

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud

**CREACIÓN “CENTRO INTEGRAL DE TERAPIA DEL DOLOR
DR. OSWALDO CÓRDOVA”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

Autor:

OSWALDO XAVIER CÓRDOVA TORRES

Tutora: Sandra Salazar

QUITO – ECUADOR

2023

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
RESUMEN	6
Abstract	7
CAPÍTULO I	8
I. 1. Introducción	8
I. 2 Análisis de la situación actual de Gestión Gerencial	10
I. 2. 1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	10
I. 2. 2 Oferta y Demanda de Servicios	10
I. 3 Planteamiento del problema	15
I. 4 Justificación del planteamiento del problema	16
I. 5 Objetivos	19
I. 5. 1 Objetivo General	19
I. 5. 2 Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO II	20
II. 1 Gestión Gerencial de la Dirección	20
II. 2 Gestión Estratégica de Marketing	22
II. 3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	25
II. 4 Gestión Financiera	26
II. 5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	26
CAPÍTULO III	28
III.1 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	28
III. 1. 1 Análisis del entorno social	28
III. 1. 2 Análisis de la industria de Servicios de salud	28
III. 1. 3 Análisis FODA	29
III. 1. 4 Cadena de valor de la organización	30
III. 1. 5 Planificación Estratégica	31
III.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	37
III. 2. 1 Gestión Gerencial de la Dirección	37
III. 2. 2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	38
III. 2. 3 Gestión Financiera	38
III. 2. 4. 1 Planificación de Actividades	39
III. 2. 4. 2 Presupuesto	41
CAPÍTULO IV	42

IV. 1 LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES EN LA GESTIÓN GERENCIAL	42
IV. 2 CONCLUSIONES.....	43
IV. 3 RECOMENDACIONES.....	44
IV. 4 GLOSARIO	45
IV. 5 BIBLIOGRAFÍA.....	47

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen por bendecirme y permitirme cumplir mis metas.

A mi familia Estefanía, Melina y Oswaldo quienes son todo en mi vida, por su amor y apoyo incondicional, comprensión y alentarme cada día.

A mis padres por acompañarme en todo momento.

Y a todos quienes aportaron en mi formación profesional.

Oswaldo Xavier Córdova Torres

DEDICATORIA

El presente proyecto de titulación lo dedico a mi familia, a la sociedad y a la ciencia.

Oswaldo Xavier Córdova Torres

RESUMEN

Antecedente: Un proyecto de gestión gerencial es necesario para la creación del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, para brindar atención médica especializada a la población de la provincia que padece cualquier tipo de dolor y no tiene ningún centro que lo realice.

Objetivo: Crear el “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” para brindar atención médica especializada en terapia del dolor, ubicado en la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2023.

Metodología: Es un diseño gerencial que nos permite analizar el modelo de gestión del centro y los pasos a realizar en el desarrollo del proyecto, así como, conocer las necesidades de financiamiento, infraestructura e identificar la mejor ubicación del centro médico especializado según las necesidades de la población de la provincia.

Descripción: En este proyecto de titulación se elaborará el diseño de la creación de un centro de terapia del dolor para prevenir y tratar de forma oportuna el dolor, atender a los pacientes con cualquier tipo de dolor de manera eficiente con conocimientos, tecnología y tratamientos adecuados, enfocados en guías de práctica clínica, revisiones y protocolos actualizados, con visión a convertirse en un centro de referencia nacional, reconocidos por el estado, la sociedad ecuatoriana y los pacientes como un centro integral de terapia del dolor de vanguardia, eficiente, moderno, con atención sensible y servicio de excelencia.

Conclusión: El “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” está proyectado a brindar servicios de atención médica especializada, con personal altamente calificado, en un área confortable y moderna, para que el cliente se sienta satisfecho de la atención recibida. El mismo que si es factible a realizarse en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, ya que al momento no hay potencial competencia.

Palabras clave: Creación, Centro médico especializado, Terapia del dolor, Dolor, Santo Domingo de los Tsáchilas

Abstract

Background: A management project is necessary for the creation of the "Dr. Oswaldo Córdova Pain Therapy Center" in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas, to provide specialized medical care to the population of the province suffering from any type of pain and has no center that performs it.

Objective: Create the "Dr. Oswaldo Córdova Pain Therapy Center" to provide specialized medical care in pain therapy, located in the Santo Domingo de los Tsáchilas province, in the year 2023.

Methodology: It is a managerial design that allows us to analyze the management model of the center and the steps to be taken in the development of the project, as well as to know the financing and infrastructure needs and to identify the best location of the specialized medical center according to the needs of the population of the province.

Description: In this degree project, the design of the creation of a pain therapy center will be developed to prevent and treat pain in a timely manner, care for patients with any type of pain efficiently with knowledge, technology and appropriate treatments. , focused on clinical practice guidelines, reviews and updated protocols, with a vision to become a national reference center, recognized by the state, Ecuadorian society and patients as a cutting-edge, efficient, modern comprehensive pain therapy center, with sensitive attention and excellent service.

Conclusion: The "Dr. Oswaldo Córdova Pain Therapy Center" is designed to provide specialized medical care services, with highly qualified personnel, in a comfortable and modern area, so that the client feels satisfied with the care received. The same as if it is feasible to be carried out in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas, since at the moment there is no potential competition.

Keywords: Creation, specialized medical center, pain therapy, pain, Santo Domingo de los Tsáchilas

CAPÍTULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

I. 1. Introducción

El dolor es definido por la Asociación Internacional para el estudio del dolor, como una vivencia sensitiva y emocional desagradable asociada, o semejante a ésta, con una lesión tisular real o potencial. (Pain, 2023)

La naturaleza compleja de la medicina del dolor requiere un enfoque multidisciplinario y una habilidad especializada para diagnosticar de manera efectiva la causa y desarrollar planes de tratamiento seguros y efectivos. Se requiere una amplia formación en terapia del dolor para desarrollar esta habilidad a fin de minimizar el daño y maximizar la recuperación y el alivio del paciente. La terapia del dolor es una subespecialidad de anestesiología. (American Society of Anesthesiologist, 2023)

Anestesiología es la rama de la medicina, que incluye el cuidado del paciente, antes, durante y después de una cirugía, procedimiento diagnóstico o terapéutico, y el manejo de equipos y personal que realizan estas actividades. La práctica de anestesiología consiste en la evaluación y optimización de condiciones médicas preexistentes, el manejo perioperatorio de enfermedades coexistentes, la administración de anestesia, la recuperación postanestésica, la prevención y manejo de complicaciones perioperatorias, la terapia del dolor agudo y crónico y de cuidados críticos. (Statement on the Anesthesia Care Team, 2023) La especialidad de anestesiología ha evolucionado dramáticamente desde la primera demostración pública del uso de éter en el siglo XIX. Originalmente, el énfasis estaba completamente en proporcionar anestesia quirúrgica. A medida que los procedimientos quirúrgicos se volvieron más diversos y complejos, se desarrollaron otras habilidades asociadas. El manejo del dolor es necesario en el entorno perioperatorio, así como para las condiciones de dolor crónico. (Nysora, 2023)

Según información reportada en la Sociedad Ecuatoriana de Anestesiología, en el país hay 483 médicos especialistas en anestesiología registrados en la sociedad, de los cuales, 15 pertenecen a la filial de Santo Domingo, (SEA Sociedad Ecuatoriana de

Anestesiología, 2023) y de acuerdo con la Sociedad Ecuatoriana del dolor, en el país, únicamente en las provincias de Pichincha, Guayas, Manabí, Azuay, El Oro y Loja tienen Unidades o Clínicas del dolor. (SEETD Sociedad Ecuatoriana para el estudio y tratamiento del dolor, 2023)

Para la creación de este proyecto se toma como referencia los datos estadísticos del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, que es de Segundo Nivel de atención, de referencia regional, ya que la población que accede a los servicios procede de las provincias de Los Ríos, Esmeraldas y Manabí. Es un establecimiento de Salud Pública, de la Coordinación Zonal de Salud 4 Manabí - Santo Domingo de los Tsáchilas, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, que realiza procedimientos quirúrgicos de varias especialidades, con una producción de 7209 cirugías realizadas en el año 2022. (Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, 2023) Y Solca – núcleo Santo Domingo, que es una extensión del Hospital Oncológico Solca Quito, unidad de salud enfocada en el diagnóstico y tratamientos de pacientes con Cáncer de la Provincia de Santo Domingo y población aledaña, que en el año 2022 atendió 255 casos oncológicos.

Al momento la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas no cuenta con ningún centro médico especializado en Terapia del Dolor, público ni privado. Motivación por la cual surge la necesidad de realizar el proyecto de creación de un centro médico que brinde servicios de atención médica especializada, con mayor énfasis en pacientes que padecen cualquier tipo de dolor, como puede ser, agudo, postquirúrgico, crónico, oncológico o no oncológico, y cuidados paliativos, que busca las mejores alternativas de tratamiento, prevención y control del dolor. Ya que al momento, los pacientes que requieren de estos servicios tienen que acudir donde médicos especialistas en oncología o medicina interna que los atienden de forma general y no especializada como debería ser, o según su capacidad adquisitiva, tienen que salir de la ciudad para hacerse atender de forma adecuada.

I. 2 Análisis de la situación actual de Gestión Gerencial

Al momento el “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”, se encuentra en proyecto de creación, el presente trabajo de titulación detalla la planificación estratégica para poder llevar a cabo el proyecto de creación, en el desarrollo de este trabajo describimos el análisis DAFO, la estrategia de marketing enfocada en dar a conocer el centro médico especializado en terapia del dolor, la situación competitiva del centro médico fuera de la provincia ya que al momento no hay competencia dentro de la ciudad.

I. 2. 1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

Para la creación del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” se proyecta inicialmente estar estructurado por su propietario quien cumple las funciones de Gerente y es el encargado de administrar, gestionar el proyecto, financiar el proyecto; después de la creación del centro integral de Terapia del Dolor, se iniciará la contratación directa del talento humano, y mediante prestación de servicios según mejor convenga en ese momento.

I. 2. 2 Oferta y Demanda de Servicios

En la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas no hay ningún centro médico especializado en Terapia del Dolor, público ni privado, existen varios médicos especialistas en anestesiología en la provincia, pero solo se tiene información de un médico que realiza terapia del dolor en su consulta privada, además hay dos médicos especialistas en oncología que también realizan terapia del dolor en su consulta privada; los mismos que no cubren con la necesidad de la población de la provincia. De acuerdo con información del INEC, al momento hay 18276719 habitantes en el Ecuador, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, son 368013 habitantes, (INEC, 2023) de los cuales, aproximadamente 8000 personas requerirían ser atendidos para control de dolor postquirúrgico, por terapia del dolor, sin obtener información de lo cuántos pacientes recibieron la atención que necesitaban. El cáncer es la patología que más se asocia con dolor crónico, en Quito, así como en el resto del mundo, hay un incremento sostenido de las tasas de incidencia y de mortalidad por cáncer, esto es debido a la transformación demográfica de la población, una mayor ingesta de alimentos procesados,

preservantes y un estilo de vida sedentario, particularmente en el cáncer colorrectal, mama y próstata; pacientes que en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, tampoco pueden ser atendidos adecuadamente en un centro especializado en terapia del dolor, ya que no hay un centro médico especializado que brinde este servicio.

La creación de este centro está enfocado en brindar servicios de salud especializada en terapia del dolor para mejorar la calidad de vida de las personas y que recuperen su bienestar físico, social y emocional, mediante un tratamiento adecuado, oportuno, multidisciplinario y cálido enfocado en el paciente. Para ello, se gestiona el trabajo conjunto con profesionales calificados, de gran experiencia en el tratamiento de diferentes patologías, principalmente del dolor, utilizando protocolos actualizados de tratamiento mediante diferentes técnicas y procedimientos.

I. 1. 2. 1 Análisis geoespacial y geopolíticos

El “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”, está planificado estar ubicado geográficamente en el país Ecuador, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, cantón: Santo Domingo. La provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, es la número 23 de las provincias de la República del Ecuador.

Consta de dos cantones:

1.- Santo Domingo, con 7 parroquias urbanas: Santo Domingo, Chiguilpe, Río Verde, Bombolí, Zaracay, Abraham Calazacón y Río Toachi y 7 parroquias rurales: Alluriquín, Luz de América, Puerto Limón, San Jacinto del Búa, Valle Hermoso, El Esfuerzo, y Santa María del Toachi.

2.- La Concordia, con 1 parroquia urbana: La Concordia y 3 parroquias rurales: Monterrey, La Villegas y Plan Piloto. (Gobierno de la República del Ecuador, 2023)

Figura 1. Mapa geográfico Santo Domingo de los Tsáchilas



Fuente: Gobernación De Santo Domingo

Está ubicado en las estribaciones de la Cordillera Occidental, tiene una superficie de 3857 kilómetros cuadrados, a una altitud de 625 metros sobre el nivel del mar, se encuentra a 120 kilómetros de distancia del mar y a 133 kilómetros de Quito, capital del Ecuador. Limita al norte y al este con la provincia de Pichincha, al noroeste con Esmeraldas, al oeste con Manabí, al sur con Los Ríos y al sureste con Cotopaxi, (GAD Provincial Santo Domingo de los Tsachilas, 2023) esta ubicación privilegiada hace que tenga un comercio muy activo, lo que lo convierte en un puerto terrestre de intercambio entre sierra y costa, es una ciudad dinámica, diversa, emprendedora y acogedora, todos los caminos conducen a este lugar, único en el país, tal como lo menciona el lema del Municipio de la ciudad. Cuenta con una población aproximada de 450.000 habitantes. (Municipalidad Santo Domingo, 2023) Es una de las ciudades más prósperas y de mayor crecimiento poblacional del país. Tiene tres Hospitales Generales Públicos básicos y 37 centros de salud del ministerio de salud pública, y varias clínicas privadas que brindan atención en salud en diferentes especialidades médicas, pero ninguno tiene atención médica especializada en terapia del dolor.

Tabla 1. Hospitales ubicados en Santo Domingo de los Tsáchilas	
HOSPITAL PÚBLICO	HOSPITAL PRIVADO
Dr. Gustavo Domínguez Zambrano	Clínica Araujo
General Santo Domingo	Clínica Santiago
IESS Santo Domingo	Torre Médica San Andrés
	Cuba Center
	Novaclínica Santa Anita
	Clínica Bermúdez
	Clínica Central
	Santa Teresa
	Santa Mónica
	Siglo XXI
	Quito
Elaborado por: Córdova O.	
Fuente: Zona 4 – Establecimientos de salud	

Enfocado en la atención de pacientes pediátricos, adultos y adultos mayores, de género masculino o femenino, psicográficamente de cualquier clase social o patología, que padezcan de dolor de cualquier tipo, ya sea, agudo, crónico, oncológico, postquirúrgico o neuropático, realizando un manejo complementario con rehabilitación física, psicológica y terapias alternativas que favorezcan el alivio del dolor.

I. 1. 2. 2 Oferta de Servicios

El “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”, está proyectado a ofrecer el servicio de atención integral del dolor, que incluye atención médica especializada de Terapia del dolor, brindar un diagnóstico oportuno y adecuado, prescripción de tratamiento farmacológico, realización de tratamiento no farmacológico como intervencionismo, fisioterapia, psicología, terapia neural, acupuntura, que complemente la terapia del dolor, a costos accesibles.

I. 1. 2. 3 Población atendida

Nuestro público objetivo lo componen sobre todo los pacientes que padezcan de dolor, sin diferenciar su poder adquisitivo.

Se planifica atender a pacientes pediátricos, adultos y adultos mayores, masculinos y femeninos, que presenten cualquier patología de forma aguda o crónica.

I. 1. 2. 4 Demanda de servicios insatisfecha

Todos los pacientes que padecen cualquier tipo de dolor, particularmente pacientes con dolor crónico debido a patologías oncológicas, en nuestro país, al igual que a nivel mundial, la incidencia de cáncer aumenta cada año, siendo más frecuente el cáncer de mama, cáncer de próstata, en mujeres y hombres, respectivamente.

La necesidad de manejar el dolor en el paciente anciano es cada vez más importante debido al aumento de la esperanza de vida y un aumento concomitante de condiciones médicas potencialmente dolorosas como artrosis, osteoporosis y cáncer. Además, un estudio reciente mostró que el dolor persistente se duplica el riesgo de desarrollar fragilidad en adultos mayores. Sin embargo, el dolor no tratado o subtratado sigue siendo un problema notable en estos pacientes. En el mismo tiempo, una mayor incidencia de enfermedades coexistentes y la polifarmacia hace que el control del dolor sea suficientemente más difícil en ancianos que en pacientes más jóvenes. (Azad, 2018)

Adicionalmente, una población que es subestimada en el manejo de dolor y no hay información de su incidencia a nivel nacional, es el dolor agudo postoperatorio, como referencia en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, tomando en cuenta la estadística solo de un hospital público, el Hospital Dr. Gustavo Domínguez, en el año 2022 se realizaron 7209 procedimientos quirúrgicos, los cuales, son pacientes que potencialmente necesitan terapia del dolor y no la reciben de forma oportuna, es decir la población de la provincia y sectores aledaños que no son atendidos por médicos especialistas en Terapia del Dolor.

I. 3 Planteamiento del problema

En la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, hay un crecimiento poblacional exponencial, debido al incremento en la expectativa de vida y a su ubicación geográfica, que la convierte en punto de referencia para varias ciudades tanto de la costa como de la sierra, más de un millón de personas son beneficiarios de los servicios de salud pública de la provincia. De acuerdo con información del INEC, al momento hay 18276719 habitantes en el Ecuador, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, son 368013 habitantes, (INEC, 2023), sin obtener información exacta de cuántos pacientes recibieron la atención que necesitaban, un gran porcentaje de pacientes no reciben el servicio de terapia del dolor, porque no hay ningún centro médico especializado en Terapia del Dolor, público ni privado, existen varios médicos especialistas en anestesiología en la provincia, pero solo se tiene información de un médico especialista en anestesiología que realiza terapia del dolor en su consulta privada, además, solo hay dos médicos especialistas en oncología que realizan terapia del dolor en su consulta privada; los mismos que no cubren con la necesidad de la población de la provincia.

La creación de este centro está enfocada en brindar servicios de salud y alivio del dolor para mejorar la calidad de vida de las personas y que recuperen su bienestar físico, social y emocional. Existen diferentes patologías que requieren un tratamiento especializado en terapia del dolor como neuralgia del trigémino, dolores cráneo faciales o dolor oncológico, mediante diferentes técnicas y procedimientos, como intervencionismo, bloqueos regionales eco guiado, bombas analgésicas de infusión continua y controlada por personal capacitado. (Fundación Favaloro Hospital Universitario, 2023) Para ello, se gestiona el trabajo conjunto con profesionales calificados, de gran experiencia en el tratamiento de diferentes patologías, principalmente del dolor, utilizando protocolos actualizados de tratamiento.

I. 4 Justificación del planteamiento del problema

Según la Federación Latinoamericana de Asociaciones de estudio del dolor, en su reporte del 2023, la prevalencia del dolor crónico en América Latina varía entre el 29,7 y 52,8%, el dolor crónico afecta la calidad de vida, la capacidad de trabajo, las actividades de la vida diaria y el mantenimiento de las relaciones tanto sociales como familiares, es más frecuente en mujeres y en pacientes mayores, y el tratamiento inadecuado del dolor es un grave problema sanitario y económico. (Federación Latinoamericana de Asociaciones de Estudios para el Dolor, 2023).

La provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, es la número 23 de las provincias de la República del Ecuador, tiene dos cantones Santo Domingo y La Concordia. (Gobierno de la República del Ecuador, 2023)

Está ubicado en las estribaciones de la Cordillera Occidental, tiene una superficie de 3857 kilómetros cuadrados, a una altitud de 625 metros sobre el nivel del mar, se encuentra a 120 kilómetros de distancia del mar y a 133 kilómetros de Quito, capital del Ecuador. Limita al norte y al este con la provincia de Pichincha, al noroeste con Esmeraldas, al oeste con Manabí, al sur con Los Ríos y al sureste con Cotopaxi, (GAD Provincial Santo Domingo de los Tsachilas, 2023) esta ubicación privilegiada hace que tenga un comercio muy activo, lo que lo convierte en un puerto terrestre de intercambio entre sierra y costa, es una ciudad dinámica, diversa, emprendedora y acogedora, todos los caminos conducen a este lugar, único en el país, tal como lo menciona el lema del Municipio de la ciudad. Cuenta con una población aproximada de 450.000 habitantes. (Municipalidad Santo Domingo, 2023) Es una de las ciudades más prósperas y de mayor crecimiento poblacional del país. Tiene tres Hospitales públicos y 37 centros de salud del ministerio de salud pública, y varias clínicas privadas que brindan atención en salud de forma general, no especializada en terapia del dolor.

Pese a la gran demanda de recibir atención médica especializada en Terapia del Dolor, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, el insuficiente número de unidades para el tratamiento del dolor y de profesionales de la salud capacitados, así como la falta de recursos asignados a programas de educación médica especializada, son las principales barreras que impiden una atención adecuada del dolor. (FEDELAT, 2022)

En el año 1961, el profesor Bonica, creó la primera unidad del dolor en el mundo, en el Tacoma General Hospital, donde comenzó a atender a pacientes con dolor crónico y en su terapia incluyeron un equipo multidisciplinar, dando inicio así a la Algología, ya que fue pionero en considerar el dolor como una enfermedad más que como un síntoma.

La naturaleza compleja de la medicina del dolor requiere un enfoque multidisciplinario y una habilidad especializada para diagnosticar de manera efectiva la causa y desarrollar planes de tratamiento seguros y efectivos. Se requiere una amplia formación en medicina del dolor para desarrollar esta habilidad a fin de minimizar el daño y maximizar la recuperación y el alivio del paciente. La Medicina del Dolor es una subespecialidad que involucra muchas áreas de interés y diferentes disciplinas médicas. El Accreditation Council for Graduate Medical Education (ACGME) reconoce la importancia de una formación clínica diferenciada en anestesiología, neurología, medicina física y rehabilitación y psiquiatría.

El dolor puede ser tanto un síntoma de una enfermedad primaria como una enfermedad en sí misma. El dolor y el tratamiento del dolor impactan al paciente psicosocial y biológicamente en múltiples dominios. Esta complejidad crea desafíos y riesgos significativos en el diagnóstico y el manejo, y requiere capacitación permanente y educación continua en medicina. Los médicos del dolor se preparan para esta función a través de estudios preclínicos de pregrado, educación en la escuela de medicina, un programa de residencia de al menos cuatro o más años de capacitación seguido de una subespecialidad de medicina del dolor. Se requiere educación médica continua de por vida en el campo médico original, así como medicina del dolor para mantener la certificación. Solo con esta preparación, los médicos pueden estar preparados para aprender las habilidades de diagnóstico, manejo e intervención necesarias para practicar efectivamente la medicina del dolor.

Para preservar los mejores intereses de nuestros pacientes, la Asociación Americana de Anestesiología mantiene un compromiso continuo con la prestación de atención del dolor segura, multidisciplinaria y dirigida por médicos. (Anesthesiologists, 2020)

Según la Asociación Internacional para el estudio del dolor, un centro multidisciplinario del dolor se distingue por contar con servicios de atención al cliente, condiciones adecuadas del espacio físico, equipos médicos y mobiliario, personal que tiene que incluir

médicos de diferentes especialidades, con experiencia en el manejo del dolor, enfermeras, profesionales de la salud mental como psicólogo clínico y fisioterapeutas. El centro debe poder tratar cualquier tipo de problema relacionado con el dolor, tener las instalaciones para brindar servicio de consulta, áreas para realizar procedimientos y terapias, La atención se tiene que brindar de manera programada y coordinada, centrada en el paciente, actualizada, basada en evidencia y segura, supervisada por un director clínico capacitado y autorizado con experiencia en el manejo del dolor. El tratamiento debe tener como objetivo mejorar el dolor, también mejorar el funcionamiento físico, psicológico, laboral y social del paciente, adherido a los más altos estándares de ética y profesionalismo. (Pain, 2023)

A través del presente proyecto se desea diseñar un plan de gestión gerencial que detalle la estructura administrativa, la forma de financiamiento para la construcción del centro, detallar el mobiliario, equipos médicos, insumos y materiales de oficina, el talento humano que conformará el centro de terapia del dolor, el plan de marketing empresarial para llegar a la población de Santo Domingo de los Tsáchilas, dar a conocer los servicios que se brindarán y captar la mayor cantidad de potenciales pacientes que acudan al centro, crear alianzas estratégicas con otros profesionales afines a la terapia del dolor, hacer convenios con empresas de seguros de salud públicos y privados, realizar un balance económico para ver la rentabilidad del centro de terapia del dolor y crear estrategias para que se mantenga rentable a través del tiempo con proyección a crecer.

I. 5 Objetivos

I. 5. 1 Objetivo General

Crear el “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” para brindar atención médica especializada en terapia del dolor, ubicado en la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2023.

I. 5. 2 Objetivos Específicos

- 1.- Identificar la necesidad de crear un centro de terapia del dolor en la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, el mismo que brinde atención multidisciplinaria para atender a pacientes que padecen dolor de manera multimodal con técnicas de intervencionismo en dolor, y terapias complementarias como rehabilitación física y psicología.
- 2.- Elaborar un informe detallado del proyecto de creación del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” donde se mencione su ubicación, infraestructura, cartera de servicios, financiamiento y rentabilidad del mismo.
- 3.- Diseñar un plan gerencial para la creación del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” enfocado en brindar atención médica especializada en terapia del dolor a la población de Santo Domingo de los Tsáchilas que presente cualquier tipo de dolor agudo o crónico.

CAPÍTULO II

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

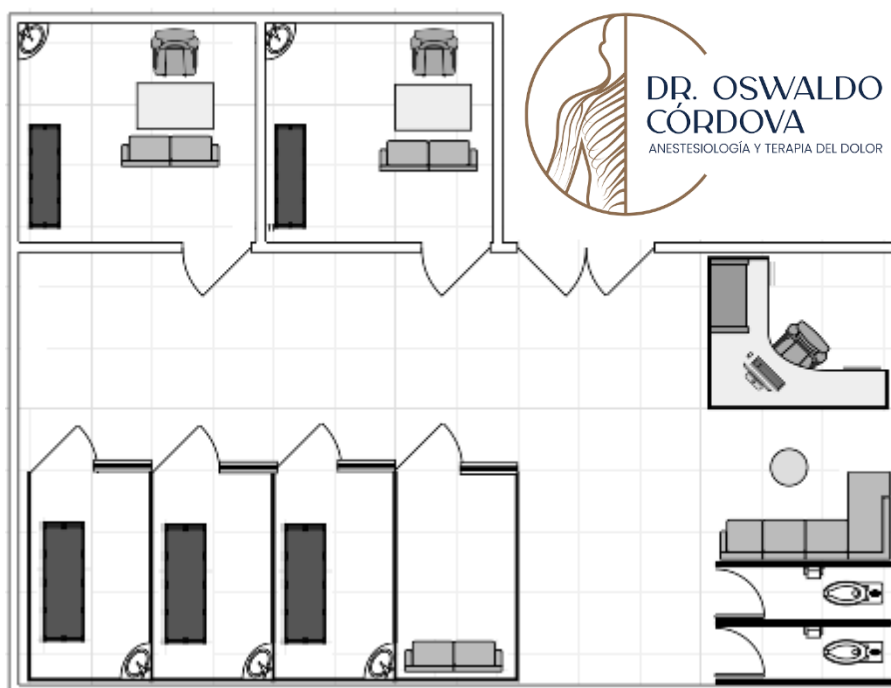
II. 1 Gestión Gerencial de la Dirección

Realizamos un diseño gerencial del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” donde se describen los siguientes acápite:

Infraestructura y mobiliario necesario para su funcionamiento, se proyecta que el centro tenga un área de aproximadamente 150 metros cuadrados, la misma que está distribuida con varios espacios:

- 1.- Recepción
- 2.- Sala de espera
- 3.- Consultorio principal
- 4.- Consultorio secundario
- 5.- Cubículo de toma de signos vitales
- 6.- Sala de sueroterapia
- 7.- Sala de procedimientos
- 8.- Vestidor
- 9.- Baño social
- 10.- Baño personal
- 11.- Bodega / Archivo / Área de insumos de limpieza

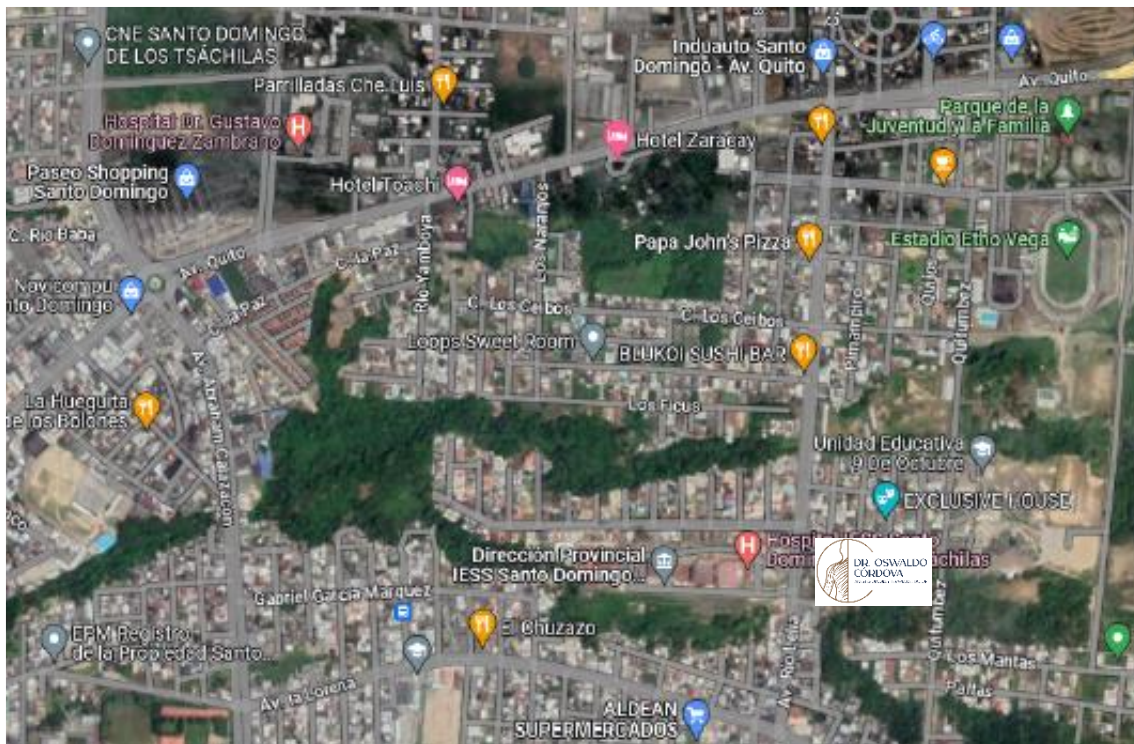
Figura 2. Diseño del “CENTRO INTEGRAL DE TERAPIA DEL DOLOR DR. OSWALDO CÓRDOVA”



Elaborado por: Córdova O.

Ubicación, de acuerdo con la distribución geográfica de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, la mejor ubicación es en el cantón Santo Domingo, en la parroquia Zaracay, en el centro del casco urbano de la ciudad, en la Avenida Río Lelia, cerca de los Hospitales públicos de la ciudad, en este caso, diagonal al Hospital General IESS Santo Domingo, que según la ubicación mediante Google maps es -0.254617, -79.152585, Av. Río Lelia, Santo Domingo. (Google Maps, 2023)

Figura 3. Ubicación del “CENTRO INTEGRAL DE TERAPIA DEL DOLOR DR. OSWALDO CÓRDOVA”



Elaborado por: Córdova O.; Google maps

II. 2 Gestión Estratégica de Marketing

1. Redes sociales: Facebook, Instagram, Whatsapp, Twitter, Tik Tok mediante el enlace @oswaldocordovaterapiadeldolor
2. Creación de página web
3. E – mail marketing: envío de correos informativos a todos los usuarios que ingresen su correo a la página web, pacientes atendidos que ingresen sus datos para la generación de su factura.
4. Publicidad por emisoras de radio local: Radio Zaracay, Radio Flama Plus, Radio Tú 88,9, Radio Festival, que son las radios con mayor audiencia en la provincia y sectores aledaños.
5. Publicidad impresa en periódicos locales: Periódico La Hora Santo Domingo, Periódico Centro; distribución de trípticos y panfletos informativos.

Estrategias de marketing de contenidos

Para la realización de este contenido en el “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” se va a empezar con contenido informativo general en terapia del dolor, para captar la atención de potenciales clientes como los pacientes que padecen cualquier tipo de dolor, y tener un registro de los mismos, a partir de cual, ir creando contenido de acuerdo a las patologías más frecuentes que se traten.

1. *¿Qué voy a vender?*

Producto a vender: Paquete de atención médica especializada en terapia del dolor.

Incluye:

- Atención médica especializada: 2 consultas de Terapia del dolor (Primera cita y control con resultados de exámenes solicitados)
- Realización de tratamiento no farmacológico a costos accesibles, que complemente la terapia del dolor.
- Brindar educación mediante charlas informativas de temas afines y promoción de oferta de otros servicios. Interacción en grupos de WhatsApp y Facebook con respuesta inmediata.

2. *¿A quién voy a vender?*

Usuarios: Población pediátrica, adulta y adulta mayor que padezcan cualquier tipo de dolor.

3. *¿Cómo lo voy a vender?*

- Medios de comunicación digitales e impresos.
- Impulsar el uso de la página web.
- Panel de E-commerce con paquetes de atención médica especializada con facilidad de pago: opción de pago en efectivo, transferencia bancaria, pago con tarjeta de crédito o débito.
- Generación de citas por WhatsApp.

4. *¿Una vez vendido el producto, que hago?*

Seguimiento:

Crear una base de datos con los pacientes que acudan, para asegurar que realicen todas las actividades solicitadas y vivan una experiencia satisfactoria.

Crear nuevos paquetes de atención con énfasis en el descuento que se realizaría al acceder a un paquete que incluya varios servicios.

Invitar a las charlas educativas presenciales y ganar engagement en los grupos digitales.

La publicidad de los paquetes de terapia del dolor iniciará por medios de comunicación tradicionales:

- Trípticos informativos en sala de espera, consultorio y buzón del domicilio de casas cercanas.
- Panfletos impresos en locales comerciales cercanos y de mayor afluencia de personas, previa autorización.
- Contenido informativo mediante creación de infogramas o PDF para distribuirlo en redes sociales: WhatsApp, Facebook e Instagram.

Una vez establecida la base de datos con los pacientes atendidos, pagina web y agendamiento en línea se comenzará con el marketing online:

- Envío de correos electrónicos con promociones y paquetes.
- Trabajar con palabras clave que nos posicionan dentro de terapia del dolor, tratamiento integral del dolor o de anestesiología en buscadores como Google.

Campaña de marketing- Social Media

La campaña del centro se enfocará en la atención directa al usuario mediante canales de comunicación impresa y digital.

Los medios de comunicación escrita nos brindan información actualizada y directa a los pacientes que necesiten atención médica especializada en terapia del dolor, que les pueda brindar una mejor calidad de vida.

Los canales de comunicación digital son indispensables para permitir una interacción mixta al usuario con nosotros mediante medios de comunicación digitales para el agendamiento de citas y creación de medios de pago fáciles a los pacientes.

FACEBOOK: Se creará una página del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” en Facebook, y se informará de los beneficios que aporta. Se subirán artículos y publicaciones de los beneficios de la terapia del dolor.

Se colgarán, además, noticias y novedades sobre otras terapias relacionadas que el tipo de clientes al que le dirigimos suele usar, compartir artículos interesantes sobre la terapia del dolor. Es importante presentar noticias y artículos relacionándonos con las últimas novedades.

INSTAGRAM: Se creará la página de empresa de Instagram, igual que en Facebook, pero promocionar más las terapias complementarias. Por ello, debemos buscar clientes interesados en la terapia del dolor en Instagram para hacer la promoción del servicio ofrecido. Además, usaremos las herramientas de Google para llevar el control.

A través de estos canales online (web y redes sociales) difundiremos material audiovisual y explicativo sobre el servicio que posee la empresa, información acerca de la misma y consejos sobre salud y bienestar.

II. 3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Para el funcionamiento adecuado del centro de terapia del dolor se proyecta como titular el médico especialista en Terapia del Dolor, la contratación de una asistente de salud, la misma que cumple con las funciones de secretaria y auxiliar de enfermería para la recepción, atención de los pacientes y asistencia al médico especialista que la solicite, y mediante prestación de servicios el personal administrativo de contabilidad, talento humano, marketing y los demás personal de salud especializado que se requiera según la necesidad que se presente.

II. 4 Gestión Financiera

Para gestionar el financiamiento, para la adquisición de la infraestructura, mobiliario, insumos, equipos tecnológicos, contratación del talento humano, se va a acceder a crédito bancario en el Banco del Pichincha, entidad financiera privada.

II. 5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

El centro tiene planificado contratar personal capacitado, aparte de brindar servicios de calidad, con conocimiento y manejo de las plataformas digitales. Crear canales de comunicación con pacientes mediante mensajería instantánea, teleconsultas y accesibilidad de atención fuera de horario laboral. Para la estructuración de la página web es necesario acudir a la ayuda de profesionales en el tema, como ingenieros en sistemas con conocimiento en programación que creen una página interactiva e innovadora.

Dentro de los contenidos que se aspira ofrecer:

-Libre acceso: Historia del centro médico, ubicación (Google Maps, Wase), indicaciones como llegar, perfil de profesionales con fotografías y registro de habilitación profesional de títulos obtenidos, tour virtual del centro, reseñas de pacientes y sus familias.

-Acceso a cuenta posterior a formulario de registro: información solicitada serán nombre, apellido, edad, número celular, correo electrónico.

-Acceso a un agendamiento en línea de servicios, reserva, compra y pago de paquetes de atención.

Aplicación de herramientas tecnológicas: Códigos QR

- Creación de códigos QR del CENTRO INTEGRAL DE TERAPIA DEL DOLOR DR. OSWALDO CÓRDOVA

Figura 4. Código QR



Fuente: Córdova O.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

III.1 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

III. 1. 1 Análisis del entorno social

El entorno social incluye variables de tipo global que afectan a todas las empresas en un determinado ámbito socioeconómico, la terapia del dolor es un sector en auge ya que cada vez hay más clientes que padecen dolor solicitan este tipo de servicios.

El proyecto de creación del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” está propuesto a construirse en Santo Domingo – Ecuador, al momento en el país se vive una crisis política, lo que ha ocasionado que sea muy alta la incidencia de eventos violentos en el país, los mismos que generan incertidumbre en la toma de decisión de realizar el endeudamiento para iniciar el proyecto, al igual que iniciar el plan de Marketing, debido a las llamadas de extorsiones que son muy frecuentes en el país.

III. 1. 2 Análisis de la industria de Servicios de salud

El “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”, está orientado en proporcionar un servicio en el sector salud, del que se derive un beneficio para la salud, un bienestar para nuestros clientes y una serie de cuidados dirigidos al tratamiento del dolor a través de la utilización de tratamiento farmacológico, no farmacológico como intervencionismo y terapias complementarias como fisioterapia, acupuntura y terapia neural.

Este centro va a permitir ofertar diferentes tratamientos del dolor, los que facilitaran a nuestros clientes tener una vida más saludable y libre de dolor.

Por medio de los profesionales competentes, con amplia experiencia y el uso de terapias complementarias, se pretende garantizar la satisfacción de las expectativas de nuestro mercado objetivo además de garantizar la viabilidad de la empresa.

Nuestra ventaja competitiva es la exclusividad del centro de atención médica especializada en Terapia del dolor, lo cual coloca a la empresa en una posición preferente en el mercado objetivo.

III. 1. 3 Análisis FODA

III. 1. 3. 1 Fortalezas

El “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” tiene proyección a ser un centro especializado del dolor enfocado en brindar un diagnóstico y tratamiento especializado en terapia del dolor, que permiten un manejo adecuado y completo del dolor, que cuenta con profesionales capacitados y avalados, con su debido registro en la Senescyt, habilitados para trabajar en el país, con experiencia en el tratamiento convencional e intervencionista del dolor.

III. 1. 3. 2 Oportunidades

El “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”, tiene como oportunidad, estar ubicado en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, que tiene una población extensa, donde la mayoría son potenciales pacientes que habitan en la provincia y sectores aledaños, además que no hay ningún centro de terapia del dolor, ni médicos especialistas que trabajen de forma exclusiva en el manejo del dolor que pudieran hacer competencia. Brindar un manejo integral del dolor con terapias alternativas complementarias que permiten un manejo adecuado del dolor, tanto en su diagnóstico como tratamiento, de forma multidisciplinaria, con diferentes servicios como fisioterapia, psicología, neurología, psiquiatría, medicina alternativa como acupuntura, terapia neural, homeopatía en el tratamiento del dolor.

III. 1. 3. 3 Debilidades

Somos una empresa nueva que se incorpora por primera vez en el sector, es decir, seríamos el único centro de terapia del dolor localizado en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, por ende, el desconocimiento de las personas de la existencia del centro, hasta instaurarse en la provincia por medio de la gestión de marketing, se puede considerar una debilidad. Además la falta de equipos de imagen como ecógrafo e intensificador de imagen para tener una mayor cartera de servicios y procedimientos que se puedan realizar en el centro.

III. 1. 3. 4 Amenazas

La ubicación geográfica de Santo Domingo, lo hace cercano con la capital del Ecuador, Quito, que agrupa a la mayoría de médicos especialistas en Terapia del dolor y clínicas del dolor. Necesidad de equipos de imagen y terapéuticos que me permitan ampliar la cartera de servicios del centro, para poder realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos que los realizan en otras clínicas del dolor.

III. 1. 4 Cadena de valor de la organización

Para el proyecto de creación del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” se considera muy importante estar preparados para entregar un servicio de calidad, haciendo bien las cosas y a tiempo, ahorrando dinero, al menor costo posible, dándole el valor que tienen los clientes, buscando satisfacer sus necesidades, brindándoles la mejor atención médica especializada, en un lugar confortable, limpio, moderno, con atención de calidad y calidez, para así ganar prestigio e instaurarnos como referente nacional y ser competitivos con las clínicas de terapia del dolor de las grandes ciudades del país como Quito o Guayaquil.

Todo esto se planifica hacer, mejorando el costo de la atención médica especializada en terapia del dolor, mediante la reducción de costos operativos sin dañar la calidad,

ofreciendo que los tiempos de espera sean menores, que reciban una atención de calidad y calidez, y un seguimiento gratuito de su tratamiento y evolución.

Como logística y operaciones de la cadena de valor nos proyectamos a tener un área confortable, limpia, moderna, con instalaciones seguras y mobiliario nuevo, insumos y medicamentos que cumplan con todos los requisitos necesarios y de la más alta calidad, que le permitan al paciente sentirse cómodo, confiado y seguro; asegurándonos que los pacientes reciban sus suministros y tratamientos cuando los necesiten, garantizando que los productos sean seguros.

El marketing y ventas en la cadena de valor del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” se mencionan en el capítulo II, en la Gestión Estratégica de Marketing.

Finalmente la etapa de servicio en la cadena de valor del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”, se ofrece un seguimiento gratuito por una ocasión, posterior a la primera consulta de atención médica especializada, para ayudarnos a mantener la satisfacción del paciente con el servicio brindado y garantizar que se satisfagan sus necesidades.

III. 1. 5 Planificación Estratégica

III. 1. 5. 1 Misión:

Prevenir y tratar de forma oportuna el dolor, atender a los pacientes con cualquier tipo de dolor de manera adecuada y solidaria con conocimientos actualizados, tecnología y tratamientos adecuados.

III. 1. 5. 2 Visión:

Convertirnos en el año 2025, en un centro de referencia nacional, reconocidos por el estado, la sociedad ecuatoriana y los pacientes como un centro integral de terapia del dolor de vanguardia, eficiente, con atención sensible y servicio de excelencia.

III. 1. 5. 3 Valores:

- Respeto y calidad en la atención
- Profesionalismo y Eficiencia en los tratamientos
- Honestidad
- Solidaridad y Sensibilidad en el Servicio al Paciente

III. 1. 5. 4 Objetivos institucionales:

Brindar alivio del dolor para mejorar la calidad de vida de las personas con dolor agudo o crónico y que recuperen su bienestar físico, social y emocional. Para ello, trabajar de forma conjunta con terapias alternativas complementarias, con un grupo de profesionales de gran experiencia en el tratamiento del dolor, protocolos actualizados de tratamiento para las diferentes técnicas y procedimientos.

III. 1. 5. 5 Principios éticos:

- **Principio de beneficencia:** Todos los procedimientos realizados en el centro integral de terapia del dolor están dirigidos a beneficiar al paciente, evitando cualquier acción que pueda dañar al paciente, para lograr el máximo beneficio para el paciente, exponiéndolo al mínimo riesgo, brindando una atención médica conforme a los estándares más altos de calidad, de forma individualizada y amable, ofreciendo un trato adecuado según su edad, género, posición jerárquica, apegados a los conocimientos médicos vigentes, promoviendo y manteniendo una relación médico – paciente, amable, de confianza mutua y con comunicación asertiva, permanente en ambos sentidos, sin incurrir en exceso de confianza; proporcionando información al paciente y a sus familiares, con oportunidad, en forma completa, comprensible para ellos, con veracidad, que incluya los diagnósticos de probabilidad o certeza, el programa de estudios de imagen y laboratorio y tratamiento, sus objetivos, los riesgos, efectos adversos, los beneficios esperados, el pronóstico, sus variaciones y la expectativa de curación, control, mejoría o paliación de la enfermedad.

- **Principio de equidad:** Otorgaremos una atención médica especializada a los paciente, conforme a sus necesidades de salud, sin distinciones, privilegios, ni preferencias relacionadas con la raza, género, condición socioeconómica, principios morales o religiosos, convicciones políticas, preferencias sexuales, edad, discapacidad física o mental, condición legal o padecimiento que tenga, en congruencia con sus necesidades de salud, independientemente del problema de salud de que se trate.
- **Principio de autonomía:** El paciente adulto, en uso de sus facultades mentales, tiene derecho a decidir lo que ha de hacerse con su persona, en lo referente a atención médica, previo su consentimiento informado firmado y entendido, para la realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos. El paciente tiene derecho a manifestar su inconformidad de la atención recibida mediante la presentación de una queja, y es nuestra responsabilidad atenderla, darle una explicación, resolver el problema o darle una respuesta satisfactoria. En el caso de que el paciente esté imposibilitado para tomar las decisiones que le conciernen, las responsabilidades recaen en algún familiar legalmente responsable o apoderado legal.
- **Principio de confidencialidad:** Respetaremos el secreto en la información proporcionada al médico, durante la relación médico – paciente, la misma que se realizará en privado, en caso de que se requiera examinar a la paciente y este sea de un género diferente al del médico. Recordemos que el secreto profesional está consagrado desde Hipócrates hasta las leyes vigentes y su incumplimiento pueden dar lugar a demandas legales.
- **Principio de respeto:** Brindaremos atención médica especializada con la consideración y cortesía que su condición de humano enfermo requiere, éticamente comprometidos a cuidar que el pudor de los pacientes no se vea afectado durante los procedimientos clínicos, diagnósticos o terapéuticos, nos abstendremos de intervenir en aspectos que afecten a la privacidad y a la vida íntima de los pacientes, teniendo en cuenta las preferencias del paciente; respetando los principios morales y religiosos de los pacientes.

- **Principio de honestidad:** Es un valor del ser humano que lo conduce a expresar y obrar con apego a la ley, a las normas vigentes y a los principios éticos y religiosos, se evitará el acoso sexual a pacientes, sus familiares o compañeros de trabajo, siendo éticamente responsables de cumplir con los compromisos planteados con los pacientes, en relación al proceso de atención, en la medida que dependan de la intervención a realizar.
- **Principio de lealtad:** Tendremos el compromiso de corresponder a la confianza depositada en nosotros a través de una atención médica de alta calidad, dando ejemplo de buen comportamiento personal y profesional.
- **Principio de justicia:** Estamos comprometidos a otorgar a cada paciente lo que le corresponda, según el derecho o la razón, para la satisfacción de sus necesidades de salud y sus expectativas, conforme lo establecen los preceptos de una buena práctica médica, con apego a sus derechos y respeto a las leyes y normas vigentes, sin restricciones ni limitaciones, en nuestro nivel de competencia.

III. 1. 5. 6 Políticas:

El componente de las políticas en el centro de terapia del dolor busca dar cumplimiento a los más altos estándares de calidad, con esto se pretende garantizar los objetivos de cada uno de los procesos, así como del modelo de atención. Es responsabilidad nuestra conocer, aplicar y desarrollar los lineamientos de estas políticas.

- **Política de calidad:** Nos comprometemos a garantizar a cada paciente la atención de manera oportuna de acuerdo con su patología, con el mínimo de riesgo, enfocados en la seguridad del paciente, basados en el mejoramiento continuo, orientados hacia la calidad y eficiencia en el servicio, el uso racional de los recursos, proteger el medio ambiente, para obtener la satisfacción del paciente, su familia y partes interesadas.
- **Política de Prestación de servicios:** Se brindaran servicios de salud a la población, enmarcados en los criterios de calidad como accesibilidad,

oportunidad, pertinencia, seguridad, con enfoque a la promoción, educación, prevención de la enfermedad y prevención del riesgo. Contempla la eficiencia y mejoramiento de la calidad con que se presta la atención médica especializada en terapia del dolor, lo que promueve la comparación continua con las mejores prácticas y permite alcanzar niveles competitivos en el sector. Igualmente permite la integralidad y continuidad de la atención, apoyándonos en una gestión adecuada que garantice la atención integral del paciente y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que se presten en el centro de terapia del dolor.

- **Política de Seguridad del paciente:** Asumimos la seguridad del paciente como componente prioritario de la atención médica, de forma responsable, basados en el principio ético de primero no hacer daño, orientados en identificar, priorizar y gestionar los riesgos derivados de la atención, promoviendo un entorno seguro para nuestros usuarios, el talento humano y el medio ambiente, mediante la promoción de una cultura de seguridad que favorezca procesos y ambientes seguros, una atención planificada y resolutive, disminuyendo la probabilidad de causar daño y mitigando los efectos en caso de presentarse, alcanzando desenlaces clínicos superiores y teniendo como prioridad la atención centrada en la persona.
- **Política de Humanización de la atención:** Nos comprometemos a prestar un servicio humano multidisciplinario, digno, respetuoso, confidencial, en relación a los lineamientos de calidad, seguridad del paciente y atención al usuario, logrando que todos los usuarios y familiares conozcan, comprendan sus deberes y derechos, posean comunicación clara y comprensible de su evolución, procedimientos y reciban acompañamiento, así como, respeto a su intimidad, logrando la satisfacción en el servicio brindado.
- **Política de Gestión Ambiental:** Conscientes de la exigencia ética en el cuidado del medio ambiente, nos comprometemos a proteger el ambiente y los recursos naturales por medio del cumplimiento de las normas legales vigentes, del desarrollo de competencias y directrices, de la implementación de medidas que prevengan, mitiguen, controlen y eliminen los posibles impactos ambientales

generados durante el desarrollo de las actividades de prestación de servicios de salud a los pacientes.

III.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

III. 2. 1 Gestión Gerencial de la Dirección

La función gerencial del centro médico especializado en terapia del dolor está encargada de desarrollar, organizar y cumplir con sus objetivos, la toma de decisiones, cuya prioridad es mantener la calidad de los servicios que presta el centro médico.

Existen varios indicadores de gestión, eficiencia o de eficacia, que de manera cuantitativa nos permite valorar el rendimiento y la productividad de los recursos dedicados a cumplir los objetivos; en el caso del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” hemos considerado importante mencionar a los siguientes:

- 1.- Número de consultas por hora trabajada
- 2.- Número de terapias o procedimientos realizados
- 3.- Satisfacción del usuario
- 4.- Cumplimiento de protocolos de manejo
- 5.- Tiempo de espera entre la solicitud y asignación de cita para consulta
- 6.- Porcentaje de rentabilidad de costos

Todos estos indicadores son considerados para el mejoramiento continuo de la calidad del centro.

III. 2. 2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

El recurso humano del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” es el principal activo, debido a la importancia del trabajo que realizan y los conocimientos que tienen como personal de salud especializado en terapia del dolor y administrativo para que el centro funcione óptimamente brindando servicios de calidad continuamente.

En este caso se cuenta con un grupo pequeño de profesionales de la salud y administrativos, con conocimientos en sus áreas y comprometidos con la satisfacción del paciente.

III. 2. 3 Gestión Financiera

La gestión financiera del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” está enfocada en la planificación y organización de todas las operaciones contables, donde se utilizan los recursos del centro, tomando las decisiones al momento de realizar las compras, pagos y cobros; analizando siempre la mejor estrategia para evitar pérdida de recursos.

Se encarga del uso adecuado y responsable de los recursos económicos del centro, para la compra de insumos y materiales, determinar el valor a cobrar por cada servicio vendido y para pagar los gastos varios.

La actividad económica del centro es la prestación de servicios mediante la atención médica especializada, lo que lo relacionamos con la rentabilidad que obtenemos en nuestra empresa por cada servicio que se presta al cliente, en este caso, la rentabilidad de cada servicio es alta, ya que lo único que se tiene que hacer es brindar la atención médica a través de la entrevista directa con el paciente, lo que no supone un coste muy elevado.

III. 2. 4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Es imprescindible tener un plan de logística de operaciones y abastecimiento de insumos médicos y de oficina, pese a que son pocos, se encarga de solventar todas las necesidades que se presenten, y permite resolver de manera óptima todos los inconvenientes que se presenten y así evitar problemas.

Para esto se implementa el uso de indicadores que permitan contar con información oportuna y confiable para la toma de decisiones; monitorear el cumplimiento eficiente de las acciones de optimización para una mejora continua y el control mensual de la actividades realizadas mediando un seguimiento mensual de cada actividad.

III. 2. 4. 1 Planificación de Actividades

Mediante la aplicación de un cronograma, que permitirá organizar y ejecutar las actividades o tareas previstas y llevar un control del cumplimiento

Tabla 2. Cronograma de actividades

DESARROLLO DE ACTIVIDADES		MESES DE IMPLEMENTACIÓN 2023					
ACTIVIDAD	GESTOR RESPONSABLE	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Solicitud de financiamiento mediante crédito bancario	Personal de Gerencia	X					
Contratación del espacio físico e implementación de mobiliario, equipos e insumos del centro	Personal de Gerencia		X				
Inicio del plan de marketing en redes sociales, anuncios publicitarios en medios de comunicación impresos y digitales	Personal de Gerencia			X	X	X	X
Selección y contratación del talento humano	Personal de Gerencia			X			
Inauguración y apertura del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”	Personal de Gerencia				X		
Elaborado: Córdova O.							

III. 2. 4. 2 Presupuesto

Proponemos el siguiente presupuesto, con valores aproximados, para la realización del plan gerencial.

Tabla 3. Presupuesto

REQUERIMIENTOS	VALOR APROXIMADO	
		TOTAL
Infraestructura	Arriendo: \$ 500	
• Pago mensual	Servicios básicos: \$ 100	\$ 650
	Seguridad: \$ 50	
Mobiliario	Muebles de oficina, equipos tecnológicos	\$ 10000
Insumos médicos	Equipos de diagnóstico y tratamiento, dispositivos e insumos médicos	\$ 20000
Materiales de oficina	Papelería	\$ 500
Sueldos Talento Humano	Gerente / Médico: \$ 2000	
• Pago mensual	Asistente médico: \$ 450	\$ 2650
	Personal de marketing: \$ 200	
Plan de Marketing	Material publicitario: \$ 50	
• Pago mensual	Medios de comunicación: \$ 200	\$ 350
	Redes sociales: \$ 100	
Imprevistos		\$ 100
VALOR TOTAL: \$ 34250		
VALOR MENSUAL: \$ 3650		
Elaborado: Córdova O.		

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

IV. 1 LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES EN LA GESTIÓN GERENCIAL

Consideramos que el presente proyecto tiene varias limitaciones o restricciones, entre las más importantes, las de carácter económico, ya que es un proyecto de creación desde cero, es decir se requiere una inversión grande para poder rentar el área física, adquirir todo el mobiliario mínimo necesario, el mismo que tiene que ser nuevo, moderno, confortable, para distribuirlo en todas las áreas que se tiene proyectado tener; la contratación del talento humano; todo esto es necesario para brindar la calidad de servicio ofertada. Otra limitación es la falta de información para poder comparar los indicadores y determinar la rentabilidad del proyecto, ya que al tratarse de un centro médico especializado nuevo, no se tiene información con la población de la provincia para poder comparar esta información.

IV. 2 CONCLUSIONES

La idea principal del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” es brindar servicios de atención médica especializada, con personal altamente calificado, en un área confortable y moderna, para que el cliente se sienta satisfecho de la atención recibida.

El presente proyecto si es factible a realizarse en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, ya que al momento no hay potencial competencia, es decir no hay otro centro médico especializado en terapia del dolor, ni médicos especialistas que se dediquen al diagnóstico, tratamiento y control del dolor en la provincia.

El “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova” es una organización compuesta por gerente propietario y médico especialista en Terapia del Dolor, asistente médico y personal contratado por prestación de servicios según las necesidades.

Nuestro público objetivo serán clientes – pacientes nacionales, de todas las edades y género, que padezcan cualquier tipo de dolor, especialmente dolor crónico.

IV. 3 RECOMENDACIONES

Priorizar la atención en la población de la provincia y sus sectores aledaños, el servicio que se proyecta brindar es la terapia del dolor, que es una subespecialidad dentro de la especialidad de la anestesiología, enfocada en la prevención, evaluación, tratamiento y rehabilitación de las personas con dolor, en sus diferentes presentaciones, agudo, crónico, neuropático, oncológico, postquirúrgico, que afecta a pacientes de cualquier grupo etáreo, con mayor incidencia en adultos y adultos mayores.

El dolor es una patología que afecta a todas las personas sin diferenciar clase social, por lo que se considera importante llegar a toda la población mediante convenios con seguros de salud privados o instituciones de salud pública, inicialmente enfocados en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con la visión de convertirse en un centro de referencia a nivel nacional.

La situación social actual que se vive en el país, que está afectada por la alta incidencia de delincuencia, añadido por la crisis política y las próximas elecciones, genera incertidumbre en la decisión de iniciar el proyecto de creación del “Centro Integral de Terapia del Dolor Dr. Oswaldo Córdova”, ya que hay temor de contraer la deuda para la adquisición del área física, el mobiliario y los equipos, igualmente la contratación del talento humano, por lo que se recomienda esperar un mejor momento para ejecutar el presente proyecto.

IV. 4 GLOSARIO

- **Anestesiología:** Disciplina científica, rama de la medicina, que estudia los aspectos farmacológicos, fisiológicos y clínicos de la anestesia.
- **Atención médica:** Asistencia médica básica que se proporciona al paciente en el marco ambulatorio, como primer contacto con el sistema sanitario, y que conlleva una asistencia continuada y, a veces, seguida de la remisión a otros profesionales médicos. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Cáncer:** Cada una de las enfermedades producidas por un daño genético no letal que se originan por la expansión clonal de una célula que se divide de una forma incoordinada y excesiva, infiltra los tejidos próximos y da lugar a implantes secundarios discontinuos o metástasis. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Dolor agudo:** Dolor de aparición reciente, generalmente de tipo nociceptivo, que sirve de síntoma de alarma a muchos procesos patológicos. Con frecuencia es de aparición súbita y moderada o gran intensidad. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Dolor crónico:** Dolor de más de tres meses de duración. Se aplica sobre todo al dolor residual de una enfermedad o lesión que se ha curado o resuelto y que queda como secuela. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Dolor neuropático:** Dolor debido a una lesión del sistema nervioso periférico o central. Puede ser agudo (por ejemplo, una radiculalgia ciática por hernia discal o un herpes zóster), pero tiene tendencia a hacerse crónico y acompañarse de hiperpatía, hiperalgesia y alodinia. Estos síntomas y la persistencia del dolor se atribuyen a la plasticidad del sistema nervioso. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Dolor postoperatorio:** Dolor, por lo general agudo y de tipo nociceptivo somático, producido como respuesta previsible al traumatismo quirúrgico y que tiene una gran repercusión en la evolución y en la recuperación del paciente. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Dolor:** Experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a un daño tisular real o potencial y vehiculada en muchos casos a través del sistema aferente nociceptivo. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)

- **Intervencionismo:** Práctica que consiste en hacer, a efectos de diagnóstico o tratamiento, una intervención quirúrgica mínimamente invasiva. (Real Academia Española, 2023)
- **Opioides:** Fármaco o sustancia de acción semejante a la del opio. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Paciente:** Persona que requiere satisfacer sus necesidades de salud, a través de la prestación de atención médica. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)
- **Terapia del dolor:** La terapia del dolor es una forma de tratamiento diseñada para reducir el malestar, controlar el dolor crónico y restablecer la amplitud de movimiento cuando se ha producido una lesión física. En última instancia, el objetivo de la terapia del dolor es mejorar la salud y el bienestar general del paciente. (Clínica Universidad de Navarra, 2023)
- **Tratamiento:** Conjunto de medidas médicas, farmacológicas, quirúrgicas, físicas o de otro tipo encaminadas a curar o a aliviar las enfermedades. (Real Academia Nacional de Medicina de España, 2023)

IV. 5 BIBLIOGRAFÍA

- *American Society of Anesthesiologist* . (23 de 04 de 2023). Obtenido de <https://www.asahq.org/standards-and-guidelines/statement-on-the-anesthesia-care-team>
- *American Society of Anesthesiologist*. (23 de 04 de 2023). Obtenido de <https://www.asahq.org/standards-and-guidelines/statement-on-practice-of-pain-medicine>
- Anesthesiologists, A. S. (2020). Statement on Practice of Pain Medicine. *American Society of Anesthesiologists*.
- Azad, B. L. (2018). Pain therapy for the elderly patient: is opioid-free an option? *Current Opinion*.
- *Clínica Universidad de Navarra*. (2023). Obtenido de <https://www.cun.es/diccionario-medico>
- FEDELAT. (2022). Declaración de Lima. *Federación Latinoamericana de Asociaciones de Estudios para el Dolor (FEDELAT)*.
- *Federación Latinoamericana de Asociaciones de Estudios para el Dolor*. (2023). Obtenido de <https://fedelat.com/>
- *Fundación Favaloro Hospital Universitario*. (07 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.fundacionfavaloro.org/intervencionismo-en-dolor/>
- *GAD Provincial Santo Domingo de los Tsachilas*. (2023). Obtenido de <https://www.gptsachila.gob.ec/index.php/la-provincia/datos-generales>
- *Gobierno de la República del Ecuador*. (2023). Obtenido de <https://gubernacionsdtsachilas.gob.ec/la-gobernacion/>
- *Google Maps*. (2023). Obtenido de <https://goo.gl/maps/M2mUCJ45PDy3sCFXA>
- *Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano*. (23 de 04 de 2023). Obtenido de <https://www.hgdz.gob.ec/>
- *INEC*. (23 de 04 de 2023). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- *Municipalidad Santo Domingo*. (23 de 04 de 2023). Obtenido de https://www.santodomingo.gob.ec/?page_id=3151

- *Nysora*. (23 de 04 de 2023). Obtenido de <https://www.nysora.com/es/anestesia/alcance-de-la-practica-de-la-anestesia/>
- Pain, I. A. (23 de 04 de 2023). *IASP International Association for the Study of Pain*. Obtenido de https://www.iasp-pain.org/wp-content/uploads/2022/04/revised-definition-flysheet_R2.pdf
- *Real Academia Española*. (2023). Obtenido de <https://dle.rae.es/intervencionismo>
- *Real Academia Nacional de Medicina de España*. (2023). Obtenido de https://dtme.ranm.es/buscador.aspx?NIVEL_BUS=3&LEMA_BUS=cancer
- *SEA Sociedad Ecuatoriana de Anestesiología*. (23 de 04 de 2023). Obtenido de <https://sea.org.ec/>
- *SEETD Sociedad Ecuatoriana para el estudio y tratamiento del dolor*. (23 de 04 de 2023). Obtenido de <http://sociedadecuatorianadeldolor.com>