



ESCUELA DE POSTGRADO

Plan de Gestión y Estrategias para el Fortalecimiento del Servicio de Gineco-Obstetricia (Consulta Externa y Sala de Parto) del Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez durante el periodo 2024 – 2029

DOCENTE GUÍA

Dr. Ronnal Patricio Vargas

AUTOR(A)

Katty Elizabeth Chica Mendoza

AÑO

2023

RESUMEN

El propósito de esta tesis es proponer un plan integral de Gestión y Estrategias para Fortalecer el Servicio de Gineco-Obstetricia (Consulta Externa y Sala de Parto) en el Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez.

Se seleccionó una metodología cuantitativa para obtener datos objetivos y medibles que permitan evaluar la eficacia y calidad de los servicios de salud. La recolección de información cuantificable se realizó mediante entrevistas a usuarios durante el periodo del 16 al 19 de enero de 2024. Se aplicó un análisis estadístico detallado para identificar patrones y tendencias, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones informada.

La evaluación abarcó diversos aspectos, revelando un alto nivel de satisfacción en la atención obstétrica, con un 77% de usuarias muy satisfechas. La comunicación del personal médico fue calificada como excelente por el 78.1%, destacando la eficacia y empatía. Además, el 59.5% de los usuarios se mostró muy satisfecho con los tiempos de espera, y el 48.6% indicó estar muy satisfecho con la disponibilidad de citas.

Se debe considerar una demanda de usuarios insatisfechos en cuanto a la disponibilidad de citas medicas y la medicación que se tienen en la unidad de salud teniendo porcentajes de 16.2% y 18.9% respectivamente lo que hace tomar en cuenta propuestas que disminuyan estos porcentajes de insatisfacción

Estos resultados proporcionan una visión integral de la calidad de los servicios, destacando áreas de excelencia y señalando oportunidades de mejora. La combinación de análisis cuantitativo y cualitativo permite una toma de decisiones informada y la formulación de estrategias específicas para fortalecer y optimizar la atención en el Centro de Salud C Bahía de Caráquez.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to propose a comprehensive Management and Strategies plan to Strengthen the Gynecology-Obstetrics Service (Outpatient Consultation and Delivery Room) at the IESS Bahía de Caráquez Health Center for Maternal and Childhood and Emergencies.

A quantitative methodology was selected to obtain objective and measurable data that allow evaluating the effectiveness and quality of health services. The collection of quantifiable information was carried out through user interviews during the period from January 16 to 19, 2024. Detailed statistical analysis was applied to identify patterns and trends, providing a solid basis for informed decision making.

The evaluation covered various aspects, revealing a high level of satisfaction in obstetric care, with 77% of users very satisfied. The personal doctor's communication was rated as excellent by 78.1%, highlighting effectiveness and empathy. Additionally, 59.5% of users were very satisfied with wait times, and 48.6% indicated they were very satisfied with appointment availability.

A demand from dissatisfied users should be considered regarding the availability of medical appointments and the medication available at the health unit, with percentages of 16.2% and 18.9% respectively, which requires taking into account proposals that reduce these percentages of dissatisfaction.

These results provide a comprehensive view of the quality of services, highlighting areas of excellence and pointing out opportunities for improvement. The combination of quantitative and qualitative analysis allows for informed decision-making and the formulation of specific strategies to strengthen and optimize care at the C Bahía de Caráquez Health Center.

Tabla de contenido

Capítulo I.....	1
1. Introducción.....	1
1.1. Perfil de Salud.....	2
1.2. Datos Relevantes	3
1.3.1. Dirección médica	6
1.3.2. Unidad de Gestión Ambulatoria	6
1.3.3. Unidad de apoyo diagnóstico y tratamiento.	7
1.3.4. Unidad de enfermería	7
1.3.5. Análisis de la demanda de los servicios	9
1.3.6. Descripción Geográfica	10
1.4. Planteamiento del Problema.....	10
1.5. Justificación del Planteamiento del Problema.	11
1.6.1. Objetivo General.....	12
1.6.2. Objetivos Específicos.....	12
CAPITULO II	12
2. Justificación y aplicación de metodología cuantitativa para la realización del plan de prestación de servicios.	12
CAPITULO III	14
3.1. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.....	21
4. Conclusiones	31
6. BIBLIOGRAFÍA.....	33
7. ANEXOS.....	35

Índice de Ilustraciones

1 Evolución y tendencia de las atenciones del Centro de Salud C Bahía años 2020, 2021, 2022 hasta septiembre 2023	5
2 Comparaciones de atenciones entre la consulta externa y emergencias.....	5
3 Organización funcional del Centro de Salud	8
4 Porcentaje de la demanda insatisfecha por especialidad del 2020 hasta el 2023	9
5 Mapa Georreferenciado del Centro de Salud Bahía de Caráquez	10
6 Pregunta uno realizada a usuarios atendidos	14
7 Pregunta dos realizada a usuarios atendidos.....	15
8 Pregunta tres realizada a usuarios atendidos	16
9 Pregunta cuatro realizada a usuarios atendidos.....	17
10 Pregunta cinco realizada a usuarios atendidos	18
11 Pregunta seis realizada a usuarios atendidos.....	19
12 Pregunta siete realizada a usuarios atendidos	20
13 Pregunta ocho realizada a usuarios atendidos	21
14 Causas y efectos del problema	23
15 Entrevista realizada a los usuarios	35

Índice de Tablas

1 Atenciones generales IESS Bahía de Caráquez	3
2 Demanda insatisfecha por especialidad 2020 al 2023.....	9

Capítulo I

1. Introducción

La Constitución Política de la República dispone que el Sistema Nacional de Planificación (SNP) fije los objetivos nacionales permanentes en materia económica y social, determine en forma descentralizada las metas de desarrollo a corto, mediano y largo plazo, y oriente la inversión con carácter obligatorio para el sector público y referencial para el sector privado (Presidencia de la Republica del Ecuador 2013).

Para el Seguro de Salud General Individual y Familiar el año 2010 presenta retos muy importantes para cumplir con el mandato de la nueva Constitución Ecuatoriana en la que la Seguridad Social es un derecho universal, obligatorio e irrenunciable para los mandantes del IESS los afiliados y sus familias (Porrás Velasco 2015)

El IESS Centro de Atención Ambulatoria Bahía de Caráquez, en el año de 1934, con autoridades cantonales, provinciales y nacionales, inicia sus actividades de atención a la clase afiliada, jubilada y demás beneficiarios, como Unidad Médica, bajo el nombre de Dispensario No 11 del IESS. Este fue en un primer edificio alquilado, conocido como Casa Tagua, debido a su construcción en caña y madera (Centro de Salud Bahía de Caráquez, 2012).

Los primeros servicios con los que se contó fueron Medicina General, con 2 médicos tratantes, y el servicio de Odontología, hasta ese entonces se atendía un número de 1300 afiliados (Centro de Salud Bahía de Caráquez, 2012).

En el año de 1978 se aumenta un cargo de médico tratante, un año más tarde, ya en 1979, se crea el servicio de Laboratorio y el cargo de Tecnólogo. Así mismo en 1981 se inicia la atención en el servicio de Radiología, con la creación del auxiliar en Rayos X (Centro de Salud Bahía de Caráquez, 2012).

Ese mismo año, se recibe una ambulancia desde el dispensario de Alausí, con el consiguiente cargo creado de un chofer, finalmente, en el año 2006 se implementó el servicio de rehabilitación física bajo la conducción.

En 1987 se traslada a local propio de 3 pisos, en donde también funcionaría la Agencia Local, en áreas separadas y definidas.

En 1992 se crea el servicio de Emergencia, luego se crea el cargo de Médico Pediatra. También se implementa un ecosónografo y un electrocardiógrafo.

El área de Ginecología se añade en 1996.

En el 2016 debido a el terremoto de esa época el edificio en donde se encontraba sus instalaciones sufrió daños estructurales por lo que se realizó atención a los usuarios de forma contingente inicialmente en las instalaciones de la iglesia universal ubicada en la parroquia Leónidas plaza para luego trasladarse a la instalación de la liga cantonal de cantón sucre para en el 2017 se inauguró las nuevas instalaciones ubicada en la calle Efraín centeno y Juan Chávez Meza (Centro de Salud Bahía de Caráquez, 2012).

Con el fin de mejorar las atenciones mediante el acuerdo Ministerial 1203 del 14 de junio del 2012 de la Tipología para homologar establecimientos de Salud por niveles de atención del Sistema Nacional de Salud, correspondiente al primer nivel de atención y tercer nivel de complejidad (MSP, 2012), sin embargo, no fue hasta el 2017 en el cual se lo cambio su nombre a Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez, cabe recalcar que esta unidad es la única en su tipo en la Provincia de Manabí (Centro de Salud Bahía de Caráquez, 2012).

1.1. Perfil de Salud

El Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias es un establecimiento de atención médica que se enfoca en brindar una atención integral a sus pacientes. Con un equipo de profesionales comprometidos con el bienestar de nuestros

pacientes, posterior a lo indicado se detallan la producción de la unidad por área y las distintas patologías que los pacientes han presentado.

El perfil de salud de un centro de salud describe como tal las características y condiciones de salud de la población atendida en la unidad médica. Es necesario examinar los principales indicadores de salud para evaluar el estado de salud de la población atendida. Esto puede incluir datos sobre la esperanza de vida, la mortalidad general y por causas específicas, la morbilidad (prevalencia de enfermedades), las tasas de enfermedades crónicas, las tasas de enfermedades transmisibles, entre otros.

Se analizan los factores determinantes de la salud de la población atendida. Esto implica considerar aspectos como el nivel socioeconómico, el acceso a servicios de salud, la educación, el entorno físico y social, el empleo, la alimentación, el estilo de vida, entre otros. Comprender estos determinantes ayuda a identificar los desafíos y retos en materia de salud que enfrenta la población y el centro de salud.

También es necesario examinar la frecuencia y el tipo de servicios de salud utilizados por la población atendida en el centro. Esto incluye datos sobre consultas médicas, servicios de emergencia, vacunaciones, programas de prevención y promoción de la salud, entre otros. Estos datos proporcionan una visión de la demanda y la utilización de servicios de salud en el centro.

1.2. Datos Relevantes

El Centro de Salud IESS Bahía de Caráquez s es un establecimiento de salud de primer nivel tipo C, dentro de sus prestaciones de servicio tenemos el área de consulta externa y emergencias donde se muestra la evolución del total de atenciones desde el año 2020 hasta 2023 mes de septiembre, tabla 1.

1 Atenciones generales IESS Bahía de Caráquez

TIPO DE ATENCIÓN	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA	43011	12	40559	11	52889	15	41467	12	177926	50

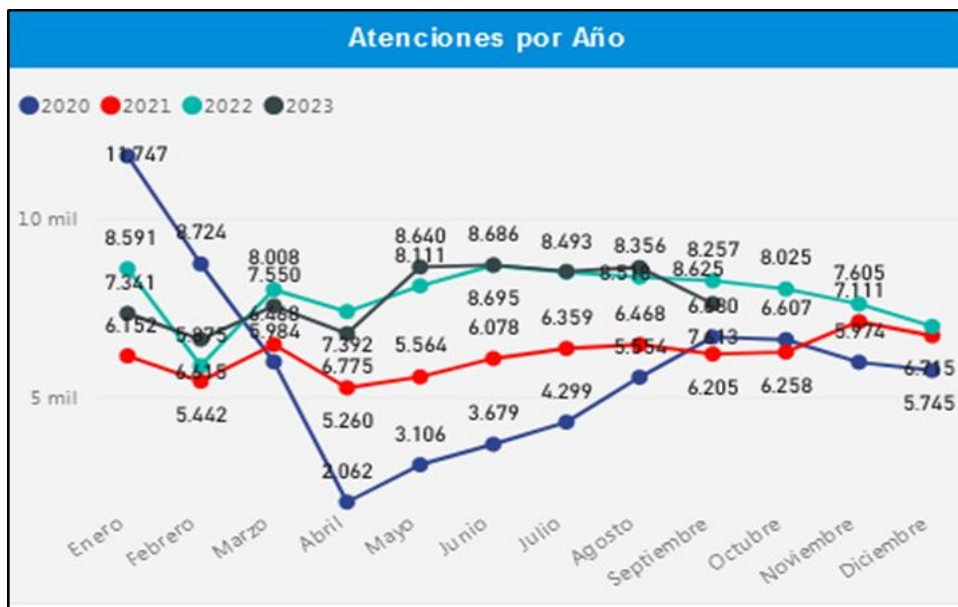
EMERGENCIA	27750	11	33521	13	41487	16	28905	11	131663	50
TOTAL	70761	23	74080	24	94376	31	70372	23	309589	100

Fuente: Visor Atenciones de los establecimientos de Salud de la Red Interna del IESS 2020-2023 (septiembre)

Elaborado por: Chica Mendoza Katty Elizabeth

La producción del Centro de Salud C Bahía de Caráquez en el año 2020 se atendieron en consulta externa 43011 que corresponde a el 12% de las atenciones y en emergencia un total de 27750 atenciones que corresponde a el 11% en comparación con el total de pacientes atendidos en los años analizados, en el 2020 corresponde a un total de 23%, en el 2021 en consulta externa se atendieron 40559 que corresponde a el 11% y en emergencias 33521 atenciones que corresponde a el 24% del total de atenciones, en el 2022 se observa un aumento en el total de atenciones siendo así que en consulta externa se atendieron 52889 pacientes y emergencia se brindaron 41487 atenciones que corresponde al 31% de las atenciones que dentro de nuestro análisis este ha sido el mejor hasta la fecha, durante el año 2023 hasta el mes de septiembre se han realizado por consulta externa un total de 41467 atenciones y por emergencias un total de 28905 atenciones que corresponde al 23% del total de atenciones analizadas se muestran en las ilustraciones 1

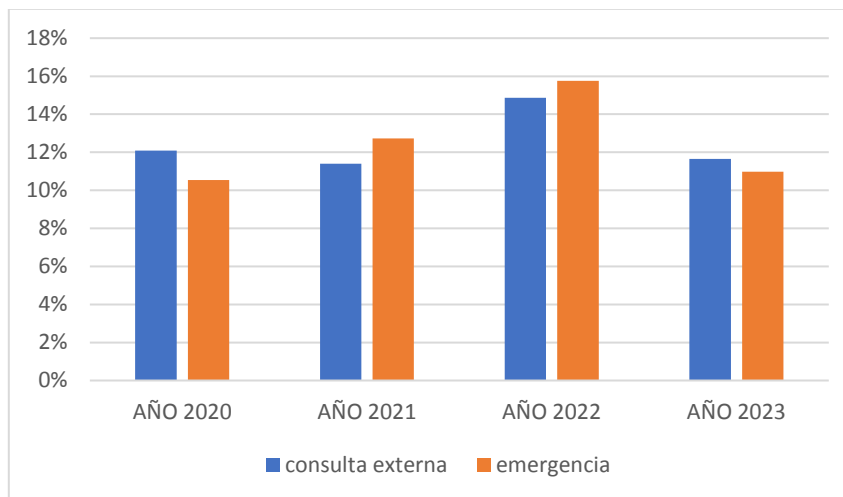
1 Evolución y tendencia de las atenciones del Centro de Salud C Bahía años 2020, 2021, 2022 hasta septiembre 2023



Fuente: Visor Atenciones de los establecimientos de Salud de la Red Interna del IESS 2020-2023(septiembre)

Elaborado por: Chica Mendoza Katty Elizabeth

2 Comparaciones de atenciones entre la consulta externa y emergencias



Fuente: Visor Atenciones de los establecimientos de Salud de la Red Interna del IESS 2020-2023(septiembre)

Elaborado por: Chica Mendoza Katty Elizabeth

1.3. Organización Funcional del Centro de Salud

1.3.1. Dirección médica

La dirección médica del Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias en la Bahía de Caráquez desempeña un papel clave en la coordinación y liderazgo de las actividades médicas. Esta posición implica la supervisión de las operaciones diarias del centro, proporcionando liderazgo al personal médico y de enfermería, y desarrollando políticas y procedimientos médicos efectivos.

Además, la dirección médica se involucra en la planificación estratégica del centro, colaborando en el desarrollo de programas y servicios médicos que satisfagan las necesidades específicas de la comunidad. Esto implica una evaluación continua de las demandas y la adaptación de estrategias para asegurar una atención médica integral y eficiente.

La coordinación de los servicios médicos es otra función fundamental, asegurando la implementación efectiva de protocolos y estándares médicos, especialmente en áreas críticas como ginecología, obstetricia y atención infantil. La gestión de recursos, incluida la asignación del personal médico y el mantenimiento de equipos, es esencial para garantizar la eficiencia operativa y la calidad de la atención.

1.3.2. Unidad de Gestión Ambulatoria

La Unidad de Gestión Ambulatoria del Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias Bahía de Caráquez desempeña un papel crucial en la facilitación y administración de los servicios ambulatorios, centrándose en la atención de pacientes que no requieren hospitalización. Su función principal refiere a la coordinación eficiente de las actividades diarias para garantizar un flujo de pacientes efectivo y la prestación de servicios de calidad.

Una de las responsabilidades fundamentales de la Unidad de Gestión Ambulatoria es la planificación y organización de las citas médicas y procedimientos ambulatorios. Esto implica la asignación adecuada de recursos, como médicos, enfermeras y equipos, para optimizar el tiempo y la atención brindada a cada paciente. La gestión de agendas y la reducción de tiempos de espera son aspectos críticos para mejorar la experiencia del paciente y maximizar la eficiencia operativa.

Además, la Unidad de Gestión Ambulatoria juega un papel clave en la coordinación de la atención integral, trabajando en estrecha colaboración con otras unidades médicas, como Gineco-Obstetricia y Pediatría, para asegurar una atención integrada y la continuidad de los cuidados, lo que comprende a que se genere una comunicación efectiva entre diferentes especialidades y la garantía de que los pacientes reciban servicios coherentes y coordinados.

1.3.3. Unidad de apoyo diagnóstico y tratamiento.

La Unidad de Apoyo Diagnóstico y Tratamiento en un Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias en la ciudad de Bahía de Caráquez cumple un rol esencial al ofrecer servicios clave para la evaluación y tratamiento efectivo de los pacientes. Su función principal se centra en proporcionar recursos y servicios diagnósticos, así como apoyo terapéutico, para contribuir a un enfoque integral de atención médica.

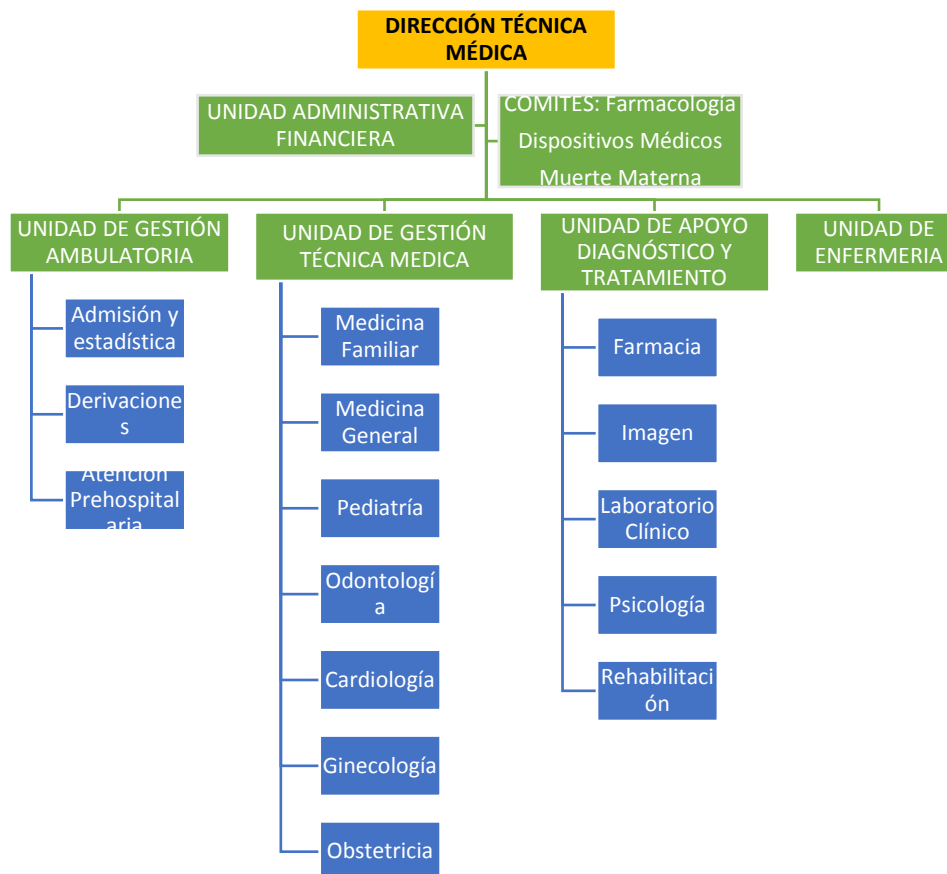
Una de las responsabilidades fundamentales de esta unidad es gestionar y coordinar los procedimientos diagnósticos, como análisis de laboratorio, estudios de imágenes, pruebas especializadas y entrega de medicamentos de acuerdo a los diagnósticos establecidos por el personal médico. Esto involucra la supervisión de la calidad de los resultados y la entrega oportuna de informes a los profesionales de la salud para respaldar decisiones clínicas informadas.

1.3.4. Unidad de enfermería

La Unidad de Enfermería del Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias Bahía de Caráquez desempeña un papel crucial en la prestación de cuidados integrales y la coordinación de servicios de enfermería para pacientes de diversas edades y condiciones médicas.

Una de las funciones fundamentales de la Unidad de Enfermería es la atención directa a los pacientes, proporcionando cuidados basados en las necesidades individuales de cada persona. Esto implica la administración de medicamentos, el monitoreo de signos vitales, la ejecución de procedimientos médicos y la gestión de la comodidad y bienestar del paciente durante su estancia en el centro de salud.

3 Organización funcional del Centro de Salud



1.3.5. Análisis de la demanda de los servicios

El Centro de Salud C procede agendar los pacientes mediante ventanilla directa de atención al usuario, por call center, y sistema web de los cuales en la tabla 2 podemos observar la demanda insatisfecha de la unidad del año 2020 hasta el 2023.

2 Demanda insatisfecha por especialidad 2020 al 2023

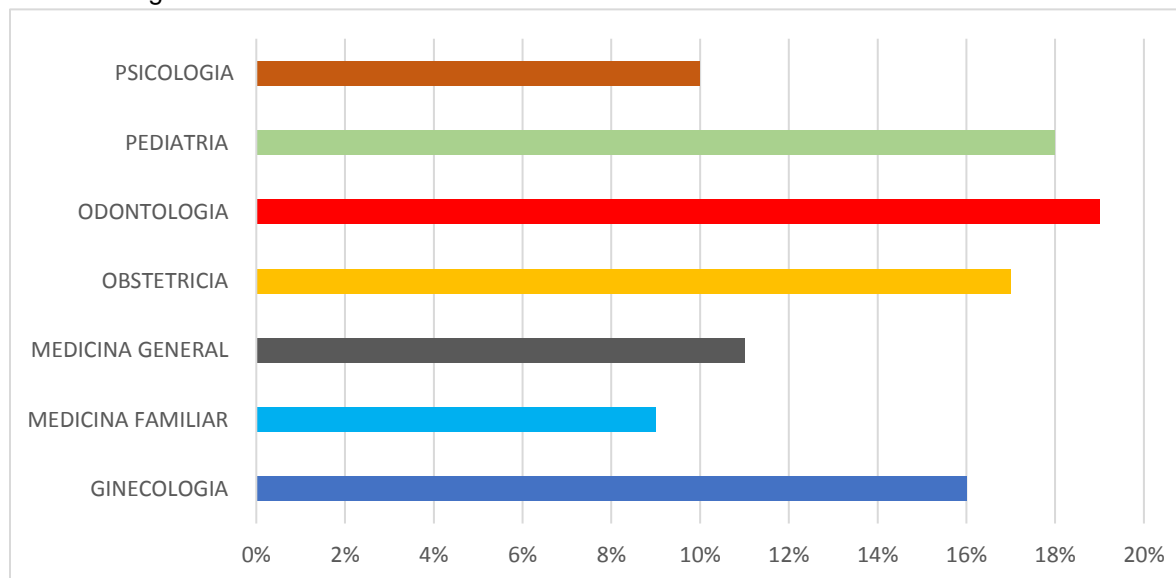
Especialidad	2020	2021	2022	2023	TOTAL	%
GINECOLOGIA	17	15	18	10	60	16%
MEDICINA FAMILIAR	7	8	7	13	35	9%
MEDICINA GENERAL	11	9	11	11	42	11%
OBSTETRICIA	22	11	14	16	63	17%
ODONTOLOGIA	12	16	17	25	70	19%
PEDIATRIA	14	16	19	16	65	18%
PSICOLOGIA	7	8	10	14	39	10%
TOTAL	90	83	96	105	374	100,00%

Fuente: Registro Call Center

Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

4 Porcentaje de la demanda insatisfecha por especialidad del 2020 hasta el 2023

Fuente: Registro Call Center

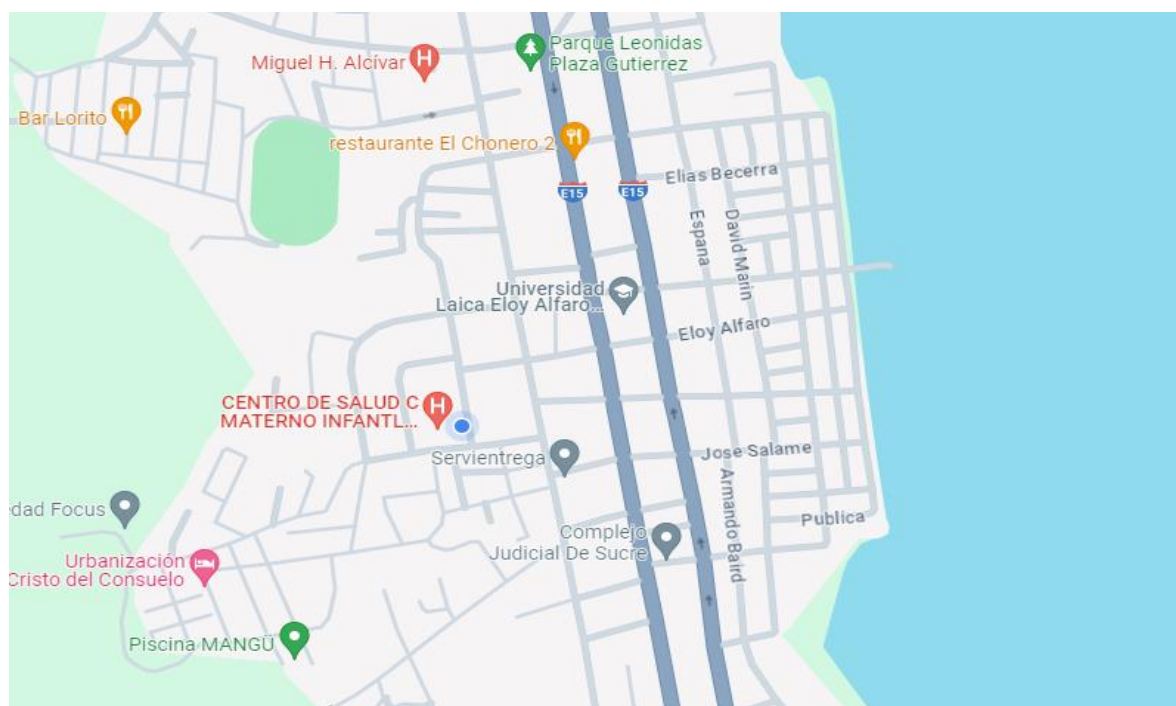


Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

1.3.6. Descripción Geográfica

El Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez se encuentra ubicada en el Cantón Sucre, Parroquia Leónidas Plaza en las Calles Juan Chávez Meza y Efraín Centeno, barrio Cristo del Consuelo frente a la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los últimos días, a los lados de las instalaciones de Liga Cantonal del Cantón Sucre.

5 Mapa Georreferenciado del Centro de Salud Bahía de Caráquez



Fuente: Google Maps

1.4. Planteamiento del Problema

En el contexto de calidad de atención en los sistemas de salud, se refiere a la medida en que estos servicios cumplen con los estándares y expectativas para promover la salud y el bienestar de los pacientes. Esto abarca diversos elementos, desde la accesibilidad y eficacia de los tratamientos hasta la comunicación entre profesionales de la salud y pacientes, así como la seguridad y la equidad en la prestación de servicios (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Brindar atención de calidad y con calidez es uno de los objetivos fundamentales en la salud pública de los últimos tiempos, el enfoque a la atención centrada en el paciente ha hecho que actualmente se planteen nuevas estrategias para el mejoramiento de la atención como tal, la optimización de todos los recursos para ofrecer un servicio eficiente y eficaz se vuelven primordial (Solano Barrera & Aceves Lopez 2013)

1.5. Justificación del Planteamiento del Problema.

La necesidad urgente de mantener la tipología de la unidad de salud y la optimización de los recursos estructurales con los que ya cuenta esta casa asistencial ha ocasionado que se plantee un nuevo modelo de gestión cuyas estrategias promuevan la reapertura del servicio y el aumento progresivo de la demanda, cuidando la atención de calidad, la seguridad del paciente y el acceso equitativo de la población a la salud como derecho universal (Coronel Rene & Juan Aguirre 2019).

El plan de gestión y estrategias de mejoramiento que se ha decidido implementar se enfoca en dar solución a la mayoría de los problemas; reparación de equipos biomédicos, obtención de insumos y medicamentos básicos, estrategias de coordinación entre entidades del seguro social en todos los niveles, capacitación del personal de salud, etc. (Coronel Rene & Juan Aguirre 2019).

El Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez tiene un potencial muy elevado en cuanto a infraestructura y calidad profesional, por lo tanto, los recursos económicos que habitualmente son las limitantes para realizar mejoras no será un problema, el plan de gestión bien ejecutado, guiado por el personal adecuado y entrenado será el pilar fundamental para obtener buenos resultados.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Proponer un plan de Gestión y Estrategias para el Fortalecimiento del Servicio de Gineco-Obstetricia (Consulta Externa y Sala de Parto) del Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez.

1.6.2. Objetivos Específicos

Realizar entrevista a los usuarios atendidos en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez para conocer el nivel de satisfacción.

Identificar oportunidades de mejorar el Servicio de Gineco-Obstetricia del Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez.

Diseñar estrategias para mejorar la eficiencia operativa del Servicio de Gineco-Obstetricia.

CAPITULO II

2. Justificación y aplicación de metodología cuantitativa para la realización del plan de prestación de servicios.

La elección de una metodología cuantitativa para la realización del plan de prestación de servicios se sustenta en la necesidad de obtener datos objetivos y medibles que permitan una evaluación precisa de la eficacia y calidad de los servicios de salud (Moral 2014).

La utilización de esta metodología facilita la recolección de información cuantificable, como tiempos de espera, tasas de éxito en tratamientos, y niveles de satisfacción del paciente, proporcionando una visión clara y numérica de la efectividad de los servicios (Moral 2014).

La aplicación práctica de esta metodología implica la definición de métricas específicas que sean pertinentes para la evaluación de los servicios de salud en cuestión, para esto se diseñan instrumentos de recolección de datos que se centran exclusivamente en estas métricas (Moral 2014).

Estos están basados en entrevistas (Anexo 1) que se realizarán a los usuarios atendidos durante los días 16 al 19 de enero del 2024, permitiendo una recopilación eficiente y precisa de la información. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis estadístico detallado de los datos recopilados, utilizando herramientas y técnicas cuantitativas para identificar patrones, tendencias y relaciones significativas.

Los resultados obtenidos a través de este enfoque cuantitativo brindan una base sólida para la toma de decisiones informada y la formulación de estrategias de mejora, la presentación clara y concisa de los hallazgos numéricos permite una comunicación efectiva con los responsables de la toma de decisiones y otros interesados, facilitando la identificación de áreas críticas que requieren atención inmediata (Peña 2018).

Las variables de tipo cualitativo nominal y ordinal se expresan en frecuencia y porcentajes, las variables cuantitativas se expresarán en media, mediana desviación estándar y rangos.

CAPITULO III

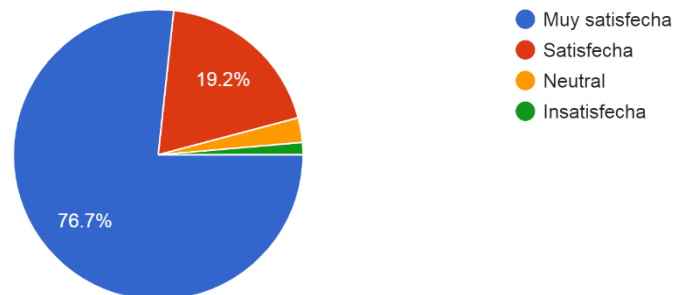
3. Resultados

El análisis de los datos revela que la mayoría de las usuarias expresaron un alto nivel de satisfacción con la atención obstétrica proporcionada en el Centro de Salud C Bahía de Caráquez. El 77% de las encuestadas se mostraron "muy satisfechas", destacando la efectividad y el nivel de cuidado brindado por el personal médico y de enfermería.

6 Pregunta uno realizada a usuarios atendidos

¿En qué medida dirías que estás satisfecha con la atención obstétrica que has recibido hasta ahora?

73 respuestas



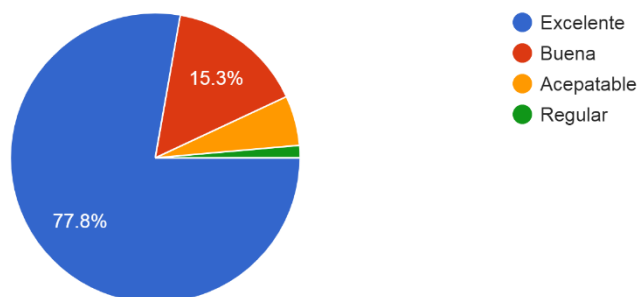
Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

Además, el 18.9% de las usuarias indicaron estar "satisfechas" con la atención recibida, en cuanto a la categoría "neutral", el 2.7% de las usuarias no expresaron una posición clara sobre su satisfacción con la atención obstétrica. Por último, el 1.4% de las usuarias se clasificaron como "insatisfechas".

7 Pregunta dos realizada a usuarios atendidos

¿Cómo calificarías la comunicación del personal médico durante tu atención obstétrica?

72 respuestas



Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

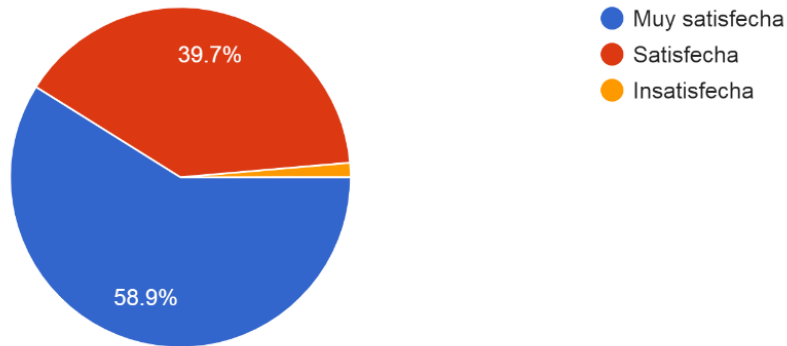
Los datos recabados revelan que la gran mayoría de los usuarios del Centro de Salud C Bahía de Caráquez perciben la comunicación del personal médico como excelente teniendo así un 78.1% lo que sugiere un alto nivel de eficacia y empatía en la interacción entre el personal médico y los usuarios durante el proceso obstétrico.

Adicionalmente, el 15.1% de los usuarios consideraron la comunicación como buena, lo que indica una evaluación positiva, por otra parte, consideran como aceptable, el 5.5%. Por último, el 1.4% de los usuarios expresaron que la comunicación del personal médico fue regular. Este pequeño porcentaje destaca una oportunidad de mejora en términos de comunicación.

8 Pregunta tres realizada a usuarios atendidos

¿Estas satisfecha con los tiempos de espera para la atención obstétrica?

73 respuestas



Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

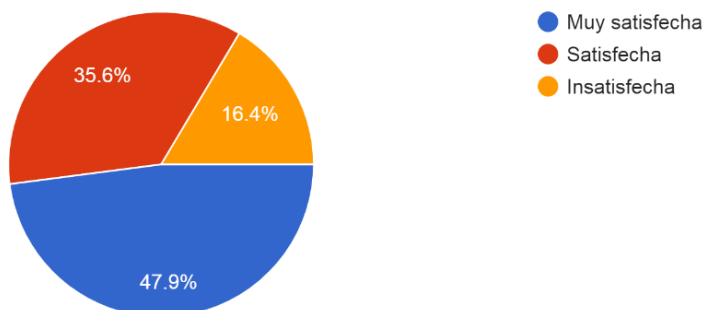
El análisis de los datos demuestra que la mayoría de los usuarios del Centro de Salud C Bahía de Caráquez expresan niveles positivos de satisfacción con los tiempos de espera para la atención obstétrica, ya que un 59.5% de los encuestados indicaron sentirse muy satisfechos.

Además, el 39.2% de los usuarios expresaron estar satisfechos con los tiempos de espera, este grupo demuestra que la mayoría de los usuarios perciben que los tiempos de espera son razonables y contribuyen a una atención obstétrica adecuada y finalmente un pequeño porcentaje del 1.4% de los usuarios se declaró insatisfecho con los tiempos de espera.

9 Pregunta cuatro realizada a usuarios atendidos

¿Esta satisfecha con la disponibilidad de citas en los distintos canales de agendamiento?

73 respuestas



Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

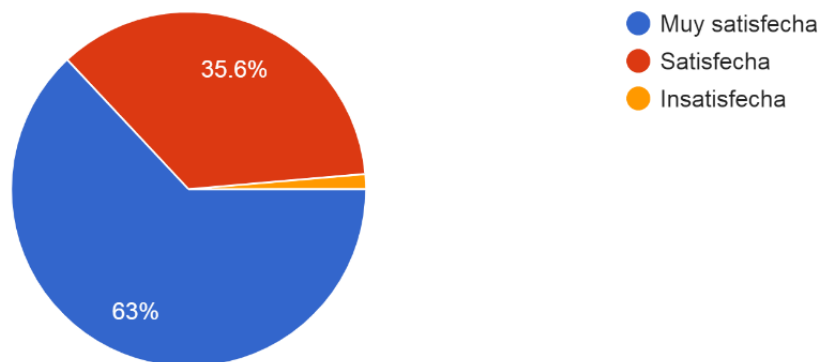
El análisis de los datos revela una evaluación mixta en relación con la disponibilidad de citas en los distintos canales de agendamiento del Centro de Salud C Bahía de Caráquez. Un porcentaje significativo del 48.6% de los usuarios indicó sentirse muy satisfecho con la disponibilidad de citas.

Adicionalmente, el 35.1% de los usuarios expresaron estar satisfechos con la disponibilidad de citas. Sin embargo, el 16.2% de los usuarios se declaró insatisfecho con la disponibilidad de citas. Aunque este porcentaje es menor en comparación con los niveles de satisfacción, resalta la importancia de abordar las áreas de oportunidad para mejorar la accesibilidad y asegurar que los usuarios puedan programar citas de manera conveniente.

10 Pregunta cinco realizada a usuarios atendidos

¿Se siente satisfecha con la limpieza del área de obstetricia?

73 respuestas



Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

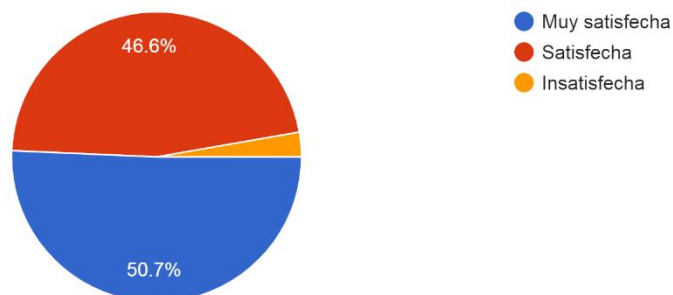
El análisis de los datos revela un destacado nivel de satisfacción entre los usuarios del Centro de Salud C Bahía de Caráquez en cuanto a la limpieza del área de obstetricia teniendo como resultado un 63.5% de los encuestados. Adicionalmente, el 35.1% de los usuarios expresó estar satisfecho con la limpieza del área de obstetricia.

Un pequeño porcentaje del 1.4% de los usuarios se declaró insatisfecho con la limpieza del área de obstetricia. Aunque esta cifra es baja, destaca la importancia de abordar las preocupaciones de este grupo para mantener y mejorar los estándares de limpieza en el área.

11 Pregunta seis realizada a usuarios atendidos

¿Esta satisfecha con los protocolos de ingreso al Centro de Salud para la atención médica?

73 respuestas



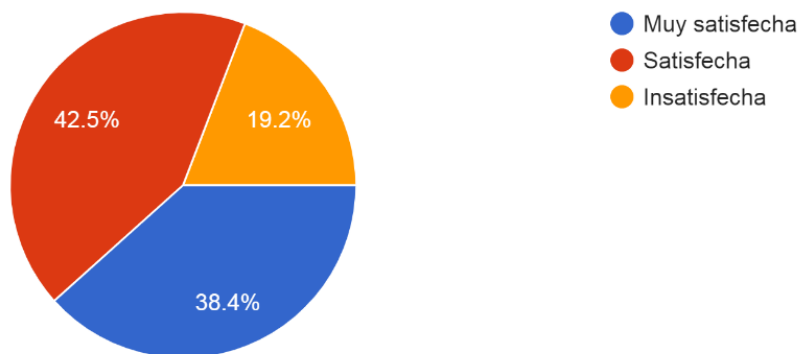
Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

Analizando los resultados obtenidos, observamos que el 46.6% de los encuestados expresaron estar satisfechos, el 50.7% manifestaron estar muy satisfechos y solo el 2.7% indicaron sentirse insatisfechos. Estos datos revelan un nivel significativo de satisfacción general entre los usuarios del Centro de Salud, lo cual es un indicador positivo de la calidad de los protocolos de ingreso.

12 Pregunta siete realizada a usuarios atendidos

¿Esta satisfecha con la medicación que el Centro de Salud cuenta?

73 respuestas



Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

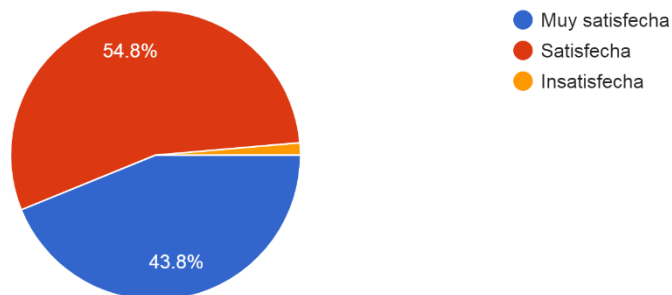
El análisis de los datos revela una evaluación variable en relación con la satisfacción de los usuarios respecto a la medicación en el Centro de Salud C Bahía de Caráquez. El 39.2% de los usuarios manifestó estar muy satisfecho. Adicionalmente, el 41.95% de los usuarios expresó estar satisfecho con la medicación del centro.

Por otro lado, el 18.9% de los usuarios se declaró insatisfecho con la medicación del Centro de Salud. Aunque este porcentaje es menor en comparación con los niveles de satisfacción, resalta la importancia de abordar las inquietudes de este grupo y explorar oportunidades para mejorar la calidad de la medicación disponible.

13 Pregunta ocho realizada a usuarios atendidos

¿Se encuentra satisfecha con los equipamientos que el área de obstetricia tiene en el Centro de Salud?

73 respuestas



Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

El análisis de los datos revela un nivel significativamente alto de satisfacción entre los usuarios del Centro de Salud C Bahía de Caráquez en relación con los equipamientos en el área de obstetricia, teniendo así para este grupo de personas un 44.6% de los encuestados. Adicionalmente, el 54.1% de los usuarios expresó estar satisfecho con los equipamientos en el área de obstetricia y el 1.4% de los encuestados indicaron esta insatisfechos.

3.1. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

El objeto de estudio es el servicio de Gineco-Obstetricia en el Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez, este centro de salud se enfoca en brindar atención médica especializada a mujeres durante el periodo gineco-obstétrico, incluyendo consultas externas y servicios en la sala de parto.

Es así que dentro de las oportunidades de mejora y el planteamiento del problema en este contexto se pueden mencionar

- **Deficiencias en la Atención Gineco-Obstétrica**

Identificación de brechas en la calidad de la atención médica proporcionada en las consultas externas y en la sala de parto.

Posible falta de recursos humanos especializados, infraestructura adecuada o procesos eficientes.

- **Baja Satisfacción del Paciente**

Evaluación de la satisfacción del paciente en relación con los servicios gineco-obstétricos.

Identificación de áreas donde la experiencia del paciente podría mejorarse, como la comunicación, el tiempo de espera y la atención personalizada.

- **Problemas en la Coordinación Interna**

Análisis de los procesos internos y la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos involucrados en la atención gineco-obstétrica.

Identificación de posibles ineficiencias que podrían afectar la calidad general del servicio.

En relación a los problemas identificados se logra generar una propuesta de mejora para el Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez el cual se muestra a continuación

- **Mejora de la Calidad de Atención**

Implementar estrategias para abordar deficiencias identificadas y elevar la calidad de la atención médica ofrecida.

- **Incremento en la Satisfacción del Paciente**

Desarrollar e implementar medidas que mejoren la experiencia del paciente, desde la llegada hasta la salida del centro de salud.

- **Optimización de Recursos Humanos y Materiales**

Evaluar y fortalecer la disponibilidad de personal capacitado y actualizado, así como la adquisición de los recursos necesarios para ofrecer servicios gineco-obstétricos de calidad.

- **Mejora en la Coordinación Interna**

Desarrollar protocolos y procesos internos eficientes que mejoren la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos involucrados en la atención gineco-obstétrica.

- **Promoción de la Salud Materno-Infantil**

Implementar programas y campañas educativas que fomenten la salud materno-infantil, involucrando a la comunidad y fortaleciendo la prevención y la atención integral.

Estas propuestas buscan garantizar que el Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez brinde servicios gineco-obstétricos de alta calidad, promoviendo la salud y el bienestar de las mujeres en la comunidad. Además, fortalecerá la posición del centro de salud como un referente en la atención materno-infantil en la región.

14 Causas y efectos del problema



Elaborado por: Katty Elizabeth Chica Mendoza

3.2. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

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

La industria de servicios de salud, cuando se analiza mediante el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter, revela dinámicas competitivas que influyen directamente en la rentabilidad de las empresas. En primer lugar, el poder de negociación de los proveedores, como médicos y proveedores de equipos médicos, puede ser determinante, si estos tienen un alto poder de negociación, pueden imponer condiciones y precios, afectando negativamente la rentabilidad de las empresas en el sector (Ayala 2015)

Por otro lado, el poder de negociación de los compradores, que incluyen pacientes y compañías de seguros, también desempeña un papel crucial. Si los compradores tienen acceso a información y opciones, pueden ejercer presión para obtener mejores precios y servicios, lo que impacta directamente en la rentabilidad del sector de servicios de salud (Ayala 2015)

La amenaza de nuevos participantes en la industria está condicionada por barreras como altos costos de infraestructura, regulaciones gubernamentales y requisitos de licencias. Si estas barreras son altas, la entrada de nuevos competidores es limitada, beneficiando a las empresas existentes al reducir la competencia directa. La amenaza de productos o servicios sustitutos es otra consideración importante, ya que, si existen alternativas efectivas a los servicios de salud tradicionales, las empresas pueden perder clientes y enfrentar presión en términos de precios y calidad (Fortuny 2017)

Finalmente, la rivalidad entre competidores existentes, especialmente en áreas urbanas densamente pobladas, puede ser intensa, por ello la competencia por pacientes, médicos y contratos con compañías de seguros puede afectar la rentabilidad de las empresas de servicios de salud (Fortuny 2017)

Además de estas fuerzas, factores externos como tendencias demográficas, avances tecnológicos y cambios regulatorios también influyen en la dinámica de la

industria de servicios de salud, la reputación y la confianza desempeñan un papel crítico en un sector donde la calidad y la seguridad son aspectos fundamentales para los consumidores. En conjunto, el análisis de Porter proporciona una perspectiva integral para comprender la complejidad y los desafíos de la industria de servicios de salud (Fortuny 2017)

3.2.2. Análisis FODA

EVALUACIÓN INTERNA		EVALUACIÓN EXTERNA	
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Recursos Humanos Capacitados: <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal médico con experiencia y capacitación en gineco-obstetricia. 2. Existencia de obstetras y enfermeras especializadas. 		Limitaciones en la Infraestructura: <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibles problemas en la infraestructura que podrían afectar la calidad del servicio. 2. Falta de suficientes salas de parto o consultorios. 	
Infraestructura y Equipamiento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones adecuadas para la atención gineco-obstétrica. 2. Equipamiento médico actualizado y funcional. 		Barreras de Acceso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibles barreras económicas que impidan el acceso a servicios de salud. 2. Limitaciones geográficas que dificulten el acceso a la consulta externa. 	
Colaboración Institucional: <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de colaborar con otras instituciones de salud y organizaciones comunitarias. 2. Apoyo potencial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). 			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
Campañas de Concientización: <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de implementar campañas educativas para promover la salud materna. 		Problemas Económicos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Posible impacto de problemas económicos que afecten el presupuesto de salud. 2. Reducción de fondos para programas de salud materna. 	

2. Colaboración con organizaciones no gubernamentales en programas de concientización.	
Programas Gubernamentales: 1. Participación en programas gubernamentales para mejorar la salud materna. 2. Acceso a fondos y recursos gubernamentales destinados a la atención obstétrica.	Factores Climáticos: 1. Posibles factores climáticos que puedan afectar la prestación de servicios médicos, especialmente en situaciones de emergencia.

3.2.3. Estrategias derivadas del análisis FODA.

Fortalecimiento del Personal	1. Implementar programas de capacitación continua para mantener al personal actualizado. 2. Establecer incentivos para retener y atraer profesionales calificados.
Mejora de Infraestructura	1. Desarrollar un plan de mejora de la infraestructura para abordar posibles limitaciones. 2. Buscar financiamiento mediante de procesos de contratación pública para la expansión de las instalaciones, si es necesario.
Campañas de Concientización	1. Diseñar y ejecutar campañas de concientización sobre la importancia de la atención gineco-obstétrica. 2. Colaborar con medios de comunicación y comunidades locales para difundir información.
Colaboración Institucional	1. Fortalecer alianzas con organizaciones y agencias no gubernamentales para mejorar los recursos disponibles.

	2. Explorar oportunidades de colaboración con el IESS y otras instituciones de salud, como prestadores externos.
Monitoreo Continuo	1. Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la eficacia de las estrategias. 2. Realizar revisiones periódicas y ajustar las estrategias según sea necesario.
Diversificación de Fuentes de Financiamiento	1. Optimizar el uso de los recursos existentes para garantizar la sostenibilidad financiera.

3.3. Misión

Ofrecer un servicio integral de Gineco-Obstetricia en el Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias IESS Bahía de Caráquez, comprometido con la salud materna e infantil, proporcionando atención médica de calidad, segura y accesible. Por otra parte, buscamos ser referentes en la región, enfocados en la promoción, prevención, y tratamiento especializado, contribuyendo al bienestar de las familias que confían en nuestros servicios

3.4. Visión

Ser reconocidos como líderes en la atención Gineco-Obstétrica, destacándonos por la excelencia en el servicio, la innovación en prácticas médicas y la integración de tecnologías avanzadas. Aspiramos ser un referente nacional, comprometido con la mejora continua y la participación activa en iniciativas que impulsen la salud materna e infantil en la comunidad.

3.5. Valores

Compromiso: Nos comprometemos con el cuidado integral de la salud de la mujer y el recién nacido, garantizando servicios de calidad.

Empatía: Practicamos la empatía en cada interacción, reconociendo las necesidades y preocupaciones individuales de nuestras pacientes.

Respeto: Fomentamos un entorno respetuoso, libre de discriminación, donde se valora la diversidad cultural y las decisiones informadas de nuestras usuarias.

Colaboración: Trabajamos en colaboración con el personal médico y la comunidad para fortalecer la atención obstétrica y promover la salud.

3.6. Objetivos Institucionales (2024 – 2029)

- Establecer estándares de atención para el área de Gineco-Obstetricia y garantizar su implementación.
- Evaluar y mejorar continuamente los procesos clínicos y administrativos.
- Desarrollar programas de concientización para aumentar la utilización de servicios.
- Fomentar la investigación en el ámbito de la Gineco-Obstetricia para estar a la vanguardia de las prácticas médicas.

3.7. Principios Éticos

Confidencialidad: Garantizamos la privacidad y confidencialidad de la información de nuestras pacientes.

Autonomía y Decisiones Informadas: Respetamos la autonomía de las mujeres en la toma de decisiones sobre su salud, proporcionando información completa y comprensible.

No Discriminación: No discriminamos por motivos de género, orientación sexual, religión, etnia o cualquier otra condición.

Humanización de la Atención: Brindamos atención médica centrada en la persona, reconociendo la importancia de la experiencia emocional durante el proceso obstétrico.

3.8. Políticas.

3.8.1. Política de Calidad:

Compromiso con la mejora continua a través de la implementación y revisión regular de políticas de calidad.

Evaluación periódica de la satisfacción del paciente para garantizar estándares de atención óptimos.

3.8.2. Política de Accesibilidad:

Garantizar que la atención sea accesible para todas las mujeres, independientemente de su situación económica o geográfica.

Implementar estrategias para reducir las barreras que impiden el acceso a los servicios.

3.8.3. Política de Desarrollo del Personal:

Establecer programas de capacitación y desarrollo profesional para todo el personal.

Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo.

3.9. Propuesta de mejoramiento

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias, se propone una serie de acciones enfocadas en la disponibilidad de citas y la gestión de medicamentos. Estas iniciativas buscan optimizar la experiencia de los usuarios, garantizando un acceso más rápido y conveniente a los servicios, así como asegurando una disponibilidad constante de medicamentos esenciales.

En primer lugar, se plantea la implementación de una plataforma en línea para la programación de citas como aplicaciones telefónicas en la unidad de estudio, esta herramienta permitirá a los usuarios reservar citas desde la comodidad de sus hogares, reduciendo la necesidad de visitas presenciales y optimizando los procesos de agendamiento. Además, se busca mejorar el sistema interno de

agendamiento, revisando los horarios disponibles y reduciendo los tiempos de espera, con el objetivo de ofrecer una distribución equitativa de las citas y mejorar la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la gestión de medicamentos, se propone una revisión exhaustiva de los protocolos de suministro, esto implica evaluar la eficiencia del proceso desde la adquisición hasta la entrega al paciente, identificando posibles cuellos de botella y áreas de mejora. La adopción de tecnologías de seguimiento de inventario también se plantea, para garantizar un monitoreo en tiempo real de los niveles de existencias y una reposición oportuna de medicamentos esenciales.

Además, se sugiere establecer colaboraciones con proveedores externos para garantizar un suministro constante y asequible de medicamentos, la negociación de acuerdos a largo plazo con proveedores confiables contribuirá a evitar interrupciones en el suministro y asegurará la disponibilidad de medicamentos esenciales para la atención de los pacientes.

En el ámbito comunitario, se propone realizar campañas informativas sobre la importancia de utilizar la plataforma en línea para la programación de citas y la adecuada gestión de medicamentos, estas campañas proporcionarán información detallada sobre cómo acceder a los servicios de manera eficiente y fomentarán la participación activa de la comunidad en la mejora continua del centro de salud.

Finalmente, se enfatiza la necesidad de proporcionar capacitación continua al personal en atención al usuario y comunicación efectiva, ya que un personal bien capacitado contribuirá a una experiencia más positiva para los usuarios, abordando cualquier inquietud o pregunta sobre la disponibilidad de citas y la medicación de manera clara y comprensible.

En conjunto, estas propuestas buscan transformar el Centro de Salud C Materno Infantil y Emergencias en un espacio más accesible, eficiente y centrado en las necesidades de la comunidad, mejorando significativamente la experiencia de los usuarios en términos de disponibilidad de citas y gestión de medicamentos.

4. Conclusiones

El análisis de los datos revela un alto nivel de satisfacción general entre los usuarios del Centro de Salud C Bahía de Caráquez. La mayoría de los encuestados expresaron niveles significativos de satisfacción en diversos aspectos, desde la atención obstétrica hasta la comunicación del personal médico y la limpieza del área de obstetricia. Este indicador positivo sugiere que, en términos generales, los servicios de salud ofrecidos en el centro han sido bien recibidos y valorados por la comunidad.

A pesar del alto nivel de satisfacción general, el análisis revela áreas específicas que requieren atención y mejora. La disponibilidad de citas y la satisfacción con la medicación presentan porcentajes de insatisfacción que, aunque son relativamente bajos, señalan la necesidad de abordar estos aspectos. La optimización de los canales de agendamiento y la revisión de los protocolos de medicación podrían contribuir a mejorar la experiencia del usuario en estas áreas.

La limpieza del área de obstetricia y la satisfacción con los equipamientos emergen como aspectos críticos para los usuarios. Aunque la mayoría expresó niveles altos de satisfacción, la atención a detalles como la limpieza y la calidad de los equipamientos debe ser una prioridad que debe estar en constante evaluación. Estos factores no solo afectan la percepción del usuario, sino que también son fundamentales para garantizar entornos seguros y propicios para la atención obstétrica.

5. Recomendaciones

Dado que la comunicación del personal médico se percibe en su mayoría como excelente, es recomendable reforzar las prácticas que han llevado a este alto nivel de satisfacción. Se podrían implementar programas de formación continua que destaquen la importancia de la empatía y la claridad en la comunicación, asegurando así que este aspecto crítico se mantenga y mejore con el tiempo.

Los datos proponen que existe una oportunidad de mejora en la disponibilidad de citas y la satisfacción con la medicación. Se recomienda una revisión detallada de los procesos de agendamiento, considerando opciones como la implementación de plataformas en línea mediante aplicaciones telefónicas para los agendamientos de la unidad de salud para facilitar la reserva de citas. Además, es crucial evaluar y mejorar los protocolos de medicación para garantizar la satisfacción y seguridad de los usuarios.

Finalmente, se sugiere un enfoque específico en la limpieza del área de obstetricia y el mantenimiento de equipamientos. Implementar programas de inspección regular, protocolos de limpieza efectivos y la actualización constante de los equipamientos contribuirá a mantener estándares elevados en estos aspectos críticos para la atención obstétrica.

6. BIBLIOGRAFÍA

Ayala, H. (2015). Propuesta de un plan de gestión de administración en el primer nivel de atención como puerta de entrada obligatoria al sistema nacional de salud del cantón Balzar año 2014. In *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* (Vol. 53, Issue 9).

Centro de Salud Bahía de Caráquez. 2012. *Informe de Informe de Gestión*. Bahía de Caráquez.

Coronel, Rene; Aguirre, Juan. 2019. “Propuesta Para Implementación de Un Proceso de Mejora de La Calidad Del Servicio de Consulta Externa Del Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso.”

Fortuny, J. (2017). Planteamientos metodológicos sobre el análisis estructural del sector y su influencia en la estrategia competitiva.

Moral, Ignacio. 2014. “Elección Del Método de Evaluación Cuantitativa de Una Política Pública.” *Programa Para La Cohesion Social En America Latina* 76.

Organización Mundial de la Salud. (11 de 08 de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Servicios sanitarios de calidad: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Peña, Sandra. 2018. *Análisis De Datos*: edited by Primera. Bogota: 2017.

Cambio de Paradigmas.” *FORO: Revista de Derecho* 6(24):89–116.

Presidencia de la Republica del Ecuador. 2013. *Plan Estrategico Institucional*. Quito.

Solano Barrera, Gisell, and Jesús Nereida Aceves Lopez. 2013. “Importancia de La Calidad Del Servicio Al Cliente, Para El Funcionamiento de Las Empresas.”

Revista El Buzón de Pacioli 1(82):4–13.

Visor de Contenido de Salud (2020) Visor de Contenidos de Salud de la Red Interna
IESS. Obtenido de <https://www.ies.gov.ec/web/visor-de-contenidos/salud>

7. ANEXOS

15 Entrevista realizada a los usuarios

¿En qué medida dirías que estás satisfecha con la atención obstétrica que has recibido hasta ahora?

Muy satisfecha
Satisfecha
Neutral
Insatisfecha

¿Cómo calificarías la comunicación del personal médico durante tu atención obstétrica?

Excelente
Buena
Aceptable
Regular

¿Estas satisfecha con los tiempos de espera para la atención obstétrica?

Muy satisfecha
Satisfecha
Insatisfecha

¿Está satisfecha con la disponibilidad de citas en los distintos canales de agendamiento?

Muy satisfecha
Satisfecha
Insatisfecha

¿Se siente satisfecha con la limpieza del área de obstetricia?

Muy satisfecha
Satisfecha
Insatisfecha

¿Esta satisfecha con los protocolos de ingreso al Centro de Salud para la atención médica?

Muy satisfecha
Satisfecha
Insatisfecha

¿Está satisfecha con la medicación que el Centro de Salud cuenta?

Muy satisfecha
Satisfecha
Insatisfecha

¿Se encuentra satisfecha con los equipamientos que el área de obstetricia tiene en el Centro de Salud?

Muy satisfecha
Satisfecha
Insatisfecha