



Morelos de ISSEMYM, lo que sería un aporte para la creación de estrategias, en vista de que son de gran importancia los factores que las causan.

Este estudio está orientado para proponer herramientas para contrarrestar el ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, con las mismas se espera contribuir significativamente en el incremento de productividad de la clínica de consulta externa odontológica Morelos de ISSEMYM, a través de la motivación, responsabilidad y compromiso inculcado a los pacientes.

El presente estudio permite obtener información descriptiva sobre las fortalezas que pueden ser explotadas, las debilidades y amenazas que deben ser tomadas en consideración al momento de tomar decisiones para incentivar a los pacientes con una atención de calidad que permita generar altos niveles de compromiso y responsabilidad para asistir a sus citas de atención, así elevar la productividad y mejorar las estadísticas de atención en esta institución.

Esta investigación es descriptiva y permite diagnosticar la situación actual de ausentismo a citas programadas en la CCEOM del ISSEMYM, analiza las causas que conllevan al ausentismo de los pacientes y examina cómo afecta la productividad de la institución, además de precisar los elementos de las estrategias que se utilizarán para disminuir el ausentismo de los pacientes y así mismo diseñar un plan estratégico. El diseño de investigación es no experimental, se realizó una retrospectiva de los pacientes que solicitaron citas y no asistieron, evaluando factores asociados al ausentismo. Se desarrolla una investigación-acción como metodología de investigación, con el objetivo de implementar un cambio de manera participativa, la cual nos indica que es la introducción de manera controlada, de un cambio de un sistema, en el que se registran los resultados que concierne al comportamiento personal. La acción misma es presentada como un medio para cambiar el sistema y poder generar un conocimiento crítico al respecto. El diseño de esta investigación es de corte transversal, se trabajó para la obtención de datos de forma ambispectiva, para los datos relacionados con el número de inasistencias en el último año, se utilizó la base de datos del expediente electrónico EMA, la información adicional fue obtenida con la realización de encuestas vía telefónica. Con el conjunto de esta información se logró establecer la asociación entre las características socio demográficas y las características generales de los programas con la inasistencia a consultas programadas. Los sistemas de salud público están experimentando un entorno altamente cambiante derivado de la pandemia por COVID-19, en donde se perciben nuevos esquemas organizativos y de práctica médica, así como con el fin de mejorar sus perspectivas de crecimiento y resultados. Enfrentar esta situación es un elemento constante del futuro de las instituciones de salud, las cuales están obligadas a buscar alternativas para superar y mantener niveles de eficiencia, eficacia y calidad estandarizados en los manuales de atención para la práctica clínica. Por tal motivo surge la necesidad de diseñar un plan estratégico para disminuir el ausentismo a citas programadas, en donde se espera crear múltiples beneficios para la Clínica de Consulta Externa Odontológica Morelos de ISSEMYM, los cuales se verán

reflejados de manera directa para los derechohabientes y permitan otorgar atención de mejor calidad por parte de los profesionales de la salud, así mismo aprovechar mejor los recursos gubernamentales designados para la atención médica. Esta investigación de tipo cuantitativo se asocia a obtener una estadística del ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, que permita conocer motivos y diseñar estrategias para obtener mayor compromiso de los pacientes y al ser aplicadas elevar el número de consultas otorgadas, aprovechando adecuadamente los recursos institucionales. El éxito de una institución de salud radica esencialmente en el recurso humano, sin embargo la asistencia de los pacientes para su atención médica impulsa y justifica la razón de ser, por lo tanto debe existir un equilibrio para lograr las metas planeadas, ya que ante el ausentismo a citas programadas origina pérdidas en la productividad y genera un desequilibrio para la organización.

Es por ello que con este estudio se propone diseñar un plan estratégico para conocer las causas del ausentismo a las citas programadas por parte de los pacientes de la clínica de consulta externa odontológica Morelos de ISSEMYM, lo que sería un aporte para la creación de estrategias, en vista de que son de gran importancia los factores que las causan y así contrarrestar el ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, con las mismas contribuir significativamente en el incremento de productividad de la clínica de consulta externa odontológica Morelos de ISSEMYM, a través de la motivación, responsabilidad y compromiso inculcado a los pacientes. El presente estudio permite obtener información descriptiva sobre las fortalezas que pueden ser explotadas, las debilidades y amenazas que deben ser tomadas en consideración al momento de tomar decisiones para incentivar a los pacientes con una atención de calidad que permita generar altos niveles de compromiso y responsabilidad para asistir a sus citas de atención, así elevar la productividad y mejorar las estadísticas de atención en esta institución.

El alcance de esta investigación es descriptiva, donde se pretende diagnosticar la situación actual de ausentismo a citas programadas en la clínica de consulta externa odontológica Morelos, analizar las causas que conllevan al ausentismo de los pacientes y examinar como afecta la productividad de la institución, además de precisar los elementos de las estrategias que se utilizarán para disminuir el ausentismo de los pacientes y así mismo diseñar un plan estratégico. El diseño de investigación es no experimental, se realizará una retrospectiva de los pacientes que solicitaron citas y no asistieron, evaluando factores asociados al ausentismo

Resultados.

El predominio de edad de los encuestados fue en un rango de 18 a 40 años de edad con 53.1%, teniendo una participación mínima de menores de edad con 2.1%. La muestra obtenida presenta un menor número de servidores públicos (31.3%) frente a derechohabientes (68.7%). El grado máximo de estudios más frecuente de los sujetos del estudio fue nivel superior con un 63.1%, seguido por nivel medio con un

36.6% y tan solo un 0.3% con nivel básico de estudios. El género fue mayormente femenino (66.8%), frente al masculino (33.2%). El servicio más frecuente al que refieren inasistencia las personas encuestadas, fue para su atención en consulta externa (82.2%), con un menor número de personas (17.2%) refiriendo tenían cita en algún servicio de especialidad. El número de inasistencias mayormente reportado fue una sola inasistencia con un 90.5% del total de los encuestados. El resultado nos indica que el 85.4% de los encuestados se manifiestan satisfechos con los servicios disponibles para la prestación de servicio odontológico en la CCEOM. El 79% de las personas encuestadas desconocen los mecanismos de cancelación de cita. Al 49.1% de la población encuestada le fue asignada su cita con menos de un mes de tiempo de espera, el 44.6% tuvo que esperar entre uno y tres meses a partir de la asignación de su cita, el 6.4% de la población tuvo un tiempo de espera mayor a 3 meses. El 59.4% del grupo encuestado considera que la asignación de su cita fue oportuna, sin embargo, el 40.4% no está de acuerdo con los tiempos de espera para la asignación de una cita. Un encuestado no dio respuesta. Los datos muestran que el medio más frecuente de comunicación para la asignación de citas es personal (92.3%), con un mínimo de casos (7.7%) otorgando citas vía telefónica. La mayor cantidad de la población encuestada se ubica a un rango de distancia entre 5 y 20 kilómetros (79%). En referencia a los motivos por lo que no se presentaron a su cita programada, la población encuestada mencionó como principal motivo que se le olvidó su cita (53.1%), seguido a que ya no recibieron la atención por llegar tarde (29.4%), en tercer lugar (5%) contestaron que no tuvieron los recursos económicos para trasladarse a la unidad médica, en menor cantidad reportaron un contratiempo (3.7%). En respuesta a la cuestión de recibir algún recordatorio de su cita, la mayoría respondió que no (93.4%). En referencia a las personas que solicitaron reagendar posterior a perder su cita programada, un grupo numeroso (87.3%) respondió que sí. El 93.4% de los pacientes encuestados manifestaron no haber recibido ningún tipo de recordatorio de su cita programada, frente al 6.6% de la población que refiere si haber recibido algún tipo de recordatorio. Los encuestados manifestaron amplia preferencia para recibir recordatorio vía WhatsApp (80.9%), seguido por recordatorios vía telefónica (16.4%). El grupo encuestado hace referencia en un porcentaje bajo seguir las redes sociales de la CCEOM (16.2%).

Propuestas.

Se ha definido que no existe un perfil del paciente incumplidor, pero estadísticamente se ha puesto de manifiesto mayor incumplimiento en los pacientes más jóvenes explicado quizá por la percepción de salud de este grupo de edad, o porque los pacientes jóvenes tengan más compromisos laborales o actividades sociales, etc. Es una realidad que la importancia en la percepción de salud de los jóvenes es diferente a la edad adulta, también influye el hecho de que es una edad totalmente laboral y esto puede aumentar el ausentismo a citas programadas, las condiciones de prestación de servicios, extensión de

justificantes médicos o incapacidades, tendría que evaluarse para proporcionar al trabajador argumentos efectivos que en caso de asistir para su atención médica pudieran ampararse en su trabajo sin perder prestaciones. La ausencia a sus citas por parte de los derechohabientes probablemente también se debe a la falta de estimación que genera el contar con un servicio gratuito. Las actividades de los trabajadores generan mayor complejidad para ser cumplidores con sus citas previamente programadas, se debería realizar una gestión para abrir turno especial o jornada acumulada para abrir agenda en la clínica de Consulta Externa Odontológica Morelos los fines de semana en turnos matutino y vespertino, eso permitirá que los trabajadores tengan acceso a la atención en horarios que no sean laborables para ellos, favoreciendo que sean más cumplidores. Se deben promover los conceptos tanto preventivos como de tratamiento a la población en general para disminuir de manera significativa el ausentismo. La solución de urgencias en el servicio de salud público presenta gran demanda y es significativamente mayor al seguimiento de un tratamiento de especialidad, sin embargo también podemos observar que las referencias o interconsultas a los servicios de especialidad se dan con tiempos muy prolongados, lo cual obliga a los pacientes a buscar una solución de atención para su salud, encontrándola anticipadamente en servicio particular y dejando perder la cita asignada en las diferentes áreas de la clínica para su atención. Debemos plantear estrategias para disminuir el ausentismo a citas programas, algunas pueden ser seguimiento, recordatorio de citas y/o reducir los tiempos de reprogramación de citas.

Siempre habrá aspectos de mejora que deban ser atendidos, aquí se debe considerar una mejora en los protocolos de atención donde los pacientes perciban una mejor calidad, dando cursos al personal de la CCEOM de la primera línea de atención (relaciones públicas), considerando que siempre la primera impresión es de las más importantes para la satisfacción de los usuarios. El desconocimiento de los mecanismos de cancelación es alto, lo que sugiere que los derechohabientes no son informados al respecto, por lo que la creación de espacios para conocer la manera en la que funciona su servicio de salud es indispensable, se requiere trabajar en la comunicación para dar más información clara y precisa.

La CCEOM geográficamente está bien ubicada, sin embargo, geográficamente se reciben pacientes con domicilio con distancias mayores a 20 km, en su mayoría originarios del Valle de México, se debe considerar gestionar la atención médica odontológica de especialidad en diferentes unidades de ISSEMYM, considerando puntos estratégicos iniciales como Ecatepec, con la mayor población de pacientes o Valle de Chalco, al ser una población de gran afluencia y geográficamente muy distante. Se debe trabajar en diferentes software o uso de inteligencia artificial para el recordatorio de las citas otorgadas, de igual manera trabajar una buena captura de datos de identificación del paciente, para poder recordar las citas por diferentes vías sociales, pudiendo ser mensajes de WhatsApp, email o llamada telefónica. La modernización del uso de plataforma de comunicación moderna es indispensable, aunque

cabe mencionar que se requieren estudios adicionales para evaluar que vía de comunicación sería la más efectiva ya que hay muchos valores a evaluar.

Conclusiones

Podemos identificar que el ausentismo a consultas de especialidad no solo afecta a los resultados de pacientes debido a la pérdida de oportunidades para el diagnóstico y tratamiento, sino que también reduce la eficiencia de los sistemas de salud y aumenta los costos para el gobierno del Estado de México, la ausencia a las citas programadas representa un problema en términos de pérdida de tiempo y de coste financiero, siendo evidente la importancia del desarrollo de medidas dirigidas a disminuir las cifras de incumplimiento en citas médicas.

Bibliografía

- Bohlander, G. (2001). Administración de recursos humanos; editorial thomson, doceava edición; México.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia. Mc Graw Hill.
- Daggy, J. (2010). Using no-show modeling to improve clinic performance. Health informatics; pp 246-259.
- Danato, D. (1994). Ausentismo laboral de causa médica en una institución; editorial Montevideo, primera edición; México.
- Estrada Vélez, V., Laverde Sanmartin, V., & Díaz Barragán, A. (2010). Motivos de inasistencia al programa de crecimiento y desarrollo de la ESE Hospital San Vicente de Paúl.
- Fenaite, A. (2009). Consulta prenatal: motivos de inasistencia, ¿se justifica?. Sociedad de obstetricia y ginecología de Venezuela; pp147-151.
- Frankel E, (1921), Labor absenteeism, The Journal of Political Economy, Vol 29, no. 6, Junio, pg 487-499.
- Gaybor, LA (2019). Factores que influyen en el Ausentismo de las citas médicas en consulta externa del Hospital General Docente de Calderón. Universidad Central del Ecuador
- George, A. (2003). Non-attendance in general practice: a systematic review and its implications for access to primary health care, pp 178-184
- Giunta, D. (2013) Factores asociados con el ausentismo de pacientes programados en el hospital general universitario.
- Giunta, D. (2018). Subespecialidades clínicas. Salidas Modelos predictivos. Primer etapa
- Gonzalo, P. (Febrero de 2015). El Absentismo, un problema para el Sistema Sanitario. Obtenido de Hablando de Salud: <https://hablandoesalud.wordpress.com/2015/02/16/el-absentismo-un-problema-para-el-sistema-sanitario/>

- Guerrero, A. (2016). Absentismo de pacientes citados en la consulta de atención especializada en el consorcio Aragonés Sanatorio de alta Resolución; repercusiones económicas y demoras. *Rev Adm Sanit. Elsevier*.
- Hellriegel, D. (2008) *Administración: un enfoque basado en competencias*; Editorial Thompson, ed 10; México.
- Hermoni D. (2018). Fallas para mantener el trabajo en equipo en el centro de salud comunitario. Análisis de casos.
- Husain ,G. (2019). Tiempos perdidos en atención primaria, preguntas y respuestas a un grupo de estudio de profesionales de la salud.
- Klaric C, 2008, *Revista ausentismo laboral* www.crecerymejorar.com
- Murdock, A., Rodgers, C., Lindsay, H., & Tham, T.C.K. (Why do patients not keep their appointments? Prospective study in a gastroenterology outpatient clinic. *Journal of Touyal Society of Medicine*, 95(6), 284-286, 2002)
- Nancarrow, S. (2014). Factores asociados con la no atención en la práctica clínica en la población de Australia. Un estudio retrospectivo coherente, pp 323-333.
- Neal, RD. (2001). Pérdida de tiempos en la práctica general; Análisis de datos retrospectivo para cuatro prácticas.
- Nguyen, DL. (2017). Missed appointments in resident continuity clinic; patient characteristics and health care outcomes.
- Organización Mundial de la Salud (2014). Seminario Futuro y Tendencias en Formación de Recursos Humanos en Salud en México Para la Cobertura Universal en Salud Basada en la Atención Primaria.
- Pereira, C. (2016). Absentismo de Pacientes a La Consulta Externa Especializada En Un Hospital de Tercer Nivel En España. *Medicina General y de Familia*, 83-90.
- Perron, NJ. (2010). Reducción de pérdidas de tiempo en la clínica de salud de atención primaria, un estudio aleatorio controlado
- Poveda, P (2019). Factores asociados al ausentismo en la consulta nutricional de la Clínica de Nutrición de la Universidad Hispanoamericana. San Jose, Costa Rica. Vol.5. Núm.4
- Robbins SP, (2004) *Comportamiento organizacional*, 10a ed, Ed. Pearson- Prentice Hall
- Salinas, E. A., De la Cruz, R., & Bastías Silva, G. (2014). Inasistencia de pacientes a consultas médicas de especialistas y su relación con indicadores ambientales y socioeconómicos regionales en el sistema de salud público de Chile. *Revista Biomédica Medwave*.
- Samaniego V, (2006) Absentismo, Rotación y Productividad www.abacolombia.org.com

Sanabria, P. (2017). Estrategias para la reducción del ausentismo en el personal de enfermería de la sala de emergencias del instituto nacional cardiopulmonar. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad tecnológica del centro, Valencia.

Valbuena, F (2019). Análisis del ausentismo en pacientes a citas médicas programadas en una IPS de Plan Complementario durante el primer trimestre del 2019. Corporación unificada nacional de educación superior CUN. Administración de servicios de salud.