

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Carrera Profesional de:

- **INGENIERÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**
- **INGENIERÍA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“DIAGNÓSTICO PARA UNA SOLUCIÓN MÓVIL PARA
LA AUTOMATIZACIÓN DE LA REPROGRAMACIÓN DE
LAS CITAS PÉRDIDAS EN EL SERVICIO DE
LABORATORIO DEL HOSPITAL III IQUITOS -
ESSALUD 2022”.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE:

- **INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**
AUTOR: BACH. SHAPIAMA ROJAS, MILAGROS DE FATIMA
- **INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS**
AUTOR: BACH. PANDURO GARCÍA, JUAN CARLOS

ASESOR: DR. LEÓN VARGAS, FRANK ROMEL



San Juan Bautista – 2022

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



UCP

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis Padres Omel y Rosa, quien me ha apoyado de manera continuo a través de aliento y consejo.

A mis pequeñas hijas Stacy y Shantall que son mi motor y motivo, y por supuesto a mi esposa Mayra Daniela.

Bach. Juan Carlos Panduro García

Dedico el presente trabajo a mis padres Rocío y Luis, quienes me han brindado su apoyo de una manera incondicional desde siempre. A mi abuelita Julia por sus constantes consejos.

Bach. Milagros de Fátima Shapiama Rojas

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a DIOS.

En segundo lugar, a nuestro asesor Dr. Frank León por apoyarnos académicamente en el desarrollo de nuestro informe.

En tercer lugar, agradecer al Ing. Carlos Gonzáles por el apoyo brindado con los consejos y pautas para llevar a cabo nuestro informe de una manera correcta.

En cuarto lugar, agradecer a aquellas personas quienes influenciaron de alguna manera en el desarrollo del presente trabajo.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Investigación Titulado:

**"DIAGNÓSTICO PARA UNA SOLUCIÓN MÓVIL PARA LA AUTOMATIZACIÓN
DE LA REPROGRAMACIÓN DE LAS CITAS PÉRDIDAS EN EL SERVICIO DE
LABORATORIO DEL HOSPITAL III IQUITOS - ESSALUD 2022".**

De los alumnos: **JUAN CARLOS PANDURO GARCÍA Y MILAGROS DE FÁTIMA SHAPIAMA ROJAS**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **1% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a
248-2022

Document Information

Analyzed document	UCP_INGENIERIA_2022_TSP_JUANPANDURO_MILAGROSSHAPIAMA_V1.pdf (D138718556)
Submitted	2022-05-31T18:49:00.0000000
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	1%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA

Adriana Katerin Valdiviezo Samaniego.docx
Document Adriana Katerin Valdiviezo Samaniego.docx (D36701797)

 3

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°653-2022-UCP-FCEI del 30 de junio del 2022, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Carmen Patricia Cerdeña del Águila, Dra. | Presidente |
| • Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mgr. | Miembro |
| • Ing. Giorgio Sergio Urro Rodríguez, M.Sc. | Miembro |

Como Asesor: al Dr. Frank Romel Leon Vargas

En la ciudad de Iquitos, siendo las 03:30 pm del día martes 19 de julio del 2022, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico del Programa Académico de Ingeniería de Sistemas de Información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: “DIAGNÓSTICO PARA UNA SOLUCIÓN MÓVIL PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA REPROGRAMACIÓN DE LAS CITAS PÉRDIDAS EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL HOSPITAL III IQUITOS - ESSALUD 2022”.

Presentado por el sustentante: JUAN CARLOS PANDURO GARCIA

Como requisito para optar el título profesional de: INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

y

Presentado por la sustentante: MILAGROS DE FATIMA SHAPIAMA ROJAS

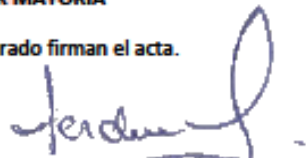
Como requisito para optar el título profesional de: INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: **ABSUELTAS**

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADO POR MAYORIA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.



Ing. Carmen Patricia Cerdeña del Águila, Dra.
Presidente



Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mgr.
Miembro



Ing. Giorgio Sergio Urro Rodríguez, M.Sc.
Miembro

Contáctanos:

Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compañón 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	VIII
	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	2
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
CAPÍTULO II.....	3
MARCO REFERENCIAL	3
ANTECEDENTES INTERNACIONALES	3
ANTECEDENTES NACIONALES	4
CAPÍTULO III	8
MATERIALES Y METODOLOGÍA.....	8
MATERIALES	8
METODOLOGIA	9
ESCENARIO CULTURAL	10
MUESTRA	10
CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	11
INCLUSIÓN.....	11
EXCLUSIÓN	11
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	12
REVISIÓN DOCUMENTAL	12
ENCUESTA Y/O ENTREVISTAS.....	12
CAPÍTULO IV.....	14
RESULTADOS	14
CAPÍTULO V.....	17
DISCUSIÓN	17
CAPÍTULO VI.....	18
CONCLUSION.....	18
RECOMENDACIONES.....	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
ANEXOS	21

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

RESUMEN

En la actualidad el Servicio de Laboratorio del Hospital III Iquitos – ESSALUD presenta inconvenientes con respecto a la reprogramación de citas, muchas de ellas perdidas ya sea por diversos factores, haciendo que esto genere un problema de insatisfacción por parte de los pacientes por la atención brindada en el servicio de laboratorio, y por las grandes colas en los módulos de atención para solicitar una reprogramación de citas perdidas, ante esta problemática la jefatura de dicho servicio requiere una solución tecnológica que automatice la reprogramación de citas perdidas.

Para solucionar este problema como profesionales en tecnología realizamos un **“DIAGNÓSTICO PARA UNA SOLUCIÓN MÓVIL PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA REPROGRAMACIÓN DE LAS CITAS PERDIDAS EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL HOSPITAL III IQUITOS - ESSALUD 2022”**, debido que en el servicio de laboratorio en la actualidad tiene un alto índice de insatisfacción por la gran cantidad de atención que tiene que brindar y muchas de las atenciones son con fechas que sobre pasan el mes, haciendo que muchos de los pacientes se olviden o lleguen tarde a sus atención, dando como resultado la pérdida de sus citas.

Por tal motivo nos vemos con la imperiosa necesidad de presentar un **DIAGNÓSTICO PARA UNA SOLUCIÓN MÓVIL DE REPROGRAMACIÓN DE CITAS.**

Sabiendo que en la actualidad los dispositivos móviles como los celulares, se volvieron una herramienta indispensable y de uso cotidiano para el común de las personas y/o los pacientes que acuden al servicio de laboratorio de ESSALUD, por lo tanto el presente proyecto tiene como finalidad el diagnóstico para una solución móvil que ayude a gestionar la reprogramación de las citas perdidas en el servicio de laboratorio para que pueda ser usado por cualquier persona independientemente de la edad o la experiencia en uso de la tecnología.

Palabra clave: Diagnostico, Reprogramación, Solución Móvil.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ABSTRACT

Currently, the Laboratory Service of Hospital III Iquitos - ESSALUD has problems with respect to the rescheduling of appointments, many of them missed due to various factors, causing this to generate a problem of satisfaction on the part of patients and the care provided in the laboratory service, due to the long queues in the service modules to request a rescheduling of missed appointments, given this problem, the head of said service requires a technological solution that automates the scheduling of missed appointments.

To solve this problem, as professionals in technology, we carried out a "**DIAGNOSIS FOR A MOBILE SOLUTION FOR THE AUTOMATION OF THE RESCHEDULING OF MISSED APPOINTMENTS IN THE LABORATORY SERVICE OF HOSPITAL III IQUITOS - ESSALUD 2022**", because in the laboratory service at present it has a high rate of dissatisfaction due to the large amount of care it has to provide and many of the cares are with dates that exceed the month, causing many of the patients to forget or arrive late to their care, resulting in loss of your appointments.

For this reason we see ourselves with the urgent need to present a **DIAGNOSIS FOR A MOBILE SOLUTION OF RESCHEDULING APPOINTMENTS.**

Knowing that currently mobile devices such as cell phones have become an indispensable tool for daily use for the common people and/or patients who come to the ESSALUD laboratory service, therefore, this project aims to diagnosis for a mobile solution that helps manage the rescheduling of missed appointments in the laboratory service so that it can be used by anyone regardless of age or experience in the use of technology.

Keyword: Rescheduling, Mobile Solution.

CAPITULO I

INTRODUCCION

Planteamiento de caso de estudio: según lo observado y en base a nuestra experiencia el hospital III EsSalud se ha visto de carencia en varios aspectos, uno de ellos es el servicio de laboratorio de análisis clínicos, mucho se escucha o se especula la falta de un buen servicio que debería brindar a los asegurados al momento de perder una cita en dicho servicio para su respectiva reprogramación. El medio o forma de reprogramar una cita es un poco tedioso porque no se cuenta con una herramienta para la automatización de citas más próximas para dicho servicio. Por eso planteamos un diagnóstico para una solución móvil como herramienta para agilizar la reprogramación de citas perdidas de laboratorio de forma rápida y segura.

Sin embargo, se requiere proponer un mecanismo de automatización de citas perdidas para su reprogramación en el servicio de laboratorio del Hospital III Iquitos - EsSalud que permita mejorar significativamente la gestión de citas en el servicio de laboratorio de dicho Hospital.

De modo que, desde la perspectiva del avance tecnológico se ha visto por conveniente dar solución a esta problemática mediante el diseño e implementación de un sistema que permita agilizar y dinamizar el trámite para que los usuarios tengan la atención que se merece (...). De la siguiente manera determinar los efectos del diseño e implementación de una solución móvil en la gestión de citas médicas. (Janampa, G. 2018, págs. 14-15).

Por tal motivo es necesario desarrollar e implementar un sistema Web con App para mejorar la calidad y el rendimiento en sus procesos, además permitir a los usuarios acceder a una cita médica de forma fácil y rápida, en el momento que requiera y desde el lugar que se encuentre. (Trelles, W. 2018, pág. 15).

La importancia radica en que gracias a nuestro diagnóstico para una solución móvil, la institución tendrá una alternativa para minimizar el número de citas perdidas en el servicio de laboratorio del Hospital III Iquitos - EsSalud, debido a una reprogramación

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

automática, eficiente y priorizada con el uso de dispositivos móviles común en los pacientes.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Realizar un diagnóstico para una solución móvil que pueda automatizar la reprogramación de las citas perdidas en el servicio de laboratorio del hospital III Iquitos - EsSalud 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar la disponibilidad de espacios para la recuperación de citas.
2. Detallar el número de citas perdida por día para su reprogramación.
3. Comprobar la fecha programada para reconocer la cita como perdida.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

El mundo de negocios médicos en la actualidad se ha visto en la necesidad de implantar tecnologías de información para facilitar a las personas sus actividades laborales, ayudando a tener una mayor organización y control de sus tareas. Los sistemas de información actualmente permiten que las organizaciones accedan a los datos de manera amplia, reforzando el trabajo y mejorando los procesos técnicos y operativos de negocios, implementando las necesidades del mismo en un programa informático.

Ecuador en busca de su desarrollo y crecimiento en el campo médico ha incorporado en pequeñas, medianas y grandes empresas de software, siguiendo el esquema de acceso de datos para el hardware conjuntamente con la parte lógica del computador y así este realice las actividades de los consultorios haciendo sus actividades más fáciles. Dental Care lleva su control odontológico de forma manual, razón por la cual se ha visto en la necesidad de utilizar sistemas informáticos que permitan a los médicos organizar y controlar de mejor manera los documentos que ellos manejan como son los historiales médicos, fichas médicas, agendamiento de citas, etc. El desarrollo de este proyecto está enfocado al mejoramiento de los procesos del negocio, beneficiando así a todas las personas implicadas en la labor diaria del centro, sean doctores, pacientes o personal administrativo, todos encontrarán muy provechoso el aplicativo, ya que la utilización del mismo significa un ahorro de tiempo y recursos. (López, M. & Rodríguez, D. 2020, págs. 18-19)

(Botello, 2018). refiere que en una investigación realizada en Buenos Aires en el marco del Congreso Argentino de Informática y Salud (CAIS 2016) midió la eficacia de la metodología de confirmación de turnos mediante:

- Email al paciente
- Llamado directo telefónico de una operadora
- Envío de SMS
- Modalidad combinada de SMS y envío de email

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Del análisis de los datos obtenidos por parte de todas las muestras surge un importante incremento del presentismo en las citas de los pacientes. Por otra parte, la tecnología que demostró ser muy eficiente -y sobre todo, económica- es la de envío de mensajes por SMS: se observó que con el recordatorio de turnos por SMS es posible lograr hasta un 22 % más de presentismo. (pág. 15).

Garzón en el 2013, definió como objetivo para su trabajo, el desarrollo e implementación de una aplicación web que permita administrar las citas, comenzando con el análisis de los diferentes procesos que se utilizaban en el consultorio médico, desde sus conocimientos el autor decidió las condiciones técnicas que utilizaría para la creación de la aplicación, posteriormente ejecutó el trabajo de campo para conocer todo lo relacionado con la asignación de citas en el consultorio, con la información recolectada, estableció las condiciones con las que debería operar y diseñó el sistema para la administración online de las citas médicas; posterior al éxito obtenido durante la ejecución de las pruebas sobre el funcionamiento del sistema viabilizaron el uso de la aplicación para la asignación de citas médicas.. (Garzón, 2013) (Quintero Zuluaga, 2018, pág. 08)

ANTECEDENTES NACIONALES

Arévalo (2016) desarrolló el trabajo titulado “Implementación de un sistema de control de citas médicas integrado con una aplicación móvil que facilite la gestión de búsqueda y reservas en clínicas” en la Pontificia Universidad Católica del Perú, país de Perú, cuya investigación fue de tipo descriptiva, donde la finalidad fue: Implementar un motor de búsqueda, así como también una reservación de citas médicas para las clínicas peruanas en la cual se concluyó según el investigador que la presente investigación es para lograr sacar citas médicas con un médico particular, regularmente uno para ello tienen que acercarse a una clínica para alcanzar una reserva o también hacerlo mediante una llamada. Efectivamente hoy en día estos procedimientos aún se encuentran en pleno funcionamiento, sin embargo, hay cierta observación que no se manejan de forma óptima, existe demora en la gestión, hay disponibles reducidos horarios, etc. Es por ello que el investigador propone realizar una implementación con aplicativo móvil donde realizará una búsqueda de clínicas donde se pueda registrar una cita médica, lo cual no tendrá más inconvenientes con respecto a realizar una nueva

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

apertura de historia clínica, ya que las historias clínicas se tendrán en la nube y dichas clínicas podrán compartir la información, es por ello que la aplicación al realizar la búsqueda logrará darle una atención más pronta y más cerca al lugar de donde se encuentra. De esta tesis creada por Arévalo que logra implementar un aplicativo móvil para realizar una cita médica por lo cual ayuda de manera más rápida por motivo de tener todos los datos en la nube que tiene registrado ciertas clínicas que puedan compartir la información lo cual el paciente puede tener más opciones para obtener una cita médica más rápida. (Arévalo, 2016) (Muñoz, V. 2020, pág. 22).

Diario Gestión, 2015. Sostiene que actualmente nuestro país sufre en el sector Salud, ya que los hospitales y clínicas muchas veces exceden la cantidad de pacientes que pueden atender en un día. Cada minuto perdido en la cola para poder obtener una cita, que muchas veces no se concreta, es tiempo en el cual se podría estar atendiendo a muchos pacientes. El tiempo de espera promedio desde que un paciente llega a un establecimiento de Salud, público o privado, hasta que es atendido en un consultorio médico aumentó en el 2015 a 104 minutos, superando los 81 minutos del 2014. (...) Esto refleja un mercado importante, que tiene enormes posibilidades de ser optimizado con relación a una oferta de servicios formal, de gran calidad y a costos razonables para el usuario. Es por ello que uno de los problemas principales es la mejora en la calidad de las prestaciones de los servicios de salud del Perú, ya que es una exigencia constante de la población y también una de las prioridades de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud). Específicamente hablando de clínicas privadas, existe una gran insatisfacción por parte de los pacientes debido a muchos procesos ineficientes donde el tiempo de entrega de citas es uno de los procesos que toma más tiempo por la generación de colas o por falta de personal administrativo. (Diario Gestion, 2015) (Gonzales, L. 2019, págs. 13-14).

Arias y Ruiz (2014) desarrollaron la tesis titulada “Aplicación web y móvil de monitoreo y control del tratamiento de los pacientes del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” optar el Título Profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas; aplicando una metodología de desarrollo tecnológico los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:

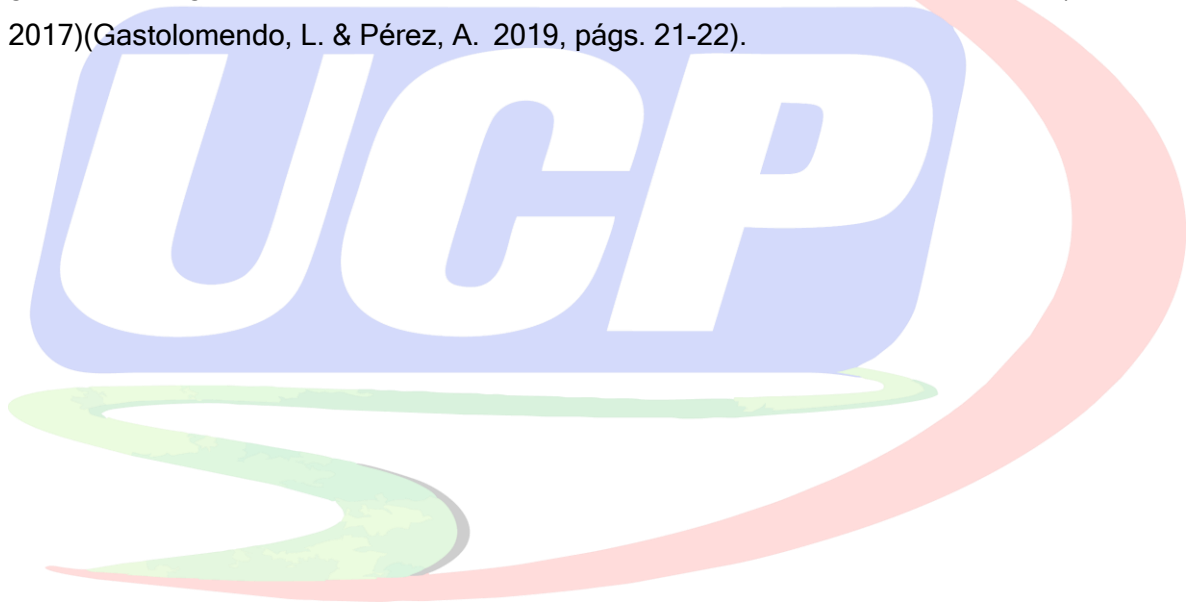
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

- Mediante la implementación de la solución se ha logrado que el hospital realice un mejor seguimiento de los tratamientos de farmacología para el beneficio del hospital y sobre todo de los pacientes, ya que les permitió a estos tener la información y los tiempos en que tenían que administrarse un medicamento.
- El uso del aplicativo web y móvil ha permitido a los pacientes que realicen el consumo de los alimentos adecuados según de la dieta que les designo un doctor en los días y duración establecidos.
- La nueva forma del monitoreo y control de tratamientos de pacientes ha permitido almacenar información estadística de todas las personas que estén cumpliendo y/o empleando el aplicativo web y móvil lo que nos brinda resultados exactos del cumplimiento del tratamiento médico para consultas futuras. Así mismo no hay pérdidas de información sobre las recetas y citas para los tratamientos.
- El control de las citas de los pacientes que hace uso del aplicativo web y móvil en el hospital se realiza con mayor fluidez y en las fechas establecidas mejorando la continuidad de la atención proporcionada a los pacientes. (Arias y Ruiz, 2014) (Janampa, G. 2018, pág. 41)

Ariza (2017) en su tesis *“Desarrollo de una aplicación móvil para la visualización de información de las citas médicas de un paciente en una entidad de salud”*, tuvo como objetivo desarrollar una aplicación móvil basada en Android que visualice la información de las citas médicas de un paciente en una entidad de salud, que abarcaría desde la implementación de un prototipo hasta el desarrollo e implementación, la aplicación móvil tendría la capacidad de visualizar todos los datos necesarios para la cita médica, entre algunos de ellos se encuentran: la fecha y hora de la cita, la dirección donde se va a realizar la intervención médica, nombre del doctor y procedimiento que se vaya a realizar, entre otros, también una base de datos capaz de adicionar, modificar y mostrar todos los datos necesarios del paciente así como también una interfaz donde se pueda realizar la asignación de citas por parte de un funcionario administrativo de la entidad de salud. El diseño metodológico para la implementación de la aplicación móvil fue Wireframes, el cual permite crear los primeros prototipos para ser probados con usuarios, y posteriormente, en un diseño visual acabado que será provisto al

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

desarrollador en forma de archivos separados y pantallas modelo, esta metodología involucró un estudio, análisis, diseño, puesta en marcha, pruebas y ajustes para realizar acabo la implementación del prototipo final. Como resultados obtenidos en el proyecto se dan a conocer por módulos que comprendió: base de datos, plataforma web y aplicación móvil, reflejándose información consistente, interacción adecuada con la web para el proceso de generación de citas de forma óptima, con respecto a la aplicación móvil la población tiene acceso a la misma, esto teniendo en cuenta que el 84.60% de los usuarios de dispositivos móviles utiliza este sistema operativo (Android), lo cual garantizó en gran medida que la aplicación móvil fue utilizada masivamente. (Ariza, 2017)(Gastolomendo, L. & Pérez, A. 2019, págs. 21-22).



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOLOGÍA

MATERIALES

Los materiales de estudio de acuerdo al tipo de estudio que estamos desarrollando son los siguientes:

MATERIALES DE ESCRITORIO.

- ✓ Conexión a internet.
- ✓ Laptop: para el diseño de nuestras encuestas y/o entrevistas.
- ✓ Microsoft office 2016.
- ✓ Impresora: para las copias de las encuestas y/o entrevistas
- ✓ Tóner para impresora
- ✓ Papel bond: para formularios de encuestas, guías de entrevistas.
- ✓ Fotocopias: formularios de encuestas.
- ✓ Lapices y lapiceros de color.
- ✓ Borradores.
- ✓ Correctores.
- ✓ Resaltadores.
- ✓ Escritorio de mesa.

EQUIPO ELECTRONICO

- ✓ Grabadora: para captar o grabar las entrevistas.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

METODOLOGIA

La metodología de caso de estudio: Diagnosticar solución móvil - Descriptiva.

Metodología para la validación del proyecto

Buscar la manera de armar la propuesta de solución del caso estudiado mediante las referencias de pacientes al no poder realizar de manera rápida y factible una reprogramación de cita perdida por diferentes factores que se indentificó las siguientes medidas de uso:

- Buscar información de recuperación de citas en los pacientes.
- Diálogo con el mismo paciente.
- Entrevista con los médicos.
- Reunión con personal de laboratorio.
- Búsqueda de caso de estudios similares a la recuperación de citas.
- Estados de arte que se buscó de internet.
- Asesoramiento por parte de un experto en la materia.

El caso de estudio realizado se desarrolló durante los meses de Enero a Mayo en las instalaciones del Hospital III Iquitos – EsSalud 2022.

Para lograr el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados en el presente proyecto, se desarrolló la metodología DELPHI, porque su funcionalidad es reducir o simplificar al máximo los resultados de un trabajo complejo.

Para desarrollar la estrategia metodológica presentada, se elaborará las siguientes propuestas de solución:

- ❖ Se automatizará la reprogramación de las citas perdidas del servicio de laboratorio del hospital III Iquitos – EsSalud 2022.
- ❖ Se determinará algún factor referente para la reprogramación de las citas perdidas del servicio de laboratorio del hospital III Iquitos – EsSalud 2022.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ESCENARIO CULTURAL:

MUESTRA:

El término viene del latín «mostrare», cuyo significado hace alusión a un ejemplar, prototipo y espécimen. Se trata de una pequeña porción de un fenómeno en específico, esto puede ser producto de una muestra representativa, por eso, el término siempre hará alusión a la representación de un todo (bien sea de cosas, objetos, personas, productos, etc.).

El término muestra desde el punto de vista muy genérico, no es más que una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad, pero en mayor cantidad. Las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo.

Este término puede aplicarse en diferentes ámbitos, de hecho, se tiende a hablar de diferentes tipos de muestra, por ejemplo, se puede hablar de la representación física, química, biológica, artística o estadística, aunque también se puede hablar del término para mostrar algo.

Nuestro muestreo por conveniencia, consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible; es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. (Barrientos, V. 2018, pág. 34)

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

INCLUSIÓN. - La inclusión como concepto implica el añadir, sumar o abarcar a alguien dentro de un grupo del que antes no formaba parte, o sea, lo contrario de excluir. Aquellos que están incluidos son quienes se hallan dentro del grupo y son, por lo tanto, tomados en cuenta a la hora de decidir, o sea, son una parte activa del todo.

La inclusión también consiste en lograr que todos los individuos o grupos sociales, puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos. Independientemente de sus características, habilidades, discapacidad, cultura o necesidades de atención médica.

EXCLUSIÓN. - Del latín exclusio, exclusión es la acción y efecto de excluir (quitar a alguien o algo de un lugar, descartar, rechazar, negar posibilidades).

La exclusión puede producirse por las condiciones implícitas del sistema (que no permite el progreso a todos los integrantes de la comunidad) o por un mecanismo directo de discriminación

Se incluye:

Pacientes con celulares, De esta manera se puede ver que la tendencia a tener un teléfono móvil crece y esto conllevaría al uso de estos por personas desde pequeños hasta adultos. Sin embargo, estas cifras eran una estimación y no fue sino hasta un estudio publicado en 2017 por Statista, la base de datos de estadística más grande del mundo, donde se muestra el número de usuarios finales que han adquirido un Smartphone. Podemos observar que, en el 2016 aproximadamente 1.500 millones de equipos llegaron a un consumidor final, es decir a manos de una persona que utiliza el Smartphone propiamente dicho. (...). (Pérez, B. 2019, págs. 12-14)

Se excluye:

Menores de edad conforman entre los 0 años hasta los 17 años.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés.

La recopilación de datos permite a un individuo o empresa responder a preguntas relevantes, evaluar los resultados y anticipar mejor las probabilidades y tendencias futuras.

La exactitud en la reunión de datos es esencial para garantizar la integridad de un estudio, las decisiones comerciales acertadas y la garantía de calidad.

REVISIÓN DOCUMENTAL

Es una técnica de observación complementaria, en el caso de un registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacer una idea del desarrollo y las características de los procesos y también la información que se confirma o se pone en duda.

Para nuestro trabajo se recolecto diferentes tipos de tesis y/o revistas relacionadas a nuestro tema.

ENCUESTA Y/O ENTREVISTAS

Arias (2012) habla de la encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos, en relación con la opinión de estos sobre un tema específico. (Gastolomendo, L. & Pérez, A. 2019, pág. 72).

Los cuestionarios son instrumentos que se presentan de forma escrita y que deben ser completados por los propios encuestados. Los cuestionarios se caracterizan por presentar una serie de preguntas, elementos o estímulos predeterminados que, a

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

diferencia de la entrevista, no pueden modificarse durante la recogida de información (...). (Lopez, M. & Rodriguez, D. 2020, pág. 48)

Las encuestas y/o cuestionarios fueron aplicadas tanto al personal médico y de laboratorio, como a los pacientes de las distintas áreas y/o servicio antes mencionadas del Hospital III Iquitos - EsSalud, en las encuestas figuraron preguntas cerradas con alternativas las cuales pudieron marcar de acuerdo al contexto o situación de la pregunta.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Es el proceso de recopilación y medición de información sobre variables establecidas de una manera sistemática, que permita obtener respuestas relevantes, probar hipótesis y evaluar resultados. La recolección de datos en el proceso investigación es común a todos los campos de estudio.

Para nuestro caso tuvimos que recolectar datos de la siguiente manera:

- Acudir al servicio de laboratorio.
- Se hará una lista o relación de pacientes que tienen cita de laboratorio que llegan entre las 7:00 am hasta las 8:15 am.
- Se hará una relación de pacientes que perdieron su cita de laboratorio que lleguen después de la hora de cierre de atención de laboratorio.
- Se registrarán los datos de las personas que llaman por teléfono.
- Se les enviara un correo con un cuestionario vía portal de Google.
- Se aplicará un cuestionario de manera presencial a las personas que desean colaborar con la entrevista.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPÍTULO IV

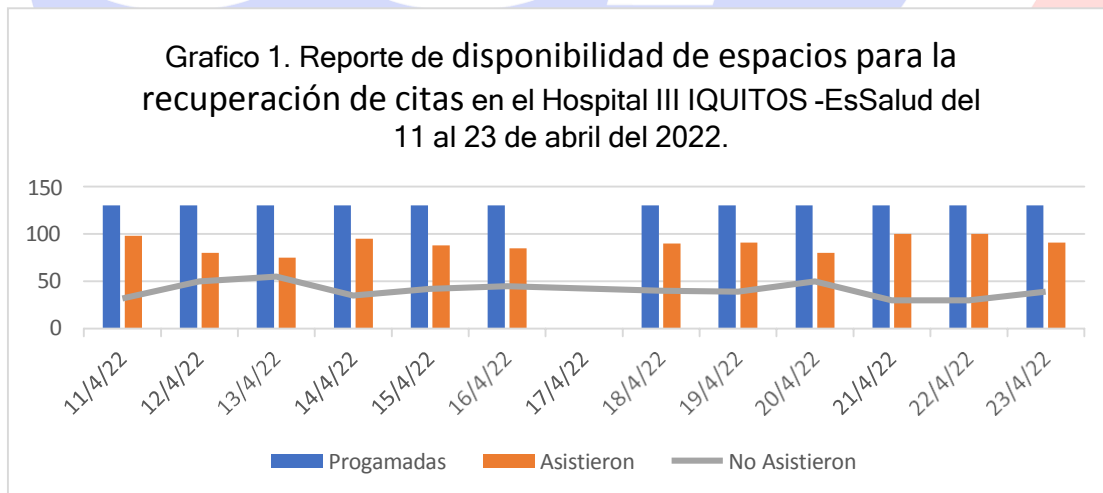
RESULTADOS

Con respecto al objetivo específico 1: Identificar la disponibilidad de espacios para la recuperación de citas. se encontro la siguiente informacion.

Tabla 1. Reporte de disponibilidad de espacios para la recuperación de citas en el Hospital III IQUITOS - EsSalud del 11 al 23 de abril del 2022.

Fecha	11-4-22	12-4-22	13-4-22	14-4-22	15-4-22	16-4-22	18-4-22	19-4-22	20-4-22	21-4-22	22-4-22	23-4-22
Programadas	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Asistieron	98	80	75	95	88	85	90	91	80	100	100	91
No asistieron	32	50	55	35	42	45	40	39	50	30	30	39

Fuente: reporte del sistema ESSI



Interpretación :

Según la tabla 1, se puede observar que en el servicio de laboratorio no cubre el 100 % de citas programadas al día, motivo de ellos seran muchos los factores. Solamente se cubre a diario un 60% de pacientes que asistieron a su cita y quedando una brecha de 40% de paciente que No asistieron a su cita.

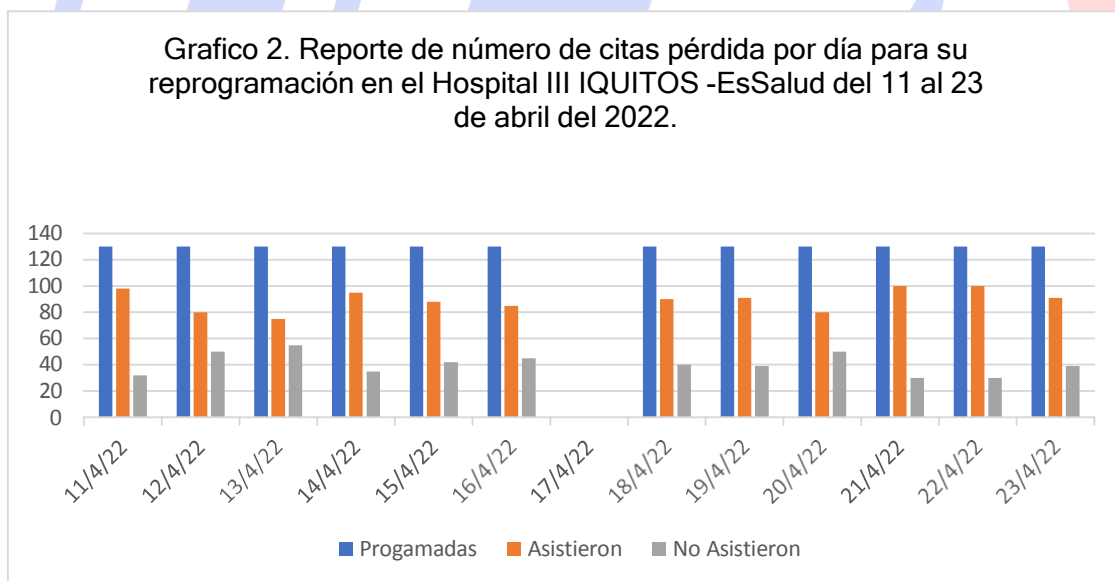
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Con respecto al objetivo específico 2: Identificar el número de citas perdida por día para su reprogramación. Tenemos los siguientes datos.

Tabla 2. Reporte de número de citas pérdida por día para su reprogramación en el Hospital III IQUITOS -EsSalud del 11 al 23 de abril del 2022.

Fecha	11-4-22	12-4-22	13-4-22	14-4-22	15-4-22	16-4-22	18-4-22	19-4-22	20-4-22	21-4-22	22-4-22	23-4-22
Programadas	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Asistieron	98	80	75	95	88	85	90	91	80	100	100	91
No asistieron	32	50	55	35	42	45	40	39	50	30	30	39

Fuente: reporte del sistema ESSI



Interpretación:

Según la tabla 2, se puede notar que diariamente en el servicio de laboratorio se esta perdiendo un 40% de pacientes que no asistieron a su cita respectiva motivo o factores pueden ser muchos.

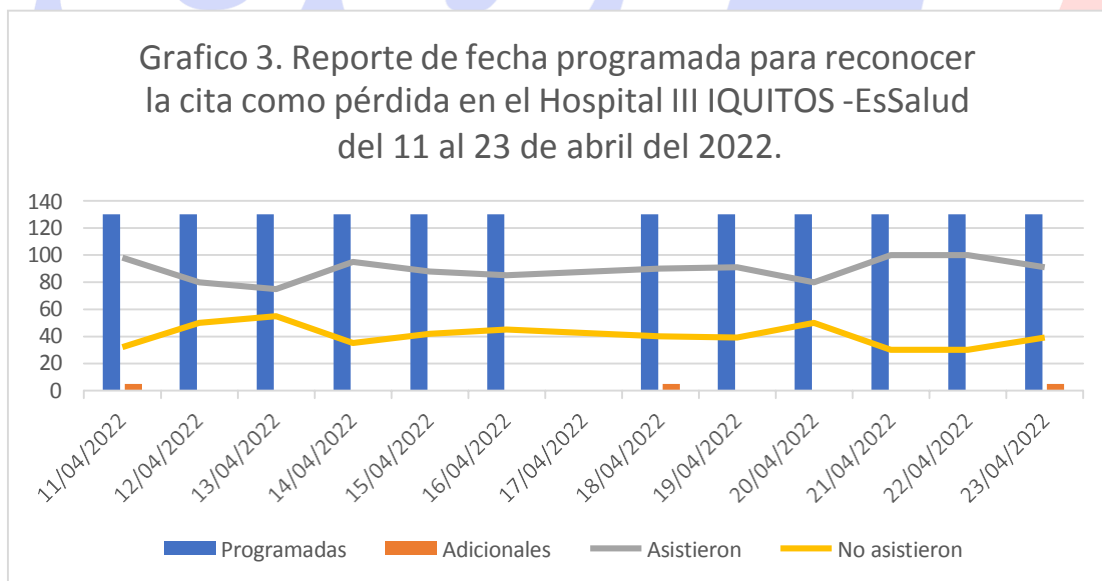
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Con respecto al objetivo específico 3: Comprobar la fecha programada para reconocer la cita como pérdida. Tenemos los siguientes datos.

Tabla 3. Reporte de fecha programada para reconocer la cita como pérdida en el Hospital III IQUITOS -EsSalud del 11 al 23 de abril del 2022.

Fecha	11-4-22	12-4-22	13-4-22	14-4-22	15-4-22	16-4-22	18-4-22	19-4-22	20-4-22	21-4-22	22-4-22	23-4-22
Programadas	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Adicionales	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Asistieron	98	80	75	95	88	85	90	91	80	100	100	91
No asistieron	32	50	55	35	42	45	40	39	50	30	30	39

Fuente: reporte del sistema ESSI



Interpretación:

Según la tabla 3, se puede percatar que si se dieron en algunas fechas citas adicionales para su reprogramación de citas perdidas, como verán las citas a reprogramarse son contados y escasas.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN:

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir aquellos problemas e inconvenientes en la reprogramación de las citas perdidas en el servicio de laboratorio del Hospital III Iquitos, donde se pretende crear un lazo entre la tecnología y los pacientes al mismo tiempo cortar ese excesivo tiempo de espera para una reprogramación de citas en los módulos de citas, casi siempre perdidas por pacientes por no llegar a tiempo.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que las pérdidas de citas en laboratorio casi siempre se dan por no llegar antes de la hora de las citas las cuales pueden ser por muchos factores personales y el tiempo excesivo que se invierte en las colas en modulo para la esperara de una pronta reprogramación de citas.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPÍTULO VI

CONCLUSION:

El objetivo fundamental de este proyecto es determinar mediante un diagnóstico si una solución móvil puede automatizar la reprogramación de las citas perdidas en el servicio de laboratorio del Hospital III Iquitos - EsSalud 2022, para la automatización de las reprogramaciones de citas perdidas.

A través del Sistema Hospitalario ESSI (EsSalud Servicio de Salud Inteligente), se pudo identificar que en la programación detallada por cada fecha (120 citas diarias), se vio que una media de 40 citas por día no se llevó a cabo, las cuales se dio la disponibilidad de tomar citas adicionales de las citas perdidas para su reprogramación respectiva de acuerdo a las fechas programadas.

Con el diagnóstico para una solución móvil determinamos que aplicando un diseño amigable para cualquier personal independiente a la edad o la experiencia en uso de tecnología, de manera que sea aplicable en corto plazo puede mejorar la calidad de atención a los pacientes y optimizar cada uno de los procesos.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda extender el presente proyecto a nivel nacional ya que la existencia de un gran índice de disconformidad por parte de los pacientes por las perdidas de sus citas genera gran malestar e indignación ya que todas las reprogramaciones de citas perdidas son de más de un mes de espera y cada paciente escoge la fecha que sea de su conveniencia.

La idea del proyecto es que sea implementado a nivel nacional, así ayudaría a evitar la acumulación, aglomeración y largas colas de pacientes en los módulos de atención para que de esta manera prevenir el incremento de posibles contagios por COVID entre los pacientes ya que todavía existen muchos que no cumplen con sus dosis de vacunas completa.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrientos Ramos, V. H. (2018). Relación entre el nivel de los cursos de Capacitación de las trabajadoras del Call Center de EsSalud en línea Huancavelica y la efectividad en el otorgamiento de las citas - año 2016. Lima, Perú.

Botello Pereira, M. A. (2018). Sistema de recordatorio previo para incrementar la asistencia de pacientes a consultorios externos de especialidades medicas en el Hospital "CENTRAL DE EMERGENCIAS NUEVA ESPERANZA" de la ciudad de EL ALTO en la gestion 2018. La Paz, Bolivia.

Gastolomendo Quispe, L. A., & Pérez Vizcaino, A. S. (2019). Implementacion de una aplicacion movil bajo la plataforma ANDROID y su influencia en el proceso de visitas medicas en niños menores de tres años y mujeres gestantes del Centro de Salud CHONTAPACCHA, 2018. Cajamarca, Perú.

Gonzales Leon, L. (2019). Implementación de sistema de reserva de citas médicas. Lima. Perú.

Janampa Rojas, G. J. (2018). Diseño e implemetacion de una solución móvil para la gestión de citas médicas en el Policlínico Inmaculada Concepción y el Centro Neurofisiológico E.I.R.L. - Concepción - Junín - 2017. Huancayo.

Lopez Salazar, M. D., & Rodriguez Cedeño, D. G. (2020). Implementación de aplicativo Multiplataforma para la Gestión de Citas e Historias Médicas en la Clinica Odontológica Dental Care. Guayaquil, Ecuador.

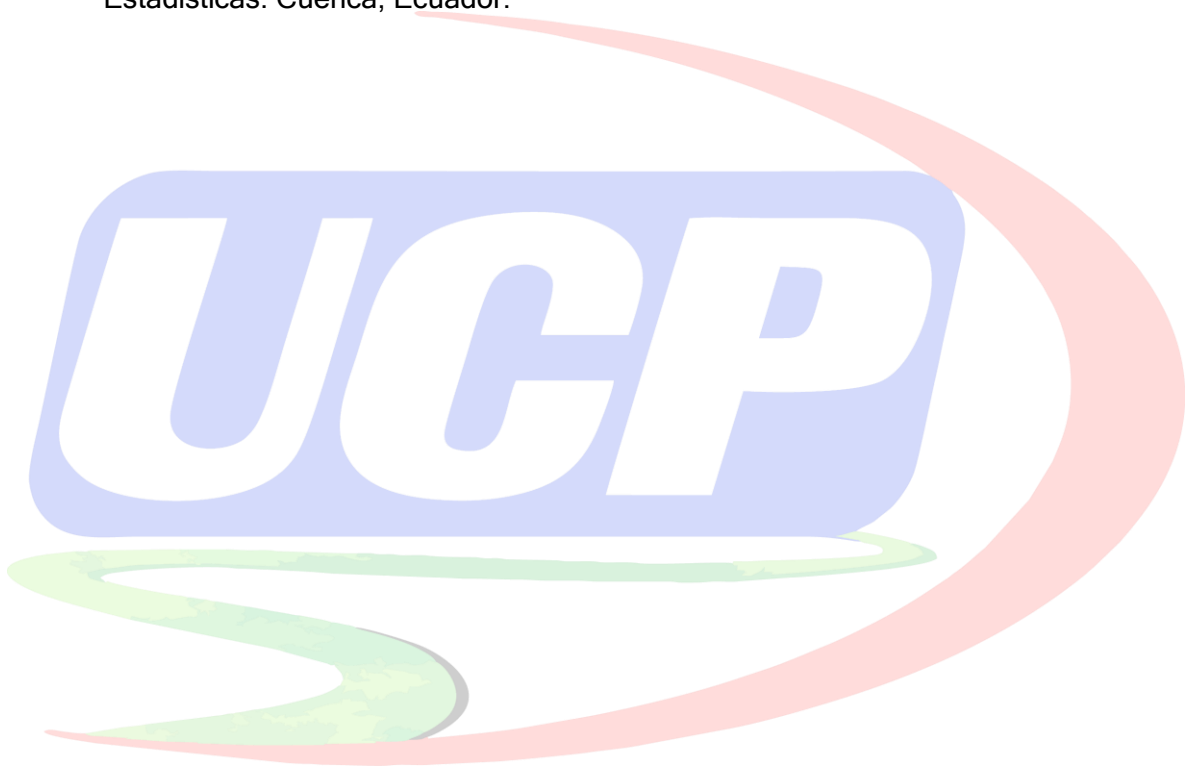
Muñoz Sánchez, V. (2020). Diseño e implementación de un sistema web para la gestion de citas médicas en la Clínica FEM SALUD S.A.C. 2020. Lima, Perú.

Pérez Guevara, B. J. (2019). Diseño e Implementación de una Aplicación Móvil Android orientado al Adulto Mayor para apoyar la adherencia al tratamineto Médico. Chiclayo, Perú.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Quintero Zuluaga, H. M. (2018). Aplicativo para la gestión de la asignación de citas de la empresa social del estado Hospital Universitario San Jorge de Pereira. Pereira, Colombia.

Trelles Avila, W. (2018). Sistema Web con App Móvil para Gestión de Citas Médicas y Estadísticas. Cuenca, Ecuador.



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”


ANEXO 1

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

De mi consideración:

CERTIFICO haber leído y aprobado el **CONTENIDO Y FORMATO** del trabajo de investigación denominado **“DIAGNÓSTICO PARA UNA SOLUCIÓN MÓVIL PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA REPROGRAMACIÓN DE LAS CITAS PÉRDIDAS EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL HOSPITAL III QUITOS - ESSALUD 2022”**. Desarrollados por los Bachilleres de la carrera de Ingeniería De Informática Y De Sistemas **JUAN CARLOS PANDURO GARCIA Y MILAGROS DE FÁTIMA SHAPIAMA ROJAS**, que vinieron aplicando con ímpetu y mucho esmero dicho proyecto por lo cual agradezco a usted proceda a autorizar la evaluación de dicho proyecto.

Atentamente,



Dra. Bessy Ferretra Yong
Jefe Depto. Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento
CNP: 27646 - RNE: 17920
Hospital III QUITOS, ESSALUD

Firma del jefe de Departamento y/o Servicio

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ANEXO 2
CERTIFICADO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Diagnóstico de solución móvil para la automatización de la reprogramación de las citas pérdidas en el servicio de laboratorio del Hospital III Iquitos - EsSalud 2022.

I. REFERENCIAS(llenar datos requeridos):

- 1.1. Nombres y apellidos del experto: *Jimmy Max Ramirez Velasco*
- 1.2. Especialidad: *Ingeniero de Sistemas Informático*
- 1.3. Cargo actual: *Docente*
- 1.4. Grado académico: *Maestro en Administración de la Educación*
- 1.5. Institución: *UCP*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Formatos y encuesta de percepción*
- 1.7. Lugar y fecha: *17/05/2022*

II. INDICACIONES:

De acuerdo a la consideración de juicio de experto, marque con una X la valoración que considere, de acuerdo a los siguientes ítems de evaluación

III. VALIDACIÓN:

N°	ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIÓN		
		Si Cumple	No Cumple	Observación
1	Formulario con lenguaje apropiado	X		
2	Adecuado para el objeto de estudio	X		
3	Facilita la interpretación del instrumento	X		
4	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X		
5	Expresados en hechos perceptibles	X		
6	Tiene secuencia lógica	X		
7	Basados en aspectos teóricos	X		

Conclusión:

Aplicable: Si

No Aplicable: _____

.....
Firma del Experto

ANEXO 3

METODOLOGIA QUE SE REALIZO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

FICHA DE ENCUESTA Y/O ENTREVISTA

Su opinión es muy importante para nosotros, por favor conteste esta encuesta de forma personal y anónima.

Edad.....

Sexo

M

F

Ud. Cuenta con? (complete sus datos en todas las casillas posibles)

Teléfono

SI

NO

Celular

SI

NO

Correo Electrónico

SI

NO

Facebook

SI

NO

Whatsapp

SI

NO

Referente Al Paciente

- Ud. Como paciente ¿llegó antes de la hora de atención a su cita de consultorio Externos y/o servicio de laboratorio?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
- Ud. Como paciente ¿llegó a perder su cita de consultorio Externos y/o servicio de laboratorio?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
- Respecto a la pregunta anterior ¿Cuándo llego a perder la cita cual fue la manera de reprogramar su cita de consultorio Externos y/o servicio de laboratorio?
 - Ir a módulos de atención
 - Llamar al Call Center
 - Otra manera
- Si su respuesta fue ir a módulos de atención ¿Cuánto tiempo tardo para que lo atiendan para dicha reprogramación?
 - 30 minutos
 - casi 1 hora
 - más de 1 hora
 - no aplica
- Si se llegó a atender en módulo de atención. ¿Hubo cita para dicha reprogramación?
 - SI
 - NO
 - no aplica
- Si hubo dicha reprogramación de su cita perdida ¿a cuánto tiempo se generó dicha reprogramación de cita?
 - Para 15 días
 - para 30 días
 - no hubo cita de reprogramación
 - no aplica
- Esta Ud. Conforme con los días de reprogramación de dicha cita.
 - SI
 - NO
 - no aplica

FICHA DE ENCUESTA Y/O ENTREVISTA

Referente Al Paciente Y La Tecnología

8. de acuerdo a las preguntas y respuestas anteriores ¿cree Ud. que sería factible implementar la automatización de una solución móvil para la reprogramación de las citas perdidas en el Hospital III Iquitos – EsSalud.

- a. SI b. NO

9. Si la respuesta es SI Ud. Como paciente ya no tendría la necesidad de venir al hospital a reprogramar su cita perdida

- a. Ya no b. puede ser c. de repente

10. Con la tecnología de la solución móvil cree Ud. ¿Que mejorara la gestión de su cita perdida para su reprogramación?

- a. Si mejorara b. No mejorara c. dudo mucho de ello.

11. ¿Ud. Cree que con la solución móvil va a reflejar o visualizar los cupos para dicha reprogramación y fechas disponibles?

- a. SI b. NO

12. Entonces para terminar. Para Ud. es factible implementar la automatización de una solución móvil para la reprogramación de las citas perdidas en el Hospital III Iquitos – EsSalud.

- a. SI b. NO

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

TABLA 1 Descripción de la muestra encuestada en el hospital III Iquitos - EsSalud 2022

Estadísticos

		USUARIO	EDAD	SEXO	T_FIJO	T_MOVIL	E_MAIL	FACEBOOK
N	Válido	40	40	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0

Estadísticos

		WHATSAPP	I_ANTESDEH ORA	II_PERDIOCITA	III_REPROGR AMAR	IV_TIEMPOAT ENDER
N	Válido	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		V_HUBOREPR OGRAMACION	VI_CUANTOS DIAS	VI_CONFOR MEREPROGR AMACION	VII_FACTIBLE AUTOMATIZA CION	IX_NECESIDA DDEVENIR
N	Válido	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		X_MEJORARA CITA	XI_REFLEJAR CUPOS	XII_ESFACTIB LELAUTOMA TIZACION
N	Válido	40	40	40
	Perdidos	0	0	0

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V. 22

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

TABLA 2 Canal utilizado en las últimas semanas a los pacientes por edades que acudieron al servicio de laboratorio del hospital III Iquitos - EsSalud 2022

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	35	1	2,5	2,5	2,5
	39	2	5,0	5,0	7,5
	40	1	2,5	2,5	10,0
	41	4	10,0	10,0	20,0
	42	1	2,5	2,5	22,5
	44	6	15,0	15,0	37,5
	45	3	7,5	7,5	45,0
	46	2	5,0	5,0	50,0
	47	2	5,0	5,0	55,0
	48	2	5,0	5,0	60,0
	49	2	5,0	5,0	65,0
	50	1	2,5	2,5	67,5
	51	1	2,5	2,5	70,0
	52	1	2,5	2,5	72,5
	53	1	2,5	2,5	75,0
	55	3	7,5	7,5	82,5
	57	2	5,0	5,0	87,5
	59	1	2,5	2,5	90,0
	61	1	2,5	2,5	92,5
	62	2	5,0	5,0	97,5
	65	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V. 22

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

TABLA 3 Frecuentación de los pacientes (género) que vinieron al servicio de laboratorio.

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	21	52,5	52,5	52,5
	FEMENINO	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V. 22

TABLA 4 Canal utilizado a los pacientes porque acudieron al servicio de laboratorio que tuvieron telefonía móvil.

T_MOVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	39	97,5	97,5	97,5
	NO	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V. 22

TABLA 5 Visualización del canal para su respectiva reprogramación de citas perdidas en el servicio de laboratorio del Hospital III Iquitos - EsSalud.

III_REPROGRAMAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	IR A MODULO	34	85,0	85,0	85,0
	OTRA MANERA	5	12,5	12,5	97,5
	NO APLICA	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V. 22

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

TABLA 6 Visualización del canal en tiempo de espera en atender en módulos de atención

IV_TIEMPOATENDER

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 30 MINUTOS	9	22,5	22,5	22,5
CASI 1 HORA	25	62,5	62,5	85,0
NO APLICA	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V. 22

TABLA 7 Visualización de días para su nueva reprogramación de dichas citas perdidas.

VI_CUANTOSDIAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido PARA 15 DIAS	11	27,5	27,5	27,5
PARA 30 DIAS	7	17,5	17,5	45,0
NO HUBO REPROGRAMACION	2	5,0	5,0	50,0
NO APLICA	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V. 22

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 1.- Usted como paciente ¿llegó antes de la hora de atención a su cita de consultorio Externos y/o servicio de laboratorio?

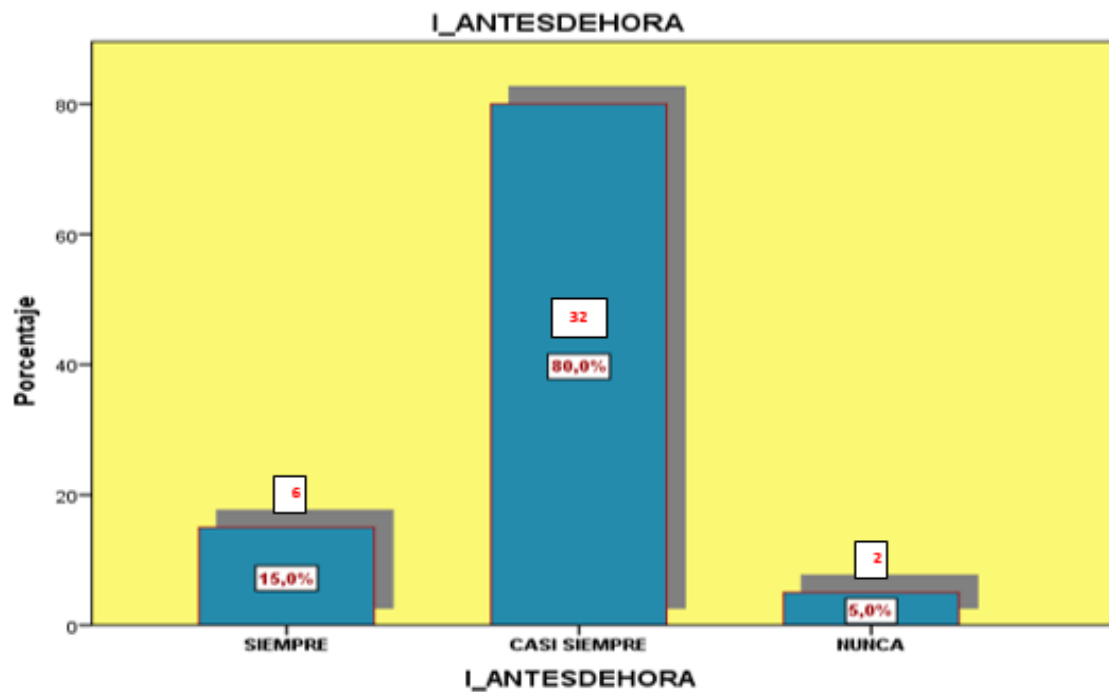
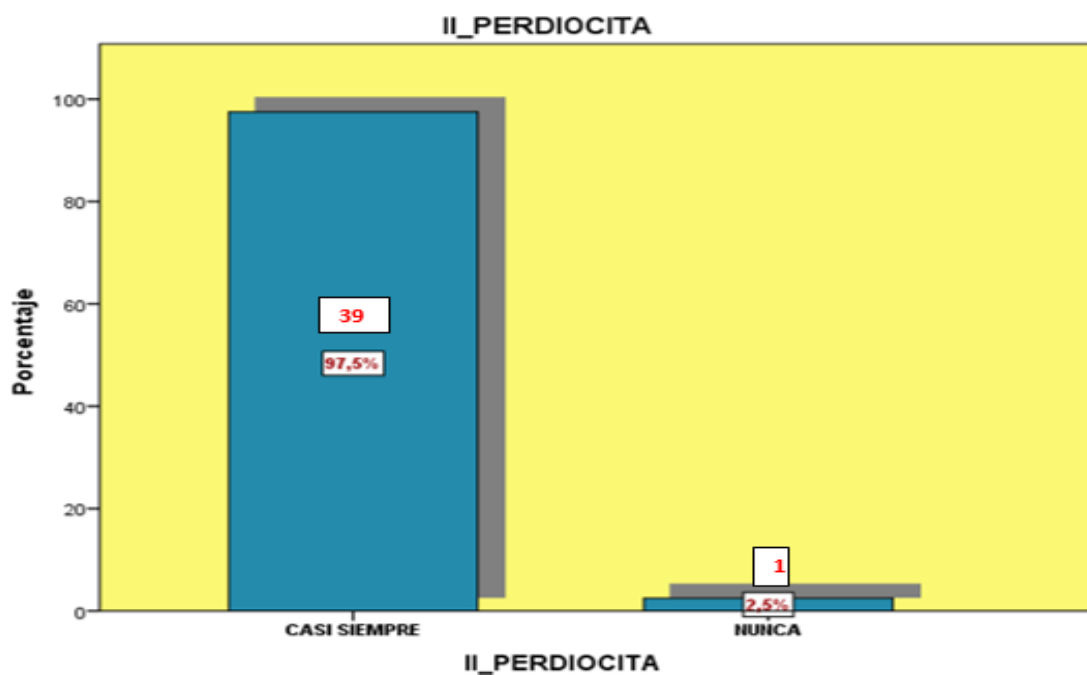


Gráfico 2.- Usted como paciente ¿llegó a perder su cita de consultorio Externos y/o servicio de laboratorio?



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 3.- Respecto a la pregunta anterior, cuando llegó a perder la cita ¿cuál fue la manera de reprogramar su cita de consultorio Externos y/o servicio de laboratorio?

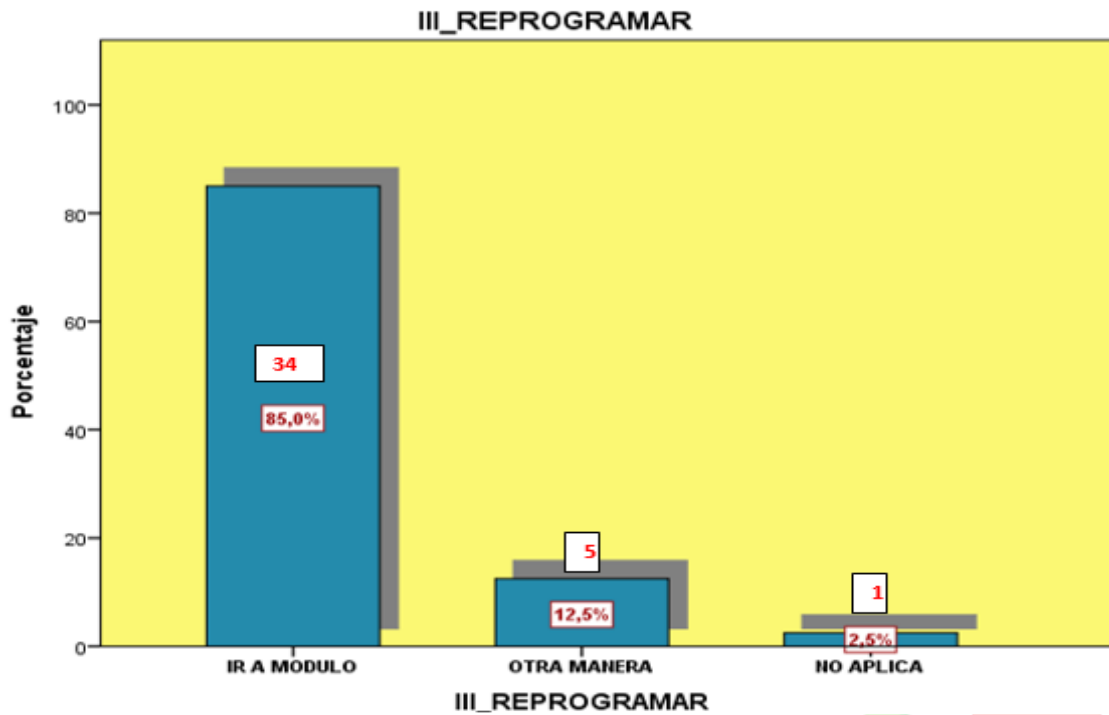
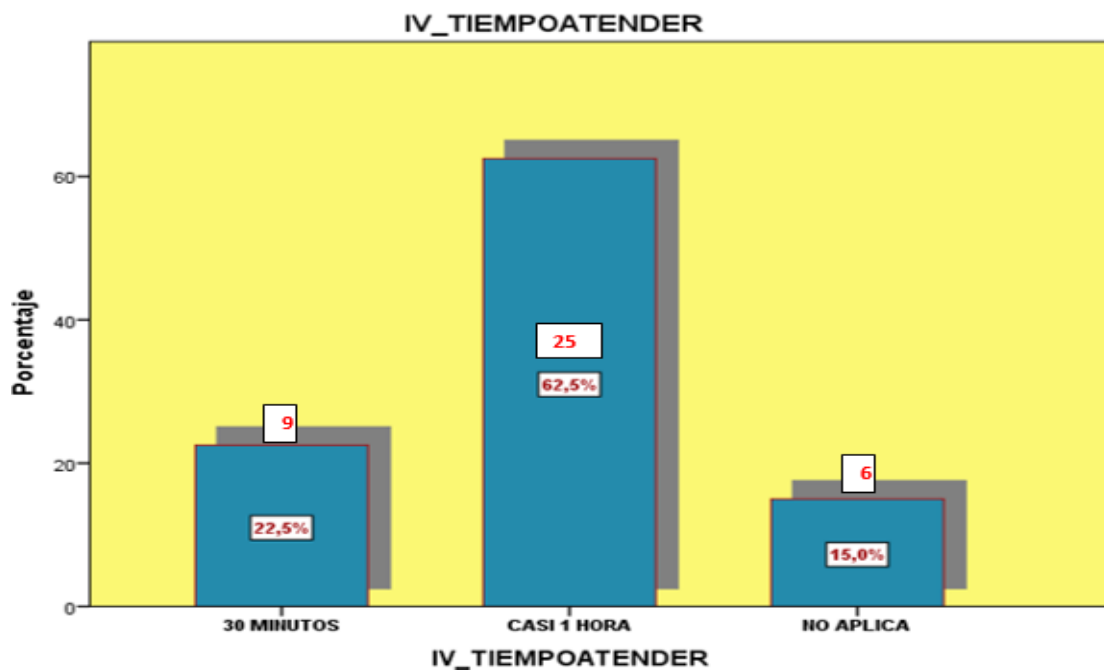


Gráfico 4.- Si su respuesta fue ir a módulos de atención ¿Cuánto tiempo tardó para que lo atiendan para dicha reprogramación?



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 5.- Si hubo dicha reprogramación de su cita perdida ¿a cuánto tiempo se generó dicha reprogramación de cita?

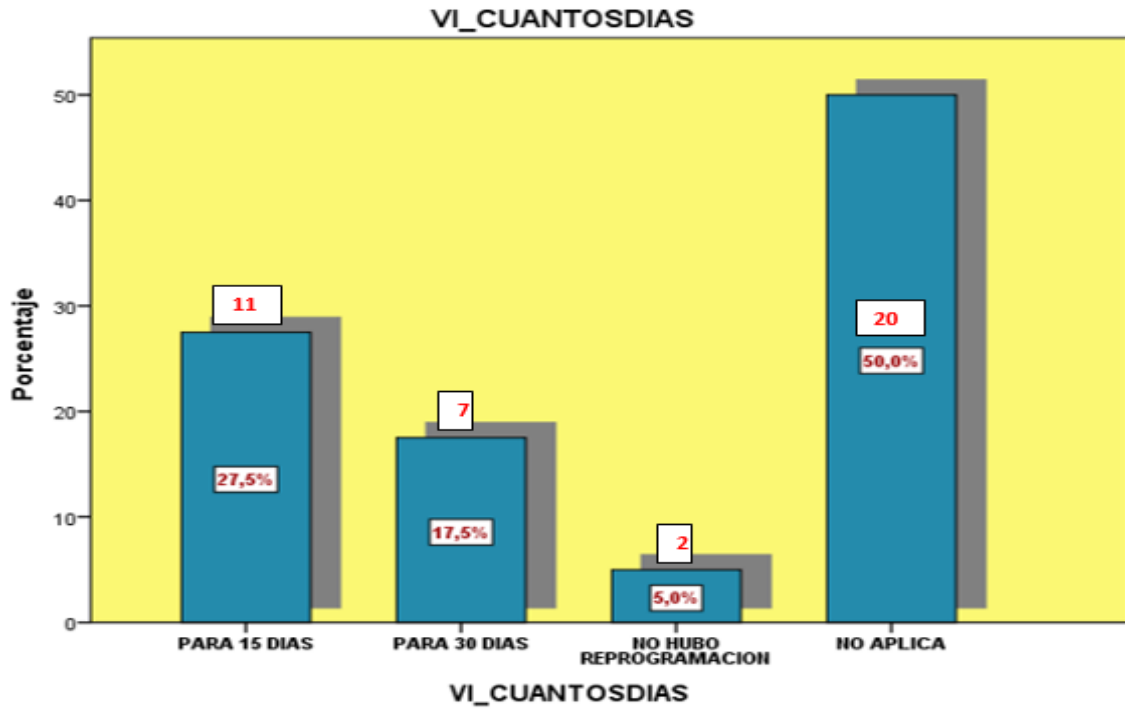
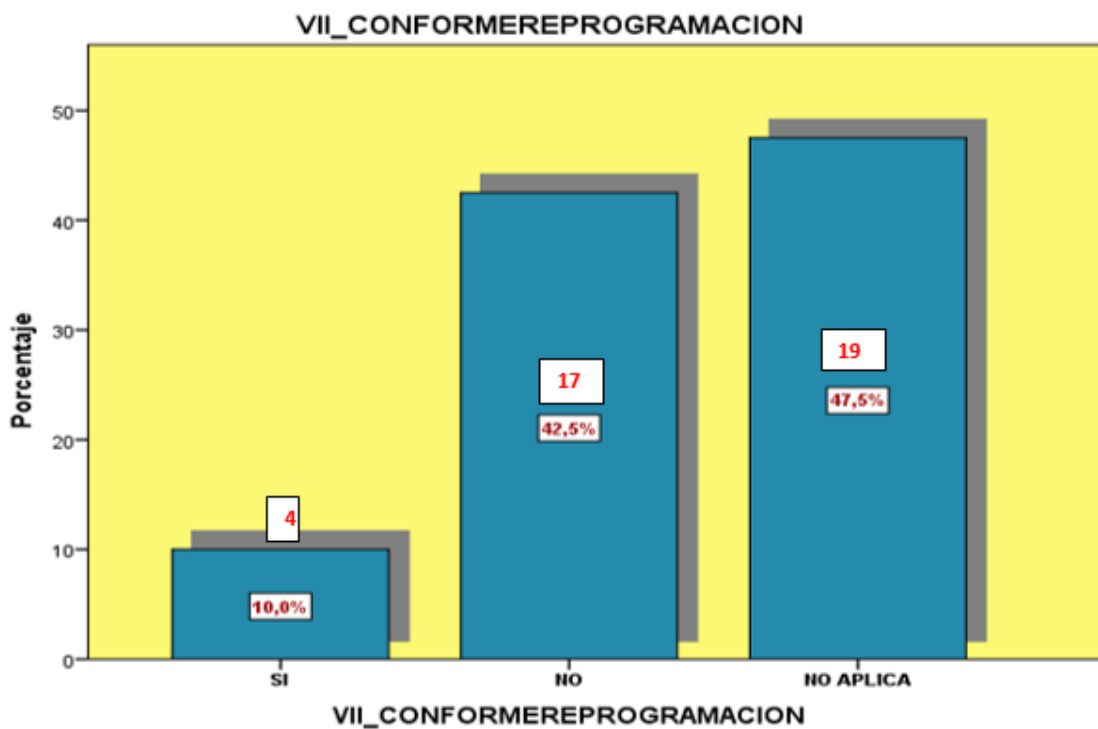


Gráfico 6.- ¿Está usted conforme con los días de reprogramación de dicha cita?



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 7.- De acuerdo a las preguntas y respuestas anteriores ¿cree usted que sería factible implementar la automatización de una solución móvil para la reprogramación de las citas pérdidas en el Hospital III Iquitos – EsSalud?

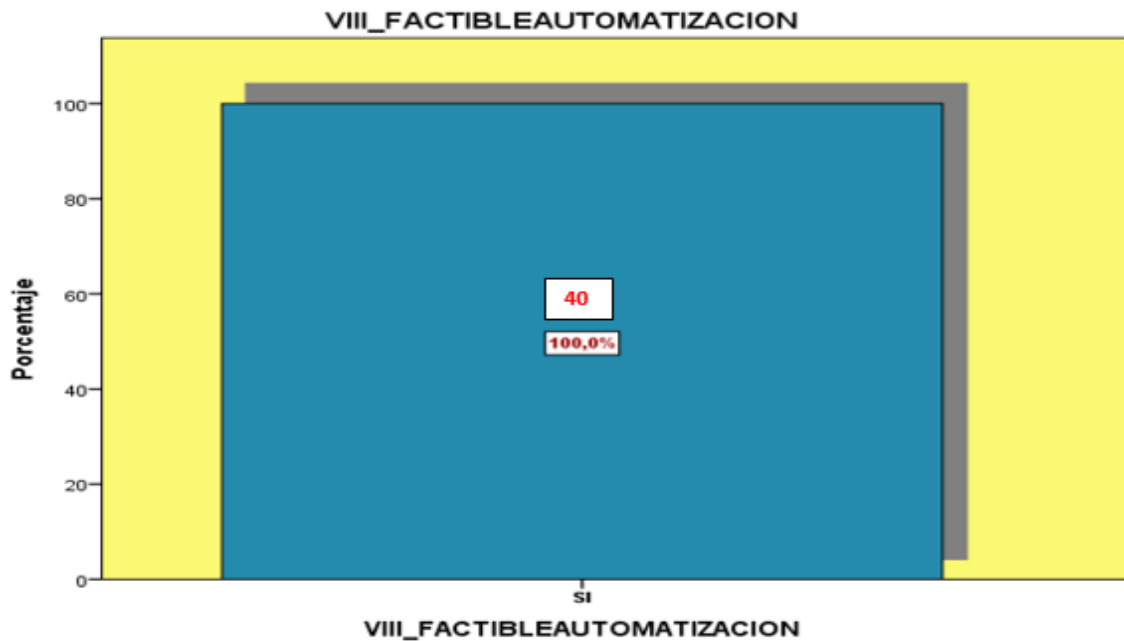
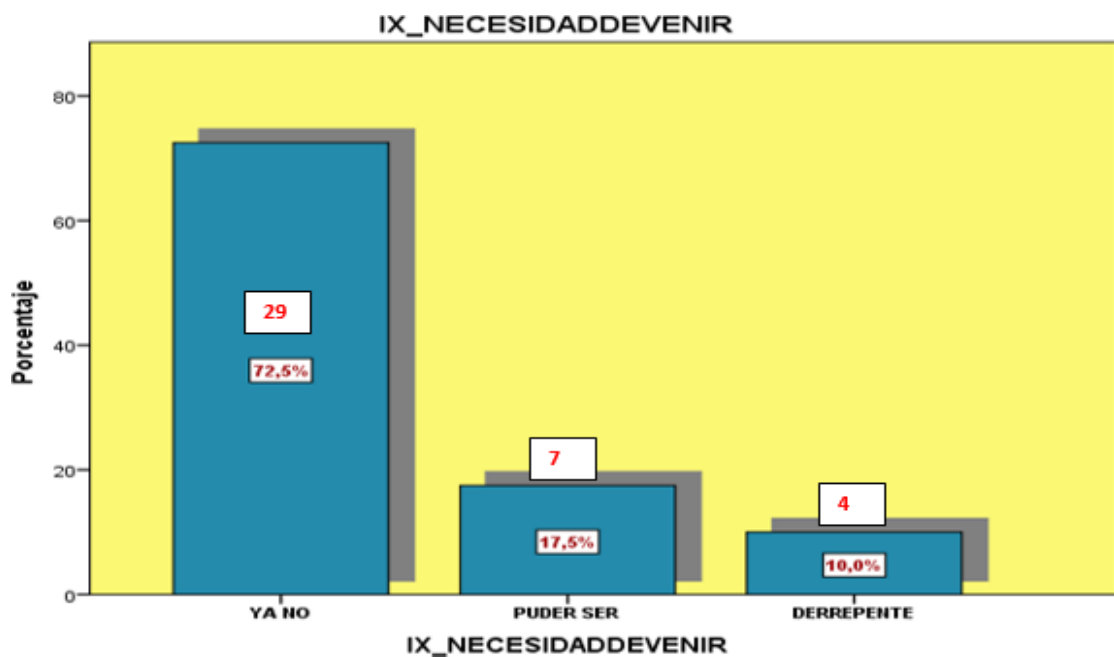


Gráfico 8.- Si la respuesta es sí, ¿usted como paciente ya no tendría la necesidad de venir al hospital a reprogramar su cita perdida?



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 9.- Con la tecnología de la solución móvil ¿cree usted que mejorará la gestión de su cita perdida para su reprogramación?

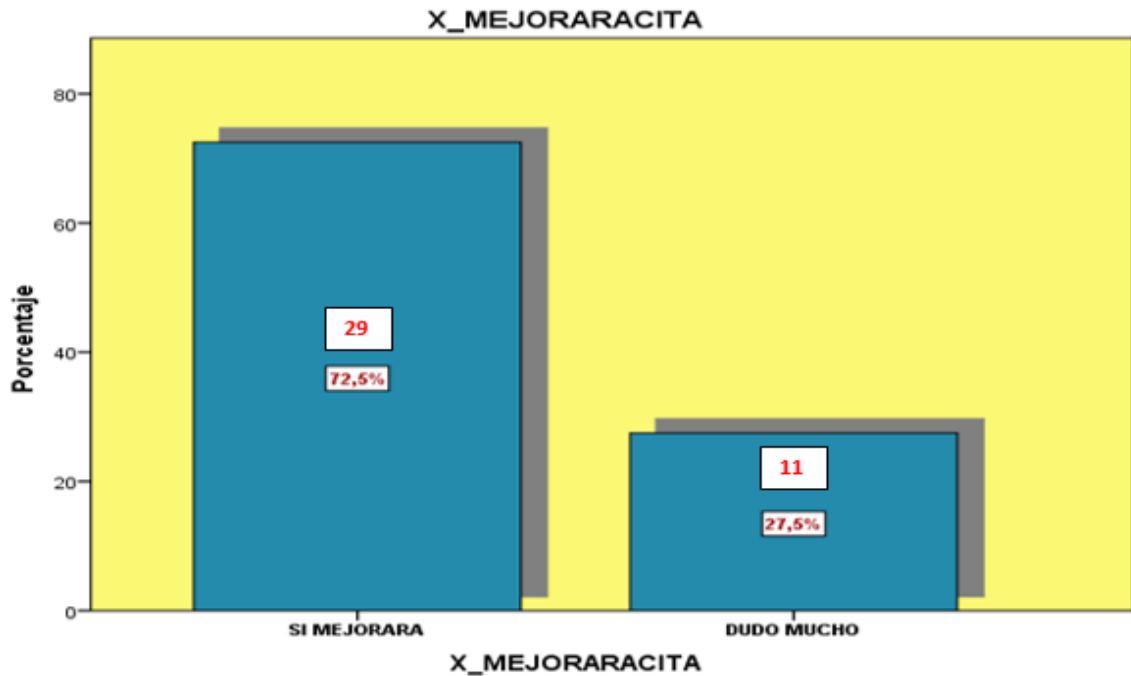


Gráfico 10.- Para terminar, para usted, ¿es factible implementar la automatización de una solución móvil para la reprogramación de las citas pérdidas en el Hospital III Iquitos – EsSalud?

