

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TEMA:

Plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato.

ESTUDIANTE:

MD. ANDREA CAROLINA BUENAÑO NÚÑEZ

Ambato – Ecuador

2023

ÍNDICE

GLOSARIO	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I	6
Análisis de la situación actual de gestión gerencial.....	6
Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	7
Gerencia hospitalaria	9
Jefe de personal de cada área.....	9
Área de admisión.....	10
Área financiera	10
Análisis geoespacial y geopolítico.....	11
Población atendida	11
Demanda de servicios insatisfecha	12
CAPITULO II	13
Planteamiento del Problema	13
Justificación del problema.....	14
Objetivos.....	14
Objetivos General	14
Objetivos específicos.....	15
Alternativas de solución.....	16
Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución.....	16
CAPITULO III	17
Metodología de investigación	17
Diagnóstico de las áreas funcionales.....	18
Ratios que se relacionan con las áreas funcionales.....	18
Gestión Gerencial de la Dirección	19
Funciones que se relacionan con la gestión en gerencia de la dirección.....	20
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	21
Ratios que se relacionan:.....	22
Gestión financiera.....	22
Ratios que se relacionan:.....	23
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	23
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	24

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización.....	25
Ratios que se relacionan con el área de estudio	26
Hospitalización Hospital General Docente Ambato.....	26
CAPITULO IV	27
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	27
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	27
Análisis del Entorno Social.....	27
Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....	28
Table 3. Análisis FODA.....	28
Cadena de Valor de la organización	29
Planificación Estratégica.....	30
Plan de gestión gerencial.....	31
Propuesta de solución: Formulación plan de gestión gerencial	32
Gestión Gerencial de la Dirección	32
Mejoramiento Continuo de la Calidad.....	33
Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional.....	34
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	36
Prestación de servicios.....	37
Gestión Financiera	39
Presupuesto para brindar una mejor calidad a los usuarios de esta casa de salud.	39
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	41
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	43
CAPITULO V	45
EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
Conclusiones.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFIA:.....	47
ANEXOS.....	48

GLOSARIO

CALIDEZ:

Es una cualidad muy apreciada en una persona tanto en el trato como en la forma de ser con los demás. Implica ser amables y cariñosos con el otro, ser cordiales a la vez que empáticos y comprensivos, supone hacer sentir al otro apreciado.

GESTION DE SERVICIOS

Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas.

HOSPITALIDAD:

Es la cualidad de ser hospitalario, es decir, de ofrecer buena acogida y recibimiento al que lo necesita, especialmente a los visitantes y a los extranjeros.

La palabra proviene del latín hospitalitas, hospitalitātis, también se ejercita con peregrinos, menesterosos o desvalidos, e implica prestarles ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

EFICIENCIA

Es el uso racional de los recursos disponibles empleando la tecnología apropiada a las necesidades de la población para obtener el mejor resultado al menor costo.

PLANIFICAR

Es una de las funciones principales de todo proceso. En su sentido más amplio, planificar significa diseñar un futuro deseado y los cursos de acción efectivos para lograrlo. O sea, decidir anticipadamente lo que se desea hacer.

PROYECTO

Es un conjunto de actividades relacionadas y coordinadas, ejecutado por un equipo humano definido, para alcanzar unos objetivos específicos y resolver un problema identificado, en un tiempo determinado y con un financiamiento específico.

RESUMEN

El servicio de Cirugía General es el encargado de resolver patologías quirúrgicas de emergencias y planificadas durante las 24 horas; además de cubrir como Hospital de referencia todos los pacientes derivados de centros de salud de primera atención.

La cantidad de pacientes en el área de Cirugía General es alta lo que se ha colapsado con intervenciones planificadas, se debe mejorar la promoción desde el primer nivel de salud, realizando un buen tamizaje, exámenes de laboratorio y de imagen para posterior a eso planificar resolución quirúrgica por consulta externa con el médico especialista de esta institución.

La falta de equipos e insumos médicos, ha sido perjudicial para el servicio de Cirugía General por lo que la atención de calidad a los usuarios se ha visto totalmente afectada, razón por la cual se debe exigir al personal de financiero que se priorice la necesidad de adquirir dichos insumos.

Se elabora un diagnóstico a través de investigación descriptiva cualitativa, que, mediante encuestas y entrevistas, se analizara los conflictos que existen en la calidad de gestión en el área de cirugía general; la falta o poco conocimiento por parte de emergencia en clasificar a los pacientes por escalas de emergencias y prioridades para ser atendidos en el Hospital Docente Ambato.

Por esta razón, se debe mejorar la atención de calidad y realizar las gestiones correspondientes para la adquisición de insumos y equipos; el “Plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de Cirugía General en el Hospital Docente Ambato”, mismo que tiene como objetivos diseñar un plan de gestión para mejorar y garantizar la seguridad del paciente; para lograr esto se desarrolla actualizaciones en el manejo y tratamiento de patologías quirúrgicas.

Palabras clave: calidad, plan de gestión, cirugía general, salud, pacientes.

ABSTRACT

The General Surgery service is responsible for resolving emergency and planned surgical pathologies 24 hours a day; in addition to covering as a reference hospital all patients referred from health centers of first care.

The number of patients in the area of General Surgery is high which has collapsed with planned interventions, promotion must be improved from the first level of health, performing a good screening, laboratory and imaging tests to later plan surgical resolution by external consultation with the specialist doctor of this institution.

The lack of medical equipment and supplies has been detrimental to the General Surgery service, so quality care for users has been totally affected, which is why financial personnel should be required to prioritize the need to acquire such supplies.

A diagnosis is elaborated through qualitative descriptive research, which, through surveys and interviews, will analyze the conflicts that exist in the quality of management in the area of general surgery; the lack or little knowledge on the part of the emergency in classifying patients by emergency scales and priorities to be treated at the Ambato Teaching Hospital.

For this reason, quality care must be improved and the corresponding procedures must be taken to acquire inputs and equipment; the "Management Plan to improve the quality of care in the General Surgery service at the Ambato Teaching Hospital", which aims to design a management plan to improve and guarantee patient safety; To achieve this, updates are developed in the management and treatment of surgical pathologies.

Keywords: quality, management plan, general surgery, health, patients.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención se mide por el grado de conocimiento y profesionalismo que tienen los individuos que laboran en una empresa para mostrar efectividad, oportunidad, eficiencia ya que deben enfocarse en cuidar la seguridad de las personas para alcanzar los objetivos que se propongan.

Por lo tanto, establecer una calidad de atención donde los clientes se sientan seguros y satisfechos es un derecho humano de cada ser humano, cuya protección y garantía es responsabilidad fundamental de los médicos; es decir, que la calidad de atención se enfoca principalmente en las personas en proporcionarles y favorecerles beneficios, logrando cuidados eficaces de forma segura, así lo señala la (OMS, 2017).

En síntesis, para cumplir con la debida calidad de atención toda institución de salud debe contar con un plan de gestión donde se organice y administren las actividades a realizar en las diferentes áreas para alcanzar los objetivos y reducir la posibilidad de que se produzca deficiencia y el público se queje.

De esta manera, la calidad de atención en el área de cirugía debe ser impecable, oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y que esta, esté de adecuada con los estándares aceptados en la práctica profesional, tal como lo afirma, Orjuela (2017).

A través de aquello, dentro de este proyecto de investigación se ha encontrado la necesidad elaborar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general, del Hospital General Docente Ambato donde se establezcan mejoras en la atención y así alcanzar la excelencia como institución de salud, y, asimismo quede como un aporte para la casa de salud.

El Hospital General Docente Ambato es un establecimiento público, cuenta con profesionales y especialistas de la salud que suministran asistencia médica a los usuarios, el Hospital cuenta de diferentes áreas y servicios en los cuales se encuentra la de Cirugía General, quirófanos, unidades de trabajo de parto y recuperación, estaciones para hemodiálisis, consultorios de atención para emergencia inmediata, y en todas estas áreas, se debe mantener la organización para que no se incumplan con los términos previstos que es salvar vidas y así no haya insatisfacción en los pacientes.

A partir de esto, es necesaria la ejecución de un plan de gestión donde se expondrá una estructura clara en todos los servicios asistenciales y administrativos del hospital, asimismo esto permitirá responder a la seguridad del paciente donde se disminuyan los riesgos y daños al recibir atención de salud, puesto que solo en el área de cirugía se realizan 630 al mes.

Por tal motivo, este estudio servirá para que tanto los miembros del Hospital General Docente Ambato sigan mejorando la calidad de servicio que brindan a los pacientes y, de esta manera, generen en éstos mayor satisfacción.

CAPITULO I

Análisis de la situación actual de gestión gerencial

La gestión gerencial se puede definir como la piedra angular administrativa, puesto que su misión es planificar, organizar, coordinar y controlar las acciones y procesos que se llevarán a cabo dentro de la organización, (Cantuña, 2021). Para ello, el gerente debe de contar con recursos humanos, materiales y financieros para conseguir los objetivos propuestos.

Por consiguiente, actualmente la gerencia del Hospital General Docente Ambato está a cargo del doctor Fabian Chango, el cual debe trabajar para disminuir inconvenientes y hacer de la casa de salud la mejor con calidad y calidez, por su parte, las gestiones dentro del Hospital es el mejoramiento de infraestructura y tecnología en todas las áreas; dentro de la planificación gerencial, se ejecuta el esquema para que el Gobierno Nacional cumpla con el mejoramiento en la casa de salud.

Asimismo, la gerencia ha realizado planificaciones de publicidad para que el Hospital General Docente Ambato dé a conocer con qué área cuenta a través de redes sociales, esto con el fin de atraer mayor cantidad de pacientes.

De este modo, las gestiones que realiza el gerente permitirán brindar y garantizar un mejor servicio y seguridad integral y especializada en forma oportuna y segura a los pacientes en el sistema de salud.

Por su parte, Jorret (2019) afirma que, la gestión gerencial debe mostrar compromisos con el personal médico y los pacientes en su desarrollo como profesional; a partir de aquello, se debe de tener la mayor honorabilidad e integridad, para que la calidad de atención sea oportuna sin que existan problemas dentro de la casa de salud.

Por lo tanto, la gestión gerencial determina la manera de trabajo para ofrecer una atención de calidad a los pacientes donde se adopte actitudes y prácticas que no perjudiquen al ser humano.

Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El Hospital General Docente Ambato fue fundado una parte por el Estado y la otra por el Servicio Cooperativo Interamericano de Salud Pública, lo cual es considerado un Hospital de segundo nivel que ofrece atención a toda la población de Tungurahua y la zona central del país.

En cuanto a capital Humano administrativo el Hospital cuenta con 520 empleados, entre ellos, están los médicos, enfermeras, secretarías, área de consultas, área de admisiones. área de procesamiento de datos y planta de trabajadores como los tecnólogos, todos ellos con especialidades en el área de la salud y que tienen grado de maestrías; es importante indicar, que dentro del Hospital General Docente Ambato existen estudiantes realizando sus prácticas los cuales se encargan de realizar labores que el jefe de personal administrativo le establezca, siendo este trabajo supervisado para brindar servicios de calidad a pacientes.

Por otro lado, en el área de cirugía del Hospital Regional Ambato, se encuentra el personal capacitado para el debido proceso quirúrgico, ya que se debe respaldar la seguridad de los pacientes sin que existan complicaciones, esto brindará una calidad de atención efectiva y la gestión asistencial se realizará adecuadamente.

Cabe recalcar, que la calidad de atención en el servicio de cirugía general debe ser efectiva por ello, se debe de realizar protocolos de planificación, vigilancia para que se desarrollen actividades con diligencia y a tiempo.

Actualmente, para mejorar la calidad de atención del cliente del Hospital hay que trabajar con eficiencia, responsabilidad y eficacia, solo de esta manera, se pretende cumplir los objetivos para sacar adelante los objetivos de la casa de salud, pues esto influye en gran medida en la toma de decisiones de los pacientes.

Disminuir estas carencias solamente se dará con la debida planificación y control en todas las áreas del Hospital, donde se orienten a los profesionales de salud con una guía los procedimientos de calidad para tomar en cuenta sobre la atención que se les está brindado al paciente.

Actualmente, a través de esta investigación se pretende trabajar con la gerencia y

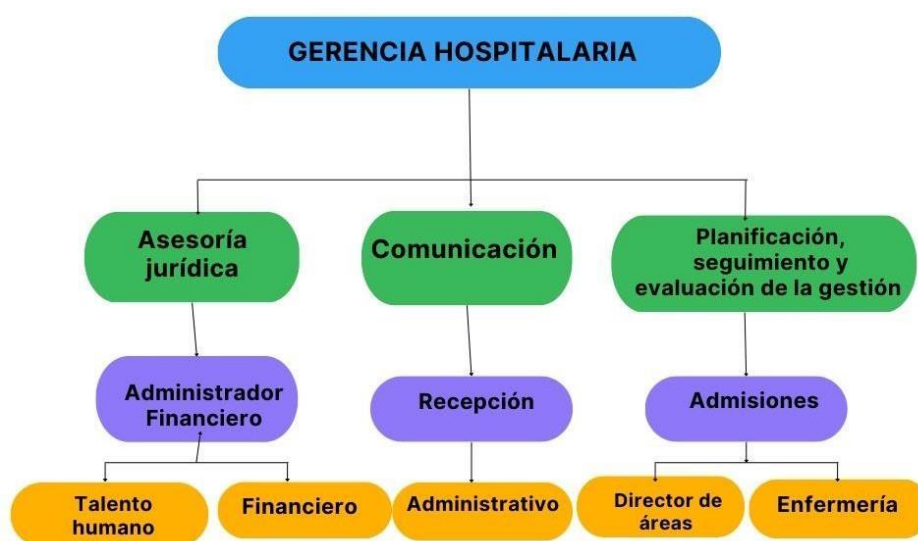
con todo el personal administrativo donde se propicie cambios que se extiendan e involucren tanto a el personal interno y sus funciones; ya que se requiere de un entorno coordinado con actividades establecidas y distribuidas con mayor eficiencia posible.

Con lo antes mencionado, es necesario ejecutar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato, donde se trabaje con diligencia, responsabilidad y eficiencia.

Estructura Administrativa, Financiera y Operativa del Hospital General Docente Ambato

En el siguiente gráfico se encuentran de manera organizada la estructura del Hospital General Docente Ambato, las distintas áreas son distribuidas de acuerdo al rol que cada personal realiza en la casa de salud.

Figura 1 Organigrama la estructura del Hospital General Docente Ambato



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la gestión financiera el Hospital, este recibe recursos del Estado ecuatoriano, y actualmente se encuentra en remodelación de infraestructura y según el Ministerio de Salud Pública (2022), se ha invertido \$38.997.111 para la transformación de esta casa de salud que provee de servicios a la población de la Sierra.

Ante esto, se permite conocer que las casas de salud deben de mantener un orden donde cada área ejecute sus responsabilidades de manera segura, recordando que se tratan de vida y se debe de dar servicios de calidad a todas las horas del día.

A continuación, se describen algunas áreas.

Gerencia hospitalaria

El área gerencial, es donde el profesional encargado debe de manejar de manera indispensable tanto el ámbito administrativo, como estructural, es decir, debe estar al tanto del funcionamiento del personal para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato

Para ello, se necesita que en la gerencia intervenga un profesional capacitado en gestión hospitalaria donde dirija y gobierne como responsabilidad.

- La gerencia se encargará de supervisar las áreas de manera continua donde el personal se sienta capaz de trabajar con la máxima calidad de atención a los pacientes.
- La gerencia debe de demostrar el cumplimiento de las leyes establecidas en la ley, como en el Hospital.
- Toda decisión que toma en cuenta al ámbito financiero debe estar basado en políticas y estrategias generales.
- Pedir que se realice informes anuales sobre las actividades que se realizan en todas las áreas del Hospital.

Jefe de personal de cada área

Controlan e inspeccionan al personal de enfermería y de cada área de acuerdo con los casos que se les haya enviado a realizar.

Debe estar capacitado para liderar con eficiencia para planificar las actividades del área que se le ha encomendado a hacer.

Trabajar de manera conjunta con los distintos jefes de personal del hospital para planificar, implementar y gestionar las operaciones clínicas.

Cada jefe de personal debe de desarrollar estrategias que involucren el buen estado de salud para la población, dando nuevas iniciativas para mejorar la atención hospitalaria.

Enfermería

Es aquel que está bajo la supervisión de un director, y sus funciones son las siguientes:

- Regula y organiza las tareas asistenciales del área que se le designa.
- Debe estar pendiente de las tareas encomendadas para la salud del paciente.
- Lleva un orden interno con cada paciente.
- Debe mantener la seguridad del paciente.

Área de admisión

En el área de admisión están los encargados de coordinar y priorizar las actividades de asistencia médica; asimismo, tramita la documentación precisa para que los pacientes tengan su información hospitalaria.

Igualmente, debe estar al tanto que el área de cirugías se mantenga en condiciones exactas, será verificada a través de normas y reglamentos con las coordinadoras del servicio.

Área financiera

Dentro del área financiera se maneja los activos, la estructura, la financiación con el objetivo de desarrollar un informe sobre los gastos realizados con el fin de determinar la eficiencia y eficacia de las mismas.

De esta manera, se pretende desarrollar, organizar y controlar las finanzas de una forma efectiva donde se cumplan con los requerimientos y transparencia de los recursos financieros para la ejecución de los planes, programas y las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas.

Oferta y demanda de servicios

Según Temporelli (2019), la oferta y demanda de servicios dan a conocer la rentabilidad o disminución de los bienes o servicios que se proporcionan a los clientes,

es decir, determina la manera en cómo surge la economía o cómo esta puede presentar complicaciones. Por tal motivo, se debe conocer los beneficios de las ofertas para que no existas pérdidas en los bienes y servicios.

Oferta de servicios en el Hospital General Docente Ambato

Las ofertas que pone a disposición de los pacientes, el Hospital Provincial Docente Ambato, según (Díaz, 2022), son las siguientes.

- Cuidado y atención de Emergencia 24 horas.
- Hospitalización segura en todas las patologías.
- Cirugía.
- Neonatología.
- Terapia Intensiva.
- Centro Quirúrgico.
- Traumatología y Geriátrica.
- Consulta Externa Infantil, General y de Especialidades.
- Diagnóstico: Laboratorio, Imagenología y Fisiología Patológica.

Análisis geoespacial y geopolítico

El Hospital General Docente Ambato se localiza en Ecuador, provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, sector de Cashapamba, parroquia La Merced, en las avenidas Luis Pasteur y De la Unidad Nacional (nororiental).

- Horas de atención: Abierto las 24 horas
- Teléfono: (03) 282-1058
- Alrededor del Hospital hay farmacia cercanas y centros de salud.

Población atendida

La población atendida en el Hospital General Docente Ambato está destinado a las personas que necesitan de cualquier servicio de salud en cuanto a cirugía y que vivan en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, ya que la casa de salud cuenta con

especialistas para atender a distintos pacientes con diferentes afectaciones de cirugía.

Dentro de esta población se determinará cuál fue la calidad del servicio brindada, y esto se hará a través de una entrevista a los pacientes que se hayan realizado una cirugía.

Demanda de servicios insatisfecha

Zapata (2019) señala que, la demanda de servicios insatisfechas se hace evidente cuando un paciente padece de una enfermedad y no puede ser atendido porque se ha perdido la empatía, sumado a esto la falta de recursos y gestión ineficaz.

Al respecto, la demanda dentro del Hospital General Docente Ambato se da por medio de la opinión de los pacientes, en este caso son ellos los que evalúan la calidad de atención en el servicio de cirugía general, esto con el fin de que la organización proponga cambios que contribuyan a la eficiencia y productividad del establecimiento de salud.

Una de las demandas en cuanto a la calidad de atención es la falta de medicina, el personal que labora en farmacia no presta buen servicio y en muchos casos afirman que no hay el medicamento requerido, por ende, el tiempo es otra demanda.

Al respecto, se debe recordar que el Hospital General Docente Ambato es público y atienden a personas con escasos recursos lo cual solicitan una buena y oportuna atención de calidad y a precios accesibles.

CAPITULO II

Planteamiento del Problema

Dentro del Hospital General Docente, la calidad de atención debe estar integrada por distintos factores como profesionalismo en cirugía general, seguridad, principios éticos y una excelente práctica médica lo cual generarán resultados de una eficiente atención.

Profesionalismo y principios éticos que no se han demostrado en la atención de los pacientes, puesto que, según mi experiencia en el área de cirugía, algunos compañeros no demuestran empatía y seguridad a los pacientes a la hora de evaluarles, y esto se evidencia en la queja que han presentado familiares de pacientes, los cuales han señalado que las fichas de ingresos a cirugías han estado incompletas y los médicos de turno no les ayuda a llenar dicha ficha, lo cual, esto puede ser motivo de complicación a la hora de realizar la intervención quirúrgica; otra problemática es que muchos compañeros llegan atrasados a realizar la cirugía, lo cual puede provocar una negligencia médica o un mal manejo de los equipos; en sí esto ha influenciado en el área ya que se ha visto expuesta a una contaminación de material estéril, complicaciones quirúrgicas y anestésicas.

Del mismo modo, esta problemática surge por la falta de capacitación en protocolos y relaciones humanas, por la falta de un plan de gestión en cirugía general. Todo este problema ocurre principalmente en el área de cirugía del Hospital General Docente, afectando principalmente a la calidad de atención del usuario, puesto que se pone en riesgo la vida de una persona.

Tal es el caso que, el propósito de este trabajo de investigación es elaborar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general, donde se expongan expectativas y desarrolle políticas de formación, para crear un clima laboral positivo que podrá ser comprobable mediante la satisfacción de sus asesores productores de seguros, esto con el fin de mejorar el ratio de recuperación de los pacientes.

Finalmente, se señala que calidad de atención en el servicio de cirugía siempre ha sido un reto en el Ecuador, esto ha existido desde siempre, la salud ha sido deteriorada y las casas de salud en muchas ocasiones no dan una adecuada calidad de atención.

Justificación del problema

Para atender el problema presentado en el Hospital General Docente, es necesario que la casa de salud lleve un plan de acción que favorezca la calidad de atención de los pacientes en el área de cirugía general, esto con el fin que reciban la atención debida y en el tiempo oportuno, mostrándole un servicio de calidad con todos los requerimientos posibles; ante esto, el hospital Debe de crear políticas de atención para que de esta manera no se exponga en riesgo la salud del paciente.

Por tanto, es fundamental que se preste la debida atención para beneficio de la población que tiene que realizarse alguna cirugía o cualquier tipo de atención; tal es el caso que plan de gestión favorecerá al ciudadano como a los médicos para que se prevengan daños donde sean controlados, supervisados y evaluados. Al llevar a cabo el presente estudio, se conseguirá mejorar la calidad de atención y la imagen del hospital como de todo su personal será un éxito por las opiniones de los pacientes satisfechos.

Asimismo, al no haber una atención eficaz el índice de mortalidad crece por lo que no hay un lugar con los equipos especializados para realizar cirugías; ante esto, como personal de la salud que trabaja en el área de cirugía, soy conocedora de que hay una alta demanda de pacientes que requieren de cirugía y por la falta de infraestructura no se han realizado.

El estudio de este trabajo permitirá que los pacientes del Hospital General Docente Ambato gocen de una efectiva atención de calidad por medio del personal administrativo, médico y de especialidad en el área de cirugía, lo cual beneficiará a los pacientes a la mejora de la calidad de vida sin que se vea afectada su salud, economía y tiempo, que son factores que implica la atención en cirugía.

Por tal motivo, se toma en cuenta lo que dice la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 35, donde se plantea que toda enfermedad debe ser atendida de manera inmediata por salvaguardar la vida del paciente, en caso de que no requiera de la casa de salud se debe fomentar un plan de contingencia.

Objetivos

Objetivos General

- Diseñar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención y garantizar la seguridad del paciente el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato.

Objetivos específicos

- Identificar las falencias en la calidad de atención, en el área de Cirugía General del Hospital General Docente Ambato.
- Definir acciones correctivas, para las falencias identificadas en la calidad de atención en el área de Cirugía General del Hospital General Docente Ambato.
- Identificar las gestiones del personal de cirugía del Hospital General para gestionar acciones correctivas en cuanto a la calidad de atención, en el área de cirugía.

Alternativas de solución

Las alternativas de solución permiten llevar un procedimiento sobre la problemática encontrada en el Hospital General Docente para que los clientes se sientan satisfechos y tengan la atención debida, para ello, se procede a definir una lluvia de idea con las distintas alternativas sean estassistemáticas, financieras y políticas. De esta manera, la (Agencia Nacional de Evaluación, 2019) señala “que las alternativas de solución permiten la mejora continua en una organización y esto cuando se planifica para llevar un entorno cambiante con fortalezas para superar las debilidades.” A continuación, se elabora una matriz de alternativas de solución que influirán en el Plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato.

Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativa de solución	Unidad de Gestión Responsable
Falta de profesionalismo y empatía	Falta de capacitación en protocolos y relaciones humanas.	Prolongación en los tiempos de asistencia y maltrato al usuario.	Mejora la atención y trato al usuario.	Crear protocolos básicos de asistencia	Dirección del área Talento Humano
Insatisfacción del Servicio de cirugía.	Poco interés del personal médico y de asistencia.	Usuarios molestos e insatisfechos con los servicios brindados.	Motivar al personal médico y de servicio para cumplir mejor sus tareas	Talleres de motivación.	Dirección Del área Talento Humano
Calidad deficiente.	Desconocimiento de factores influyentes en calidad de atención.	Mala calidad del servicio de cirugía General.	Elevar la calidad y satisfacción del servicio en el área de cirugía general.	Dar a conocer mediante talleres los factores que inciden en la calidad de los servicios.	Dirección del área. Talento Humano.

Fuente: Entrevista a usuarios

Elaboración: Md. Andrea Carolina Buenaño Núñez

CAPITULO III

Metodología de investigación

Dentro de la presente investigación se llevará a cabo la creación de un plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato, por tal motivo, se interviene a través de una investigación cualitativa descriptiva, puesto que se da a conocer detalles de un cierto grupo de personas que laboran en el hospital dentro del área de cirugía, y que son pilares para dar por sentado el plan de gestión y mejorar los problemas existentes.

A partir de esto, se pretende tomar los resultados más sobresalientes para gestionar un adecuado plan de gestión que favorezca a los pacientes, asignándoles la categoría en el servicio de cirugía general; y a partir de esto, llegar a las conclusiones oportunas basados en los objetivos de la investigación.

Se procede a realizar la recopilación de información adquirida directa con la población atendida en el servicio de Cirugía de esta casa de salud, siendo la entrevista la herramienta principal; y realización de encuestas en base a un muestreo aleatorio simple de los pacientes atendidos en consulta externa y hospitalización del servicio de Cirugía General.

De esta manera se realizó encuestas a 6 personas que trabajan en el servicio de cirugía general con experiencia superior a 3 años, y de igual manera a 50 pacientes que se encontraron hospitalizados en el servicio.

- Teniendo como resultado que de las 6 personas encuestadas siendo el 100%, piensan que la principal causa para no poseer un buen plan de calidad en el servicio es la falta de desconocimiento de los usuarios al acudir a este servicio, ya que existen cirugías de emergencia, pero la gran mayoría de pacientes que se encuentran hospitalizados con patologías que pueden ser resueltas al planificarlas.
- La falta de recursos, ya sea insumos y equipos médicos en el área de cirugía, para realizar procedimientos quirúrgicos, es un punto que todos los encuestados manifestaron que es necesario para una correcta atención.
- Los encuestados concluyen que la administración del hospital debe ser liderada por personas capacitadas, para de esta manera tener una mejor atención en el

servicio de cirugía general y que cuente con todos los quipos necesarios.

- 5 personas encuestadas señalan la falta de prevención en centros de salud de atención primaria, ya que ahí es la captación de pacientes que deberían ser derivados al servicio de consulta externa previamente para no colapsar el servicio de cirugía general.

Diagnóstico de las áreas funcionales

El diagnóstico de las áreas funcionales se extiende a la administración de los miembros encargados de cada departamento del hospital; específicamente al personal de cirugía, los cuales deben de trabajar con eficiencia y mostrar responsabilidad para administrar recursos humanos para una correcta calidad de atención a los pacientes.

La atención que se da en el servicio de Cirugía general de esta casa de salud, depende del ministerio de salud pública, que abarca las patologías quirúrgicas de emergencia y las planificadas.

En el departamento de Cirugía General el personal médico ya sean residentes y especialistas, personal de enfermería, son los responsables del manejo multidisciplinario de los pacientes llevando el mejor tratamiento para cada uno de ellos, o tomar la decisión de transferir al usuario a otra casa de salud.

Al realizar este proyecto para mejorar la atención en el servicio de Cirugía General, se utilizará el estudio FODA para tener un mejor ambiente laboral, se ayudará a evaluar las carencias que tiene este servicio, se analizará las circunstancias en el déficit de atención y se tomara las decisiones correctas para no colapsar a los usuarios.

Se describirá las fortalezas y debilidades principales del hospital y del servicio de cirugía general, se resumirá las actividades primordiales y de que manera se puede implementar un plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio.

Ratios que se relacionan con las áreas funcionales

- En el servicio de cirugía general existen al momento 23 especialistas en diferentes ramas quirúrgicas, se realizaron aproximadamente 4.200 cirugías en total.
- Existen un total de 27 médicos residentes para el servicio de cirugía general, divididos a 5 médicos por guardias en total 25; y dos médicos administrativos; siendo responsables cada turno de 60 pacientes aproximadamente.
- Se efectúan ingresos al servicio de hospitalización en promedio de 8 por día.

- Se realiza resolución quirúrgica de patologías de emergencia en un promedio de 5 al día.

Gestión Gerencial de la Dirección

La gestión del gerente del Hospital General Docente Ambato debe estar basado en la administración, coordinación de un arduo trabajo eficiente, conjuntamente con la dirección para brindar la mayor atención posible a los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades físicas que presentan en el servicio de cirugía general de la mejor manera posible.

Por lo tanto, dentro del Hospital General Docente Ambato la gestión gerencial supervisa y monitorea las acciones administrativas de todas las áreas, lo cual ayuda directamente a la dirección médica a estar encaminados en la calidad de vida del paciente, como en el seguimiento, control y supervisión para el debido tratamiento; así también, se encarga de mejorar la calidad de atención en cuanto a infraestructura, en el mantenimiento de equipos y en llevar una adecuada gestión financiera que permiten la sustentabilidad del hospital.

Al ser un hospital público debe contar con un alto estándar de calidad en el área de cirugía, por tal motivo se ejecuta un plan de acción donde se dé a conocer la casa de salud donde se intervendrá de manera coordinada los procedimientos a seguir para mejorar la calidad de atención, asimismo, donde se cumplan con los protocolos de seguridad para el paciente, así como las funciones a realizar antes, durante y después del procedimiento de la cirugía supervisando la mejora continua del paciente, esto con el fin de brindar una excelente calidad de atención de acuerdo a los establecido por el Ministerio de Salud Pública.

Por consiguiente, los médicos cirujanos, deben estar aptos y capacitados en lo que requiera su participación activa, es decir, mostrar siempre a los pacientes una efectiva comunicación y empatía.

Debido al trabajo intenso que realiza la gerencia, debe estar capacitado en todas las áreas y especialidades para una correcta gestión administrativa en los diferentes departamentos para coordinar las obligaciones de la organización.

Gestión Gerencial de la Dirección	
Brindar la mayor atención posible a los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades físicas que presentan en el servicio de cirugía general	Supervisa y monitorea las acciones administrativas de todas las áreas.
Seguimiento, control y supervisión para el debido tratamiento del paciente.	Mejorar la calidad de atención en cuanto a infraestructura, en el mantenimiento de equipos y en llevar una adecuada gestión financiera.
Mostrar una efectiva comunicación y empatía.	

El jefe del servicio de cirugía general, tiene el poder para hacer cumplir valores como responsabilidad, liderazgo y sobre todo ética, para de esta manera brindar una correcta atención a los usuarios que se encuentran hospitalizados en dicho servicio.

El resultado de este indicador se enfoca principalmente en la correcta administración empezando por una estructura completa de la gerencia del Hospital Docente Ambato, obteniendo que en el servicio de cirugía general al momento se tiene escasos insumos médicos para realizar intervenciones quirúrgicas, y además el cambio continuo de jefe de servicio no permite que se cumpla los compromisos y evaluaciones continuas dentro del área de cirugía.

Funciones que se relacionan con la gestión en gerencia de la dirección

- Actividades que se realicen en el servicio de cirugía general, ya sea en hospitalización y en el área de quirófano.
- Controlar a todo el personal médico y de enfermería que se encuentre en el servicio.
- Aprobar y rechazar cada inversión que se proponga en bien de la institución, para adquirir equipos e insumos médicos.

- Existen un total de 50 médicos generales y especialistas que deben estar preparados, para resolver patologías ya sea de emergencia o planificadas en esta casa de salud.

Tabla 1. Número de pacientes atendidos en el mes de Enero

Genero	Número de pacientes	Porcentaje
Masculino	245	70%
Femenino	105	30%
Total	350	100%

Fuente. Elaboración propia.

Durante el mes de Enero se atendió 350 pacientes de los cuales todos se encontraban en la base de datos del hospital, siendo el 70% de sexo masculino y el 30% femenino.

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La gestión administrativa del Hospital General Docente Ambato, establece los distintos niveles de especialización en el área de cirugía, los cuales están organizados por el director del hospital, estos incluyen los niveles de atención de mayor complejidad, hasta los de menores escalas, ya que la atención del paciente es lo más importante y se debe de mostrar satisfacción a sus necesidades sea de mayor o menor rango, por ello, cada área departamental los médicos deben estar preparado para las exigencias que acostumbran a tener los pacientes.

Similar a lo anterior, la gestión administrativa y de recursos humanos también se enfoca en la correcta utilización de los recursos como materiales, económicos y humanos para solventar emergencias de los pacientes y brindar calidad, cobertura las 24 horas en el área quirúrgica y los pacientes se sientan satisfechos; esto quiere decir que debe existir una organización, dirección y control en el personal administrativo y de talento humano para que no exista deficiencias.

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	
Establece los distintos niveles de especialización en cada área.	Cada área departamental los médicos deben estar preparado para las exigencias que acostumbran a tener los pacientes.

<p>Se enfoca en la correcta utilización de los recursos como materiales, económicos y humanos para solventar emergencias de los pacientes y brindar calidad.</p>	<p>Debe existir una organización, dirección y control en el personal administrativo y de talento humano para que no exista deficiencias.</p>
--	--

Como observamos el resultado de este indicador, se tiene un déficit de personal en el área de Cirugía, a pesar que se cuenta con gran número de especialistas y médicos residentes, la demanda de usuarios al ser un Hospital de referencia es muy grande; por lo que el área de recursos humanos debe enfatizarse y realizar una guía correcta dentro del servicio de cirugía general para reforzar y poder brindar de mejor manera la atención.

Ratios que se relacionan:

- La Gestión administrativa y de recursos humanos con los que cuenta nuestra institución, tanto como el personal médico y de enfermería para el servicio de cirugía, tiene un déficit de 10 médicos generales para abastecer las necesidades del servicio.
- Aproximadamente cada médico residente se encarga de 15 pacientes diarios en el servicio de hospitalización, por lo que Recursos humanos debería analizar el incorporar mas personal; de esta manera se brindaría una mejor atención al usuario.
- En el área de consulta externa de cirugía general, cada médico especialista brinda atención al día en promedio de 16 pacientes.
- En el hospital docente Ambato, el área de recurso humano, realizo Informes de Contrato de Servicios Ocasionales y Profesionales para el ingreso de 112 Enfermeras, Auxiliares de Enfermería, Nutrición y Odontología; 90 Médicos Generales, 2 Psicólogos, 31 Médicos Especialistas, y 108 funcionarios administrativos.

Gestión financiera

En el área de cirugía, se invirtió 50.000 dólares, los cuales sirvieron para implementar equipos nuevos, equipos que se les dará mantenimientos periódicos por los expertos en gestión operativa y administrativa donde certifiquen el buen funcionamiento de todos los equipos, para brindar la mejor atención con altos estándares de seguridad al

paciente.

Al respecto, el buen funcionamiento y la calibración adecuada de todos los equipos, con certificados de calidad, para brindar la mejor atención con altos estándares de seguridad al paciente.

Gestión Financiera	
Implementar equipos nuevos de cirugía.	Garantizar una buena atención de calidad y calidez a los usuarios.
Brindar mantenimientos en un tiempo determinado por personal capacitado que aseguren el funcionamiento de los equipos del establecimiento.	Certificados de calidad, para brindar una mejor atención con un nivel elevado, para seguridad al paciente.

Como resultado de estos indicadores, a pesar que en la actualidad el Hospital tiene una infraestructura nueva, existe aún falta de equipos médicos para las intervenciones como es torres de laparoscopia, arco en C, entre otras; lo que ocasiona que no se brinde una correcta atención de calidad a las personas que acuden a este centro de salud.

Ratios que se relacionan:

- En el área de cirugía del Hospital Docente Ambato, el objetivo es adquirir equipos médicos para resolución quirúrgica, como una torre de laparoscopia; que por su precio elevado es complejo comprar de manera inmediata; de todo el presupuesto del hospital aproximadamente un 14% será para este servicio.
- El presupuesto asignado por el Nivel Central a esta casa de salud fue \$29.069.644,77 dólares, la ejecución presupuestaria se efectuó considerando las directrices y normativas vigentes, alcanzando un porcentaje de ejecución presupuestaria igual a 99% del presupuesto codificado.

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

El personal que se encuentra en logística dentro Hospital General Docente Ambato en el área de cirugía debe estar al tanto de toda la materia prima, para de esta

manera garantizar la calidad en la atención en salud, tanto desde los equipos y materiales de atención, el equipo humano que son los médicos especialistas, como en el abastecimiento de medicamentos e insumos hasta el flujo de pacientes; esto crea un beneficio de atención a los pacientes, ya que se les brinda el abastecimiento de todos los medios necesarios, adecuados y se les atiende de acuerdo a sus necesidades.

Al respecto, cada paciente que está por ingresar a una cirugía debe de tener su historia clínica como documento legal y principal de la atención clínica, esto le permitirá conocer al médico cirujano llevar a cabo el procedimiento ya que conoce el historial del paciente; todo el equipo de salud tiene la responsabilidad que se brinde la mejor atención de calidad a los usuarios.

Asimismo, el personal de enfermería tendrá que realizar el ingreso del paciente a cirugía, tendrá que realizarlos con los datos completos, esto en sí permite brindar una calidad apropiada y la atención personalizada a cada usuario, para resguardar la integridad del paciente con todas las normas establecidos por el Ministerio de Salud Pública.

Con estos indicadores, se recalca que para obtener una gestión correcta debe ir de la mano con la gerencia, dirección, jefe de servicio, personal médico, enfermería, farmacia; todos en un solo equipo se debe tener una planificación correcta, para tener previsto cuando se terminen los medicamentos o cuando algún equipo se encuentre dañado o requiera revisión.

DIAGNOSTICO:

Gestión operativa, abastecimiento y Logística en esta casa de salud, cuenta con personal capacitado para llevar en orden este indicador; por otro lado, no abastece de suficientes equipos médicos disminuyendo de esta manera el 35% de los pacientes hospitalizados puedan ser resueltos quirúrgicamente de manera temprana.

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

La gestión de este departamento de tecnología en el Hospital General Docente Ambato se encarga de que cada departamento o área cuente con cámaras de seguridad donde se vigile el establecimiento, asimismo, debe de contar con máquinas actualizadas que den resultados instantáneos de los pacientes, esto con el fin de mejorar, optimizar

y asegurar la calidad de atención y vida de usuario.

En el ámbito de los profesionales, todo el personal de cirugía dispone medio de comunicación personal, asimismo el hospital tiene líneas telefónicas e internet, esto permite que las nuevas tecnologías de comunicación favorezcan y fortalezcan la atención médica de una forma unificada.

Con estos indicadores se puede implementar un sistema actualizado e interactivo, que ayude a brindar una mejor atención rápida y segura; llegando a un diagnóstico precoz; donde el resultado sería un mejor tratamiento a cada paciente.

DIAGNOSTICO

El 95% del personal que labora en el área de cirugía general cuenta con teléfonos inteligentes con internet, siendo de vital importancia, para actualizarse en patologías que frecuentemente se presenta.

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

La gestión hospitalaria con relación a cirugía en el Hospital General Docente Ambato se debe empezar con anticipación ya que el paciente es evaluado con exámenes para su debida intervención, verificando todos los exámenes ya sean de imagen y laboratorio, hasta los registros médicos, entre otros, coinciden para brinda la mayor y optima atención y de esta manera obtener un resultado satisfactorio.

Una vez, tomado los exámenes se debe de establecer una serie de protocolos para dar cumplimiento a la cirugía del paciente, cabe recalcar que esto no debe ocurrir errores y si existieran se deben mejorar con rapidez.

El área de cirugía está destinado a brindar servicio, atenciones, procedimientos médico- quirúrgicos, con fines diagnósticos, terapéuticos o de rehabilitación, y que requieran permanencia y necesidad de soporte asistencial por más de 12 horas, por su grado de dependencia o riesgo, según corresponda al nivel de atención.

El servicio de Cirugía General cuenta con 60 camas para pacientes hospitalizados ya sea con patologías resueltas por emergencias o planificadas desde la consulta externa.

El hospital Docente Ambato cuenta con servicios de imagen, laboratorio, las 24 horas, lo que es de gran ayuda para llegar a un diagnóstico correcto de los pacientes, y de esta manera que puedan ser intervenidos quirúrgicamente de manera rápida.

Ratios que se relacionan con el área de estudio

- En el servicio de cirugía general en el año 2022, se realizaron aproximadamente 4.200 cirugías dentro de ellas intervenidas de emergencia y otras con patologías que se planifico la resolución quirúrgica.
- En el año 2022 las camas de hospitalización siempre se mantuvieron lleno, siendo el 100% de ingresos al servicio de cirugía general.
- Cabe recalcar que centros de salud de atención primaria, no existe un buen triaje en patologías quirúrgicas, lo que ocasiona un colapso en el servicio de cirugía general por la gran demanda de pacientes.
- Se realizaron 2100 cirugías de emergencia en el año 2022, que fueron resueltas inmediatamente.
- Se efectuaron ingresos al servicio de cuidados intensivos de pacientes en malas condiciones generales, previamente resueltos quirúrgicamente, un numero de 18.
- Se realizo en el servicio de cirugía general, exámenes de imagen para control pre operatorio, control post quirúrgico con radiografías y tomografías en al año 2022 un numero de 3600.
- Se estima un promedio de estancia de los pacientes resueltos quirúrgicamente en el servicio de cirugía general en el área de hospitalización de 3 días.
- Se realiza un promedio en el pase de visita del servicio de cirugía general a 58 pacientes diarios, por parte de médicos residentes y especialistas de esta casa de salud.

Hospitalización Hospital General Docente Ambato.

Tabla 1. Patologías principales en el área de hospitalización.

Apendicitis aguda no especificada
Cirugía de cálculo de la vesícula.
Hernias inguinales
Traumas abdominales
Heridas por cornadas de toro

Fuente: Hospital General Docente Ambato.

Las intervenciones quirúrgicas de mayor frecuencia que se realizan en esta casa de salud, son de emergencias encontrándonos con apendicitis aguda, seguidas por cirugías planificadas como es cálculo de la vesícula biliar, hernias inguinales.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

El plan estratégico es importante dentro de una investigación, puesto que permite exponer los diversos entornos en que el Hospital General Ambato se basa para mantenerse en el mercado, como el político, económico, legal, ambiental, social y tecnológico.

Análisis del Entorno Social

Esta herramienta analítica en sí misma es de gran ayuda, ya que facilita la comprensión de los contextos socioeconómicos, políticos, sociales, culturales y científico-técnicos en los que se desarrollará una determinada actividad. Entre los factores encontramos:

El entorno social se analiza a través de la herramienta PESTEL.

Tabla 1. Análisis PESTEL

Político	Económico	Social	Tecnológico	Ambiental	Legal
El Ministerio de Salud es quien regula al Hospital General Ambato como una casa de salud pública, ya que está ligada a recibir presupuesto del estado Ecuatoriano.	El hospital General Ambato dispone con ingresos públicos, ya que el ministerio de finanzas gestiona los pagos a los médicos y administradores públicos.	El hospital General Ambato pertenece al Ministerio de Salud Pública y brinda sus servicios a toda la provincia de Tungurahua donde viven personas con distintas culturas.	El Hospital General Ambato tiene servicios de internet, pero muy deficiente, cuenta con amplias máquinas especializadas y de excelente tecnología.	Los que afecta al hospital es la cercanía que tiene con la empresa agrícola y el uso de químicos y el mal manejo de los mismos provoca daños en la salud.	El Hospital General Ambato, dentro del ámbito legal, cuenta con los reglamentos en orden como lo señala la Constitución ecuatoriana sobre la universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia en la salud.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)

Para el análisis de la industria de servicios se usará la herramienta de las 5 fuerzas de Porter.

Tabla 2. Análisis de la Industria de Servicios.

Amenaza de nuevos competidores	Poder de negociación de los clientes	Amenaza de nuevos productos /servicios	Poder de negociación de los proveedores	Rivalidad y competencia del mercado
En la localidad donde se encuentra el Hospital General Ambato, hay distintos centros de salud y a la vez hospitales privados, razón por la cual hay una competencia máxima, puesto que los ciudadanos prefieren hospitales públicos.	El Hospital General Ambato por ser un hospital público no cobra por los servicios brindados a la ciudadanía.	Los servicios brindados en el sector público muchas veces son escasos, por tal motivo se debe de desarrollar nuevas ofertas con relación a la salud para el público.	Para hacer negociaciones con el hospital, los proveedores tienen que ingresar a la plataforma del Ministerio de Salud.	Los Hospitales públicos tienen gran influencia en el mercado, y la rivalidad y competencias con hospitales privados es mínima.

Fuente: Elaboración propia

Se debe considerar que hay varios aspectos de interés, donde se debe solucionar los problemas que existen al momento de la atención en el servicio de cirugía general, ya que existen entidades privadas que cuentan con los quipos y abastecimientos suficientes en relación a nuestra casa de salud.

Table 3. Análisis FODA

Un análisis FODA incluye la realización de una evaluación de fortalezas y debilidades, un diagnóstico general de la realidad intrínseca de un organismo, y un análisis extrínseco.

Fortaleza	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Profesionales	Falta de atención de	Pasantes realizan	Falta de

médicos especializados. Capacitaciones anuales para todo el personal del Hospital. Atención gratuita y a toda hora. Registros del paciente en salud de las historias clínicas correctamente registradas.	calidad para agendar citas. Falta de empatía al atender a paciente. Demora en los turnos de los pacientes.	sus pruebas en distintas áreas de la medicina. Medicina gratuita. Abren campos para formar a nuevos profesionales.	profesionales médicos en distintas áreas. Riesgos ambientales por cercanas empresas que contaminan la salud del ser humano.
---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

En esta situación, se trata de promover el crecimiento de esta casa de salud enfocándonos en sus fortalezas, pero de la misma manera analizando sus debilidades como aspectos negativos que no contribuyen al logro de los objetivos de la institución.

Se analizaron algunos aspectos del Hospital Docente Ambato, donde se añadió los administrativos, tecnológicos y financieros; mediante la realización del análisis FODA, se promueven nuevas estrategias para solucionar los aspectos económicos, el presupuesto de esta casa de salud para brindar una mejor atención a los usuarios.

Cadena de Valor de la organización

Dentro de la cadena de valor se conoce la posición estratégica en el mercado del Hospital con el fin de brindar un aumento en el valor para el usuario.

Tabla 4. Cadena de valor de la institución de salud

Actividades primarias	Actividades de valor	Gestión asistencial	Especialidades médicas en el ámbito hospitalario para atender diversas patologías.	Atención de calidad al paciente
			Cuidados y atención de enfermería	
			Apoyo terapéutico	
Actividades de soporte	Proceso de gerencias.	Dirección Hospitalaria		
	Procesos de apoyo	Atención al usuario		

		Gestión de admisiones	
--	--	-----------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Se observa que dentro del servicio de cirugía general se cuenta con especialistas en todas las ramas, para la resolución de patologías quirúrgicas.

Todo este grupo de médicos cuentan con el apoyo del área de imagenología y de laboratorio clínico, todo esto por gestión de talento humano y la dirección zonal.

Planificación Estratégica

Misión

Presentarse como una entidad de salud pública con excelencia médica integral, con calidad, calidez, con entrega siendo un equipo de trabajo con un mismo objetivo de brindar una atención adecuada para los pacientes.

Visión

Como entidad pública ser reconocido como un Hospital que atiende a toda clase de personas con distintas patologías a nivel nacional con vínculos con otros hospitales sea públicos o privados, con el fin satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

Valores

Los valores que caracteriza al Hospital General Docente Ambato son los siguientes:

- Liderazgo.
- Respeto.
- Compromiso.
- Equidad en el servicio.
- Justicia.
- Lealtad.
- Confianza.

Objetivos Institucionales

- Cuidar y fortalecer la seguridad del paciente.
- Mejorar la calidad de salud y atención a los pacientes con la respectiva información en la historia clínica.
- Fortalecer la imagen del hospital con distintas estrategias de cambios.

Políticas

Las políticas del Hospital General Docente Ambato se basan en políticas públicas, planes sobre atención en la calidad y calidez y de esta manera brindar todos los servicios que se requiere en salud, para dar una adecuada y eficiente vida del usuario.

Plan de gestión gerencial

En el siguiente capítulo se recalca los indicadores y las actividades por gestión que se realiza en el Hospital Docente Ambato, donde encontraremos la gestión organizacional, administrativa, financiera y económica, técnica y tecnológica, las cuales contribuirán a las soluciones de los problemas en la institución.

Con este plan se puede brindar a la población una atención de calidad y calidez a todos los usuarios.

Propuesta de solución: Formulación plan de gestión gerencial

Gestión Gerencial de la Dirección

Antes de llevar un orden estructural, la gerencia debe concienciar la problemática sobre la atención de calidad en los servicios de cirugía para fomentar la empatía del personal médico y de enfermería a los pacientes del Hospital General Docente Ambato para la eficiencia en el servicio.

Tabla 5. Indicador de Gestión Gerencial de la Dirección

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Concienciar la problemática sobre la atención de calidad en los servicios de cirugía.	Fomentar la empatía del personal médico y de enfermería a los pacientes del Hospital General Docente Ambato	Eficiencia en el servicio.

Fuente: Elaboración propia

Para llevar un orden y brindar calidez y calidad de atención, dentro de la gestión gerencial se elaborará un organigrama funcional del Hospital General Docente Ambato, con el fin de describir las funciones a desempeñar en el área de servicio de cirugía general y de esta manera mejorar la atención en los usuarios de esta casa de salud, del mismo modo, el gerente verificara que se cumpla estas actividades como está establecido para mejorar la calidad de los pacientes que serán intervenidos en cirugía.

Tabla 6. Indicador de Gestión Gerencial de la Dirección

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Realizar un organizador del Hospital General Docente Ambato.	Funciones por desempeñar en el área de servicio de cirugía general	Verificar las actividades con la mejora de la calidad de los usuarios que serán intervenidos en cirugía.

Fuente: Elaboración propia

En el servicio de cirugía se verificará las actividades, con una mejor calidad y calidez para brindar al usuario que acuda a esta casa de salud.

Conformar el equipo para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato donde se presenten todas las inquietudes generadas en el área de cirugía general, este equipo será supervisado por el gerente para el cumplimiento de las políticas que se expondrán para la correcta atención y a su vez anexarle al organigrama funcional.

Tabla 7. Indicador de Gestión Gerencial de la Dirección.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Conformar un equipo para mejorar la calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato.	Se presentarán todas las inquietudes generadas en el área de cirugía general	Supervisado por el gerente para el cumplimiento de las políticas que se expondrán para la correcta atención

Fuente: Elaboración propia

Desarrollar un plan de mejora para la calidad de atención en los pacientes que acuden a esta casa de salud, dividiendo a los pacientes en patologías de emergencia y patologías que necesitan ser resueltas quirúrgicamente de manera planificada.

Mejoramiento Continuo de la Calidad

Realizar una estrategia que ayude al equipo de salud a mejorar la calidad en la atención en el área quirúrgica, resolviendo de manera oportuna las patologías de los usuarios, siendo supervisadas por la gerencia de esta casa de salud.

Tabla 8. Indicador de mejoramiento continuo de la calidad.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Realizar un plan en períodos óptimos en la atención en especialidades quirúrgicas.	Brindar soluciones cuando se trate de inconvenientes presentes en la sala de operaciones.	Actividades que serán coordinadas y evaluadas por la gerencia.

Fuente: Elaboración propia

Con dicho indicador se va a poder brindar una mejor atención al usuario, ya que se tendrá periodos establecidos para cada médico; de esta forma se organizará tiempos de consulta y de intervenciones quirúrgicas.

Para una adecuada atención de calidad al paciente, se propone colocar en el pie de la cama novedades de los pacientes, siendo el más importante medicamento con alto riesgo para el usuario, ya sea en la sala de quirófano como en hospitalización de los diversos servicios.

Tabla 9. Indicador de mejoramiento continuo de la calidad.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Colocar al pie de la cama el nombre de medicamentos con alto riesgo para el usuario y su vía de administración.	Lugares como la sala de operaciones, hospitalización de los diversos servicios.	Deberá ser observado por todo el personal de salud.

Fuente: Elaboración propia

Al utilizar dicho indicador tenemos la seguridad de brindar al paciente confianza, que no sucederá mezclas en los medicamentos con otros pacientes.

Realizar una guía de la correcta administración de medicamentos de alto riesgo en esta casa de salud, para prevenir efectos adversos en los pacientes.

Tabla 10. Indicador de mejoramiento continuo de la calidad.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Realizar un protocolo de supervisión del uso y manejo correcto de medicamentos de alto riesgo en el Hospital General Docente Ambato.	Relacionarse en el conocimiento de administración.	Visualizar el correcto método de administración de medicamentos.

Fuente: Elaboración propia

Este indicador contribuye al correcto manejo en el área de hospitalización del servicio de cirugía general, ya que el personal médico y de enfermería debe encargarse en su totalidad del correcto uso y prescripción de medicamentos en los pacientes.

Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Trabajar constantemente con eficiencia y una excelente calidad de atención en el Hospital General Docente Ambato, con estudiantes de las diversas carreras en salud siendo medicina,

enfermería, auxiliares de enfermería, fisioterapia, psicología que realicen sus rotaciones en el servicio de cirugía general con el fin de lograr prácticas quirúrgicas confiables.

Tabla 11. Indicador de ejecución de planes de desarrollo institucional.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Trabajar constantemente con eficiencia y una excelente calidad de atención en el Hospital General Docente Ambato con estudiantes de las diversas carreras en salud siendo medicina, enfermería, auxiliares de enfermería, fisioterapia, psicología	Acuerdos con instituciones de salud.	Documentos institucionales de las escuelas de salud, para lograr prácticas quirúrgicas seguras.

Fuente: Elaboración propia

En este indicador; es de vital importancia que se sume el equipo de docencia de la institución, para que de esta forma el personal que se encuentra cursando carreras a fines de salud, colabore con la demanda que existe en el área de cirugía general con conocimientos claros.

Ejecutar planes de desarrollo en el ámbito institucional, vinculado con las carreras afines de salud, para poder trabajar en equipo multidisciplinario; obteniendo de esta manera una mejor atención a los pacientes que acuden a esta casa de salud.

Crear estrategias de mejoras en la sala de cirugía a través de reuniones con la gerencia con el fin de juntar esfuerzos para diligencias de prevención y promoción de enfermedades quirúrgicas, siendo las emergencias y cirugías programadas de las diversas especialidades quirúrgicas.

Tabla 12. Indicador de ejecución de planes de desarrollo institucional.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Crear estrategias para mejorar en el quirófano.	Conversaciones con la gerencia con el fin de juntar esfuerzos para diligencias de prevención y	Capacidad resolutoria de la institución.

	promoción de enfermedades quirúrgicas	
--	---------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Se debe tomar en consideración que este indicador es de suma importancia en cuanto a la atención al usuario, ya que por la demanda que existe no se pueden realizar todas las cirugías planificadas, por lo que debería plantearse estrategias durante el tiempo en quirófano.

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Desarrollar y complementar un proyecto de aprendizaje sobre calidad y calidez a cada usuario, personal administrativo y operativo del Hospital General Docente de los servicios en cirugía que ofrece esta casa de salud, donde se difundan políticas del Ministerio de Salud Pública, lo cual brindara personal apto para resolver cualquier patología.

Tabla 13. Indicador de gestión administrativa y de recursos humanos.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Plan de capacitación sobre calidad y servicio al cliente a todo el personal administrativo y operativo del Hospital General Docente.	Capacitación sobre calidad y calidez del Ministerio de Salud Pública	Comprobar si el personal se encuentra capacitado en su respectiva atención.

Fuente: Elaboración propia

El presente indicador se debe cumplirse de manera primordial, ya que las capacitaciones al personal sobre la atención al usuario deben ser periódicamente en esta casa de salud.

Realizar un sistema de evaluación para los usuarios de esta casa de salud, en relación a la satisfacción de la atención al paciente resuelto quirúrgicamente del Hospital General Docente, con el fin de sugerir opciones para mejorar en futuras intervenciones. La evaluación se realizará por el personal de salud del hospital.

Tabla 14. Indicador de gestión administrativa y de recursos humanos.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Evaluación desatisfacción de la atención del paciente quirúrgico	Monitorear los índices de satisfacción.	Evaluación se realizará por el comité de calidad del hospital.

Fuente: Elaboración propia

Evidenciar la satisfacción del usuario en relación a la atención del personal médico y de enfermería, en el área de hospitalización y en sala de quirófano, para obtener resultados esperados.

Observar el desempeño que se indica en la guía la manera de prevenir infecciones del sitio quirúrgico en los pacientes previamente realizados una intervención quirúrgica, prescripciones médicas, correcta administración de medicamentos a dosis y horas ya establecido.

Tabla 15 Indicador de gestión administrativa y de recursos humanos.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Vigilar el desempeño en la guía sobre la prevención de infecciones del sitio quirúrgico en los pacientes resueltos quirúrgicamente.	Control por realizarse media hora antes de la intervención quirúrgica.	Revisión de parte del equipo médico y de enfermería.

Fuente: Elaboración propia

Mediante este indicador, se enfoca en la prevención sobre el desempeño que tiene el personal médico y de enfermería, en casos de infección de sitio quirúrgico de las patologías resueltas en esta casa de salud, un correcto manejo según lo establecido en la guía práctica.

Prestación de servicios

Verificar el correcto registro de la hoja de verificación de cirugía, la misma que debe estar con todos los detalles del paciente y con la letra legible donde consten las firmas y sellos de todos los profesionales y colocar cada responsabilidad al equipo quirúrgico, de la situación más complicada de cada paciente, la correcta identificación del paciente, disponibilidad de medicamentos e insumos.

Tabla 16. Indicador de prestación de servicios.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
-----------------------------	------------------------------	------------------------------

Verificar el correcto registro de la hoja de intervención quirúrgica.	Debe de constar las firmas y sellos de todos los profesionales	Constatar el correcto llenado de historias clínicas de los usuarios de esta casa de salud.
---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Cada paciente debe poseer el correcto llenado de hojas pre quirúrgicas, señalar e indicar de manera clara que tratamiento va a recibir.

Revisar y registrar el adecuado registro de informe de los sucesos ocurridos, reacciones adversas en relación a la seguridad del usuario que será resuelto quirúrgicamente, el mismo que debe ser verificado y notificado de manera indispensable.

Tabla 17. Indicador de prestación de servicios.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Revisar y registrar el adecuado registro de informe de los sucesos adversos.	Notificación obligatoria para resolución de casos.	Intervención activa de todo el personal.

Fuente: Elaboración propia.

Toda complicación debe ser comunicada y registrada, el personal médico es el encargado de notificar efectos adversos que ocurra en los pacientes; para brindar una mejor atención.

Realizar un taller sobre la utilización de objetos quirúrgicos con el personal médico y de enfermería del Hospital General Docente, a cargo del equipo de enfermería para los profesionales que ingresen a realizar algún tipo de cirugía o las que estén planificadas.

Se realizar de la siguiente manera:

1. Elaborar una agenda de capacitaciones.
2. Realizar la lista de participantes.
3. Establecer la simulación de conocimientos básicos tanto teóricos como prácticos en el área quirúrgica, sobre equipos e instrumentación para resolver una patología quirúrgica.
4. Verificación del laboratorio, que brindara un apoyo al personal de salud de esta casa de salud, y llegar a un diagnóstico y tratamiento óptimo en cada paciente.

Tabla 18. Indicador de prestación de servicios.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
----------------------	-----------------------	-----------------------

<p>Manejo sobre la utilización de objetos quirúrgicos con el personal operativo del Hospital General.</p>	<p>Personal operativo y de enfermería.</p>	<p>Agenda de participantes para las capacitaciones.</p>
---	--	---

Fuente: Elaboración propia

En esta institución pública de salud, es de vital importancia el uso adecuado de equipos médicos durante las intervenciones quirúrgicas; ya que el presupuesto para equipamiento es reducido ya que existe deficiencia en diferentes servicios de la institución.

Gestión Financiera

Realizar el presupuesto de la elaboración del plan de gestión para brindar una mejor atención de calidad y calidez en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato, por ello, se pretende optimizar de mejor manera los recursos económicos asignados para implementar este proyecto a la institución.

Presupuesto para brindar una mejor calidad a los usuarios de esta casa de salud.

El presupuesto realizado se basa principalmente en brindar una mejor atención a los usuarios del Hospital Docente Ambato, siendo la capacitación una forma importante para la prevención y promoción en salud.

Esta institución cuenta ya con quirófanos totalmente equipados, sin embargo, se coloca el mantenimiento por parte de personal preparado para realizarlo; de la misma manera se trata de adquirir otro esterilizador quirúrgico ya que la demanda de pacientes es alta; todo esto para mejorar la atención a los usuarios.

En la tabla presente se explica el presupuesto para el proyecto:

Tabla 19. Presupuesto

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Indicador de gestión financiera por áreas.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Verificar el gasto que se va a realizar en la elaboración del plan de gestión para mejorar la calidad y calidez de atención en el servicio de cirugía.	Recursos económicos.	Informar sobre el valor económico de la elaboración del presupuesto.

Fuente: Elaboración propia

Descripción	Materiales	Cantidad	Precio unitario	Valortotal
Realizar el presupuesto de la elaboración del plan de gestión para mejorar la atención en el servicio de cirugía general del Hospital General Docente Ambato.	Computadora, Internet, hojas, impresora.	3 u	\$ 150	\$450
Formación y capacitación sobre manual de seguridad del paciente.	Computadora, Proyector.	6 u	\$20	\$120
Revisión, control y evaluación de los protocolos de cirugía segura mensual.	Computadora, Papel.	50u	\$ 1	\$ 60
Mantenimiento de todos los equipos quirúrgicos	Pagos a los ingenieros.	30 u	\$ 500	\$ 15.000
Esterilizador quirúrgico	Equipo nuevo	1u	\$90000	\$90000
Aire acondicionado para quirófano	Instalación de equipos	1u	\$5000	\$5000
Máquina de anestesia	Máquinas con ventiladores para adultos y niños.	1u	\$50000	\$50000
VALOR TOTAL				\$ 790.000

Conocer cuál es el presupuesto que se destina al servicio de cirugía general, para de esta manera organizarse en la adquisición de insumos y equipos médicos.

Dar a conocer el informe económico al equipo de la mejora continua de calidad acerca de

la gestión financiera determinada para la ejecución del plan para pacientes en el área de cirugía del Hospital General Docente Ambato, por medio del cual reflejara el buen uso del presupuesto estipulado, los beneficios logrados, etc.

Tabla 21. Indicador de gestión financiera por áreas.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Dar a conocer el informe económico	Se reflejará el buen uso del presupuesto estipulado, los beneficios logrados	Analizar el presupuesto para especialidades quirúrgicas.

Fuente: Elaboración propia

Saber de manera exacta el presupuesto y realizar contratos públicos, para el alquiler o adquisición de insumos médicos.

Entregar el presupuesto para el área quirúrgica, para la obtención de equipos, insumos que se requiere para evitar complicaciones en los usuarios de esta casa de salud.

Tabla 22. Indicador de gestión financiera por área.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Asignar el presupuesto para equipos y dispositivos médicos	Mantener operativo el quirófano	Asignar presupuesto para usos correctivos.

Fuente: Elaboración propia

Se debe tomar en cuenta que la institución cuenta con áreas en todas las ramas de salud, por lo que el presupuesto debe ser analizado de manera correcta para equipar en este caso el área de cirugía general y por ende las salas de quirófano.

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

La institución de salud en este caso el Hospital Docente Ambato, posee personal encargado del abastecimiento y logística en cada servicio, para brindar una mejor atención al usuario.

Tabla 23. Indicador de Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Inventario y verificación de todos los dispositivos médicos y de los medicamentos.	Dispositivos médicos y medicamentos que faciliten intervenir a los pacientes en el área de cirugía.	Verificación y revisión del área de cirugía.

Fuente: Elaboración propia

Hacer un inventario y verificación de todos los dispositivos médicos y de los medicamentos

que faciliten intervenir a los pacientes en el área de cirugía.

Es de vital importancia llevar en un registro el correcto registro de medicación de cada paciente, notificando reacciones adversas que puedan presentarse durante su estadía en esta casa de salud.

Tabla 24. Indicador de Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Correcto registro de acciones desfavorables a la medicación.	Controlar el correcto registro de informe.	Realizar sesión instantánea para mejorar la calidad.

Fuente: Elaboración propia

Controlar el correcto registro de informe de reacciones desfavorables a los medicamentos en los pacientes que se han realizado alguna cirugía, ante esto, la notificación debe ser instantánea para mejorar la calidad.

Por la gran demanda que posee esta institución, se realiza cirugías menores de manera ambulatoria, de esta manera no se colapsa el servicio de hospitalización del área de cirugía.

Tabla 25. Indicador de Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Actividades en la atención a pacientes de cirugía menor	Serie de actividades	Verificación actividades para atención de pacientes.

Fuente: Elaboración propia

Elaborar una serie de actividades para atender a pacientes de cirugía menores en sala de procedimientos, y de esta manera de se va a colapsar las salas de quirófano para cirugías complejas, ya que requieren un tiempo corto y recuperación inmediata.

Se debe realizar un correcto triaje desde el servicio de emergencia, para de esta forma dividir cirugías de emergencias y planificadas; utilizando tratamientos inmediatos y óptimos para cada paciente.

Tabla 26. Indicador de Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Plan de mejora para el chequeo a usuarios con tratamiento quirúrgico de emergencia	Intervenciones urgentes en el área de cirugía donde la atención sea inmediata.	Plan de contingencia.

Fuente: Elaboración propia

Realizar un cronograma de apoyo para la atención a pacientes con tratamiento quirúrgico de emergencia en el área de cirugía donde la atención sea inmediata.

En todas las instituciones de salud, el correcto lavado de manos para todo el personal que labora, es de vital importancia que conozcan los pasos, para de esta manera prevenir patologías en pacientes.

Tabla 27. Indicador de Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Uso correcto de jabón para el lavado de manos para prevención de diversas patologías.	Prevención de infección de la sala de cirugía	Verificar el cumplimiento de lavado de manos.

Fuente: Elaboración propia

Estar al tanto, que el personal médico y de enfermería cumpla con lavado correcto de manos para la prevención de infección de la sala de cirugía según las guías actuales.

Se debe comunicar a cada paciente y familiar, diagnóstico y tratamiento quirúrgico que se va a realizar, para que de esta manera respaldar en la base de datos y controlar el formulario del procedimiento.

Tabla 28. Indicador de Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Controlar e inspeccionar que el formulario de procedimiento en cirugía esté completo y con letra clara.	Responsabilidad de los profesionales diagnosticar previamente.	Formulario de procedimiento en cirugía.

Fuente: Elaboración propia

Controlar e inspeccionar que el formulario de procedimiento en cirugía esté completo y con letra clara, ya que es responsabilidad de los profesionales diagnosticar previamente para así dar firmas y sellos donde el paciente sea intervenido

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Se realizará el diseño de una página en la home de la institución con URL y dominio propio, que ayudará en el seguimiento de pacientes de cirugía.

Tabla 29 Indicador de Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Páginas en internet para una consulta rápida	Diagnóstico clínico y quirúrgico	Satisfaciendo de esta manera al cliente de manera rápida.

Fuente: Elaboración propia

Efectuar protocolos de guía quirúrgica de cirugía, es decir, que el paciente acceda a través de una página web para una consulta rápida, lo cual admitirá al profesional de salud manejar el diagnóstico clínico y quirúrgico, satisfaciendo de esta manera al cliente de manera rápida.

Toda institución de salud, brindara apoyo en las gestiones de informática y comunicación, elaborando un formato de certificados con toda la información de cada usuario.

Tabla 30 Indicador de Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Medio de verificación
Realizar un formato en línea, para la emisión de certificados médicos	Emitir el certificado de atención y toda la información actual del paciente, tratamiento, diagnóstico y reposo.	Modelo informático

Fuente: Elaboración propia

Crear un formato digital para de esta manera facilitar la entrega de certificados médicos de pacientes que se han intervenido en cirugía, donde conste el diagnóstico tratamiento que se realizó, reposo que el usuario necesita, y de esta manera, facilitar a los usuarios

CAPITULO V

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

El desarrollo de un plan gerencial consiste en tener una ventaja en el sector de la salud, la cual se va a requerir de algunas actividades en gerencia, para llegar a una organización optima dentro de esta casa de salud.

Limitaciones y/o Restricciones de Gestión Gerencial

Existe varias limitaciones y restricciones en este ámbito de salud, por no explotar nuevas estrategias en gerencia de salud, no se toma las mejores decisiones para los usuarios, debido a la inexperiencia del personal en ámbitos administrativos y gerenciales.

Por lo que se puede evidenciar que las limitaciones encontradas en nuestro plan de gestión gerencial son:

- Una de las limitantes es la poca iniciativa del personal en cuanto a las capacitaciones y actualizaciones, que contribuiría a una mejora atención a los usuarios que acuden a esta casa de salud.
- La falta de equipos médicos para resolver patologías por cirugías planificadas.
- Un limitante importante es la falta de personal en el campo de anestesiología, esto repercute en los médicos especialistas de cirugía general, ya que no se resuelven pacientes hospitalizados.
- Lograr tiempos ideales en las intervenciones quirúrgicas utilizando guías de manejo clínico en las diversas patologías.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se elaboró un plan estratégico de gestión, con el objetivo de no colapsar el servicio de cirugía general; tratando de resolver las emergencias de manera inmediata, y las intervenciones quirúrgicas planificadas programar desde un nivel de atención primario de salud. incluyendo recursos humanos, técnico, técnico, económico y sociopolítica, y a su vez un plan estratégico de gestión con herramientas e indicadores de evaluación para un correcto cumplimiento de los mismos.
- Se elaboró un correcto diagnostico en el área de cirugía general del Hospital Docente Ambato, con el objetivo de lograr una mejor atención al usuario, minimizando tiempo de espera, duración de hospitalización, alta precoz después de una intervención quirúrgica; de esta manera el servicio no se colapsa ya que se cuenta con una alta demanda.
- Se implemento las capacitaciones al personal médico, de enfermería que labora en el

servicio de cirugía general, con el fin de encontrarse actualizados en el manejo de las patologías quirúrgicas, con últimas guías clínicas, revisiones bibliográficas, discusiones de casos clínicos; y con esto se lograra brindar una mejor atención a los pacientes que acuden a esta casa de salud.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que existe un mejor triaje desde el servicio de emergencia, para las valoraciones por el área de cirugía; ya que de esta manera no existiría un colapso en dicha área, y a su vez disminuiría gastos económicos para la institución.
- Se debe tener una planificación estructurada cada año, en relación a capacitaciones para el personal del área, con el fin de sumar conocimientos y destrezas que contribuirían a la institución, de la misma forma realizar talleres interactivos cada cierto periodo.
- Se recomienda en los niveles de atención primaria en salud, realizar promoción y prevención de ciertas patologías, ya que de esta manera podrían ser resueltas en dichas casas de salud y no requerirían la atención en nuestra institución.

BIBLIOGRAFIA:

- Adriana Numpaque-Pacabaque, L. Á.-O.-S. (2017). *Calidad de la atención en el servicio de cirugía*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v67n2/0120-0011-rfmun-67-02-235.pdf>
- Agencia Nacional de Evaluación. (2019). *El Plan de Mejoras*. Obtenido de <https://www.unirioja.es/servicios/ose/pdf/enologia/planmejorasenologia.pdf>
- Cantuña, F. L. (2021). *Calidad de atención a pacientes en servicios de cirugía general*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71950/Valencia_CF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, J. D. (2022). *Reseña Histórica HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO*. Obtenido de <https://1library.co/article/rese%C3%B1a-hist%C3%B3rica-hospital-regional-docente-ambato.z12epjvy>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Hospital Docente de Ambato se renueva luego de 46 años*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/hospital-docente-de-ambato-se-renueva-luego-de-46-anos/>
- OMS. (2017). *Calidad de la atención*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Pedro F. Delgado-Lino, C. L.-M. (2019). *Calidad de asistencia dentro de los cuidados de intervención quirúrgica*. Obtenido de [file:///C:/Users/MARIA%20LOOR/Downloads/Dialnet-CalidadDeAsistenciaDentroDeLosCuidadosDeIntervenci-7164310%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MARIA%20LOOR/Downloads/Dialnet-CalidadDeAsistenciaDentroDeLosCuidadosDeIntervenci-7164310%20(1).pdf)
- Roig, P. (2019). *Guía ética de gestión en odontología*.
- Temporelli, K. (2019). *Oferta y demanda en el sector sanitario: un análisis desde la economía de la salud*. Obtenido de http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2525-12952009002200003&lng=es
- Zapata, R. J. (2019). *Demanda insatisfecha con la atención de pacientes en consulta externa*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47592/Chang_ZRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista a Profesionales de Salud

ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA INSTITUCION	
1.	¿Cuál cree que es el factor principal para no tener una optima calidad en la atención en el servicio de Cirugía General?
2.	¿Piensa que es necesario contratar más médicos especialistas para esta área de salud?
3.	¿Es necesario contar con todos los equipos médicos, para resolver patologías quirúrgicas?
4.	¿Cree usted que la falta de promoción en el nivel primario de atención en salud, repercute en el colapso del servicio de cirugía general del Hospital Docente Ambato??
5.	¿Piensa Ud., que es necesario promover la prevención de ciertas patologías quirúrgicas desde el primer nivel de atención?

Anexo 2. Parámetros de prioridad según la gravedad y el tiempo de espera

PRIORIDAD I	PRIORIDAD II	PRIORIDAD III	PRIORIDAD IV	NO PRIORIDAD
Inmediata	Muy Urgente	Urgente	Menos Urgente	No Urgente
Condición de salud extrema que amenaza la vida del paciente.	Condición de salud de alto riesgo que representa una amenaza al estado de salud del paciente.	Condición aguda, no amenazante de la vida.	Condición de salud que puede ser aguda, pero no compromete el estado general del paciente.	Condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos, sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general del paciente.
Requiere una intervención médica inmediata.	Debe recibir atención médica inmediata.	Requiere consulta médica no inmediata.	No representa un riesgo evidente.	No representa un riesgo para la vida.
Atención inmediata con médico de la sala de emergencia.	Atención dentro de los siguientes 30 minutos con médico de la sala de emergencia.	Atención hasta 2 horas con médico y observación en sala de medicación o sala de emergencia (cuando hay necesidad de reposo en posición horizontal).	Atención de 2 hasta 4 horas y remisión a especialistas.	Atención, cita por consulta externa en ambulatorio o consulta médica agendada.

Anexo 3. Estructura del Triage de Manchester



PickleMED

MANCHESTER

1	2	3	4	5
Resucitación	Emergencia	Urgencia	Urgencia Menor	Sin Urgencia
ATENCIÓN INMEDIATO	ATENCIÓN 10 - 15 Minutos	ATENCIÓN 60 Minutos	ATENCIÓN 2 HORAS	ATENCIÓN 4 HORAS

Recuerda ¿Qué?
Triage es un término francés que se emplea en el ámbito de la medicina para clasificar a los pacientes de acuerdo a la urgencia de la atención. También denominado Triage, se trata de un método que permite organizar la atención de las personas según los recursos existentes y las necesidades de los individuos.

www.picklemed.com

Anexo 4. Aspectos relacionados con la intervención quirúrgica.

Hospital
Servicio de.....

Fecha ingreso ___/___/___ Fecha alta ___/___/___

Marque con una cruz el grado de satisfacción respecto a varios aspectos relacionados con su intervención quirúrgica.

	1 Muy insatisfecho	2 insatisfecho	3 Medio	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
El tiempo que ha permanecido ingresado/a	1	2	3	4	5
¿Coincidió su estancia con lo que se le explicó?	1	2	3	4	5
La información sobre su enfermedad	1	2	3	4	5
La información sobre los riesgos de la intervención	1	2	3	4	5
Dolor tras su intervención quirúrgica	1	2	3	4	5
Náuseas o vómitos tras la intervención quirúrgica	1	2	3	4	5
Valoración global durante este ingreso	1	2	3	4	5