

Protocolo de atención médica para mejorar la consulta externa en el hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020

Maxwell Ovildo Rodríguez Ortiz

max.med77@hotmail.com

Escuela de posgrado: Programa Académico
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Universidad Cesar Vallejo
Piura - Perú

RESUMEN

El presente trabajo de investigación abordó la consulta externa, servicio de salud brindado en todos los establecimientos de salud, bajo las normas que la regulan, y que, por años, es criticado, por el inadecuado servicio que brinda, este trabajo tuvo como objetivo proponer un Protocolo de Atención Médica para mejorar la Consulta Externa en el Hospital IESS Milagro. La metodología tuvo un propósito como Aplicado, enfoque mixto y un alcance Descriptivo y Explicativo (propositivo), donde el diseño fue no experimental de corte transversal, se obtuvo una muestra de 230 personas, grupo de profesionales de la salud y usuarios de consultorio externo. Los resultados mostraron que en los procesos estructurados de atención no, se vienen aplicando los protocolos, mientras que las participaciones especializadas de profesionales usan protocolos estándares y que se respaldan en las directrices que las rigen, y esto se complica cuando no hay un adecuado sistema de referencia. Concluyendo que una propuesta sobre la implementación de un Protocolo de Atención Médica mejoraría la Consulta Externa en el Hospital IESS Milagro, y que, de acuerdo con la opinión de especialistas sobre esta propuesta, arrojaron un Coeficiente de validez de contenido es 0.900 por lo que se recomienda la pertinencia de implementar y aplicar el protocolo.

Palabras Clave: protocolo; atención médica; servicio; consulta externa; pacientes.

Medical care protocol to improve the outpatient consultation at the IESS Milagro hospital, Guayas - Ecuador. 2020

ABSTRACT

The present research work addressed the external consultation, a health service provided in all health establishments, under the rules that regulate it, and that, for years, is criticized, for the inadequate service it provides, this work aimed to propose a Protocol of Medical Attention to improve the Outpatient Consultation at the IESS Milagro Hospital. The methodology had a purpose such as Applied, mixed approach and a Descriptive and Explanatory scope (propositional), where the design was non-experimental, cross-sectional, a sample of 230 people was obtained, a group of health professionals and users of external offices. The results showed that in structured care processes, protocols have not been applied, while specialized participation of professionals use standard protocols that are supported by the guidelines that govern them, and this is complicated when there is no adequate system of care. reference. Concluding that a proposal on the implementation of a Medical Care Protocol would improve the Outpatient Consultation at the IESS Milagro Hospital, and that, according to the opinion of specialists on this proposal, they yielded a content validity coefficient of 0.900, which is why recommends the relevance of implementing and applying the protocol.

KeyWords: protocol; medical care; service; outpatient consultation; patients.

Artículo recibido: 10 Agosto. 2021

Aceptado para publicación: 07. Setiembre. 2021

Correspondencia: max.med77@hotmail.com

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

I. INTRODUCCIÓN

A través de los años se ha visto la problemática que existe en los centros hospitalarios en cuanto a la atención en los consultorios externos y siendo derecho que tiene toda persona, garantizando un nivel de vida adecuado, protegiendo tanto a los miembros de su familia, salud integral de los mismos. (ONU, 1948, párr. 7). Para Ecuador, de acuerdo con la constitución vigente, señala como principal función que el Estado es un ente garantista en función de derechos para todos los habitantes del país, sin distinción alguna, poder acceder a servicios de salud, educación, agua, seguridad civil, alimentación, etc. Por ello, la Ley Orgánica de Salud (EC 2012), en el artículo 1, señala garantizar la salud como derecho de todos los ecuatorianos, determina “regular las acciones para garantizar el acceso a la salud señalado en la Constitución Política de la República. En su objetivo principal es ejecutar acciones, a través la gestión de los procesos, que permitan disminuir los lapsos de esperas en la atención de las personas –cuando se realiza una consulta médica hasta que es adecuada atención por el profesional que ha solicitado en el Hospital Carlos Andrade Marín (HCAM). El HCAM es uno de los mejores hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y conforma una de las tres unidades correspondientes al tercer nivel de atención, atiende patologías de alta complejidad, su gestión ha sido asunto de interés por parte de las personas que han mencionado varias quejas por parte de la población atendida. Durante el lapso se examina la lista de espera de la consulta externa, el transcurso de concesión de turnos, se plantean soluciones mediante el uso de herramientas que buscan minimizar la espera de los pacientes para ser adecuadamente atendidos. (párr. 1-3)

Servicios de atención: consulta externa, hospitalización y emergencia. (párr. 1-6)

La jefa de comunicaciones Palan (2018), en su comunicado de prensa aseguro que de acuerdo con un nuevo informe la OCDE y la OMS, el Grupo Banco Mundial, evidencia que la calidad del servicio en salud está bajando significativamente que perjudica al avance y mejoras en ámbitos de salud en los diferentes países. Ahora, en los países predominan los diagnósticos equívocos, los tratamientos inadecuados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas no óptimas para una atención de calidad, o los prestadores que no cuentan con experiencia y capacidad suficiente, Esto ocurre aunque las infecciones intrahospitalarias se pueden evitar de manera fácil priorizando la higiene, un adecuado uso de antimicrobianos y prácticas mejoradas de control de infecciones así

mismo en los países mayores recursos, la salud de 1 de cada 10 pacientes atendidos se ve afectada durante la estancia médica. (párr. 1-3)

Según el informe realizado por la OPS, OCDE Y BANCO MUNDIAL (2018), señala que, la base del capital humano de una nación es la buena salud, y que ningún país debería consentir tener una atención de la salud que sea de mala calidad, dijo Jim Yong Kim, presidente del Grupo Banco Mundial, ofrecer una atención deficiente a los sectores más vulnerables, no es solo reprobable desde el ámbito moral, sino que también perjudica de una forma desmedida la economía de familias y países enteros, agregó. El informe de la OMS, en el cual su director general enfatizó la responsabilidad de su organismo de precautelar el acceso a la salud para quienes lo necesiten y que esta sea de buena calidad. “Honestamente, no se puede cubrir las necesidades sanitarias universales sin mejorar la calidad de atención” (párr. 8-13).

Según lo publicado por Navarra (2020) asegura que el Gobierno de Navarra ha determinado cuatro objetivos propuestos por los especialistas del sistema sanitario de la Comunidad foral, es asegurar el desarrollo de la atención sanitaria mediante herramientas digitales. Las iniciativas mencionadas son dirigidas al aumento y cooperación en la asistencia a las situaciones de emergencia y en el quirófano, así como precisar la información detallada a quienes utilizan los centros de salud y pacientes oncológicos. Las propuestas aceptaran apoyo financiero para desarrollar las soluciones estrategias esperadas para desempeño eficiente. En concreto, los proyectos seleccionados son ConectaSOS, QuiroHelp, MiCentro y UMD360. El primero de ellos canaliza una nueva forma de comunicación que potencia el tiempo de respuesta y estrategias para los agentes de gestión y transporte de los pacientes en necesidades de urgencia, empezando por las ambulancias hasta el equipo de traje de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra, y cruzando por la central de coordinación de emergencias (SOS Navarra). QuiroHelp impulsara un servicio de chatbot lo cual pretende potenciar el tiempo de respuesta de los funcionarios de enfermería instrumentista en el quirófano, a través de enfoques establecidos, practicas quirúrgicas e información localizada de los materiales. La estrategia Mi Centro pretende una nueva forma de comunicarse entre pacientes y los focos de salud a través de mensajes de texto, para la gestión de citas y la difusión de información importante, por último, el proyecto UMD360 dará facilidad a los pacientes de cáncer

ginecológico, todo lo requerido acerca información y servicios sobre su condición, de manera coordinada la Unidad Multidisciplinar de Cáncer Ginecológico. (párr. 1-3)

Frente a esta situación que se evidencia en diferentes niveles, se elaboró la pregunta investigativa consistente en ¿Cómo mejorar la consulta externa en el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020?, esta problemática, se **justifica** teniendo en consideración que la atención de consulta externa en los establecimientos de salud como lo es el IESS viene siendo cuestionada cada vez con mayor frecuencia por que la población no siente la respuesta de atención a sus requerimientos de salud por la cual acuden a esos establecimientos, es por estos elementos que se hace necesario buscar planteamientos viables que tributen a la mejora en la atención de ese servicio. Esto permite entender que es posible justificar la investigación desde el aspecto **teórico**, precisando que uno de los objetivos establecidos en la constitución Ecuatoriana le da un énfasis especial al abordamiento de los temas de salud de las personas como derecho fundamental, y es en ese sentido que se hace necesario entender que el conocimiento existente es suficiente para abordar el tema o se hace necesario ampliar los horizontes del conocimiento y con ello plantear nuevas dinámicas que sirvan de base para futuras investigaciones. Justifica en lo **práctico** encuentra su sustento en la imperiosa necesidad de aplicar todos los conocimientos evidenciados que sirvan para alcanzar soluciones que permitan entender que el conocimiento es puesto en práctica y con ello damos la bienvenida al conjunto de posibles soluciones a cualquiera de las situaciones de entrapamiento que se nos presenten y en lo **social**, siempre se buscará brindarle un atención de calidad a los usuarios del servicio, este trabajo ayudará a mejorar el servicio de consulta externa en el establecimiento de salud, y lo dotará de una mejor praxis de atención y rápida reacción a los requerimientos en temas de salud que aquejan a la población y que se podrá contar un servicio de calidad que asegure el cuidado por la salud comunitaria en general. *Esto nos permite plantear como*

Objetivo general

- Proponer un protocolo de atención médica para mejorar la consulta externa en el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020.

Teniendo además como

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el estado actual de la consulta externa en el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020,
2. Identificar los factores influyentes en la consulta externa en el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020,
3. Diseñar protocolo de atención médica para mejorar la consulta externa el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020, y
4. Estimar los resultados que generará la implementación de protocolo de atención médica en la consulta externa en el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020,

Con el problema identificado y los objetivos propuestos es que podemos plantear la Hipótesis de investigación en el siguiente enunciado:

- La implementación de un protocolo de atención médica mejoraría la consulta externa en el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020.

II. METODOLOGÍA.

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Según el propósito la investigación es aplicada, dado que soluciona determinadas situaciones generales y en casos específicas, centrándose en buscar y consolidar saberes o conocimientos que deben ser aplicados y con ello enriquecer avance cultural y científico. (RAI, 2018), según el enfoque es Mixta, pues recoge, para analizar y con ello vincular valoraciones cuanti-cualitativas en un mismo espacio investigativo, buscando dar respuesta a una determinada situación. (Ruiz, s/f), asimismo, según el alcance es Descriptiva, su fin específico es relatar cierta propiedad o característica, así como el perfil de una persona o grupo de personas, poblaciones u otras situaciones supeditadas a proceso de análisis, solo pretende realizar mediciones o el recojo de datos informativos en forma independiente o no referido a las variables sobre la cual versa la investigación. (García, 2011), y es Explicativa, pues su centro de atención es encontrar los hechos primigenios que se reflejan en otra situación de manera puntual además de describir y explorar su condición actual. (Técnicas de Investigación, 2020), se utilizó un **Diseño de investigación no experimental**, además de un análisis **transversal**, por el cual solo se tomó una unidad de tiempo para dicho análisis, en el cual no se manipularían ninguna variable

2.2. Variables y operacionalización.

Variable Independiente: Protocolo de Atención Médica

Román (2012) lo define como un instructivo que conlleva el resumen de los procesos técnico-medico necesarios para la atender situaciones en el área de salud. Los protocolos se instauran como forma de las GPC y son utilizadas en circunstancias desfavorables, como por ejemplo una reanimación. (p. 1).

Variable Dependiente: Consulta Externa

AUNA (2020) nos dice que el servicio de Consulta externa es el área Clínica, sobre el que se desarrollan actividades que permiten asegurar un cuidado completo a los usuarios que revelen males y que acuden a esta con el fin de adquirir otras tipologías sobre diagnósticos de aquello que los aqueja.

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población.

De acuerdo con Olivero (2016) enfatiza que es un grupo de unidades de análisis que tiene características de interés para quien investiga, algunos refieren a esta como la colección de respuestas, medidas o contabilizaciones que son de interés. En el proceso investigativo se ha considerado como población a los integrantes del grupo de profesionales de la salud y de los atendidos en consultorio externo, que suman 12995 distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Composición de la Población de médicos y pacientes de consulta externa del IESS Milagro, durante el año 2020.

Descripción	fi	%
Profesionales de la salud	845	6.50
Pacientes de CE	12150	93.50
Total	12995	100.00

Fuente: GTH-IESS Milagro. 2020

Muestra.

Según Espinoza (2016) no dice que una muestra se vuelve representativa cuando en su determinación y cuantificación muestra elementos propios de la población que se estudia y generan estimaciones valederas para la investigación. En cuanto al **Muestreo** se aplicó un muestreo probabilístico, el mismo que arrojó un tamaño de muestra con la cual se trabajó el presente trabajo investigativo. La fórmula establecida para este procedimiento fue la siguiente.

Calculo para la muestra.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

Z = 1.96 Valor al 95% de confianza

PQ = 0.5 * 0.5 = 0.25 Proporción máxima que puede afectar a la muestra

E = 0.064 Error máximo permisible

N = 12995

n = 230

Tabla 2

Composición de la Muestra de médicos y pacientes de consulta externa del IESS Milagro, durante el año 2020.

Descripción	fi	%
Profesionales de la salud	15	6.50
Pacientes de CE	215	93.50
Total	230	100.00

Fuente: El Autor

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

La técnica para emplear es la encuesta la cual pretende medir el comportamiento, pensamiento o condiciones de los participantes en el proceso de investigación permitiendo establecer alguna asociación de relación entre fenómeno y las determinantes (Useche et al., 2020, pp. 41-45).

El instrumento de medición o recolección de datos es aquel recurso que se utiliza para registrar los datos en relación con las variables que se están estudiando. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario sobre calidad de servicio de salud que posibilite la obtención de información para el análisis respectivo.

2.5. Procedimientos.

Para el procedimiento se tiene en cuenta tres pasos a seguir, estos son:

Diagnóstico: se hace un estudio para determinar cuáles son aquellas falencias o debilidades que tiene el servicio que se está brindando a los usuarios. **Conceptualización**

teórica: basada en la extracción de información relevante que tribute a comprender las teorías existentes y que respaldan las conceptualizaciones acerca del servicio.

Diseño o proposición: plantear en este caso una alternativa o propuesta al código laboral Estatal ecuatoriano.

2.6. Método de análisis de datos.

Para analizar la información recolectada se procede a verificar a través del Excel, dado que allí se encuentran los datos tabulados del cuestionario aplicado, se corrobora que todas las respuestas estén correctamente marcadas y hayan dado su consentimiento para la aplicación del mismo punto se realizan las variables y los ítems correspondientes para organizar la data, teniendo esto ordenado se pasa por procesos estadísticos con programas especializados y los resultados se organizan a través de tablas de esta manera se va a proceder a contrastar y comprobar si las hipótesis planteadas en un inicio son correctos.

2.7. Aspectos éticos.

Esquema ético y sus principios tiene el principal objetivo de velar por la dignidad e integridad de cada individuo que participa en el proceso de investigación es por lo que durante todo el desarrollo de este trabajo se tiene en cuenta lo siguiente: Para empezar las personas que participan de esta investigación lo hacen desde su libre voluntad y libertad para ellos entre un consentimiento informado en donde expresa de manera clara y abierta que está brindando su autorización y participar dentro del proceso de evaluación (Parveen y Showkat, 2017, pp. 4-6). Otro aspecto a tener en cuenta es el de la confidencialidad, no se hace una divulgación de los datos obtenidos del evaluado, por eso es que en las encuestas se omite el tema de nombres y apellidos. Finalmente se pone de manifiesto de manera sencilla clara por qué se está haciendo la evaluación evitando así el engaño al evaluador cómo plantear consignas falsas (Weinbaum et al., 2019, pp. 5-7).

III. Resultados y Discusión

Tabla 3

Los procesos estructurados de atención se vienen aplicando conforme a los protocolos establecidos

Descripción	fi	%
TD	64	27.83
D	88	38.26
NO	44	19.13
A	34	14.78
Total	230	100.00

Fuente: El Autor

De acuerdo con los datos obtenidos de la Tabla 3, sobre si Los procesos estructurados de atención se vienen aplicando conforme a los protocolos establecidos, al respecto el 68.09% no concuerdan con lo afirmado (27.83 % en TD. y 38.26 % en D), asimismo un 19.13 % prefieren No Opinar, mientras que un 14.78 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo. Esto se analiza con lo expresado por Valenzuela-Valenzuela y Cartes-Velásquez (2021) quienes exponen que el protocolo es ventajoso para los y las profesionales de la salud, puesto que entrega los conceptos clave para una buena atención y ordena el flujograma, de forma que cada profesional tiene un rol específico, de acuerdo con la prestación ofertada. Así, los y las profesionales saben qué se espera de ellos y ellas, con lo cual se facilita la entrega de una buena atención. (p. 13); Dos Santos et al. (2016) concluyen que el protocolo de cuidados de enfermería para pacientes en cuidados paliativos, hospitalizados en unidades de cuidados intensivos, demostró ser válido y aplicable en la práctica clínica. (p. 363): Eid-Lidt y Farjat (2021) manifiestan que la pandemia por todo el mundo ha impactado de igual manera a la mayoría de los países y ha obligado a cambiar los protocolos para la atención de los pacientes cardíacos que ingresan a una sala de cateterismo cardíaco, esto con el objetivo de encontrar un equilibrio en el dilema de la calidad asistencial. y reducción de riesgos para el paciente y los profesionales sanitarios. (p. 691) y Ortiz (2019) manifestó que se exhorta que esta propuesta pueda ser tomada por el área de Plataforma dentro de sus procesos de atención. Considera que los resultados fueron optimistas, reorganizar con la Oficina de Calidad y Acreditación, para estandarizar el uso del Protocolo de Atención en todas las áreas administrativas de atenciones. (p. 65)

Tabla 4

La participación especializada de los profesionales de la salud viene evidenciando protocolos estándares

Descripción	fi	%
D	50	21.74
NO	72	31.30
A	76	33.04
TA	32	13.92
Total	230	100.00

Fuente: El Autor

De acuerdo con los datos obtenidos de la Tabla 4, sobre si La participación especializada de los profesionales de la salud viene evidenciando protocolos estándares, al respecto un 21.74 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 31.3 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que el 46.96 % concuerdan con la afirmación (33.04 % de A y 13.92 % TA). Esto se analiza con lo manifestado por Sánchez Fernández et al. (2018) manifestaron que se alcanzó a establecer el protocolo de actuación que va dirigido a la atención de personas de tercera edad en aquellos establecimientos destinados para ello. Estas labores deben asegurar la atención requerida en cada uno de los procesos que se darán tras el cuidado por los auxiliares de salud. (p. 999-1000) y Richards et al. (2021) manifestaron que las fortalezas de este estudio incluyen que es el primer ensayo controlado aleatorizado de un protocolo de enfermería clínica de cuidados fundamentales para pacientes infectados con el virus SARS-CoV-2 y la intervención se relaciona específicamente con estos pacientes ingresados en salas de hospitalización que no reciben ventilación invasiva. (p. 7)

Tabla 5

Hay directrices para la aplicación de protocolos en todos los procesos de intervención médica

Descripción	fi	%
D	18	7.83
NO	76	33.04
A	60	26.09
TA	76	33.04
Total	230	100.00

Fuente: El Autor

De acuerdo con los datos obtenidos de la Tabla 5, sobre si Hay directrices para la aplicación de protocolos en todos los procesos de intervención médica, al respecto un 7.83 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 33.04 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que el 69.13 % concuerdan con lo afirmado (26.09 % en A y 33.04 % TA). Esto se analiza con lo dicho por Jiménez, Maldonado y Jiménez (2017) manifestaron que el protocolo de atención establecido parece ser el primero constituido y sistematizado en el sector de salud pública. Proponemos uno que aborde lineamientos de intervención psicológica y atención sanitaria. (p. 39); Muñoz (2018) menciona que se intenta con este protocolo de atención

gerontológica en el primer nivel de atención es acaparar las exigencias de las personas de tercera edad, factores de riesgo que intervengan en su salud, relaciones sociales y familiares, síndromes geriátricos, con su entorno y condicionantes como la pobreza, la vulnerabilidad, desarrollo individual y género. De tal forma, consolidar factores de intervención con un énfasis multidisciplinario. (p. 74) y Gutiérrez et al. (2020) menciono que el protocolo para la atención psicológica virtual establece una vía para modular la seguridad psicológica del personal de especialistas de los centros de salud. Se consolido durante un mes Hospital Lucía Ñíguez, se demostró regular la emergencia sanitaria. (p. 2)

Tabla 6

Los pacientes vienen presentando sintomatología para la inmediata atención de consulta externa

Descripción	fi	%
D	80	34.78
NO	72	31.30
A	44	19.13
TA	34	14.79
Total	230	100.00

Fuente: El Autor

De acuerdo con los datos obtenidos de la Tabla 6, sobre si Los pacientes vienen presentando sintomatología para la inmediata atención de consulta externa, al respecto un 34.78 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 31.3 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 19.13 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 14.79 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado. Esto se analiza con lo dicho por Macías et al. (2021) manifestaron que la capacidad de los profesionales en relación a la consulta externa de distintas especializaciones para identificar violencia de género, es casi del 50% de la población de profesionales, apreciando las variables como antecedentes, actitudes y conocimientos acerca temas de violencia contra la mujer, lo que genera la necesidad de recluir más especialistas con más capacitación y sensibilización acerca estos temas que tanto afectan a la sociedad contemporánea. (p. 34); Díaz-Chiclayo, Fernández-Mogollon y Díaz-Vélez (2019) Manifestaron que cabe resaltar que durante el año de estudio se dio lugar una huelga médica, por lo que los tiempos estudiados se pudieron ver afectados, así

como el número de deserciones tanto de las citas de consultorio externo como de ayuda diagnóstica. (p. 311).

IV. CONCLUSIONES

1. La presente investigación concluye con una propuesta sobre la implementación de un Protocolo de Atención Médica para mejorar la Consulta Externa en el Hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020, protocolo que servirá de base, para el nuevo espacio de atención en consultas externas del Hospital IESS Milagro.
2. Se lograron identificar elementos importantes que se vienen presentando en el servicio de la consulta externa que se brinda en el Hospital IESS Milagro donde se puede ver que los usuarios no son diagnosticados correctamente, no cuentan con pertinentes atenciones especializadas y más aún el deficiente sistema de referencia con lo cual se aseguraría una adecuada atención en consultorios externos con protocolos estandarizados que ayuden a elevar el nivel de atención del establecimiento de salud.
3. Se analizaron factores saltantes como los actos médicos practicados en los diferentes consultorios externos, así como la política de seguimiento a los procesos de la consulta, que derivan en referencias, contrarreferencias, hospitalizaciones, etc., como consecuencia de los análisis diagnósticos practicados.
4. Se elaboró una estructura a seguir para el desarrollo de un protocolo que asegure los pasos necesarios hacia el logro del instructivo que encamine un adecuado servicio en la consulta externa, este contiene los elementos necesarios para que un diseño pueda ser de fácil uso y rápida asimilación, por aquellos que intervendrán en el desarrollo práctico.
5. Los resultados del juicio de expertos demuestran la importancia y necesidad de contar con un protocolo de atención médica que impacte en el servicio de consulta externa, el mismo que se revisó y evaluó por especialistas, profesionales del ámbito de la gestión pública, análisis que arrojaron un Coeficiente de validez de contenido es 0.900 valor que recomienda la pertinencia de implementar y aplicar la estrategia.

V. REFERENCIAS

- Abello, E., Ocampo, D., Ortíz, A., & González, J. (2020). Diseño y validación de un Protocolo de Atención Psicológica para la ideación suicida. *Psychologia. Avances*

- de la Disciplina, 14(2), 61-68. Epub April 10, 2021.
<https://doi.org/10.21500/19002386.4824>
- Albornoz, M. (2014). Acto Médico Y Derecho Sanitario. Acto médico y derecho sanitario <https://es.slideshare.net/michaelalbornoz3/etca-y-bioetica-exposicion-final-de-finales#:~:text=TIPOS%20DE%20ACTO%20MEDICO%20%E1%81%B1Es%20aquel%20en%20la%20cual,experimentaci%C3%B3n%2C%20autopsia%2C%20etc>
- Ariza, J. (2019). Protocolo De Atención Médica Veterinaria In-Situ Para Animales De Fauna Silvestres Afectados Por Emergencias Con Hidrocarburos O Sus Derivados. 1 – 69. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/14415>
- AUNA (2020). Consulta Externa. <https://auna.pe/servicios/consulta-externa/>
- AUNA (2020). Consulta Externa. <https://auna.pe/servicios/consulta-externa/>
- Barrera, B., Correa, C., Ruiz, L., & Mendoza, M. (2019). Aplicación del protocolo FAST-HUG y su asociación con la mortalidad del paciente crítico en UCI. Medicina crítica (Colegio Mexicano de Medicina Crítica), 33(3), 130-138. Epub 15 de febrero de 2021.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-89092019000300130&lng=es&tlng=es.
- Bazán, K. (2017). Conocimientos de los derechos del paciente y su relación con la calidad en la atención de salud en la consulta externa del Hospital II-2 Tarapoto – 2016. Universidad Cesar Vallejo. 1-71.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16511>
- Buitrago, C. A., Morales, C. F., Fuentes, S. C., & Fonseca, M. A. (2018). Propuesta de un modelo de registro médico integral para la evaluación de depresión y ansiedad en atención primaria en Colombia: estudio de grupos focales. Revista Salud Bosque, 8(1), 49–63. <https://doi.org/10.18270/rsb.v8i1.2374>
- Casasnovas, L. (2013). El acto médico. [medicosypacientes.com](http://www.medicosypacientes.com).
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/el-acto-medico>
- Castaño, D. y Callejas, M. (2018). Calidad del servicio de consulta externa de la IPS Primero de Mayo. Universidad del Valle. 1-104.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/11373>

- Chuquipoma-Quispe, L., Lama-Valdivia, J. y De la Cruz-Vargas, J. (2019). Factors associated with Frailty Syndrome in Elderly Subjects Presenting to the Geriatrics Outpatient Clinic in Hipólito Unanue National Hospital, Lima, Peru. *Acta Médica Peruana*, 36(4), 67-273. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000400004&script=sci_arttext&tlng=en.
- Clínica Universidad De Navarra (2020). Acto médico. <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/acto-medico>
- Cox, M. (2018). Estudio de la calidad de atención y la satisfacción del paciente de la consulta externa del “Hospital Roberto Gilbert Elizalde de Guayaquil”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 1-123. <http://201.159.223.180/handle/3317/11761>
- Díaz, A., Otero, W. y Otero, L. (2018). Creencias y percepciones de los pacientes con estreñimiento crónico sobre etiología, complicaciones y eficacia de las medidas generales. Una encuesta en consulta externa de gastroenterología. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 33(4), 361–365. <https://doi.org/10.22516/25007440.311>
- Díaz-Chiclayo, A., Fernández-Mogollon, J. y Díaz-Vélez, C. (2019). Características y tiempos del proceso de atención en consulta externa de un Hospital Nivel III. *Revista Del Cuerpo Médico Del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 12(4), 305–312. <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=114166>
- Díaz-Vélez, C., Benites-Zapata, V., Peña-Sánchez, E., Apolaya-Segura, M. y Urrunaga-Pastor, D. (2019). Factores asociados a deserción en consulta externa en hospital del Seguro Social del Perú. *Revista Medica Del IMSS*, 57(5), 307–313. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94874>
- dos Santos, E., de Oliveira, I., Marinho, C. y Feijão, A. (2016). Validation of a nursing care protocol for patients undergoing palliative care/Validação de protocolo assistencial de enfermagem para pacientes em cuidados paliativos. *Acta Paulista De Enfermagem*, 29(4), 363-373. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201600051>
- Editorial Definición (2014). Estandarización. Definición MX. <https://definicion.mx/estandarizacion/>
- Eid-Lidt, G., y Farjat, J. (2021). Patient care protocols and personal safety measures for health care professionals in cardiac catheterization rooms during the COVID-19

- outbreak in the National Institute of Cardiology. *Catheterization and Cardiovascular Intervention*, 97(5), E686-E691.
<http://dx.doi.org/10.1002/ccd.28979>
- Encolombia (s/f). Consultas de Seguimiento y Control.
<https://encolombia.com/medicina/guiasmed/embarazo/caracteristicasdelatencion2-2/>
- Evaldes (2019). Características metodológicas de un sistema de seguimiento y evaluación. <http://evaluacionydesarrollo.com/1-caracteristicas-metodologicas-de-un-sistema-de-seguimiento-y-evaluacion/>
- Farro, J. (2019). Tiempo de espera y percepción en la satisfacción del usuario externo en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2018. Universidad Cesar Vallejo. 1-122. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35987>
- García-Castro, G., Latorre-Galeano, D., María Giraldo-Montoya, Á., Adrián Cabrales-Vega, R., Isaza-Velásquez, E., et al. (2021). Protocolo De Prueba De Ventilador Mecánico Para Atención De Pacientes Con Covid-19 en Modelo Porcino. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 38(1), 112–118. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2021.381.6505>
- Gardey, J. & Pérez, A. (2018). Definición de estandarización. <https://definicion.de/estandarizacion/>
- Gutiérrez Álvarez, A., Cruz Almaguer, A., Sánchez de González, A., Pérez Almoza, G., Cribeiro Sanz, L., Peña Hernández, N., et al. (2020). Protocolo de atención psicológica a distancia para el personal de salud en trabajo directo con pacientes afectados por COVID-19. *Anales De La Academia De Ciencias De Cuba*, 10(2), e865. Recuperado de <http://revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/865>
- Guzmán, C. (2020). Cuatro tipos de estándares que benefician a las pymes. <https://pqs.pe/tu-negocio/cuatro-tipos-de-estandares-que-benefician-las-pymes/>
- Hernández, C. (2021). Protocolos De Atención Obstetrica En Tiempos Covid 19. 1(2). El Abordaje de la Salud en tiempos de pandemia, encierro y postpandemia. 30 – 53. <https://revistascientificas.una.py/ojs/index.php/rfenob/article/view/1331>
- Holness, G. (2017). ¿Cómo implementar una evaluación de desempeño exitosa? Bpartners. <https://www.bpartnerslab.com/blog/como-implementar-una-evaluacion-de-desempeno-exitosa>

- Hospital General de Medellín (2019). Consulta externa.
<https://www.hgm.gov.co/publicaciones/237/consulta-externa/>
- Hospital Universitario San Ignacio (s/f). Unidad de Consulta Externa.
<http://www.husi.org.co/servicios-y-especialidades/servicios-asistenciales/consulta-externa#:~:text=La%20Consulta%20Externa%20es%20un,para%20diferentes%20tipos%20de%20diagn%C3%B3sticos>
<https://www.slideshare.net/colegiodemedicosdelguayas/pm-tayn-congreso-ss>
- Instituto Nacional del Cáncer (s/f). diagnóstico. Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.
<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/diagnostico>
- Iválua (2009). Guía práctica 4: Evaluación de la implementación. Pág. 1 - 43.
https://www.dgfc.sepg.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp1420/e/Documents/Guia3_Evaluacion_de_implementacion_ivalua.pdf
- Iválua (2009). Guía práctica 4: Evaluación de la implementación. Pág. 1 - 43.
https://www.dgfc.sepg.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp1420/e/Documents/Guia3_Evaluacion_de_implementacion_ivalua.pdf
- Jiménez López, J., Maldonado, M., & Jiménez, N. (2017). Protocolo de atención para pacientes con disforia de género. *Archivos de Neurociencias*, 22(1), 35–40.
<https://doi.org/10.31157/archneurocienciasmex.v22i1.144>
- Lapena, C., Borràs, E., Digon, C., Aznar, R., Jose Luis del, V. G., Castelblanco, E., Garaikoetxea, A., & Laguna, V. (2020). Effectiveness of a comprehensive care protocol in patients with new diagnoses of type 2 diabetes mellitus and associated comorbidities in primary care: study protocol of a quasi-experimental trial. *BMJ Open*, 10(6). <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2019-033725>
- Lizaraso, F. (2014). El acto médico, se construye desde el pregrado. *Horizonte Médico* (Lima), 14(4), Pág. 4-5.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2014000400001&lng=es&tlng=es
- Llordachs, F. (2015). Datos relativos al seguimiento de pacientes. <https://clinic-cloud.com/blog/el-seguimiento-de-pacientes-mediante-software-medico/>

- López-Santisteban, M., Yanez-Salguero, V., Ramírez Izcoa, A., Julissa Díaz-Valle, D., & Rivas-Sevilla, K. (2018). Estudio epidemiológico y demográfico de la consulta externa de Nefrología Pediátrica. *Revista Cubana de Pediatría*, 90(1), 47–58. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75312018000100006
- Macías, E., Echanique, L. y Araujo, J. (2018). Asociación entre Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica y consumo de cigarrillo en los pacientes que acudieron a la consulta externa de neumología del hospital Carlos Andrade Marín de enero a diciembre del año 2016. Quito: UCE. p. 1-59. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16716>
- Macías, F., García, O., Vázquez, L. y Álvarez, A. (2021). Capacidad de los médicos para detectar violencia contra la mujer en la consulta externa. *Revista CONAMED*, 26(1), 27–34. <https://doi.org/10.35366/99125>
- Medical Assistent (2018). ¿En qué consisten los protocolos de exámenes médicos ocupacionales y cómo se estructuran?. <https://ma.com.pe/en-que-consisten-los-protocolos-de-examenes-medicos-ocupacionales-y-como-se-estructuran>
- Médicos (2019). ¿Qué Son Los Protocolos Médicos? <https://www.unitecoprofesional.es/blog/que-son-los-protocolos-medicos/>
- Ministerio de Salud (2011). “Manual de Habilitación de establecimientos proveedores de Servicios de Salud”. Managua. Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional. Pág. 1 - 403. https://www.paho.org/nic/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=documentos-proyecto-holanda&alias=587-indicador-12-manual-habilitacion-minsa-hss&Itemid=235
- Miranda, A., y Palacios, D. (2021). Errores de prescripción en recetas médicas de anti-inflamatorios no esteroideos en un centro de atención primaria de Ecuador. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 40(1), 58-61. <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.4662069>
- Monteza, S. y Yogui. D. (2021). Esquemas desadaptativos tempranos y bienestar psicológico en pacientes que acuden a consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPRESS, Lima, 2020. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 96-114. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v11i2.634>

- Morales, D., Vila, D., & Rodríguez, A. (2018). Evaluación de protocolos para la atención inicial del trauma maxilofacial grave. *Revista Cubana de Estomatología*, 55(2), 1–14. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=82802>
- Muñoz González, D. (2018). “Importancia de Un Protocolo de Atención Clínica Gerontológica En El Primer Nivel de Atención.” *Revista Cubana de Medicina General Integral* 34 (1): 71–76. <https://bit.ly/3iAvlt8>
- Murillo, V. y Ortiz, R. (2019). Factores asociados al cumplimiento del control prenatal en embarazadas de 20 a 35 años atendidas en la consulta externa de un centro de salud de la provincia del Guayas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 1-69. <http://201.159.223.180/handle/3317/12620>
- Ortiz, L (2019). Diseño de un protocolo de atención al usuario para mejorar la calidad del servicio en el área de plataforma de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2018. Universidad Privada Antenor Orrego. 1 -92. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5677>
- Porporatto, M. (s/f). Estandarización. <https://quesignificado.com/estandarizacion/>
- Red, A., y O'Neal, P. (2020). Implementation of an Evidence-Based Oral Care Protocol to Improve the Delivery of Mouth Care in Nursing Home Residents. *Journal of Gerontological Nursing*, 46(5), 33-39. <http://dx.doi.org/10.3928/00989134-20200316-01>
- Richards, D., Sugg, H. V. R., Cockcroft, E., Cooper, J., et al. (2021). COVID-NURSE: evaluation of a fundamental nursing care protocol compared with care as usual on experience of care for noninvasively ventilated patients in hospital with the SARS-CoV-2 virus—protocol for a cluster randomised controlled trial. *BMJ Open*, 11(5). <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2020-046436>
- Ríos, Z. (2014). características de los diagnósticos. <https://es.slideshare.net/zenaidasolisreyesrios/caracteristicas-de-los-diagnosticos>
- Rivas, R. (2013). Unidad 5: Diagnóstico En Endodoncia. 1a. Sección: Generalidades. UNAM. <https://www.iztacala.unam.mx/rivas/diagnostico.html>
- Rivera Quito, G. y Salvatierra Rojas, L. (2019). Autocuidado en pacientes con preeclampsia que asisten a consulta externa del Hospital General Guasmo Sur de

- la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 1-84.
<http://201.159.223.180/handle/3317/12566>
- Rodríguez, L. (2017). Abordaje del maltrato infantil su conceptualización la valoración médica y protocolos de atención. Machala : Universidad Técnica de Machala. 1-33. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9971>
- Rojas, M. (2020). Fortalecimiento de los procesos administrativos y asistenciales en el servicio de consulta externa de la E.S.E Hospital San José de San Andrés Santander en el segundo semestre del 2020. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/12282>.
- Román, A. (2012). Guías clínicas, vías clínicas y protocolos de atención - Clinical guidelines, clinical pathways and protocols of care. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES Y EMPRESAS DE SALUD. 12(6). <https://doi.org/10.5867/medwave.2012.06.5436>
- Romero-Beltrán, A., & Sánchez-Alfaro, L. (2019). Autonomía profesional del odontólogo en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas de bogotá en el marco del sistema de salud colombiano. *Revista Latinoamericana De Bioética*, 19(2), 123-138. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rlbi.4386>
- Ruiz-Campuzano, M., García-Vázquez, E., Hernández-Roca, J. J., Gómez-Gómez, J., Canteras-Jordana, M., Mené-Fenor, E., Hernández-Torres, A., & Peláez-Ballesta, A. (2017). Diseño y puesta en marcha de un protocolo de tratamiento antimicrobiano domiciliario endovenoso en atención primaria: experiencia en un hospital de segundo nivel. *Revista Española de Quimioterapia*, 30(1), 19–27. https://seq.es/wp-content/uploads/2015/02/seq_0214-3429_30_1_ruiz28nov2016.pdf
- Sánchez Fernández, G., Naún Savón, Y., Baró Bouly, T., & Serrano Durán, C. (2018). Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. *Revista Información Científica*, 97(5), 999–1009. <https://bit.ly/35i4s58>
- Servicio de Salud Metropolitano (2019). Protocolos de Atención al Usuario. <https://redsalud.ssmso.cl/protocolos-de-atencion-al-usuario/>
- Tanquino, A. y Herdoíza, C. (2017). Patrones electroencefalográficos en pacientes pediátricos diagnosticados de Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDAH), que fueron atendidos en la consulta externa del Hospital

- Baca Ortiz durante el período 2015. Universidad Central del Ecuador. 1-89.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10676>
- Torres, E. (2018). Satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa del Hospital General Cajabamba 2017. Universidad San Pedro. 1-72.
<http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9571>
- Valenzuela-Valenzuela, A., & Cartes-Velásquez, R. (2021). Protocolo de atención a usuarios/as/es trans del Servicio de Salud Talcahuano: características y relevancia. *Revista Ciencias de La Salud*, 19(1), 1–15.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.10383>
- Vásquez, I. (2019). Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacia de las áreas de emergencia y consulta externa del Hospital de Emergencias Grau, 2019. Universidad Cesar Vallejo. 1-71.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49211>
- Velásquez, E. (2020). Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019. Universidad Cesar Vallejo. 1-103. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40912>
- Vera, O. (2019). Guías De Atención, Guías De Práctica Clínica, Normas Y Protocolos De Atención. *Revista Médica La Paz*, 25(2), 70-77.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582019000200011&lng=pt&nrm=iso
- Vera, V. (2019). Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 1-121.
<http://201.159.223.180/handle/3317/13188>
- Vera-Brand, J., Aroca-Martínez, G., Fonseca-Angulo, R. y Rodríguez-Vera, D. (2019). Nivel de conocimiento de los pacientes con Enfermedad Renal Crónica a cerca de su enfermedad en Barranquilla Colombia. *Revista Latinoamericana De Hipertension*, 14(2), 129-136.
http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/nivel_conocimiento.pdf

- VIU (2021). Protocolos de enfermería: cómo elaborarlos. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/protocolos-de-enfermeria-como-elaborarlos>
- VIU (2021). Protocolos de enfermería: cómo elaborarlos. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/protocolos-de-enfermeria-como-elaborarlos>
- Yáñez, T. (2016). El Rol del Médico en la empresa y la Importancia de los Protocolos Médicos. EKOPRAXIS. Pág. 1 - 21.
- Yirda, A. (2021). Seguimiento. <https://conceptodefinicion.de/seguimiento/>