



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): ERIKA XIOMARA

APELLIDOS: ALMEYDA ARIZA

NOMBRE (S): LUZ ESMERALDA

APELLIDOS: ANDRADE PEÑALOZA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE LA SALUD

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JORGE ELIECER

APELLIDOS: BAUTISTA RODRIGUEZ

TITULO DE LA TESIS: EFICACIA DEL PROGRAMA "APOYO DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA" DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ EN LOS MESES DE JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DEL AÑO 2012

RESUMEN:

Se caracterizó sociodemográficamente a la población, identificando la calidad de atención que brinda el personal de consulta externa de la E.S.E H.U.E.M. Se equilibro la demanda por servicio de consulta externa utilizado; laboratorio clínico, consulta por especialista, apertura de historia clínica ó prueba diagnostica. Se evaluó la eficacia de las estrategias didácticas basadas en la formación del personal del área de facturación y atención al usuario sobre la calidad del servicio. Igualmente, se evaluó el aporte del video explicativo como herramienta de información sobre los servicios de consulta externa para los usuarios de la entidad. Por ultimo, se identificó el grado de satisfacción de los usuarios sobre el servicio de consulta externa en general.

Palabras clave: eficacia, programa, servicio, cliente, área.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 81

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

EFICACIA DEL PROGRAMA “APOYO DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL AREA
DE CONSULTA EXTERNA” DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO
ERASMO MEOZ EN LOS MESES DE JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DEL AÑO
2012

ERIKA XIOMARA ALMEYDA ARIZA
LUZ ESMERALDA ANDRADE PEÑALOZA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE LA SALUD
SAN JOSE DE CUCUTA
2012

EFICACIA DEL PROGRAMA “APOYO DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL AREA
DE CONSULTA EXTERNA” DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO
ERASMO MEOZ EN LOS MESES DE JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DEL AÑO
2012

ERIKA XIOMARA ALMEYDA ARIZA
LUZ ESMERALDA ANDRADE PEÑALOZA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de los Servicios de la Salud

Director
JORGE ELIECER BAUTISTA RODRIGUEZ
Administración de los Servicios de la Salud

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE LA SALUD
SAN JOSE DE CUCUTA
2012



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

HORA: 5:00 P.M.
FECHA: 12 DE OCTUBRE DEL 2012
LUGAR: SALA DE TUTORES DEL EDIFICIO CREAD
JURADOS: NOHEMA GODOY GODOY
SORELBA GOMEZ MINA
ALEXIS FERNANDO MARTINEZ MORALES

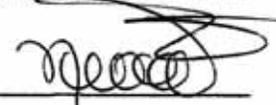
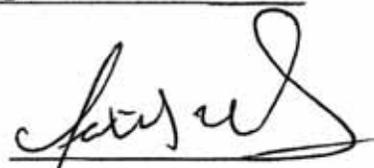
TITULO DEL PROYECTO: EFICACIA DEL PROGRAMA "APOYO DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA" DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ EN LOS MESES DE JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DEL AÑO 2012.

DIRECTOR: JORGE ELIECER BAUTISTA RODRIGUEZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>ERIKA XIOMARA ALMEIDA ARIZA</u>	<u>0790252</u>	<u>3.9</u>	<u>APROBADA</u>
<u>LUZ ESMERALDA ANDRADE PEÑALOZA</u>	<u>0790255</u>	<u>3.9</u>	<u>APROBADA</u>

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DE LOS JURADOS:

	<u>Sorelba Gómez Mina</u>	
c.c. <u>60410684</u>	c.c. <u>40512806</u>	c.c. <u>13'275.809.</u>
Código <u>04282</u>	Código <u>05650</u>	Código

Vo. Bo.


LIGIA TERESA MORA DELGADO
PRESIDENTA COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	13
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.3 JUSTIFICACION	15
1.4 OBJETIVOS	17
2. REFERENTES TEÓRICOS	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO TEORICO	28
2.3 MARCO LEGAL	29
3. METODOLOGIA	31
3.1 TIPO DE ESTUDIO	31
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN	32
3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	32
3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	32
4. ASPECTOS ÉTICOS	33

5. RESEÑA HISTORICA	35
5.1 MISION	35
5.2 VISION	36
5.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	36
5.4 VALORES INSTITUCIONALES	37
5.5 POLÍTICAS INSTITUCIONALES	38
5.6 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	38
5.7 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	39
6. RESULTADOS	42
7. CONCLUSIONES	69
8. RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA	71
ANEXOS	72