

RESUMEN

La presente propuesta de investigación parte de la existencia del problema de la deficiente administración del Hospital San Vicente de Paúl en cuanto al aprovechamiento de recursos técnicos, humanos que han provocado una crisis en atención a pacientes de consulta externa y la inconformidad de la sociedad en general. El diseño metodológico que se escogió es una investigación bibliográfica y de campo de tipo descriptivo, apoyada en el método analítico–sintético, inductivo–deductivo, descriptivo y estadístico. Esta investigación se fundamenta desde el punto de vista epistemológico en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en el planteamiento de habilidades y conocimientos, donde el aprendizaje propone la ejecución de actividades extraídas de situaciones y problemas de la vida. Dentro del Fundamento Sociológico se contemplan básicamente la relación entre educación y sociedad orientada, esencialmente a potenciar las capacidades de los seres humanos. Legalmente se fundamenta en el Decreto Ejecutivo 502 que contempla el Plan de Implementación de la Reforma a la Salud que incluye los lineamientos, de la Ley Especial de Descentralización del Estado y de Participación Social en la Salud, oferta que orienta la reorganización y modernización al interior de los hospitales hacia una gestión en servicio y calidad a los más desprotegidos o vulnerables, también considera el Fundamento Constitucional basado en el “Sumak Kawsay” o Buen Vivir que constituye el principio rector del Sistema salud. La propuesta incluye lineamientos para atención al cliente de consulta externa como departamento en el cual se imparte atención médica a los enfermos no internados que acuden al hospital, incluye exámenes que conducen al diagnóstico y a la prescripción de un tratamiento. Comprende lo que a grandes rasgos se define como Medicina Preventiva, General y Medicina de Especialidades. La novedad de la investigación radica en la búsqueda y aplicación de una Guía de Atención al Cliente de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl, cuya intención es orientar tanto a los clientes internos como a los externos de los servicios y la correcta atención al usuario en calidad y calidez de atención hospitalaria.