

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

JOSÉ ALFREDO FORIGUA CUELLAR
GRISELDA LUCÍA CASTRÉLLON MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
SAN JOSÉ DE CUCUTA

2018

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

JOSÉ ALFREDO FORIGUA CUELLAR
GRISELDA LUCÍA CASTRÉLLON MARTÍNEZ

Trabajo presentado como requisito para optar nota en la materia:

INVESTIGACIÓN II

Tutor:

RICHARD NELSON ROMAN MARIN

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES A DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN EN SALUD

SAN JOSÉ DE CUCUTA

2018

Contenido

	pág.
1. Gestión de la Calidad a través del Mejoramiento de la Oportunidad en la Asignación de Citas del Servicio de Consulta Medica General de la Unidad Básica Puente Barco Leones	9
1.1 Descripción del Problema	9
1.2 Antecedentes de Estudios Anteriores	10
1.3 Supuesto Teórico Hipótesis	14
1.4 Justificación	14
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo general	15
1.5.2 Objetivos específicos	15
2. Marco Teórico	17
2.1 Situación Contextual	17
2.2 Referente Teórico	17
3. Diseño Metodológico	26
4. Aspectos Éticos	27
5. Cronograma de Actividades	28
6. Resultados y Análisis	29
7. Resultados	33
8. Conclusiones	42
9. Recomendaciones	44
Bibliografía	45
Anexos	48

Lista de Tablas

pág.

Tabla 1. Total citas	9
Tabla 2. Antecedentes de Estudios Anteriores	10
Tabla 3. Mecanismos de asignación de citas UBA Puente Barco	22
Tabla 4. Cronograma de Actividades	28
Tabla 5. Resultados y análisis	30
Tabla 6. Resultados	39

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Medios utilizados para solicitar citas de médico general.	33
Figura 2. Intentos para lograr obtener una cita con médico general.	33
Figura 3. Tiempo de espera del usuario en la atención del funcionario para la asignación de cita con médico general.	34
Figura 4. Tiempo entre la solicitud de la cita y la atención en medicina general.	34
Figura 5. Tiempo de espera del usuario para que sea atendido por el médico general.	35
Figura 6. Frecuencia de uso del servicio de médico general	35
Figura 7. Percepción de la oportunidad del servicio médico general por parte del usuario.	2
Figura 8. Negación de la asignación de la cita por médico general por disponibilidad de la agenda.	36
Figura 9. Inasistencia por parte del usuario a consulta médico general.	37
Figura 10. Accesibilidad en el servicio de consulta externa.	37
Figura 11. Percepción del usuario de acuerdo a la oportunidad.	38
Figura 12. Conocimiento del proceso de asignación de citas de la institución.	39
Figura 13. Conocimiento de diferentes procesos de asignación de citas por experiencias en otras entidades.	40
Figura 14. Propuestas de mejoramiento del proceso de asignación de citas en la institución.	40

Lista de Anexos

	pág.
Anexo 1. Modelo de Encuestas	48

Glosario

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Oportunidad: Se denomina oportunidad a toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora, implica además una acción por parte del sujeto afectado: es el momento a partir del cual una determinada acción puede lograr un cambio significativo en la vida

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Call center: Se trata de la oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico.

Accesibilidad: La accesibilidad o accesibilidad universal es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Garantía: es sinónimo de respaldo, es la protección que se brinda cuando se adquiere algo o se va a realizar una acción que necesita una supervisión directa para que el cliente o comprador se sienta a gusto y seguro.

Estrategia: Se le llama estrategia a la manera en como un ser vivo planea el cómo se le deben presentar las circunstancias para lograr un objetivo claro.

Seguridad: Es la garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo; es la necesidad de sentirse protegidas, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y hasta económica.

Percepción: Entonces este vocablo significa la acción y efecto de capturar las cosas por completo, es decir, se refiere a la consecuencia de percibir algo, mediante los sentidos de la vista, el oído, el olfato, el tacto o el gusto. Por eso se dice que es una sensación que se experimenta en el interior de cada quien, pero es absorbida por información proveniente del exterior o de nuestro entorno.

Proceso: proceso está definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.

1. Gestión de la Calidad a través del Mejoramiento de la Oportunidad en la Asignación de Citas del Servicio de Consulta Medica General de la Unidad Básica Puente Barco Leones

1.1 Descripción del Problema

La mayoría de usuarios que se benefician del régimen subsidiado utilizan el servicio de la salud de una manera inadecuada por el simple hecho de ser gratuito, generando una demanda exagerada en la capacidad de oferta proporcionada por la IPS. Teniendo en cuenta que la atención en el tiempo estipulado por cada usuario eran de 15 minutos en los meses anteriores de Mayo a partir de este mes se dio la atención de 20 minutos (resolución 5261 de 1994 artículo 97) disminuyendo el número de personas para atender y postergando la oportunidad de las citas en consulta médica general. La investigación se desarrolló en la UBA PUENTE BARCO LEONES perteneciente a la comuna 10; donde según la información recibida por el funcionario del SIAU y el coordinador de la UBA, se reciben en su mayoría quejas verbales en la asignación de citas para médico general asignadas a 8 días máximo en la atención, este fenómeno inicio a partir de Mayo de 2017.

Tabla 1. Total citas

	MAYO	JUNIO	JULIO
TOTAL DE CITAS ASIGNADAS	3536	3401	3148
TOTAL DE CITAS INASISTENTES	233	330	234
INDICE DE OPORTUNIDAD	6 A 8 DIAS	5 A 8 DIAS	4 A 8 DIAS

Con base a lo anterior se hace necesario mejorar la oportunidad en la prestación del servicio que permita la fluidez en el área de consulta médico general. En este trabajo de investigación se quiere investigar ¿qué estrategias a implementar para mejorar la oportunidad de asignación de citas a los usuarios que utilizan el servicio de consulta médica general de la UBA puente barco leones? Y así mejorar la prestación del servicio.

1.2 Antecedentes de Estudios Anteriores

Tabla 2. Antecedentes de Estudios Anteriores

NOMBRE	AUTOR	AÑO	PAÍS	OBJETIVO GENERAL	CONCLUSIONES
La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de calidad.	Avedis Donabedian	1990	México	Evaluar cada uno de los aspectos para estimar la calidad en la atención del paciente.	<p>La eficiencia en la asignación tiene que ver Logro del mejoramiento para el bienestar humano.</p> <p>La atención puede estar enfocada en un acceso demasiado fácil o en un uso excesivo de los servicios.</p> <p>La evaluación y la monitoria de calidad deben adaptarse a las situaciones particulares de cada país.</p>
Modelado De La Atención En Consulta Externa En Un Hospital Público: Una Herramienta De Gestión.	Aurora Inés Gáfar-Rojas** Fermín Mallor-Giménez Cristina Azcárate-Camio	2014	Colombia	Describir y aplicar una herramienta para modelar el proceso de llegadas de pacientes en un hospital colombiano, encaminado al mejoramiento de la gestión organizacional.	Se generó un modelo matemático útil en otros contextos similares para la generación de llegadas o análisis de la afluencia de pacientes.
Satisfacción del Usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud.	Gloria Maya Pantoja, Yolanda Lorena Guancha Mejía, Luz Dary Villota Portilla.	2011	Colombia	Identificar la satisfacción del usuario en dicho servicio, determinando de manera integral la prestación de servicio de salud según el Modelo de Donabedian adaptado a la resolución 1441 de 2013	La satisfacción global del usuario, fue calificada entre excelente (5,9 %), y buena (60,1 %). Este indicador además de ser una de las dimensiones de resultado, señala la calidad de servicios, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en cuanto a la prestación del mismo.

NOMBRE	AUTOR	AÑO	PAÍS	OBJETIVO GENERAL	CONCLUSIONES
Un Estudio De Satisfacción Con La Atención Médica.	Liz Hamui Sutton, Ruth Fuentes García, Rebeca Aguirre Hernández, Omar Fernando Ramírez de la Roche	2013	México	Identificar la satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México”.	En conclusión, al tratarse de un estudio de satisfacción del usuario, esta publicación hace hincapié en la importancia y trascendencia al tratar temas de la imagen institucional con la que cuentan las entidades de medicina de alta especialidad en México, ya que como se refleja en los resultados de la misma publicación, la percepción del usuario sobre el personal, las instalaciones y el Sistema de Salud, brinda seguridad y confianza, son factores fundamentales para la recuperación de la salud y el bienestar de la población.
Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual	Guillermo Ernesto Casalino-Carpio	2008	Perú	Determinar la calidad de servicio en los consultorios externos de medicina interna hospital general de Lima según la satisfacción percibida por los usuarios.	Las mujeres fueron significativamente más insatisfechas con el servicio que los varones; los adolescentes y los adultos se sentían insatisfechos con el servicio, mientras que, los adultos mayores presentaron satisfacción amplia. Los pacientes con instrucción superior, técnica o universitaria, y aquellos con instrucción secundaria mostraron insatisfacción leve o moderada con el servicio que recibían mientras que los que tenían instrucción primaria o menor se encontraron satisfechos. Los pacientes que procedían de zonas urbanas tenían una mayor insatisfacción global con el servicio que aquellos que procedían de zonas urbano-marginales,

NOMBRE	AUTOR	AÑO	PAÍS	OBJETIVO GENERAL	CONCLUSIONES
Acceso A Servicios De Salud: Análisis De Barreras Y Estrategias En El Caso De Medellín, Colombia.	Jairo Humberto Restrepo-Zea** Constanza Silva-Maya*** Federico Andrade-Rivas**** Robert VH-Dover***	2014	Colombia	Construir un concepto de acceso e identificar barreras y estrategias, desde la perspectiva de actores en Medellín.	mientras que los procedentes de zonas rurales presentaron satisfacción amplia. El mayor número de barreras encontradas en el trabajo cualitativo corresponden al acceso real, sin restar importancia a barreras del acceso potencial como la situación económica de los usuarios, las distancias geográficas y las características del contexto y de la población. Se destacan las barreras al acceso real por trabas administrativas, falta de infraestructura, falta de recursos profesionales y demora en las autorizaciones. Todo esto impacta la garantía del acceso a los servicios de salud como lo esperan las personas: oportuno, equitativo, de calidad y sin obstáculos.
Evaluación De La Calidad En Servicios De Atención Y Orientación Psicológica: Conceptos E Indicadores.	Mtro. Jorge Luis Salinas Rodríguez; M. en ISS Héctor E. González Díaz	2006	México	Detectar fallas y fortalezas en el servicio y se hagan los arreglos necesarios para lograr las metas planteadas, así como su mejora constante.	La evaluación de la calidad de la atención psicológica es un proceso factible y válido si es contemplado en un programa operativo con indicadores concretos y estrategias de recolección de información diseñadas de acuerdo a la naturaleza del servicio que se ofrece; en muchos casos la sola evaluación de la satisfacción como indicador de calidad es de poca utilidad si no se comparan los resultados con indicadores objetivos de la estructura, el proceso y los resultados.

NOMBRE	AUTOR	AÑO	PAÍS	OBJETIVO GENERAL	CONCLUSIONES
La Calidad En El Sistema De Salud.	González T, Eucaris E.*; Ortega, Christian.	2011	México	Identificar los elementos de calidad en la atención del sistema de salud	Calidad de atención no es solamente satisfacer las expectativas del paciente, siempre debemos ir más allá, darle más de lo esperado, cumplir plenamente sus expectativas.
¿Cómo Medir La Eficiencia Relativa De Las Instituciones De Salud Cubanas?	Anai García Fariñas, Magalys Chaviano Moreno, José Félix García Rodríguez, Ana María Gálvez González.	2011	México	Describir un algoritmo desarrollado para instituciones cubanas que facilita la medición de la eficiencia en instituciones sanitarias.	El algoritmo desarrollado permite afrontar el estudio de la eficiencia relativa de unidades prestadoras de servicio de salud en diferentes entornos. La realización de este tipo de medición generará evidencias que respaldarán las medidas correctivas necesarias para elevar la eficiencia de las instituciones.
Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios	Rosa María Ortiz Espinosa,1, 2 Sergio Muñoz Juárez,1, 2 Diana Lechuga Martín del Campo1 y Erick Torres Carreño1	2003	México	Identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de la atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el estado de Hidalgo, México, mediante la opinión que manifiestan los usuarios	Los principales elementos que definen la mala calidad de la atención, según los usuarios, son los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

1.3 Supuesto Teórico Hipótesis

El mejoramiento de la oportunidad en la asignación de citas para médico general de la UBA Puente Barco se da mediante un servicio con calidad que cumpla con la normatividad y las herramientas necesarias que faciliten el proceso y así lograr la satisfacción del usuario.

1.4 Justificación

Basados en la legislación vigente colombiana, en la atención de consulta externa de acuerdo a la resolución 1552 de 2013, por medio de la cual se reglamentan parcialmente el artículo 123 del Decreto-ley 019 de 2012 donde establece el Parágrafo 3°. “La asignación de las citas de odontología general y medicina general, no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente la solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida(Alcaldía Mayor de Bogotá, 2013)

Vemos la necesidad de proponer estrategias a implementar para mejorar la oportunidad de asignación de citas a los usuarios que utilizan el servicio de consulta médica general de la UBA puente barco leones, por ser una entidad de salud que presta servicios al régimen subsidiado teniendo una cobertura amplia, esto hace que lo utilicen de una manera irracional en frecuencia y uso del servicio, ocasionando que el indicador en la oportunidad en la asignación de citas sea alta de acuerdo a la normatividad vigente. Esto provoca la insatisfacción de los usuarios que a su vez ven en el servicio de urgencias una alternativa de solución a la prestación rápida del servicio, colapsando el área de urgencias.

Es de gran importancia que se cumpla con la resolución 1552 de 2013, ya que el incumpliendo de la misma puede acarrear sanciones a la institución anteriormente mencionada; esto se puede mejorar mediante la implementación de las estrategias aquí planteadas y el seguimiento constante en los indicadores de oportunidad en la asignación de citas de medicina general, así como el inculcar una cultura del buen uso de los servicios prestados a los usuarios.

Ya que la salud es un derecho fundamental que incluye estándares esenciales como: disponibilidad accesibilidad, aceptabilidad y calidad, es imperante realizar nuestro proyecto investigativo con el apoyo del coordinador de la UBA y los funcionarios de la entidad para lograr plantear las mejores estrategias de mejoramiento de la oportunidad en el servicio de consulta médica externa que conlleven al beneficio de la Unidad Básica generando equidad, logrando un servicio de calidad para llegar a la satisfacción de la comunidad en general y prestar un servicio con la mayor eficiencia posible.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general. Establecer estrategias para mejorar la oportunidad de asignación de las citas en el servicio de consulta médica general de la UBA puente barco leones para garantizar la eficiencia del mismo.

1.5.2 Objetivos específicos.

- Identificar y comparar los procesos llevados a cabo en la asignación de citas de servicio de consulta externa para determinar la pertinencia de los mismos.
- Obtener información del personal y de los usuarios de la organización acerca de diferentes opciones que faciliten el mejoramiento en la oportunidad asignación de citas.

- Comparar los procesos de prestación de servicio con otras instituciones afines al sector en la búsqueda de otras alternativas.

2. Marco Teórico

2.1 Situación Contextual

La empresa Social del Estado IMSALUD del municipio de Cúcuta es una entidad pública a nivel municipal que inició en el año 2000 ofreciendo atención en salud de baja complejidad mediante la prestación de servicios para usuarios asignados de contratos vigentes con las EPS: COOSALUD, COMFAORIENTE, COMFANORTE, CAPRECOM, COMPARTA y ECOOPSOS; actualmente cuenta con cuatro unidades básicas, dos policlínicos y treinta y cuatro IPS, ubicadas estratégicamente en los diferentes barrios de la ciudad.

2.2 Referente Teórico

Calidad. La calidad de un servicio de salud es la manera de realizar adecuadamente los procedimientos correspondientes al área, cumpliendo con la normatividad de acuerdo a la estructura y los procesos de atención, a su vez efectuando el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos hasta llegar al punto de hacer correctamente lo que se está haciendo bien o por el contrario corregir lo que se está haciendo mal.

El concepto de calidad es definido por diferentes autores de acuerdo a su interés, cuando existe calidad en los servicios de salud el usuario recibe mayores beneficios y su riesgo es menor, también hay que tener en cuenta la calidad técnica en los servicios de salud donde se aplica la ciencia y la tecnología médica. “El grado de calidad, es por consiguiente la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. (Donabedian, 1986)

La calidad tiene un valor, es costosa al inicio pero a mediano plazo disminuye su costo, la empresa es la encargada de tomar la iniciativa para que la directiva gestione y ejecute la calidad en los procesos de planificación, organización, control y mejora.

Modelos de la calidad.

Modelo industrial: Se encarga de investigar los deseos de los consumidores de acuerdo a sus necesidades y expectativas, para hacerlo realidad en los productos y así generar en el cliente su confianza y fidelidad.

Modelo de atención a la salud: Este modelo tiene similitud al modelo industrial pero está obligado a reconocer la satisfacción del usuarios con base a la prestación del servicio esto conlleva a que la responsabilidad sea más enfocada hacia los usuarios.

Elementos de calidad.

Con base al ministerio de salud existen atributos de la calidad de atención en salud como:

Accesibilidad: Posibilidad que tiene un Usuario para poder utilizar todos los servicios de salud que solicite.

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de adquirir los servicios de salud que necesita de acuerdo a lo presente sin ningún retraso en el tiempo evitando poner en riesgo su salud o su vida.

Seguridad: Conjunto de procesos que se llevan en cada una de las áreas con calidad que minimizan el riesgo de sufrir sucesos adversos durante la atención.

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios de salud de acuerdo a la necesidad.

Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias: (Ministerio de Salud, 2018)

Satisfacción del Usuario: Percepción del servicio de salud por parte del usuario y su familia donde compara la atención con sus expectativas.

Satisfacción del cliente frente a la oportunidad:

La satisfacción del cliente influye en la repetición del servicio en el usuario que motivan a otras personas para seguir utilizándolo, a su vez reflejan los ingresos presentes y futuros de la organización de ahí la importancia de que una empresa

Pública o privada tenga clientes satisfechos ya que esto genera un impacto directamente en su desarrollo y a nivel presupuestal, para ello se realiza una medición de la satisfacción y de la insatisfacción por parte de los usuarios a su vez se tiene en cuenta las quejas y reclamos, al obtener esta información podemos detectar como el usuario percibe el servicio y con base a ello hacer planes de mejoramiento que conlleven a la satisfacción del cliente.

Tener clientes en un mercado competente es bastante fuerte no es fácil y para lograr la satisfacción ellos comparan sus expectativas con el valor que perciben de los productos y servicios para ello se requiere de un buen trabajo por parte de la organización por medio de estrategias y agregando un valor añadido en cada uno de los procesos que vaya más allá de lo esperado que lo sorprenda y a su vez sea al menor costo para poder lograr la fidelización, ya que

los clientes fieles son los que mantiene los ingresos de la empresa al comprar o utilizar el servicio y a su vez haciendo publicidad del mismo. Dependiendo del grado de satisfacción y su fidelidad se pueden ganar o perder con el tiempo los clientes. Hay que tener en presente que el costo para mantener un cliente es mucho menor que cuando se va adquirir uno nuevo.

Existen factores que se deben tener en cuenta y que influyen en la satisfacción de los clientes como son:

Respetar el tiempo del usuario: Al cliente no le gusta esperar, no le gusta hacer cola, quiere un servicio rápido y bueno.

Cumplir con las promesa hechas: Esto Genera confianza hacia la empresa ya que el incumplimiento de manera repetitiva hace que el usuario busque otras alternativas en otro lugar que le proporcione confiabilidad y para la empresa no es conveniente esa actitud.

Que el servicio sea personalizado: De esta manera el usuario siente que es importante para la empresa y va llenando sus expectativas ya el cliente busca es que la organización lo conozca bien y espera que el servicio responda a lo que realmente necesita.

Estar pendiente de los detalles: La presentación personal de los funcionarios y el buen estado de las instalaciones, la limpieza, la comodidad, el aspecto hacen parte de la calidad del servicio estos son detalles que siempre se deben tener en cuenta ya que el usuario percibe y asocia creando una imagen y reputación de la empresa.

Tener una reacción oportuna frente al error: Cualquier organización puede cometer errores pero el usuario espera que frente a ese error se responda lo más pronto posible esto genera mayor nivel de satisfacción en el cliente y confiabilidad en el servicio o producto.

Normatividad asociada oportunidad:

“Que el artículo 123 del Decreto-ley 019 de 2012 establece que “Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación. (Alcaldía de Bogotá, 2018).














Indicadores de oportunidad: como que es como se calcula:









Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita. (Ministerio de Salud, 2006)

Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita / Número total de consultas médicas generales asignadas en la Institución.






Unidad de medición: Días.

Tabla 3. Mecanismos de asignación de citas UBA Puente Barco

			
Inicio/Fin	Actividad	Documento	Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
ASIGNACION DE CITAS SISTEMA DE CALL CENTER			
			
	Entregar los 25 de cada mes los horarios , nombres y cedula y ocupación del personal profesional y auxiliar que laborara en cada una de las IPS		La Profesional Coordinadora del área de Atención en salud de la Sede administrativa de la ESE IMSALUD
	Crear las agendas de acuerdo a la información entregada por la Profesional Coordinadora del área de Atención en salud de la Sede administrativa de la ESE IMSALUD		Auxiliar Administrativo Facturador
	Usuario solicita la cita por cualquiera de nuestros canales de call center, expresando su necesidad de atención.		
	Saluda respetuosa y gentilmente al usuario.		Operador de Call Center
	Preguntarle al usuario que servicio solicita		Operador de Call Center
	Lo interroga sobre si es paciente de EPSs- EPSc o si es paciente particular. Solicita los documentos necesarios para acreditar sus derechos.		Operador de Call Center
	Verificar en base de datos el estado de afiliación.		Operador de Call Center
	Crear el usuario en el sistema, si es un ingreso de primera vez a la institución, ingresando		Operador de Call Center

			
Inicio/Fin	Actividad	Documento	Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
	todos los campos requeridos (fecha de nacimiento, dirección, teléfono, entre otros). Si ya está creado, se debe actualizar los datos.		
	Se ofrece al usuario el listado de Profesionales acordes a la cita solicitada, fechas y horas de atención disponibles.	Operador de Call Center	
	Ingresar en el módulo de citas los datos requeridos para la asignación de ésta seleccionando la entidad responsable de pago (número de documento del usuario, si paga o no cuota moderadora, fecha, profesional, hora de la cita).	Operador de Call Center	
	Informarle al usuario la fecha, hora y profesional de la cita.	Operador de Call Center	
	Recordarle al usuario que debe presentarse 20 minutos antes de la cita, presentar el documento de identidad, e informarle el pago de la cuota de recuperación. En caso de ser cita para los servicios de apoyo terapéutico (RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS - LABORATORIO CLÍNICO y ULTRASONIDO) hacer entrega de las indicaciones para la preparación acorde a lo solicitado.	Operador de Call Center	
	Informarle al usuario que en	Operador de Call Center	



			
Inicio/Fin	Actividad	Documento	Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
	caso de no poder asistir a la cita debe informar 24 horas antes para realizar la respectiva reprogramación		
			

Para el inicio del proceso de asignación de citas la Profesional Coordinadora del área de Atención en salud de la Sede administrativa de la ESE IMSALUD, deberá entregar los 25 de cada mes los horarios, nombres y cédulas y ocupación del personal profesional y auxiliar que laborara en cada una de las IPS.

La asignación de cita telefónica de los servicios de salud y de los programas educativos - promoción y prevención, se encuentra disponible a través de la línea telefónica 037 5784960 desde cualquier línea fija del país o desde cualquier operador móvil y desde nuestras cabinas telefónicas ubicadas en las diferentes unidades básicas por la línea 499.

Los usuarios pueden solicitar la cita en cualquiera de nuestras IPS de la red prestadora de Servicios de Salud ESE IMSALUD.

En el momento de suministrar la cita, se solicitara al paciente que comunique las posibles inasistencias a citas previamente concertadas, para que esta pueda ser utilizada por otros pacientes y se le resolverán las dudas que plantee.

Las citas de endodoncia y exodoncia se asignarán después de haber cumplido con la cita de diagnóstico y tratamiento en Odontología.

Las citas de los servicios de salud y programas educativo-preventivos serán asignadas de acuerdo con la disponibilidad de la agenda de los profesionales.

La reprogramación de citas es el cambio de la fecha de la consulta, que comprende la desprogramación, asignación de nueva fecha de cita y comunicación de esta al paciente, la nueva cita debe ser suministrada en un rango no superior a 15 días.

Documentos necesarios para la asignación de cita: Documento de identidad. Autorización de servicios de la EPS, en caso de ser necesaria.

3. Diseño Metodológico

Localización: UBA Puente Barco de Leones ubicada en la calle 18 No 3-43

Tipo de estudio: El tipo de estudio utilizado para el desarrollo de la investigación es cualitativo, con el fin de identificar la calidad de atención brindada en cuanto la oportunidad en la asignación de citas en los usuarios que reciben el servicio de consulta general de la Unidad Básica De Puente Barco Leones, a su vez el tipo de investigación es descriptivo, porque permite, “conocer la realidad, a través de la descripción exacta de los procesos” para establecer la calidad de atención brindada a los usuarios con base a los resultados, con un diseño transversal realizado para la recolección de datos por medio de la aplicación de encuesta.

Muestreo: Aleatorio simple.

Se definió la población, teniendo en cuenta el promedio de usuarios en los meses de mayo, junio y julio del 2017 que fue de: 3361 usuarios. Se definió una muestra de 229, con un 5% de margen de error, un porcentaje estimado del 80% y un 95% de nivel de confianza.

Se realizó una encuesta diferente para los funcionarios del área administrativa 7 en total.

4. Aspectos Éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta la confidencialidad y el respeto de la información adquirida por parte de la empresa y los usuarios para poder lograr con el objetivo propuesto.

Se empleó una carta dirigida al coordinador solicitando la autorización para el desarrollo y la realización del proyecto de investigación de la cual obtuvimos toda la disponibilidad y colaboración por parte del coordinador y los funcionarios.

6. Resultados y Análisis

Para desarrollar el proyecto de investigación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Se definió la población, teniendo en cuenta el promedio de usuarios en los meses de Mayo, Junio y Julio del 2017 que fue de: 3361.

La aplicación de las encuestas se hizo para 229 usuarios y 7 funcionarios correspondientes al área administrativa.

Una vez obtenida toda la información, se realizaron las acciones de tabulación, análisis e interpretación de los datos, la Figuración se realizó utilizando el programa de EXCEL y se obtuvieron los siguientes resultados:

Cliente externo: Se realizó una encuesta para 229 usuarios, posteriormente se digito en EXCEL de la siguiente manera:

Tabla 5. Resultados y análisis

PREGUNTAS/RESPUESTAS	No utiliza el servicio	No utiliza el servicio	intermediario	intermediario	telefónico	telefónico	Presencial	Presencial	Total	% Total
¿Qué medio utiliza para sacar una cita para médico general?	8	3%	16	7%	15	7%	190	83%	229	100%
	Más de 3 veces	Más de 3 veces	3 veces	3 veces	2 veces	2 veces	1 vez	1 vez	Total	% Total
¿Cuántas veces has intentado sacar una cita para médico general?	51	22%	30	13%	51	22%	97	42%	229	100%
	Más de 15 minutos	Más de 15 minutos	10 minutos	10 minutos	5 minutos	5 minutos	Menos de 2 minutos	Menos de 2 minutos	Total	% Total
En el momento de ser atendido por el funcionario administrativo ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para que le asignara la cita?	124	54%	55	24%	27	12%	23	10%	229	100%
OPORTUNIDAD										
	Más de 8 días	Más de 8 días	5 días	5 días	2 días	2 días	1 día	1 día	Total	% Total

PREGUNTAS/RESPUESTAS	No utiliza el servicio	No utiliza el servicio	intermediario	intermediario	telefónico	telefónico	Presencial	Presencial	Total	% Total
Cuánto tiempo se demoró entre la asignación de la cita y la atención por el médico general?	57	25%	66	29%	64	28%	42	18%	229	100%
	Más de 15 minutos tarde	Más de 15 minutos tarde	De 5 a 10 minutos tarde	De 5 a 10 minutos tarde	Menos de 5 minutos tarde	Menos de 5 minutos tarde	puntualmente	puntualmente	Total	% Total
En cuanto tiempo fue atendido por el médico general asignado?	145	63%	33	14%	13	6%	38	17%	229	100%
	1 vez	1 vez	2 veces	2 veces	3 veces	3 veces	4 veces	4 veces	Total	% Total
Cuántas veces ha asistido a la consulta con médico general este mes?	129	56%	64	28%	25	11%	11	5%	229	100%
	Mala	Mala	Regular	Regular	Buena	Buena			Total	% Total
Como es la percepción del servicio según la oportunidad?	21	9%	83	36%	125	55%			229	100%
	3 veces	3 veces	2 veces	2 veces	1 vez	1 vez	Ninguna	Ninguna	Total	% Total

PREGUNTAS/RESPUESTAS	No utiliza el servicio	No utiliza el servicio	intermediario	intermediario	telefónico	telefónico	Presencial	Presencial	Total	% Total
Cuántas veces ha sido negada una cita para consulta de médico general por la disponibilidad de la agenda?	21	9%	20	9%	38	17%	150	66%	229	100%
	3 veces	3 veces	2 veces	2 veces	1 vez	1 vez	Ninguna	Ninguna	Total	% Total
Cuántas veces ha incumplido una cita con el medico asignado de medicina general?	8	3%	15	7%	34	15%	172	75%	229	100%

7. Resultados

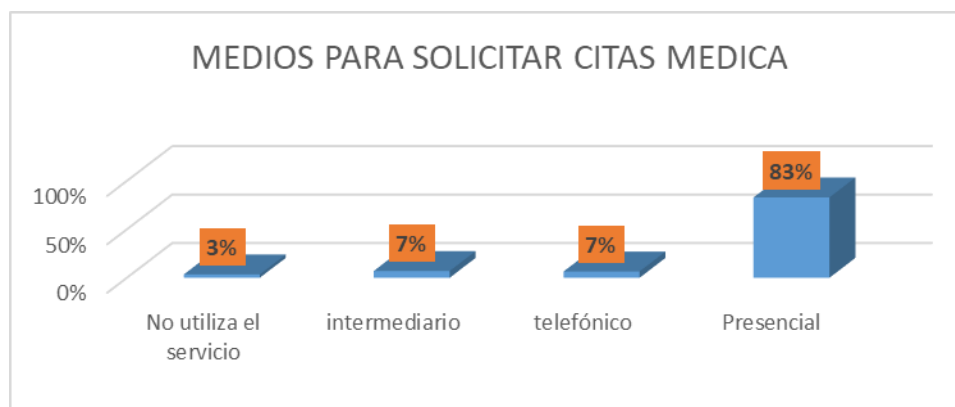


Figura 1. Medios utilizados para solicitar citas de médico general.

De las 229 personas encuestadas al azar el 82,9% respondieron que asisten a la empresa prestadora de servicios de salud para solicitar su cita, se realiza por medio de fichos por orden de llegada los días lunes, miércoles y viernes, además se evidencia que el 3% no utiliza el servicio.

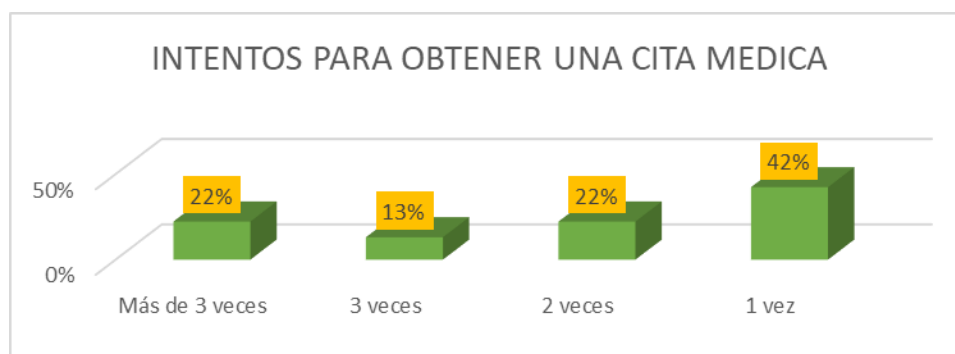


Figura 2. Intentos para lograr obtener una cita con médico general.

Se puede observar que el 42% de 229 usuarios encuestados han intentado sacar cita con médico general una sola vez pero el 22% más de 3 veces.

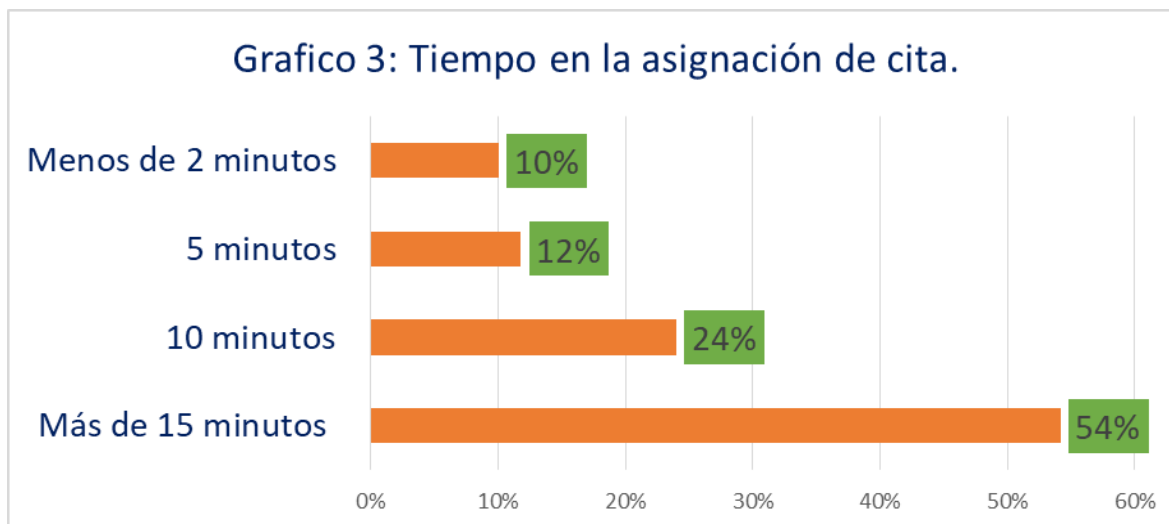


Figura 3. Tiempo de espera del usuario en la atención del funcionario para la asignación de cita con médico general.

De los 229 usuarios encuestados se puede evidenciar que el 54% ha esperado más de 15 minutos para que el funcionario le asignara una cita y solo el 10% ha esperado menos de 2 minutos.

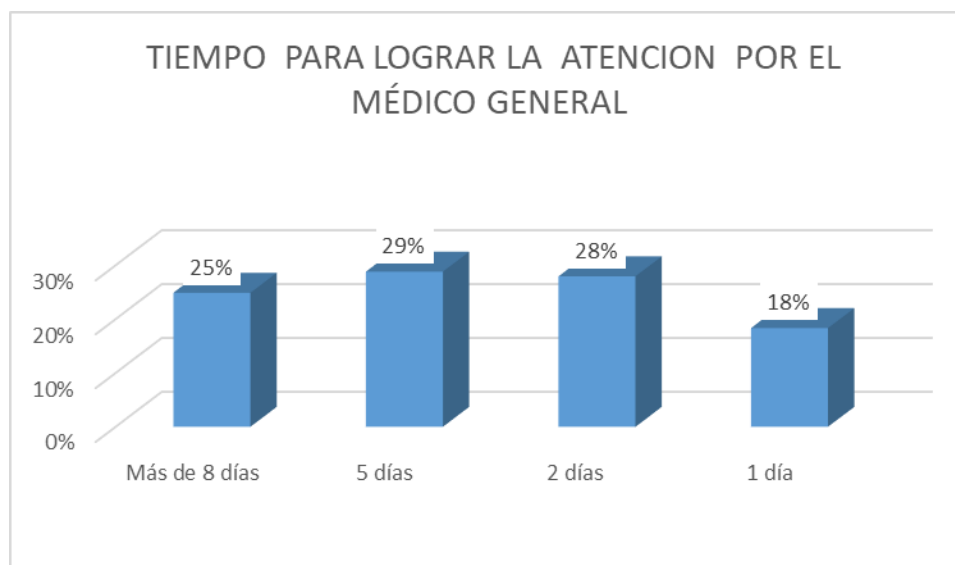


Figura 4. Tiempo entre la solicitud de la cita y la atención en medicina general.

En la gráfica se observa que de un total de 229 encuestados al 29% le han demorado 5 días para ser atendido por el médico general, siendo el de menor proporción con un 18% las personas que le han demorado su atención un solo día. Respecto a la oportunidad en las citas vemos que el 54% está por encima de lo establecido en la ley 1552 de 2013 que debe ser de 3 días.

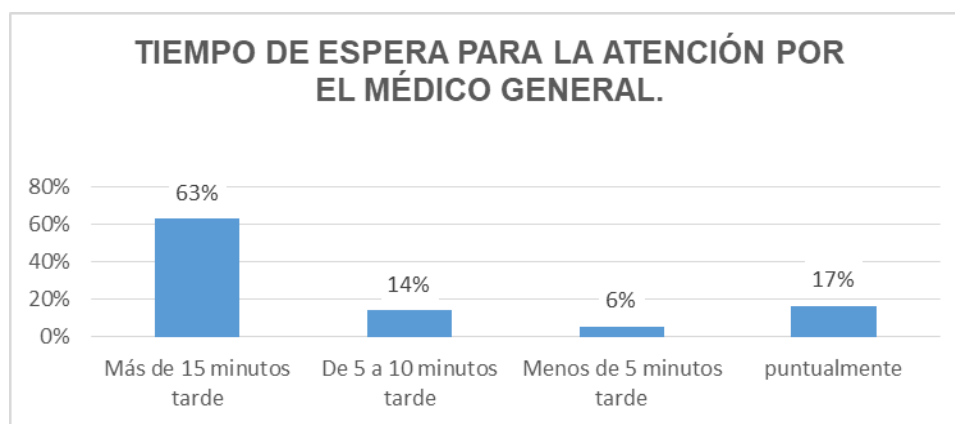


Figura 5. Tiempo de espera del usuario para que sea atendido por el médico general.

La Figura muestra que de los 229 encuestados el 63% los han atendido 15 minutos tarde después de la hora asignada para la cita médica y que el 6% los han atendido menos de 5 minutos tarde.

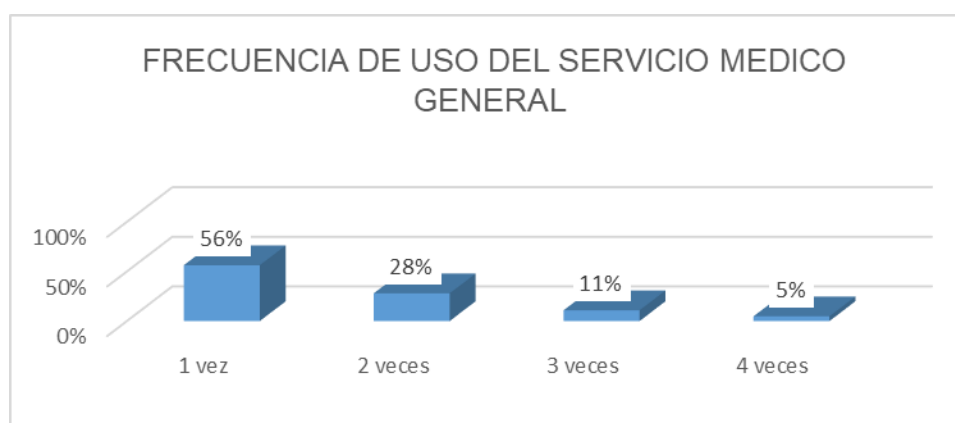


Figura 6. Frecuencia de uso del servicio de médico general

Se puede afirmar que de los 229 encuestados el 56% ha utilizado el servicio de médico general una sola vez y el 5% 4 veces.

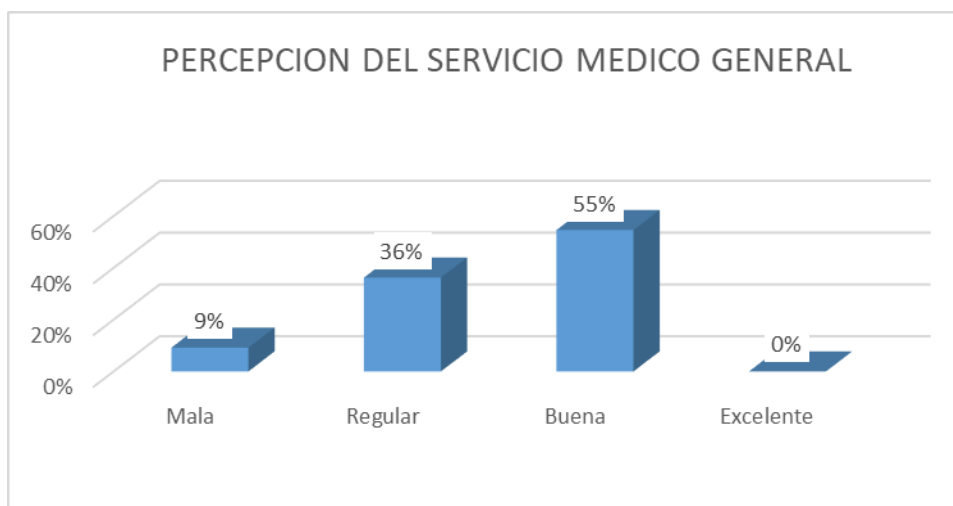


Figura 7. Percepción de la oportunidad del servicio médico general por parte del usuario.

Se puede evidenciar que de los 229 encuestados 55% manifiesta que servicio de médico general en cuanto a la oportunidad es bueno y para el 9% de las personas su percepción es mala.

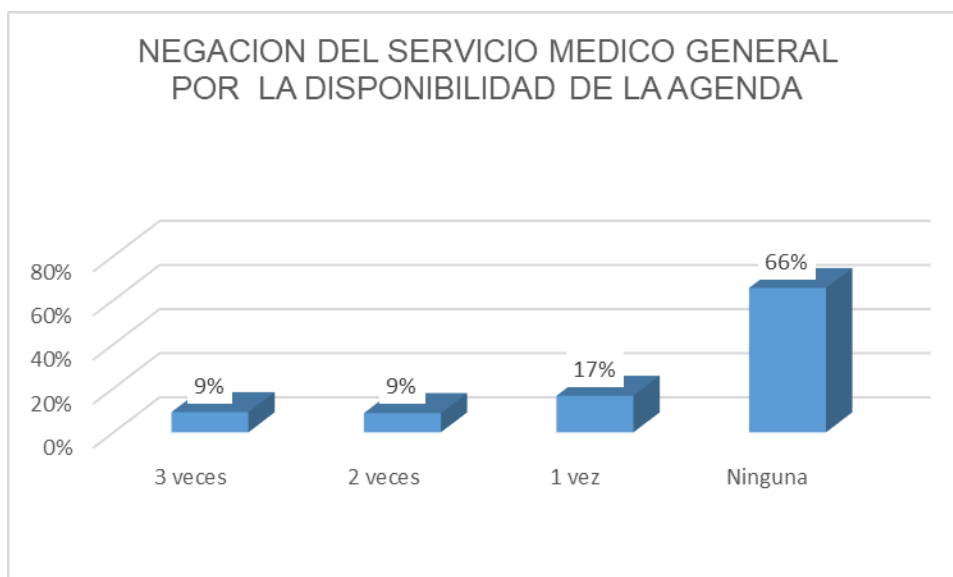


Figura 8. Negación de la asignación de la cita por médico general por disponibilidad de la agenda.

Se puede observar que de las 229 personas encuestadas el 66% ninguna vez ha sido negado una cita médica general y el 9% ha sido negado dos veces por disponibilidad de agenda.

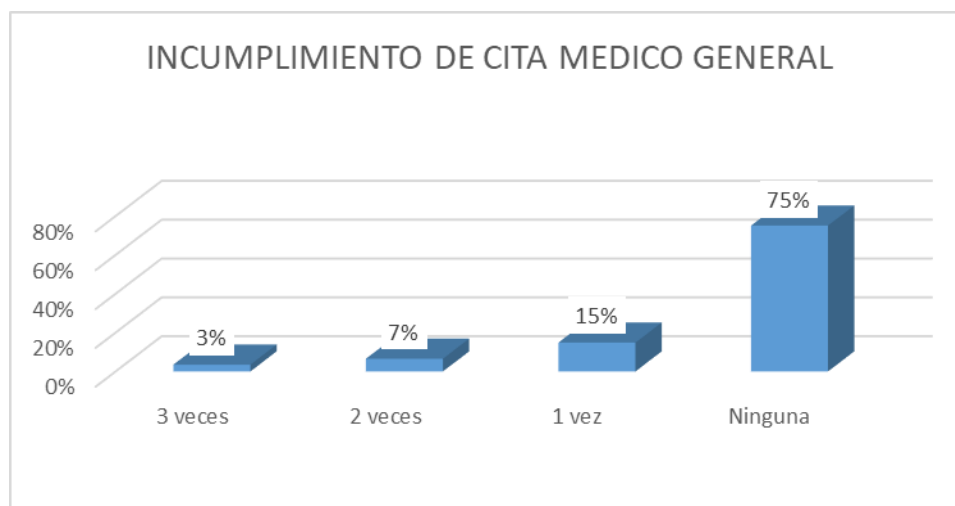


Figura 9. Inasistencia por parte del usuario a consulta médico general.

Se puede afirmar que el 75% no han incumplido a una cita con médico general, solamente el 3% ha incumplido 3 veces.

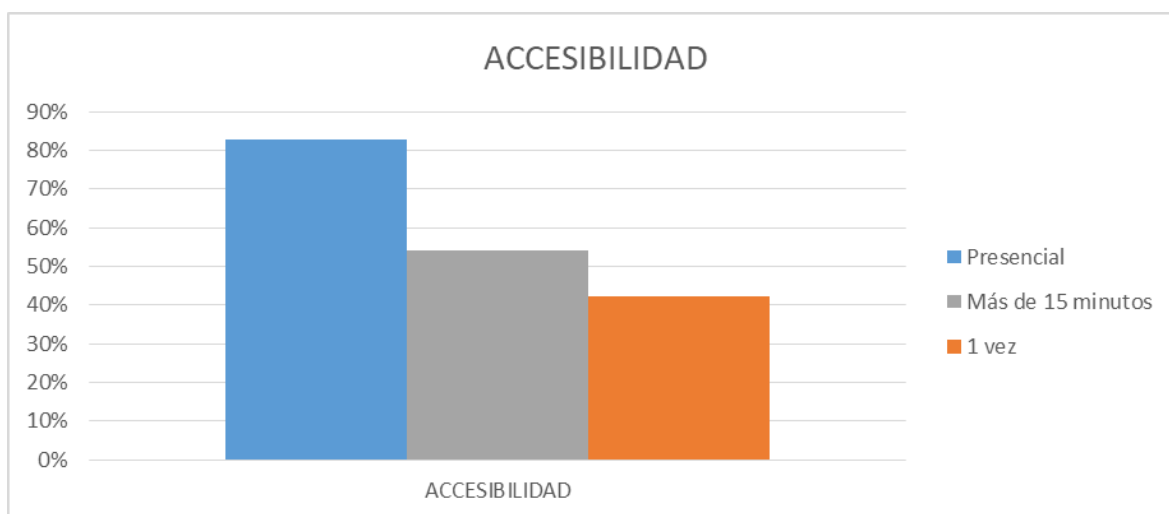


Figura 10. Accesibilidad en el servicio de consulta externa.

Se analizó la accesibilidad al servicio de consulta externa mediante los siguientes parámetros: el medio que utilizan para obtener una cita que es del 83% a nivel presencial, el tiempo de espera del usuario para que el funcionario le asigne una cita siendo el 54% más de 15 minutos y los intentos para sacar una cita una sola vez del 42%.

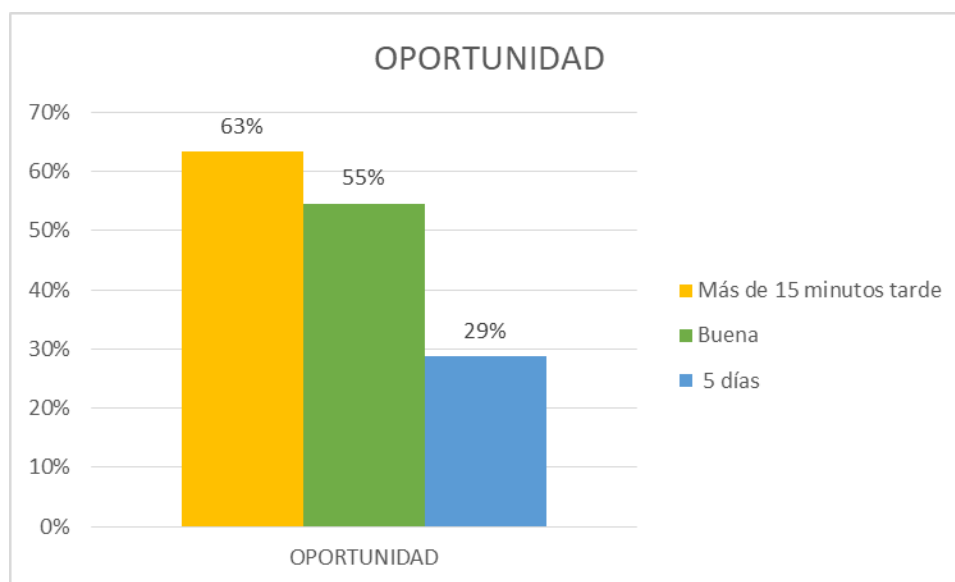


Figura 11. Percepción del usuario de acuerdo a la oportunidad.

Se analizó la percepción del usuario que utiliza el servicio de consulta externa mediante los siguientes parámetros: su percepción del servicio según la oportunidad siendo buena un 55%, siendo la oportunidad mayor a 5 días del 29% del total y mirando el tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos por el médico general el día de la cita con un 63% esperan más de 15 minutos.

Los encuestados tienen una percepción buena de la oportunidad a pesar de los hallazgos encontrados en el proyecto con un 55%.

Cliente interno. Se realizó 1 encuesta a 7 funcionarios correspondientes al área administrativa investigar acerca del conocimiento del proceso de asignación de citas y su opinión en el mejoramiento de la oportunidad en la UBA Puente Barco Leones.

Se tabularon los datos en EXCEL y se Figuraron los resultados de la siguiente manera:

Tabla 6. Resultados

	Por fichos	Por fichos	Call Center	Call Center				
¿Cómo es el proceso de asignación de citas de la UBA Puente Barco Leones?	5	71 %	2	29%				
	SI	SI	NO	NO				
¿De su experiencia profesional conoce otro proceso diferente en la asignación de citas de otras entidades?	3	43 %	4	57%				
¿Qué propuestas sugieren para el mejoramiento de la oportunidad en la asignación de citas de la UBA Puente Barco Leones?	Ninguna	Ninguna	Mas facturadores	Mas facturadores	Mas medicos	Mas medicos	Mas lineas telefonicas	Mas lineas telefonicas
	2	29 %	3	43%	1	14%	1	14%

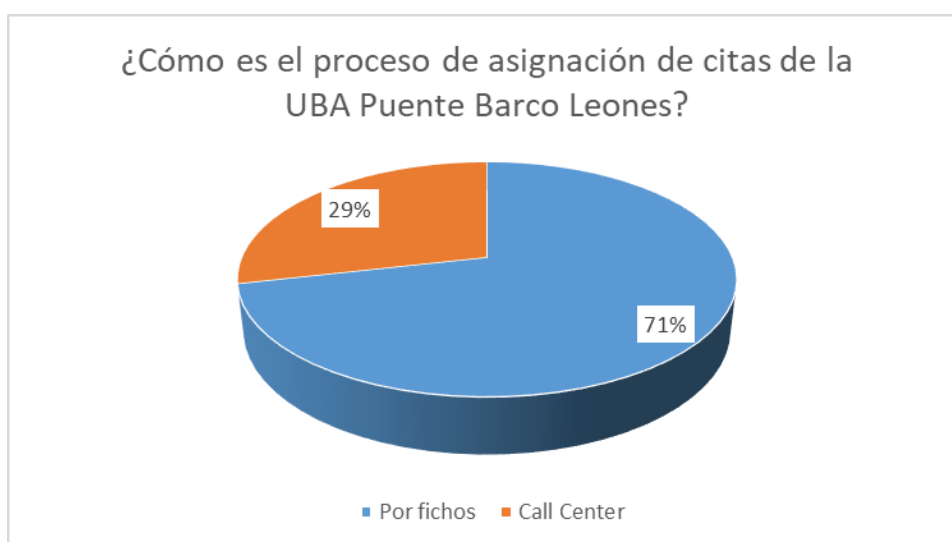


Figura 12. Conocimiento del proceso de asignación de citas de la institución.

Se observa que el 71% de los administrativos conoce el proceso de asignación de citas por medio de fichos y el 29% conocen la existencia del Call Center para dicho proceso.

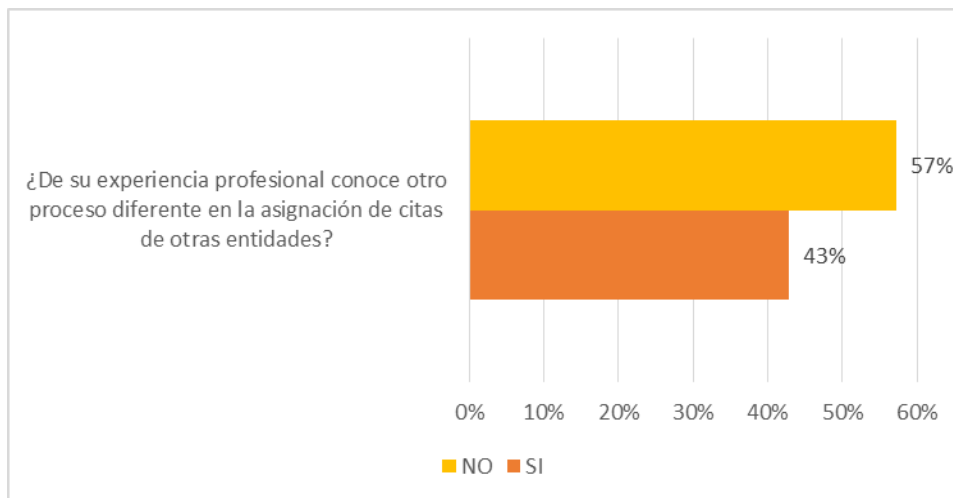


Figura 13. Conocimiento de diferentes procesos de asignación de citas por experiencias en otras entidades.

Vemos como el 57% de los administrativos conocen diferentes procesos de asignación de citas por experiencias en otras entidades.

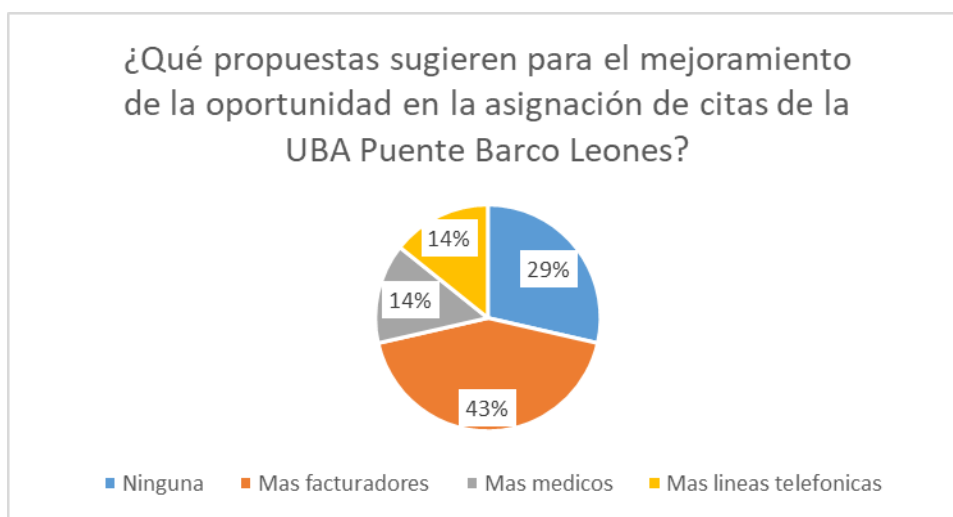


Figura 14. Propuestas de mejoramiento del proceso de asignación de citas en la institución.

De acuerdo a las respuestas dadas por los administrativos vemos como el 43% ven en la contratación de más facturadores la solución al problema, el 14% considera que contratando más médicos y el 14% ven en la adquisición de más líneas telefónicas la solución.

8. Conclusiones

Se evidencia que el servicio de Call Center está siendo subutilizado, ya que los usuarios prefieren solicitar sus citas de manera presencial, lo que conlleva a congestionar el proceso de asignación de citas de consulta de médico general que se realiza por medio de fichos de acuerdo al orden de llegada. Además solo se pueden solicitar citas en determinados días: lunes, miércoles y viernes, siendo más difícil el acceso a una cita.

Hay desconocimiento de otros medios para el proceso de asignación de citas por parte del personal administrativo de la UBA (Call Center).

Más del 50% de los usuarios intentan en más de 1 oportunidad la asignación de una cita de médico general, lo que conlleva a congestionar y al uso inadecuado del servicio de urgencias al no lograr obtener dicha cita por consulta externa.

Fallas en la inducción al inicio del cargo, debido a la alta rotación del personal acarrea demoras en el proceso de asignación de citas y los clientes internos aseguran que el número de usuarios no es proporcional al número de funcionarios del área.

Con base a la Resolución 1552 de 2013 se está incumpliendo con el artículo 1 Parágrafo 3°, Ya que el 54% de los usuarios que solicitan citas se le asignan a más de 5 días a partir de la fecha de solicitud.

El tiempo asignado para la atención de los usuarios no es suficiente para la prestación de un servicio de calidad y por lo tanto los médicos se atrasan con la agenda asignada, creando insatisfacción en aquellos pacientes que no les puede dedicar el tiempo suficiente para una atención adecuada y humanizada.

Determinamos que el servicio de consulta médica general es pertinente y accesible con leves dificultades en su oportunidad de citas, que mediante el cumplimiento de un plan de mejoramiento con las estrategias aquí mencionadas se prestará un servicio de calidad.

A pesar de todos los hallazgos encontrados en este proyecto la percepción del usuario acerca de la oportunidad del servicio de consulta médica general es buena, ya que es más significativo recibir el servicio que el tiempo de espera del mismo.

Dentro de las propuesta del personal administrativo esta la contratación de personal médico y facturadores, lo cual afectaría el cumplimiento del presupuesto de la organización.

Incentivar a los usuarios de la UBA Puente Barco el uso del Call Center por medio de la adquisición de un teléfono exclusivo para solicitar citas y a su vez de difundir la existencia de otros medios de solicitud de citas.

Capacitar a todos los funcionarios del área administrativa para que sirvan de guía y apoyo en la promoción del uso del Call center.

9. Recomendaciones

Fomentar el buen uso de los servicios prestados en la UBA mediante charlas educativas, incluyendo los derechos y deberos de los usuarios y estableciendo la existencia de otros medios para solicitar citas de medicina general.

Adquisición de un teléfono para uso exclusivo de los usuarios para la asignación de citas por este medio.

Establecer convenios docencia-servicios con instituciones con carreras afines que apoyen el proceso de asignación de citas.

Reasignación de las citas no cumplidas para los usuarios que requieran atención prioritaria, así mismo determinar horarios de mayor afluencia de usuarios para asignar turnos médicos de acuerdo a los horarios establecidos.

Exigir puntualidad por parte del personal médico y de los usuarios para que el tiempo de espera sea menor, realizando por medio de mensajes, llamadas telefónicas o correos electrónicos el recordatorio de la cita y su asistencia 20 minutos antes de la hora programada.

Existen en otras organizaciones diferentes estrategias de asignación de citas como el uso de una página de internet, en la cual se observa las citas que ya han sido canceladas y las citas disponibles, lo cual promueve la disminución del tiempo en la solicitud de la cita.

Continuar con su proceso de mejoramiento continuo a través de la elaboración de planes de mejoramiento de la oportunidad de la citas en la consulta de medicina general

Bibliografía

Alcaldía Mayor de Bogotá (2013). Secretaria Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Resolución 1552 de 2013 Ministerio de Salud. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53131#>

Ministerio de Salud. (2018). Atributos de la calidad en la atención en la Salud. Recuperadote:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>

Ministerio de Salud. (2006). Resolución número 1446 de 8 mayo de 2006, por la cual se define el

Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. Recuperado de:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201446%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf.

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8755/1/OPORTUNIDAD%20EN%20LA%20PRESTACI%C3%93N%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%20EN%20URGENCIAS%2024.pdf>

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/285/Lucy%20Castano%20Lopez.pdf?sequence=4>

<http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/MonoFigura-Avedis-1parte.pdf>

http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

<http://www.redalyc.org/pdf/283/28332102.pdf>

<http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v55s2/v55s2a5.pdf>

<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v13n4/a05v13n4.pdf>

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>

<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n26/v13n26a08.pdf>

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53131#>

http://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/viewFile/253/pdf_10

Business Pocket Palmira Lopez Fresno Gestion eficaz de reclamaciones, convierta en oportunidades las reclamaciones de los clientes, Netbiblo

Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud.(2018). Recuperado de:

http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/doctos/estructura_indicadores.pdf (Departamento de Monitoreo, Mejora y Estandarización de los Servicios de Salud estados unidos Mexicano)

Manual de procedimientos servicio de consulta externa. Recuperado de:

http://www.hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/area_medica/consul_exter/ManProcConsultaExterna.pdf (HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO “DR. EDUARDO LICEAGA”, O.D.)

Kerguelén Botero, C. A. (s,f). La calidad y el sistema de salud ,sistema , garantia y calidad

(Calidad en salud en Colombia M D M A Los principios)

Calidad, Dimensiones de la calidad, garantía de calidad, Identificación de problemas y

oportunidades de mejora, Análisis y estudio del problema para identificar las causas de fondo (instrumentos analíticos y estadísticos) Ejecución y evaluación de actividades de mejora de calidad.

Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo, Lori DiPrete Brown

Lynne Miller Franco Nadwa Rafeh Theresa Hatzell, Proyecto de Garantía de Calidad 7200

Wisconsin Ave., Suite 600 Bethesda, MD 20814 USA 301/654-8338, FAX 301/941-8427

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de Encuestas

Encuesta de investigación sobre oportunidad en la asignación de citas de consulta medicina general de la UBA puente barco leones



OBJETIVO: El siguiente instrumento es de carácter académico para el desarrollo del módulo investigación II y tiene como objetivo realizar una investigación acerca de la oportunidad en el servicio que presta la consulta de medicina general de la Unidad Básica Puente Barco Leones.

Instrucciones: Seleccione con un X la opción de respuesta con la que se siente más identificado.

DOMINIOS	1	2	3	4
ACCESIBILIDAD				
¿Qué medio utiliza para sacar una cita para médico general?	No utiliza el servicio	intermedio	telefónico	presencial
¿Cuántas veces has intentado sacar una cita para médico general?	Más de 3 veces	3 veces	2 veces	1 vez
En el momento de ser atendido por el funcionario administrativo ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para que le asignara la cita?	Más de 15 minutos	10 minutos	5 minutos	Menos de 2 minutos
OPORTUNIDAD				
Cuánto tiempo se demoró entre la asignación de la cita y la atención por el médico general?	6 o más días	Entre 3 - 5 días	2 días	1 día
En cuanto tiempo fue atendido por el médico general asignado?	Más de 15 minutos de la hora de la cita.	De 5 a 10 minutos de la hora de la cita.	Menos de 5 minutos de la hora de la cita.	puntualmente
Cuántas veces ha asistido a la consulta con médico general este mes?	1 vez	2 veces	3 veces	4 veces
Como es la percepción del servicio según la oportunidad?	Mala	Regular	Buena	Excelente
Cuántas veces ha sido negada una cita para consulta de médico general por la disponibilidad de la agenda?	3 veces	2 veces	1 vez	Ninguna
Cuántas veces ha incumplido una cita con el médico asignado de medicina general?	3 veces	2 veces	1 vez	Ninguna

La encuesta ha concluido, muchas gracias por su participación en este estudio





ENCUESTA DE INVESTIGACION SOBRE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICINA GENERAL DE LA UBA PUENTE BARCO LEONES

OBJETIVO: El siguiente instrumento es de carácter académico para el desarrollo del módulo investigación II y tiene como objetivo realizar una investigación acerca de la oportunidad en el servicio que presta la consulta de medicina general de la Unidad Básica Puente Barco Leones.

Responda a las siguientes preguntas de manera clara y concisa:

1. ¿Cómo es el proceso de asignación de citas de la UBA Puente Barco Leones?
2. De su experiencia profesional conoce otro proceso diferente en la asignación de citas de otras entidades?
3. ¿Qué propuestas sugieren para el mejoramiento de la oportunidad en la asignación de citas de la UBA Puente Barco Leones?

La encuesta ha concluido, muchas gracias por su participación en este estudio

