

## **CAPÍTULO IV**

### **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **Descripción del Trabajo de Campo**

Para realizar la recopilación de datos en la unidad de diálisis Dial-Ríos, se aplicó los instrumentos a pacientes y personal que labora en la institución.

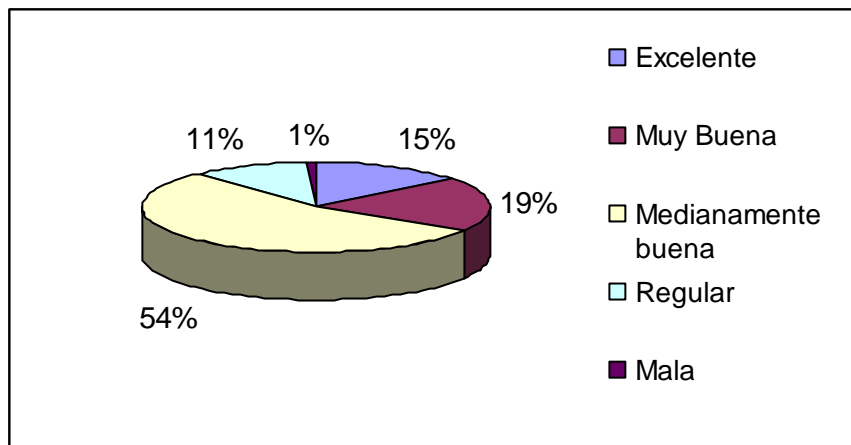
La población total de pacientes que se atienden en Dial-Ríos Babahoyo es de 180 y 54 empleados, por lo cual se tomó a toda la población, siendo sencilla la recopilación de los datos en una semana de actividades en la institución. Todas las encuestas se aplicaron dentro del establecimiento constatando de esta manera la veracidad de las fuentes, lo cual permite una credibilidad muy alta en cuanto a la percepción que tienen los actores de los aspectos con respecto al problema de investigación.

El análisis de los datos se hizo por segmentos de información general, específica y complementaria, como veremos a continuación:

**Cuadro No. 1**

¿Considera usted que la atención a los pacientes en Dial-Ríos es?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	34	15%
Muy Buena	45	19%
Medianamente buena	128	55%
Regular	25	11%
Mala	2	1%
Total	234	100%

**Gráfico No. 1**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

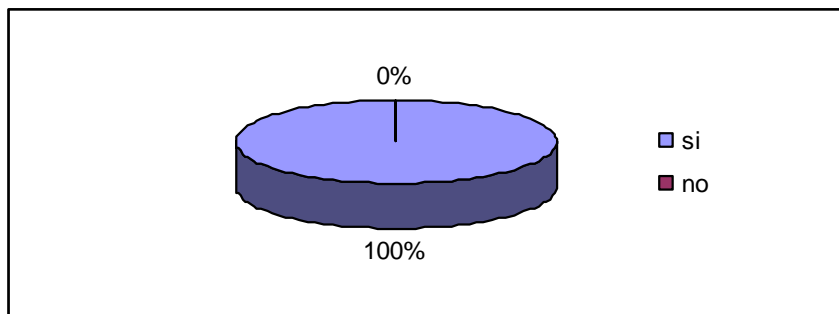
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

En la encuesta realizada se determina que 7 de cada 10 miembros de la institución encuestados no están conformes con el servicio que brinda Dial-Ríos representado en un 67%, mientras que 3 de cada 10 cree que el servicio es bueno o excelente, siendo esto un 33%. La atención al usuario es evaluada en el nivel de satisfacción que siente el paciente al recibir un servicio. Por lo tanto podemos observar que los pacientes no se encuentran satisfechos con el servicio que reciben en la institución.

**Cuadro No. 2**

¿Cree usted que se puede mejorar la atención a los pacientes?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	234	100%
no	0	0%
Total	234	100%

**Gráfico No. 2**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

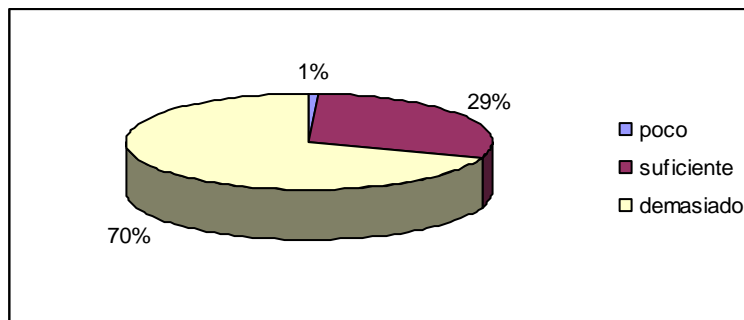
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Tabulados los datos se evidencia que en su totalidad, los encuestados consideran que es posible mejorar la atención al paciente en la institución, lo cual representa el 100% de la población. La calidad de atención al paciente se mide de acuerdo al grado de satisfacción del mismo.

**Cuadro No. 3**

¿Considera usted que el tiempo que tarda el paciente proporcionando información personal en cada departamento es?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
poco	2	1%
suficiente	69	29%
demasiado	163	70%
Total	234	100%

**Gráfico No. 3**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

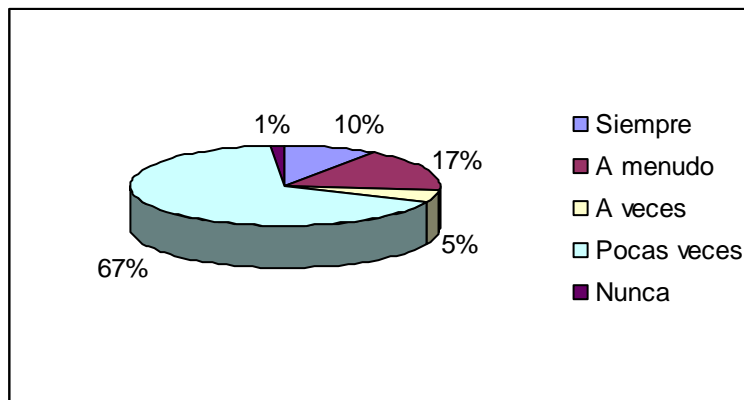
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

De la información recopilada 7 de cada 10 involucrados en la investigación considera que es demasiado el tiempo que tarda proporcionando información personal en cada departamento, siendo esto el 70% de la población, mientras que 3 de cada 10 manifiestan que el tiempo es poco o suficiente para proporcionar los datos solicitados. El tiempo que se tarda en trámites administrativos en casos de pacientes con un estado de salud muy delicado debe ser siempre mínimo para evitar malestar en los mismos. En el caso de estudio, se estima que se tarda demasiado tiempo proporcionando datos personales.

**Cuadro No. 4**

¿Se encuentra fácilmente la información de la historia clínica de un paciente cuando usted va a una consulta en Dial-Ríos?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	10%
A menudo	40	17%
A veces	11	5%
Pocas veces	157	67%
Nunca	3	1%
Total	234	100%

**Gráfico No. 4**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

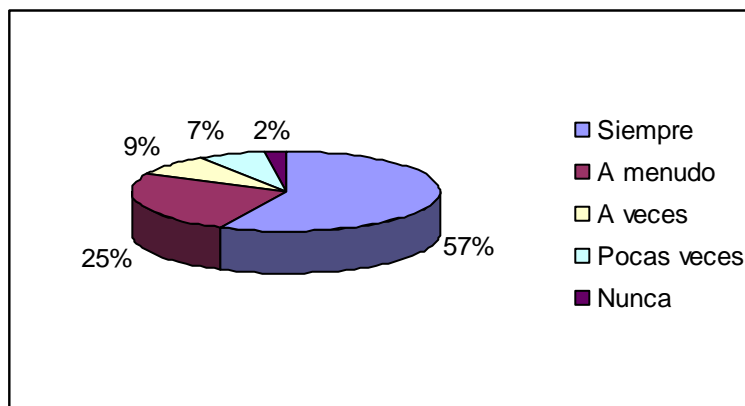
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Realizada la tabulación de datos se puede observar que 7 de cada 10 encuestados consideran que la información archivada de su historia clínica generalmente no se encuentra fácilmente siendo esto un 73%, mientras que 3 de cada 10 manifiestan que si sucede así, siendo esto apenas un 27%. La historia clínica es un conjunto de archivos donde se guarda la información médica del paciente que el galeno considere pertinente para su posterior consulta. La información de las historias clínicas de los pacientes de Dial-Ríos a menudo no se encuentra fácilmente.

**Cuadro No. 5**

¿Se solicita información repetida al paciente al momento de realizar algún trámite o consulta?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	133	57%
A menudo	59	25%
A veces	20	9%
Pocas veces	17	7%
Nunca	5	2%
Total	234	100%

**Gráfico No. 5**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

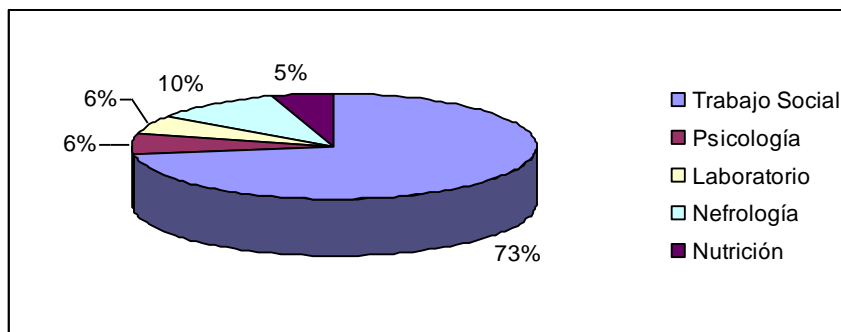
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Ocho de cada diez pacientes responde que siempre o a menudo se le solicita información repetida al momento de realizar algún trámite o consulta, lo que representa el 82% de la población, y únicamente un 18% indica que nunca o pocas veces se repiten dichos datos. La información que se solicita a los pacientes son datos personales o clínicos que el médico considera necesarios para su posterior diagnóstico y que son registrados en la historia clínica del paciente. Se puede notar que constantemente se repite la información solicitada a los pacientes.

**Cuadro No. 6**

¿En que departamento tarda el paciente mas tiempo en realizar trámites previos a la atención médica?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajo Social	170	73%
Psicología	15	6%
Laboratorio	13	6%
Nefrología	24	10%
Nutrición	12	5%
Total	234	100%

**Gráfico No. 6**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

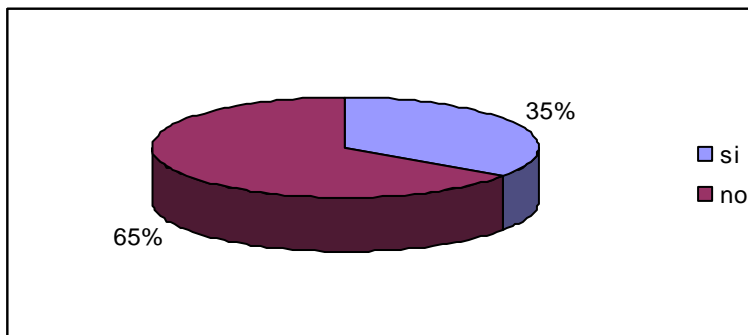
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Aplicado el instrumento se determina que 7 de cada 10 encuestados afirma que tardan más tiempo en trámites previos a la atención médica en la consulta de Trabajo Social alcanzado un 73% de la población, distribuyéndose el resto entre los demás departamentos. El departamento de Trabajo Social es el que registra y guarda más datos personales del paciente.

**Cuadro No. 7**

¿Considera usted que la institución cuenta con la tecnología adecuada para guardar y procesar la información de los pacientes?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	81	35%
no	153	65%
Total	234	100%

**Gráfico No. 7**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

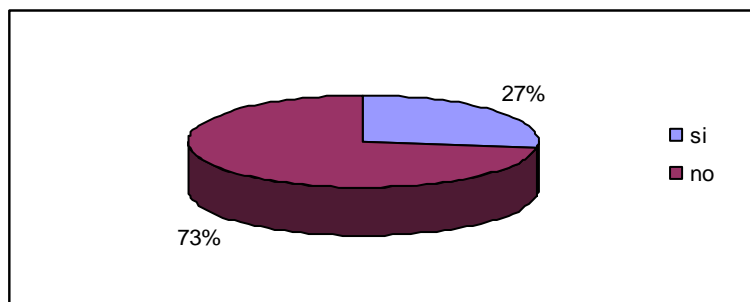
Encuestados los usuarios de la institución 7 de cada 10 considera que la institución no cuenta con la tecnología adecuada para guardar y procesar la información de los pacientes, siendo esto un 65% de la población y 3 de cada 10 dice que si se cuenta con ello o sea 35%. Cuando nos referimos a tecnología estamos hablando de hardware, es decir, computadoras y accesorios, así como de software, lo que corresponde a los programas y sistemas a los que tienen acceso los profesionales de Dial-Ríos. En este caso, la institución no cuenta con la tecnología necesaria para guardar y procesar la información de los pacientes.



**Cuadro No. 8**

¿Cree usted que la información de los pacientes se archiva con la seguridad adecuada?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	64	27%
No	170	73%
Total	234	100%

**Gráfico No. 8**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

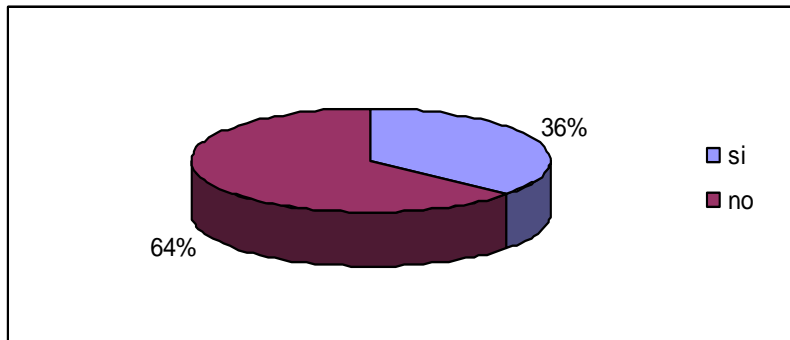
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Se obtuvo que apenas 3 de cada 10 pacientes consideran que la información de historias clínicas que se recopila en la institución si se archiva con la seguridad adecuada lo que representa un 27% de la población, sin embargo 7 de cada 10 dice que no es así, es decir un 73%. La información se puede archivar tanto físicamente en documentos impresos como digitalmente, y en el caso de la entidad en estudio se lo hace de la primera forma. Podemos observar que en la institución, la información no se archiva con la seguridad apropiada.

**Cuadro No. 9**

¿Considera usted que la información fluye de manera eficiente entre los departamentos?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	85	36%
No	149	64%
Total	234	100%

**Gráfico No. 9**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

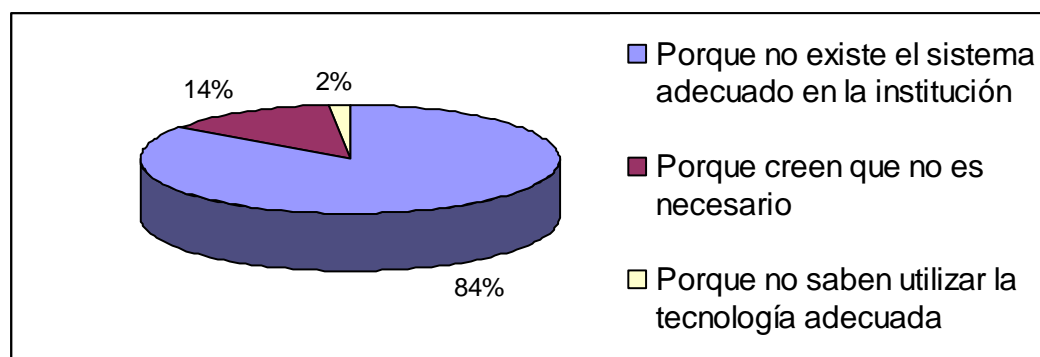
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Seis de cada diez pacientes afirman que la información no fluye de manera eficiente entre los departamentos, lo que representa un 64% de la población y 4 de cada 10 dice que si siendo un 36%. El flujo de la información es la manera en que esta se traslada internamente en la institución de un departamento a otro, lo cual no se realiza de la manera más óptima.

**Cuadro No. 10**

¿Por qué cree usted que los médicos no utilizan un sistema informático para procesar la información de las historias clínicas?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Porque no existe el sistema adecuado en la institución	197	84%
Porque creen que no es necesario	33	14%
Porque no saben utilizar la tecnología adecuada	4	2%
Total	234	100%

**Gráfico No. 10**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

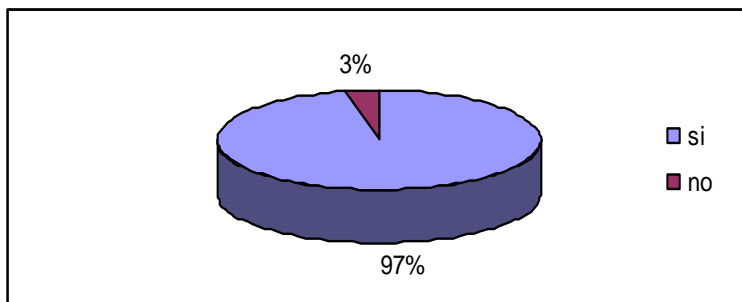
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Tabulado los datos recopilados, 8 de cada 10 pacientes considera que los médicos no utilizan un sistema informático para procesar la información de las historias clínicas porque no existe un sistema adecuado en la institución dando un 84%, 1 de cada 10 pacientes indican que creen que no es necesario y menos de 1 de cada 10 creen que no saben utilizar la tecnología lo cual es un 2%. Un sistema informático para el procesamiento de la información permitirá automatizar el manejo y archivo de historias clínicas y más datos importantes en la entidad. En Dial-Ríos no existe un sistema informático para el proceso de la información.

**Cuadro No. 11**

¿Cree usted que mejorará el servicio que presta la institución con el uso de un sistema informático?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	226	97%
no	8	3%
Total	234	100%

**Gráfico No. 11**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

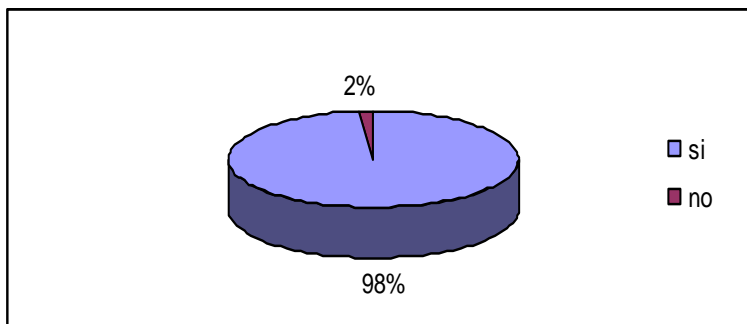
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

De la población encuestada mas de 9 de cada 10 considera que se mejoraría el servicio que presta la institución con el uso de un sistema informático (97%) y menos de 1 de cada 10 indica lo contrario (3%). Es notable que el servicio que presta la institución mejorara con el uso de un sistema informático, de acuerdo a la opinión de la población encuestada.

**Cuadro No. 12**

¿Piensa usted que la información de los pacientes debe ser digitalizada para su mejor almacenamiento?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	230	98%
no	4	2%
Total	234	100%

**Gráfico No. 12**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

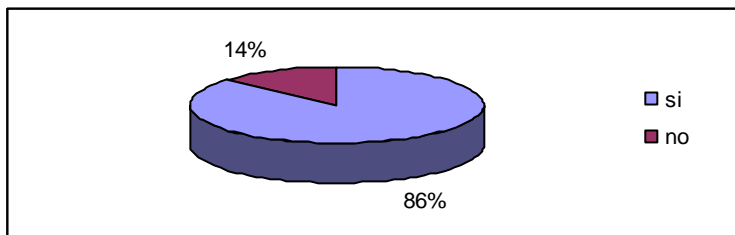
**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

De los pacientes encuestados más de 9 de cada 10 dicen que la información de los pacientes debe ser digitalizada para su mejor almacenamiento dando un 98% de la población, y menos de 1 de cada 10 declara que no lo considera necesario representando un 2%. Digitalizar la información es registrarla en formato electrónico sobre un soporte electrónico. Casi en su totalidad, la población encuestada piensa que la información que registra la entidad debe ser digitalizada para su mejor almacenamiento.

**Cuadro No. 13**

¿Considera usted que la institución cuenta con los recursos necesarios para implementar un Sistema Informático?		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	202	86%
no	32	14%
Total	234	100%

**Gráfico No. 13**



**Fuente:** Encuesta a la población investigada.

**Elaborado por:** Klelia Ayala Guerrero

Una vez aplicado el instrumento se determina que 9 de cada 10 usuarios de la institución considera que la institución cuenta con los recursos necesarios para implementar un Sistema Informático (86%) y solo 1 de cada 10 opinan que no se cuenta con los recursos (14%). Cuando se habla de recursos para implementar un sistema informático, se refiere al recurso económico y tecnológico necesario para su implementación. La población considera que si se cuenta con los recursos necesarios para la implementación de un sistema informático en la institución.

## VALIDACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS N° 1

Más del 75% de los usuarios de Dial-Ríos se encuentran inconformes con la atención a los procesos administrativos que se realizan en la institución.

- Encuestados los pacientes de la institución solo 3 de cada 10 considera que la atención al usuario es excelente, mientras el resto, un 67% de la población no lo cree así.
- Tabulados los datos se evidencia la totalidad de los considera que se puede mejorar la atención a los pacientes, siendo esto el 100% de la población
- 7 de cada 10 encuestados considera que el tiempo que tarda el paciente proporcionando información personal en cada departamento es demasiado, lo que da un 70% de la población.
- Únicamente 1 de cada 10 pacientes responde que siempre se encuentra fácilmente la información de la historia clínica cuando va a una consulta siendo entonces apenas 10% de la población.
- De la población encuestada 8 de cada 10 indica que siempre o a menudo se solicita información repetida al paciente al momento de realizar algún trámite o consulta (82%).
- De los pacientes encuestados 7 de cada 10 señalan que en el departamento de Trabajo Social es donde se tardan mas tiempo en realizar trámites previos a la atención médica dando un 73% de la población

Por lo expuesto se prueba la hipótesis de que los pacientes de la institución no se encuentran totalmente satisfechos con la atención en los procesos administrativos de Dial-Ríos

## **HIPÓTESIS N° 2**

Los procesos de administración de la institución, pueden ser mejorados a través de la digitalización de la información.

- Tabulado los datos recopilados, 7 de cada 10 pacientes considera que la institución no cuenta con la tecnología adecuada para guardar y procesar la información de los pacientes, esto es un 65%
- Siete de cada diez encuestados opinan que la información de los pacientes no se archiva con la seguridad adecuada, esto es el 73%.
- Una vez aplicado el instrumento se determina que 6 de cada 10 encuestados considera que la información no fluye de manera eficiente entre los diferentes departamentos de la institución (64%)
- Según los datos recopilados, 8 de cada 10 pacientes considera que los médicos no utilizan un sistema informático para procesar la información de las historias clínicas porque no existe un sistema adecuado en la institución dando un 84% de la población,

Por lo expuesto se prueba la hipótesis de que los procesos de administración de la institución, pueden ser mejorados a través de la digitalización de la información.

## **HIPÓTESIS NO 3**

El nivel de satisfacción de los pacientes de Dial-Ríos mejorará con la implementación de un sistema informático.



- De los datos obtenidos se determina que más de 9 de cada 10 pacientes y empleados están de acuerdo con que mejorará el servicio que presta la institución con el uso de un sistema informático (97%).
- De acuerdo a los datos conseguidos tenemos que casi la totalidad de los encuestados consideran que la información de los pacientes debe ser digitalizada para su mejor almacenamiento, siendo esto un 98%
- Según los datos tabulados se manifiesta que más de 9 de cada 10 pacientes y empleados creen que la institución cuenta con los recursos necesarios para implementar un sistema informático, es decir un 86%.

Por lo expuesto se prueba la hipótesis de que el nivel de satisfacción de los pacientes de Dial-Ríos mejorará con la implementación de un sistema informático.