



**FACULTAD DE POSTGRADOS
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**TEMA:
PLAN DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
DEL CENTRO DE SALUD NIVEL A, PARROQUIA TAMBILLO, CANTON
MEJIA, PICHINCHA**

**DOCENTE:
MBA. GALO WENSESLAO CHÁVEZ CHIMBO**

**AUTOR:
OD. JESSICA CAROLINA CAMPOS CHANGO**

2024

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo aborda una evaluación exhaustiva de la calidad y seguridad del paciente en el Centro de Salud Tambillo, clasificado como un centro de salud de nivel A. Se analiza la adecuación de la infraestructura, el equipo médico y los suministros necesarios, así como la cantidad y capacitación del personal médico y administrativo, destacando la importancia de la formación continua y la competencia del personal. Se revisan los protocolos y procedimientos para garantizar la seguridad del paciente, incluyendo prácticas de higiene, manejo de medicamentos y respuesta a emergencias. Además, se examina la experiencia del paciente desde su ingreso hasta su salida, evaluando el tiempo de espera, la comunicación con el personal y la satisfacción general. La evaluación también incluye la gestión de riesgos y eventos adversos, identificando los mecanismos para reportar y manejar estos eventos. Se utilizan indicadores de calidad para medir el desempeño en áreas como la prevención de infecciones y la atención preventiva. El trabajo concluye con recomendaciones específicas para mejorar la calidad y seguridad del paciente, subrayando la necesidad de inversión en infraestructura, capacitación del personal y un sistema robusto de gestión de riesgos, enfatizando un enfoque centrado en el paciente para asegurar una atención médica segura, eficiente y de alta calidad.

Palabras claves: Calidad de la atención, Seguridad del paciente, Centro de salud nivel A, Recursos médicos, Capacitación del personal, Experiencia del paciente, Gestión de riesgos, Satisfacción del paciente, Enfoque centrado en el paciente.

ABSTRACT

This work provides a comprehensive evaluation of the quality and patient safety at the Tambillo Health Center, classified as a level A health center. It analyzes the adequacy of infrastructure, medical equipment, and necessary supplies, as well as the quantity and training of medical and administrative staff, highlighting the importance of continuous training and staff competency. Protocols and procedures to ensure patient safety are reviewed, including hygiene practices, medication management, and emergency response. Additionally, the patient experience from admission to discharge is examined, evaluating wait times, communication with staff, and overall satisfaction. The evaluation also includes risk management and adverse event handling, identifying mechanisms for reporting and managing these events. Quality indicators are used to measure performance in areas such as infection prevention and preventive care. The work concludes with specific recommendations to improve quality and patient safety, emphasizing the need for investment in infrastructure, staff training, and a robust risk management system, stressing a patient-centered approach to ensure safe, efficient, and high-quality medical care.

Keywords: Quality of care, Patient safety, Level A health center, Medical resources, Staff training, Patient experience, Risk management, Patient satisfaction, Patient-centered approach.

Contenido	
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I.....	8
1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	8
1.2 DATOS ESTADÍSTICOS.....	8
1.3 UBICACIÓN DEL CENTRO MÉDICO	9
1.4 DEMANDA INSATISFECHA	10
1.4.1 Infraestructura Insuficiente:	10
1.4.2. Escasez de Personal Médico:	10
1.4.3. Distribución Desigual de Recursos:	10
1.4.4. Acceso Geográfico:	11
1.4.5. Limitaciones Económicas:	11
1.4.6. Problemas Administrativos:	11
1.4.7. Crecimiento Demográfico y Envejecimiento de la Población:	11
1.4.8. Calidad de la Atención:.....	11
1.5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL	11
1.5.1 Estructura Administrativa	12
1.5.1.1 Presupuesto asignado:.....	12
1.5.1.2 Inversiones en tecnología y sistemas de información:	12
1.5.1.3 Programas de capacitación y educación:	12
1.5.1.4 Costos asociados con la prevención de eventos adversos:.....	12
1.6 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS.....	12
1.6.1 Personal de Salud:	12
1.6.2 Especialidades y Servicios Disponibles:.....	13
1.6.3 Horarios de Atención:.....	13
1.6.4 Crecimiento de la Población:.....	13
1.6.4 Enfermedades Prevalentes:.....	13
1.6.5 Envejecimiento de la Población:	13
2. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN.....	13
2.1 planteamiento del problema	14
2.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	15
2.3 JUSTIFICACIÓN	16
2.4.1 Objetivo general	17
2.4.2 Objetivos específicos.....	17
2.5 Selección de alternativas de solución	18

Tabla 2 Alternativas de solución	18
CAPITULO II	19
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN	19
2 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	20
3.1 FODA	22
3.2.1. Actividades de apoyo:	22
3.2.2. Actividades primarias:	23
3.2.3 Consulta médica:	23
3.2.4 Servicios médicos especializados:	23
3.2.5 Servicios de diagnóstico:	23
3.2.6 Tratamiento y seguimiento:	23
3.2.7 Servicios de apoyo y atención al cliente:	23
ANÁLISIS ESTRATÉGICO	24
Entorno externo	24
Oportunidades:	24
Amenazas:	24
Entorno interno	25
Fortalezas:	25
Debilidades:	25
3. Estrategias recomendadas:	25
Aprovechar las oportunidades:	25
Mitigar las amenazas:	26
Mejorar las fortalezas y abordar las debilidades:	26
3.2 CAME	26
Estrategias a Corregir:	26
Estrategias a Afrontar:	27
Estrategias a Mantener:	27
Estrategias a Explotar:	27
CAPITULO III	29
4. DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL	29
4.1 PLAN DE GESTION GERENCIAL	29
4.1.1 Análisis de la Industria de Servicios de Salud	30
5. CULTURA ORGANIZACIONAL	31
5.1 Misión	31
5.2 Visión	31

5.3 Valores	31
6. FORMULACION PLAN GERENCIAL	33
CAPITULO IV	36
7. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN	36
7.1 Monitoreo del plan	37
7.2 Evaluación del Plan	41
7.3 Limitaciones	41
7.3.1 Limitaciones financieras:	41
7.3.2. Limitaciones de recursos humanos:	41
CAPITULO V	42
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
Recomendaciones:	42
9. REFERENCIAS	43
10 ANEXOS	45
10.1 Presupuesto	45
10.2 Cronograma	47
Centro médico	49

Contenido de Tablas

Tabla 1 Datos Estadísticos	8
Tabla 2 Alternativas de solución	18
Tabla 3 ANÁLISIS PESTEL	21
Tabla 4 análisis FODA	22
Tabla 5 estrategias	35
Tabla 6 monitoreo del plan	40
Tabla 7 Presupuesto	46
Tabla 8 cronograma.....	48

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Atenciones en la población según cada departamento	9
Ilustración 2 ubicación geográfica.....	10
Ilustración 3 árbol de problemas	15

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la salud, la evaluación de la calidad y seguridad del paciente en centros de atención sanitaria es de vital importancia para garantizar la eficacia de los servicios prestados y, en última instancia, mejorar los resultados clínicos y la satisfacción del paciente. El “centro de salud tambillo” representa un pilar fundamental en la atención primaria, siendo la primera línea de contacto para la población en la prestación de servicios de salud.

Este proyecto de investigación se centra en la evaluación de la calidad y seguridad del paciente en el centro de salud nivel A “Tambillo”, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer estrategias para optimizar la atención sanitaria brindada. La calidad y seguridad del paciente son elementos interrelacionados que abarcan desde la efectividad de los tratamientos y la prevención de eventos adversos hasta la satisfacción del paciente y el cumplimiento de estándares regulatorios.

A través de un enfoque multidisciplinario que integra métodos cuantitativos y cualitativos, se pretende analizar diversos aspectos que influyen en la calidad y seguridad del paciente en el centro de salud seleccionado. Desde la gestión de riesgos hasta la satisfacción del paciente, pasando por la eficacia de los protocolos de atención y la capacitación del personal, cada faceta será examinada con el fin de proporcionar recomendaciones prácticas y orientadas a resultados.

Este proyecto no solo contribuirá al cuerpo de conocimientos en el campo de la gestión sanitaria, sino que también tendrá implicaciones directas en la mejora continua de la atención médica ofrecida en el centro de salud “Tambillo”, con el objetivo último de garantizar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente.

CAPÍTULO I

1.1 ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

El organigrama de un centro de salud de este tipo generalmente incluye las siguientes posiciones clave:

- ✓ Director del Centro de Salud: Responsable de la gestión general y la administración del centro.
- ✓ Subdirector o Coordinador Médico: Encargado de supervisar la atención médica y coordinar los servicios clínicos.
- ✓ Área de Medicina General: Médicos generales que brindan atención primaria a los pacientes.
- ✓ Área de Enfermería: Personal de enfermería encargado de la atención directa al paciente y apoyo a los médicos.
- ✓ Área Administrativa: Personal que maneja la administración, finanzas y recursos humanos del centro.
- ✓ Área de Servicios Auxiliares: Incluye servicios como farmacia.
- ✓ Área de Promoción y Prevención de Salud: Personal encargado de programas de salud pública, campañas de vacunación y educación comunitaria.

1.2 DATOS ESTADÍSTICOS

Pacientes atendidos en el año 2023							
Departamentos	Medicina familiar	Medicina general	Enfermería	Vacunación	Odontología	Obstetricia	Farmacia
Total Pacientes Atendidos	3.360	6.720	3.200	4.800	4.230	2.880	14.640
Porcentaje	30,4%	60,7%	28,9%	43,4%	38,2%	26,0%	60,1%

Tabla 1 Datos Estadísticos

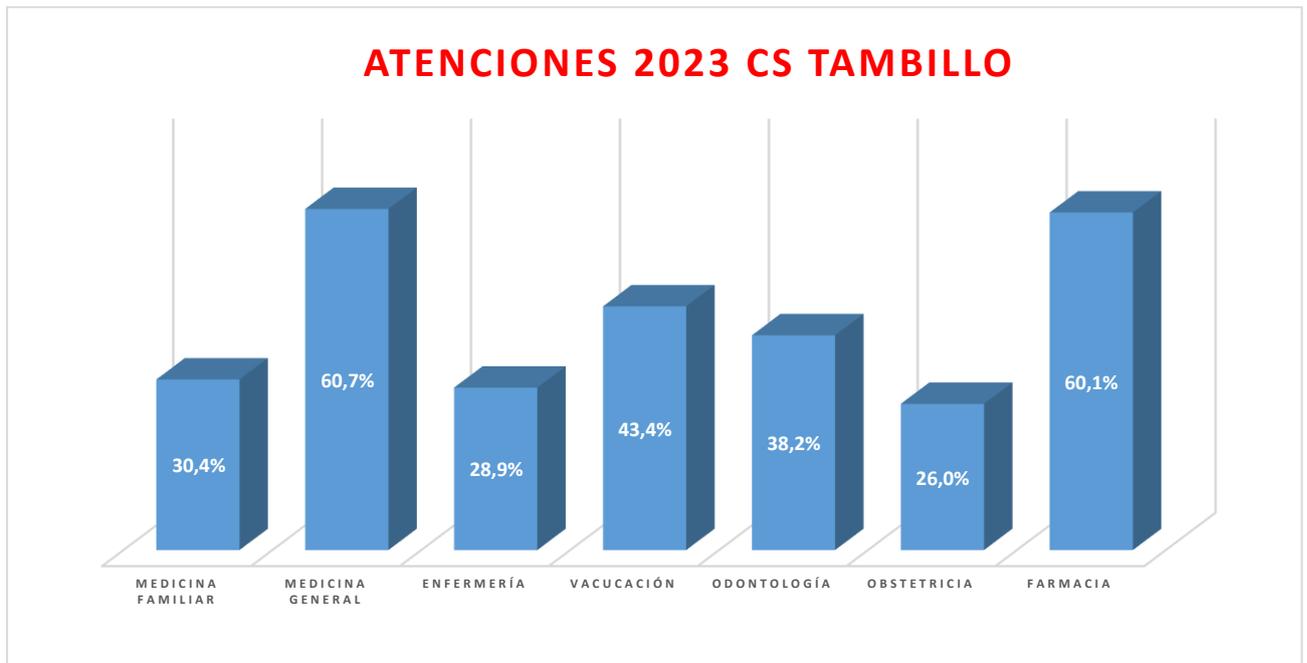


Ilustración 1 Atenciones en la población según cada departamento

1.3 UBICACIÓN DEL CENTRO MÉDICO

Tambillo se encuentra en una pequeña parte de la depresión geográfica llamada Graven Interandino, formado entre dos cordilleras, la Occidental al Oeste y la Central o Real Al Este, resultado del encuentro entre capas geotécnicas importantes como son la corteza oceánica o basamento de la costa Ecuatorial y cordillera Occidental al Este y las rocas metamórficas de la cordillera real al Oeste. Se asienta en las placas tectónicas Nazca y Sudamérica, que son fallas de rumbo profundas que van en dirección norte-sur o ligeramente NNE-SSO, tales como Peltetec al Este y Calacalí-Pallatanga-Palenque al Oeste. El movimiento destral en las fallas de este tipo forma a nivel local pequeñas cuencas tectónicas o “valles” como el de Tambillo-Machachi o el valle de los Chillos, que se han rellenado en las eras Terciario y Cuaternario, con los productos de las erupciones de los volcanes circundantes

1.4.4. Acceso Geográfico:

Las personas que viven en áreas rurales y de difícil acceso tienen menos probabilidades de recibir atención médica adecuada debido a la distancia y la falta de transporte.

1.4.5. Limitaciones Económicas:

Aunque la atención primaria de salud es gratuita, existen otros costos asociados, como transporte y medicamentos que no están cubiertos, lo cual puede ser una barrera para muchos pacientes.

1.4.6. Problemas Administrativos:

La burocracia y la falta de eficiencia administrativa pueden llevar a una mala gestión de los recursos disponibles, lo que contribuye a la insatisfacción de la demanda.

1.4.7. Crecimiento Demográfico y Envejecimiento de la Población:

El crecimiento de la población y el aumento en la proporción de personas mayores crean una mayor demanda de servicios de salud que el sistema actual tiene dificultades para satisfacer.

1.4.8. Calidad de la Atención:

En algunos casos, la calidad de la atención recibida no es suficiente debido a la falta de capacitación continua para el personal de salud y la falta de protocolos estandarizados.

Para abordar estos problemas, es necesario que el gobierno y las instituciones de salud implementen políticas efectivas que fortalezcan la infraestructura, mejoren la distribución y formación de personal médico, y aseguren una distribución equitativa de los recursos en todo el país. Además, la mejora en la gestión administrativa y el aumento de la inversión en el sector salud son esenciales para reducir la demanda insatisfecha en los centros de salud en Ecuador.

1.5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL

Para realizar un análisis de la situación actual de gestión gerencial de la evaluación de la calidad y seguridad del paciente en un centro de salud de nivel A, es necesario considerar varios aspectos clave:

1.5.1 Estructura Administrativa

1.5.1.1 Presupuesto asignado:

Se debe examinar el presupuesto asignado específicamente para actividades relacionadas con la evaluación de la calidad y seguridad del paciente.

1.5.1.2 Inversiones en tecnología y sistemas de información:

Los sistemas de información juegan un papel crucial en la evaluación y mejora de la calidad y seguridad del paciente. Se debe evaluar si el centro de salud está invirtiendo adecuadamente en tecnología que facilite la recopilación, análisis y seguimiento de datos relacionados con la seguridad del paciente, así como en sistemas de información para la gestión de incidentes y eventos adversos.

1.5.1.3 Programas de capacitación y educación:

La capacitación del personal en temas de seguridad del paciente es fundamental para garantizar una atención médica de calidad. Se deben analizar los recursos financieros destinados a programas de capacitación y educación que promuevan una cultura de seguridad entre los empleados del centro de salud.

1.5.1.4 Costos asociados con la prevención de eventos adversos:

La prevención de eventos adversos, como infecciones nosocomiales o errores médicos, puede requerir inversiones específicas. Se deben evaluar los costos asociados con la implementación de medidas preventivas, como programas de higiene de manos, protocolos de seguridad en la administración de medicamentos, entre otros.

1.6 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS

Capacidad de Infraestructura: La oferta de servicios de salud está influenciada por la infraestructura disponible en el centro de salud, que incluye camas de hospital, equipos médicos, salas de consulta, entre otros.

1.6.1 Personal de Salud:

La disponibilidad de personal médico y de enfermería calificado afecta la oferta de servicios. Esto incluye médicos especialistas, enfermeras, técnicos de laboratorio y otros profesionales de la salud necesarios para brindar atención médica de calidad.

1.6.2 Especialidades y Servicios Disponibles:

La variedad de especialidades médicas y servicios ofrecidos, como pediatría, obstetricia, cardiología, cirugía, entre otros, influyen en la oferta de servicios y en la capacidad del centro de salud para atender las necesidades de diferentes pacientes.

1.6.3 Horarios de Atención:

Los horarios de atención extendidos o flexibles pueden aumentar la disponibilidad de servicios y satisfacer mejor las necesidades de los pacientes.

1.6.4 Crecimiento de la Población:

El tamaño y la composición demográfica de la población en la zona de influencia del centro de salud afectan la demanda de servicios. El aumento de la población generalmente se traduce en una mayor demanda de atención médica.

1.6.4 Enfermedades Prevalentes:

Las enfermedades prevalentes en la comunidad, como enfermedades crónicas, infecciones, enfermedades transmisibles, etc., influyen en la demanda de servicios médicos especializados.

1.6.5 Envejecimiento de la Población:

El envejecimiento de la población puede aumentar la demanda de servicios de salud, ya que las personas mayores tienden a requerir más atención médica y servicios especializados.

2. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

Este plan de gestión servirá como guía para la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de todas las actividades relacionadas con la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente en el Centro de Salud Tambillo, ya que tiene como objetivo el establecer un marco estructurado y sistemático para la evaluación de la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

Este proyecto tiene como finalidad identificar áreas de mejora, implementar estrategias efectivas y sostenibles, y asegurar que los servicios de salud proporcionados cumplan con los más altos estándares de calidad y seguridad.

2.1 planteamiento del problema

A pesar de los avances en la atención médica, los centros de salud enfrentan desafíos constantes en la garantía de la calidad y seguridad del paciente. En este contexto, surge la necesidad de abordar el siguiente problema de investigación:

Cabe recalcar que los estándares por las organizaciones supremas se han establecidos para mejorar en la atención de calidad y priorizar la seguridad del paciente, debemos tener en cuenta que existen varios inconvenientes en el sistema de salud uno de ellos es el ambiente laboral, también influye el estado financiero del establecimiento de salud, la disponibilidad de los insumos o materiales que se utilizan y son necesarios para la atención y por último, depende la calidad de vida del paciente y por supuesto que el conocimiento y destreza por parte de los profesionales.

La mayoría de las veces se puede evidenciar y escuchar comentarios sobre la mala calidad de los materiales y la inconformidad que existe en la atención de salud en el país, empieza desde una actitud inadecuada hasta varias complicaciones serias que se desencadenan a raíz de malas prácticas médicas o procedimientos con malas técnicas ejecutadas, la negligencia también abarca un punto importante y varias razones más que perjudican la reputación de la calidad de atención en los sistemas de salud.

2.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS

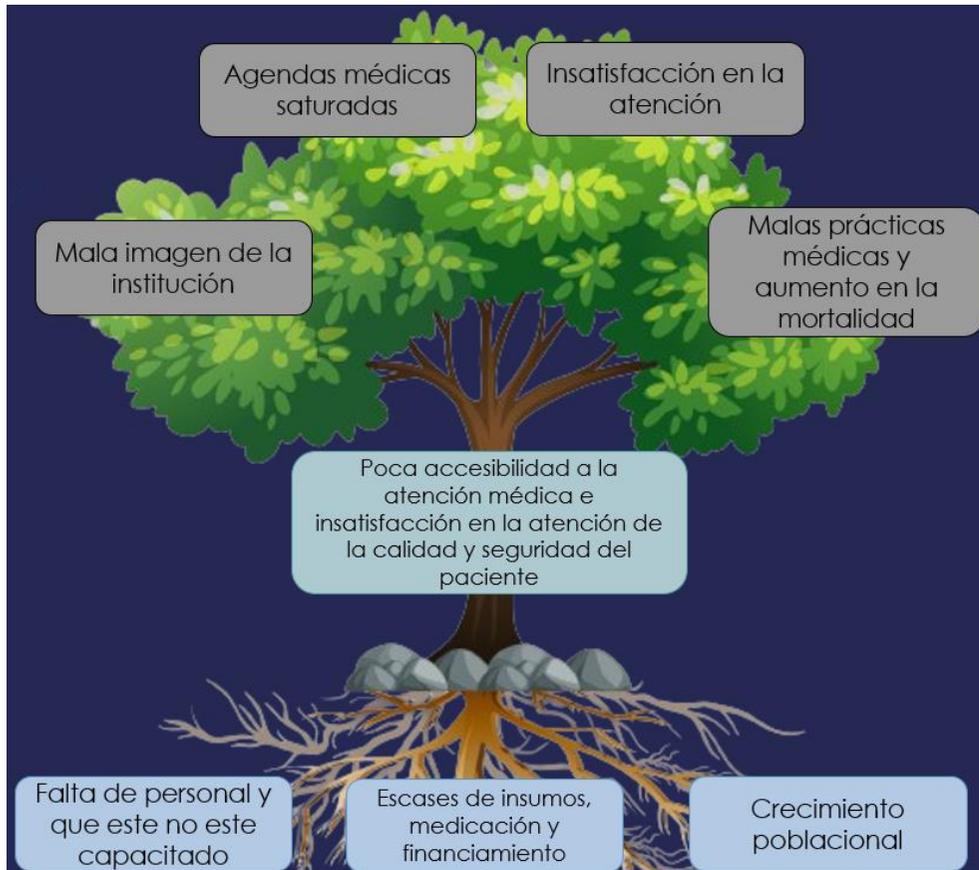


Ilustración 3 árbol de problemas

2.3 JUSTIFICACIÓN

Gracias a un reporte de investigación se logró consolidar información de interés la cual ayude a la incentivación a los establecimientos de salud, ayudando a promover jornadas laborales justas para que dé como resultado atenciones oportunas y de calidad.

Es importante mencionar que el estrés es el principal desencadenante de varios inconvenientes, si este no es manejado de la manera más adecuada, dará como resultado un mal ambiente laboral y por ende la atención al usuario no será de calidad.

El impacto en la salud del paciente abarca la calidad y seguridad del mismo, son elementos esenciales para asegurar resultados óptimos en el tratamiento y la recuperación de los pacientes. Un análisis detallado de estos aspectos puede revelar áreas de mejora que, de abordarse adecuadamente, podrían tener un impacto significativo en la salud y bienestar de los pacientes.

Por otro lado, tenemos la eficiencia en la atención médica ya que la identificación de prácticas y protocolos que no cumplen con los estándares de calidad y seguridad del paciente puede ayudar a optimizar los procesos de atención médica. Esto podría traducirse en una atención más eficiente, reduciendo tiempos de espera, minimizando errores y maximizando el uso de recursos principalmente.

Además, la reducción de costos es un tema muy importante ya que los eventos adversos asociados con una atención médica deficiente pueden resultar costosos para el sistema de salud, tanto en términos económicos como en términos de recursos humanos y reputación institucional. Mejorar la calidad y seguridad del paciente puede contribuir a reducir estos costos asociados con eventos evitables.

Otra posible solución es el cumplimiento normativo ya que, en muchos países, existen regulaciones y estándares específicos que los centros de salud deben cumplir en términos de calidad y seguridad del paciente. Este proyecto de investigación puede ayudar a identificar áreas en las que el centro de salud no esté cumpliendo con las normativas establecidas y proporcionar recomendaciones para la corrección.

Por último, la mejora Continua ayuda a la evaluación periódica de la calidad y seguridad del paciente es fundamental para la mejora continua de los servicios de salud. Los hallazgos de esta investigación pueden servir como punto de partida para implementar

cambios y mejoras en los procesos y prácticas clínicas, promoviendo así una cultura de mejora continua en el centro de salud “Tambillo”.

2.4.1 Objetivo general

Evaluar y mejorar la calidad junto con la seguridad del paciente en el centro de salud, mediante la implementación de intervenciones específicas y la evaluación continua de los procesos clínicos.

2.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar la situación actual del Centro de Salud, tiempos de espera.
- ✓ Analizar las falencias en el área administrativa para la provisión de materiales y dispositivos médicos requeridos para las atenciones.
- ✓ Optimizar la utilización de recursos en los servicios.
- ✓ Mejorar la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud – Tipo A Tambillo.

2.5 Selección de alternativas de solución

N°	PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
1	Infraestructura inadecuada	Falta de financiamiento	Insuficiente espacio para atención	Poblacion sin acceso atención medica	Renovar y ampliar las instalaciones físicas del centro de salud	Talento humano y generencia
2	Personal médico induficiente	Límites en la contratacion de personal médico	Saturación de agendas	Quejas sobre la atención e insatisfacción de pacientes	Contratar más médicos y enfermeras para cubrir la demanda de atención médica	Talento humano
3	Acceso a Servicios de Calidad	Falta de personal capacitado en eperiencia del cleinte	Mal servicio a los pacientes	Aumento de enfermedades y mortalidad	Expandir los servicios de salud a áreas rurales y de difícil acceso	Departamento médicos generencia

Tabla 2 Alternativas de solución

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN

En este proyecto de evaluación de la calidad y seguridad del paciente en el centro de salud tipo A, se utilizará las siguientes metodologías:

1. Auditoría Clínica: Revisión de la atención clínica contra criterios establecidos.
2. Indicadores de Calidad y Seguridad: Medición de aspectos específicos de calidad y seguridad.
3. Encuestas y Entrevistas: Recopilación de datos de pacientes y personal.
4. Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act): Método de mejora continua.
5. Análisis de Causa Raíz (RCA): Identificación de causas fundamentales de problemas de seguridad.
6. Gestión de Proyectos PMBOK: Estructura para planificar, ejecutar y controlar el proyecto.

Estas metodologías combinadas aseguran una evaluación exhaustiva y mejora continua de la calidad y seguridad del paciente.

Por otro lado, en el entorno de la investigación incluiría los siguientes componentes:

1. Centro de Salud Tipo A: El lugar principal donde se llevará a cabo la investigación, incluyendo sus instalaciones, recursos, y personal.
2. Pacientes: Individuos que reciben atención médica en el centro de salud, cuyas experiencias y resultados serán evaluados.
3. Personal de Salud: Médicos, enfermeras, y otros profesionales de la salud que proporcionan atención a los pacientes.
4. Recursos Médicos: Equipos, medicamentos, y otros materiales necesarios para la prestación de servicios de salud.

5. Regulaciones y Normativas: Reglas y estándares nacionales e internacionales que guían la práctica médica y la seguridad del paciente.

6. Datos y Registros Médicos: Información documentada sobre la atención de los pacientes, utilizada para la evaluación y análisis.

7. Comunidad Local: La población a la que sirve el centro de salud y sus características demográficas y sociales.

8. Infraestructura y Tecnología: Instalaciones físicas del centro y las herramientas tecnológicas disponibles para la atención y gestión de pacientes.

Este entorno proporciona el contexto necesario para evaluar y mejorar la calidad y seguridad de la atención brindada en el centro de salud.

El entorno de la investigación es crucial para la investigación del proyecto, porque proporciona un contexto real y específico en el que se brindan los servicios de salud. Este entorno incluye el centro de salud en sí, los pacientes, el personal de salud, los recursos médicos disponibles, las regulaciones y normativas, los datos y registros médicos, la comunidad local, la infraestructura y tecnología del centro. Conocer y analizar este entorno permite obtener datos precisos y relevantes, identificar factores clave que afectan la calidad y seguridad del paciente, y asegurar que los hallazgos y recomendaciones sean aplicables y útiles. Además, facilita la colaboración y participación del personal y los pacientes, asegurando que el proyecto cumpla con las regulaciones vigentes y se puedan implementar mejoras efectivas y sostenibles.

2 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

La evaluación de la calidad y seguridad del paciente debe conducir a la implementación de acciones concretas para mejorar la atención de salud. Es necesario establecer un plan de acción detallado, asignar responsabilidades y recursos, y realizar un seguimiento continuo para garantizar la efectividad de las mejoras implementadas. Al considerar esta información en el plan estratégico de mi proyecto de investigación, estoy asegurando una evaluación integral y efectiva de la calidad y seguridad del paciente en el centro de salud tipo A, lo que permitirá identificar áreas de mejora y promover una atención de salud más segura y centrada en el paciente.

Matriz Análisis Externo: (Pestel)

Político	Cambios en políticas de salud pública: Reformas en el sistema de salud, asignación de presupuesto para atención primaria, regulaciones sanitarias.
	Estabilidad política: Cambios de gobierno que puedan afectar las políticas de salud y los recursos asignados al sector.
Económico	Tendencias económicas: Crecimiento o recesión económica que pueden afectar el presupuesto asignado a la salud pública y la capacidad de los pacientes para acceder a la atención médica.
	Tasas de cambio: Fluctuaciones en las tasas de cambio que pueden afectar el costo de importación de equipos médicos y suministros.
Social	Demografía: Cambios en la población, como el envejecimiento de la población, que pueden aumentar la demanda de servicios de salud.
	Percepciones de la salud: Cambios en las actitudes hacia la salud y la medicina tradicional que pueden influir en la aceptación de los servicios de salud ofrecidos.
Tecnológico	Avances tecnológicos: Innovaciones en tecnología médica que pueden mejorar los diagnósticos y tratamientos disponibles en el centro de salud.
	Telemedicina: Implementación de sistemas de telemedicina para mejorar el acceso a la atención médica en áreas remotas.
Ambiental	Impacto ambiental: Consideraciones sobre la gestión de desechos médicos y el uso sostenible de recursos naturales en las operaciones del centro de salud.
	Cambio climático: Vulnerabilidad del centro de salud a eventos climáticos extremos y enfermedades relacionadas con el clima.
Legal	Legislación de salud: Cumplimiento de regulaciones gubernamentales en materia de salud, como estándares de seguridad del paciente y normativas de medicamentos.
	Responsabilidad legal: Riesgos legales asociados con la prestación de servicios de salud, como demandas por mala praxis médica.

Tabla 3 ANÁLISIS PESTEL

Autor: OD. Jessica Campos

Fuente: Datos estadísticos cualitativos del Centro de salud Tambillo

3.1 FODA

Al realizar un análisis FODA en este proyecto de investigación, permite identificar y evaluar de manera sistemática tanto los factores internos como externos que pueden influir en el desarrollo y éxito. Al comprender mejor tus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, puedes tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias efectivas para alcanzar tus objetivos y maximizar el impacto de tu investigación.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Profesionales cualificados: Médicos, enfermeras y personal administrativo altamente capacitado.2. Infraestructura moderna y equipamiento médico de última generación.3. Buena reputación en la comunidad local.4. Acceso a tecnología de información médica para la gestión de historiales clínicos y citas.	<ol style="list-style-type: none">1. Ampliación de servicios médicos especializados (por ejemplo, medicina familiar).2. Programas de salud preventiva para la comunidad.3. Expansión de la infraestructura para atender a más pacientes.4. Desarrollo de programas de telemedicina para alcanzar a pacientes en áreas remotas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Tiempos de espera largos para citas.2. Remisión de paciente a hospitales o centros tipo c, con limitaciones3. Falta de personal en horas pico.4. Problemas de comunicación entre diferentes departamentos.5. Falta de promoción de la salud y educación sanitaria en la comunidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Competencia con otros centros de salud de la zona.2. Cambios en las políticas de salud gubernamentales.3. Crisis de insumos médicos y de bioseguridad.4. Tecnología médica en constante cambio, lo que puede requerir inversiones frecuentes.5. Problemas de reclutamiento y retención de personal médico.

Tabla 4 análisis FODA

Autor: OD. Jessica Campos

Cadena de valor

3.2.1. Actividades de apoyo:

Infraestructura:

- Mantenimiento de instalaciones médicas.
- Actualización y mantenimiento de equipos médicos.
- Gestión de la tecnología de la información médica.

Recursos humanos:

- Contratación y formación de personal médico y administrativo.
- Desarrollo profesional y capacitación continua.

Abastecimiento:

- Adquisición de suministros médicos y medicamentos.
- Gestión de inventario y control de calidad.

3.2.2. Actividades primarias:

Recepción y registro:

- Recepción de pacientes.
- Registro de datos y creación de historiales clínicos.

3.2.3 Consulta médica:

- Evaluación y diagnóstico de pacientes.
- Prescripción de tratamientos y medicamentos.
- Derivación a especialistas, si es necesario.

3.2.4 Servicios médicos especializados:

- Atención especializada en áreas como cardiología, pediatría, ginecología, etc.
- Realización de pruebas diagnósticas y procedimientos médicos especializados.

3.2.5 Servicios de diagnóstico:

- Realización de análisis clínicos, radiografías, ecografías, etc.
- Interpretación de resultados y comunicación con los pacientes.

3.2.6 Tratamiento y seguimiento:

- Administración de tratamientos médicos.
- Seguimiento de pacientes para evaluar la eficacia del tratamiento y realizar ajustes si es necesario.

3.2.7 Servicios de apoyo y atención al cliente:

- Atención al cliente y gestión de citas.
- Educación sanitaria y promoción de la salud.

Esta cadena de valor ayuda a identificar las actividades clave que realiza el centro de salud para ofrecer sus servicios a los pacientes, así como las actividades de apoyo necesarias para que estas funciones se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

El análisis estratégico es un proceso que implica la evaluación sistemática de los factores internos y externos que afectan a una organización, con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Este análisis permite desarrollar estrategias efectivas para alcanzar los objetivos deseados.

En el contexto del proyecto en investigación, el análisis estratégico es fundamental para entender cómo mejorar los servicios de salud. Al evaluar las fortalezas del centro, como personal calificado y tecnología avanzada, y las debilidades, como limitaciones en recursos o capacitación insuficiente, puedes identificar áreas críticas que necesitan atención. Además, al analizar las oportunidades externas, como nuevas regulaciones favorables o avances tecnológicos, y las amenazas, como cambios en políticas de salud o limitaciones presupuestarias, puedes desarrollar estrategias proactivas para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades.

Este enfoque te permitirá diseñar un plan de mejora integral, asegurando que las intervenciones sean específicas y efectivas para el entorno particular del centro de salud Tambillo, y que contribuyan a una atención más segura y de mayor calidad para los pacientes.

Entorno externo

Oportunidades:

- Demanda creciente de servicios de salud: La creciente conciencia sobre la importancia de la salud está generando una mayor demanda de servicios médicos.
- Avances tecnológicos: La tecnología médica está en constante evolución, lo que proporciona oportunidades para mejorar la calidad de la atención médica y los servicios ofrecidos.
- Envejecimiento de la población: El envejecimiento de la población incrementa la demanda de servicios médicos, especialmente en áreas como la geriatría y la atención a enfermedades crónicas.
- Mayor acceso a seguros médicos: Un mayor número de personas con acceso a seguros médicos puede aumentar la base de pacientes del centro de salud.

Amenazas:

- Competencia: La competencia con otros centros de salud y proveedores de atención médica puede afectar la capacidad del centro de salud para atraer y retener pacientes.

- Cambios en las políticas de salud: Cambios en las políticas gubernamentales relacionadas con la salud pueden afectar los ingresos y la viabilidad financiera del centro de salud.
- Costos crecientes: Los costos crecientes de los suministros médicos, la tecnología y la mano de obra pueden afectar la rentabilidad del centro de salud.

Entorno interno

Fortalezas:

- Profesionales cualificados: El centro de salud cuenta con un equipo médico y administrativo altamente cualificado.
- Infraestructura moderna y equipamiento médico de última generación: El centro de salud está equipado con tecnología médica de vanguardia.
- Buena reputación: El centro de salud goza de una buena reputación en la comunidad local.
- Acceso a tecnología de información médica: Utiliza tecnología de información médica para la gestión de historiales clínicos y citas.

Debilidades:

- Tiempo de espera: Tiempos de espera largos para citas médicas.
- Costos elevados para algunos pacientes: Algunos pacientes pueden tener dificultades para pagar los servicios médicos, especialmente aquellos sin seguro médico.
- Falta de personal en horas pico: Puede haber una falta de personal durante las horas pico, lo que puede afectar la calidad de la atención médica.
- Problemas de comunicación interna: Puede haber problemas de comunicación entre diferentes departamentos del centro de salud, potenciar el trabajo en equipo.
- Falta de promoción de la salud: Falta de programas de promoción de la salud y educación sanitaria en la comunidad.

3. Estrategias recomendadas:

Aprovechar las oportunidades:

- Expandir la oferta de servicios médicos especializados para satisfacer las necesidades de la población.
- Desarrollar programas de salud preventiva para la comunidad.
- Invertir en tecnología médica y en la formación del personal para mantenerse al día con los avances en el campo de la salud.

Mitigar las amenazas:

- Mejorar la eficiencia operativa para reducir costos y mantener la rentabilidad.
- Establecer alianzas estratégicas con otros proveedores de atención médica para aumentar la colaboración y la capacidad de respuesta.
- Diversificar las fuentes de ingresos para reducir la dependencia de los ingresos de los servicios médicos tradicionales.
- Mantener una comunicación abierta y efectiva con los pacientes para mejorar la satisfacción y la retención.

Mejorar las fortalezas y abordar las debilidades:

- Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera y mejorar la accesibilidad de los servicios médicos.
- Desarrollar programas de asistencia financiera para ayudar a los pacientes que tienen dificultades para pagar los servicios médicos.
- Contratar más personal para cubrir las horas pico y mejorar la calidad de la atención médica.
- Implementar sistemas de comunicación interna para mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos del centro de salud.
- Desarrollar programas de promoción de la salud y educación sanitaria para mejorar la salud y el bienestar de la comunidad.

Con este análisis estratégico proporciona una visión integral de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del centro de salud, así como recomendaciones estratégicas para mejorar su desempeño y mantener su competitividad en el mercado.

3.2CAME

Aplicar la metodología CAME en este proyecto de investigación permite desarrollar estrategias específicas para aprovechar los resultados del análisis FODA y maximizar el impacto y la efectividad de tu investigación. Al corregir debilidades, afrontar amenazas, mantener fortalezas y explotar oportunidades, puedes optimizar el uso de recursos, mitigar riesgos y alcanzar tus objetivos de manera más eficiente y efectiva.

Estrategias a Corregir:

- Reducción de tiempos de espera: Implementar un sistema de gestión de citas más eficiente para reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del paciente.

-Optimización de costos: Identificar áreas de gasto innecesario y buscar formas de reducir los costos sin comprometer la calidad de la atención médica.

-Mejora de la comunicación interna: Implementar sistemas y herramientas de comunicación interna para mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos del centro de salud.

Estrategias a Afrontar:

-Desarrollo de programas de promoción de la salud: Afrontar la falta de promoción de la salud y educación sanitaria en la comunidad mediante el desarrollo de programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

-Gestión de la demanda: Afrontar la demanda creciente de servicios médicos mediante la implementación de sistemas de gestión de la demanda para optimizar la utilización de los recursos y reducir los tiempos de espera.

-Mejora de la accesibilidad: Afrontar los costos elevados para algunos pacientes mediante la implementación de programas de asistencia financiera y la búsqueda de formas de reducir los costos para los pacientes sin seguro médico.

Estrategias a Mantener:

-Mantenimiento de la reputación: Mantener la buena reputación del centro de salud en la comunidad mediante la prestación de servicios médicos de alta calidad y la mejora continua de la atención al paciente.

-Mantenimiento de la infraestructura y tecnología: Mantener la infraestructura moderna y el equipamiento médico de última generación mediante un programa de mantenimiento preventivo y la actualización periódica de la tecnología médica.

-Mantenimiento de la capacitación del personal: Mantener la capacitación y desarrollo profesional del personal médico y administrativo para garantizar que estén actualizados en cuanto a conocimientos y habilidades.

Estrategias a Explotar:

-Expansión de servicios médicos especializados: Explotar la oportunidad de la demanda creciente de servicios médicos especializados mediante la ampliación de la oferta de servicios en áreas como cardiología, pediatría, ginecología, etc.

-Desarrollo de programas de telemedicina: Explotar la oportunidad de los avances tecnológicos mediante el desarrollo de programas de telemedicina para llegar a pacientes en áreas remotas y mejorar el acceso a la atención médica.

-Colaboración con compañías de seguros médicos: Explotar la oportunidad del mayor acceso a seguros médicos mediante la colaboración con compañías de seguros médicos para aumentar la base de pacientes y garantizar una mayor cobertura para los pacientes.

CAPITULO III

4. DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL

4.1 PLAN DE GESTION GERENCIAL

El plan de gestión gerencial, es un documento que describe cómo se llevará a cabo la planificación, ejecución, monitoreo y control de todas las actividades relacionadas con el proyecto. Este plan sirve como una guía integral para asegurar que el proyecto se maneje de manera efectiva y eficiente, alineado con los objetivos y metas establecidos. A continuación, se destacan los componentes clave que generalmente se incluyen en un plan de gestión gerencial:

1. **Objetivos del Proyecto:** Define claramente los objetivos específicos que el proyecto pretende alcanzar, como mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente.
2. **Alcance del Proyecto:** Describe el alcance del proyecto, especificando las actividades, procesos y áreas que serán evaluadas y mejoradas.
3. **Estructura del Equipo de Proyecto:** Detalla la organización del equipo de trabajo, incluyendo roles y responsabilidades de cada miembro del equipo.
4. **Cronograma del Proyecto:** Proporciona un calendario detallado con todas las actividades del proyecto, incluyendo hitos importantes y fechas de entrega.
5. **Gestión de Recursos:** Identifica los recursos necesarios (humanos, materiales, financieros) y cómo se asignarán a las diferentes tareas del proyecto.
6. **Presupuesto del Proyecto:** Estima los costos asociados con la ejecución del proyecto y proporciona un plan financiero para asegurar que el proyecto se mantenga dentro del presupuesto.
7. **Gestión de Riesgos:** Identifica posibles riesgos que podrían afectar el proyecto y desarrolla estrategias para mitigar estos riesgos.
8. **Calidad del Proyecto:** Establece los estándares de calidad que se deben cumplir y los métodos para asegurar que se mantengan durante todo el proyecto.

9. Comunicación: Define los mecanismos de comunicación entre los miembros del equipo del proyecto y con otros interesados, incluyendo la frecuencia y formato de los informes de progreso.

10. Monitoreo y Control: Describe cómo se supervisará el progreso del proyecto y cómo se implementarán las medidas correctivas necesarias para mantener el proyecto en el camino correcto.

11. Cierre del Proyecto: Define los procedimientos para finalizar el proyecto, incluyendo la evaluación final de los resultados y la documentación de lecciones aprendidas.

En resumen, el plan de gestión gerencial proporciona una hoja de ruta detallada para la ejecución del proyecto, asegurando que todas las actividades se realicen de manera coordinada y eficiente, con el objetivo de mejorar la calidad y seguridad del paciente en el Centro de Salud Tambillo.

Análisis del entorno social

debemos tener en cuenta la cultura organizacional desde un punto de vista de la evaluación de la seguridad del paciente identificando el compromiso del personal de salud. Es muy importante acotar la participación de los pacientes en medida de evaluar el grado de participación de los pacientes en el proceso de la atención médica, esto incluye la recolección de opiniones y preocupaciones. Por otro lado, la comunicación y el trabajo en equipo es importante, ya que un análisis de esta relación entre ambos participantes se determinará áreas en las que tienen falencias y por ende proponer estrategias para mejorar.

También, es importante investigar sobre la formación y capacitación del personal, ya que esto identificara necesidades de formación adicional en experiencia y servicio al cliente.

Por último, tener un conocimiento sobre la gestión de riesgos y eventos adversos un análisis de este podría ayudarnos con la prevención y el manejo de incidentes. de esta manera también podríamos involucrar la colaboración de la comunidad en la mejora de la calidad y seguridad del paciente, identificando las oportunidades para reforzar esta participación.

4.1.1 Análisis de la Industria de Servicios de Salud

Aquí podemos incluir a las tendencias y desafíos, con la identificación de estas la industria de servicio de salud pueden impactar en la calidad y seguridad el paciente. Junto con las

normativas y regularizaciones podríamos garantizar que los estándares establecidos se cumplan a cabalidad, es muy importante mencionar la tecnología y sistemas de información, ya que son herramientas que están a disponibilidad para la mejora del paciente. también podríamos implementar una comparación con otro centro de salud tipo A de referencia para tomar las buenas prácticas y oportunidades de mejora.

5. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional es crucial en un proyecto, ya que influye en la alineación de objetivos, el apoyo a la implementación de cambios, el compromiso del personal, la comunicación efectiva, la resistencia al cambio, y la identificación de riesgos y oportunidades. Una cultura que promueva la transparencia, la colaboración y la mejora continua facilitará la adopción de prácticas innovadoras, la identificación y resolución de problemas, y el compromiso del personal con los objetivos del proyecto, lo que contribuirá significativamente al éxito y la efectividad del mismo.

5.1 Misión

Nuestra misión es garantizar la máxima calidad y seguridad en la atención médica ofrecida a nuestros pacientes en el centro de salud tipo A, a través de una evaluación continua y rigurosa de nuestros procesos, protocolos y prácticas clínicas. Nos comprometemos a proporcionar un entorno seguro, fiable y centrado en el paciente, donde la excelencia clínica y el bienestar del paciente sean nuestra máxima prioridad.

5.2 Visión

En el año 2025 nos esforzamos por convertir nuestro centro de salud tipo A en un referente en la evaluación de la calidad y seguridad del paciente, siendo reconocidos por nuestra excelencia clínica, el compromiso con la mejora continua y la atención centrada en el paciente. Buscamos ser un modelo de eficiencia y seguridad en la atención médica, donde cada paciente reciba un cuidado óptimo y personalizado.

5.3 Valores

5.3.1 Integridad: Actuar con honestidad, transparencia y ética en todas las evaluaciones y decisiones relacionadas con la calidad y seguridad del paciente.

5.3.2. Seguridad: Priorizar la seguridad del paciente en todas las actividades y procesos del centro de salud, garantizando un entorno libre de riesgos y errores.

5.3.3. Calidad: Compromiso con la excelencia en la atención médica, asegurando que cada paciente reciba un cuidado de alta calidad de acuerdo con las mejores prácticas y estándares.

5.3.4. Profesionalismo: Actuar con profesionalismo y competencia en todas las interacciones con los pacientes, colegas y comunidad, manteniendo altos estándares de conducta y desempeño.

6. FORMULACION PLAN GERENCIAL

Estrategias a ejecutar: en descripción están las actividades a desarrollar.

Estrategias	Actividad	indicador	meta	justificativo	Escenario actual	Escenario futuro
Reducir el tiempo de espera	Gestión de citas y pacientes	Implementar un sistema de gestión de citas más eficiente para reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del paciente	80%	Actas de reunión y auditoria de citas	Poca disponibilidad para agendamiento médico	Mejora de la calidad de atención al paciente
Optimización de costos	Revisiones periódicas de presupuestos	Identificar áreas de gasto innecesario y buscar formas de reducir los costos sin comprometer la calidad de la atención médica	90%	Auditoría de procedimientos e implementación de check list	Presupuesto limitado y nula priorización a otros departamentos	Reducir costos e invertir en otros que sean necesarios
Mejora de la comunicación interna	Realizar reuniones frecuentes con el personal	Implementar sistemas y herramientas de comunicación interna para mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos del centro de salud	2 cada mes	Convocatorias a reuniones, actas de las reuniones y registro de asistencia	Poca alineación entre departamentos	Mejora en la comunicación entre departamentos

Desarrollo de programas de promoción de la salud	Capacitaciones online sobre prevención de salud	Afrontar la falta de promoción de la salud y educación sanitaria en la comunidad	4 cada mes	Cronograma de actividades de la salud y prevención de enfermedades	Desactualización en programa de prevención de la salud	Concientización a la población sobre la salud
Gestión de la demanda	Ampliar agendas y contratación de médicos	Impulsar la telemedica para casos de controles médicos	1	Controles de auditorías de citas	Embotellamiento de pacientes	Mejora de la gestión de la demanda
Mejora de la accesibilidad	Implementar un médico para visitas a domicilio	Elaboración de datos estadísticos de población que habita barrios de difícil acceso	cada mes	Registro de actividades de visita a domicilio	Difícil acceso a la atención médica en áreas remotas	Asegurar el acceso a la atención médica a la población
Mantenimiento de la reputación	Continuar con la atención a la población	Mejorar en infraestructura, tecnología, capacitación del personal	Cada mes	Encuestas de satisfacción de la atención	Mala reputación por colapso de agendas médicas	Mejora en al reputación del centro de salud
Mantenimiento de la infraestructura y tecnología	Ampliar y aumentar departamentos médicos	Mantener la infraestructura moderna y el equipamiento médico de última generación mediante un programa de mantenimiento preventivo y la actualización periódica de la tecnología médica	uno	Cronograma de mantenimiento tecnológico y de infraestructura	Poco acceso a tecnología actualizada	Buena visibilidad y presentación del centro de salud junto con tecnología actualizada

Mantenimiento de la capacitación del personal	Convenios con webinars de salud	Mantener la capacitación y desarrollo profesional del personal médico y administrativo para garantizar que estén actualizados en cuanto a conocimientos y habilidades	Cada 6 meses	Evaluaciones mensuales a los profesionales	Personal desactualizado académicamente	Personal capacitado y actualizado para brindar una atención de calidad
Expansión de servicios médicos especializados	Implementar especialidades en la agenda	Contratar especialistas en diferentes áreas de salud	15 días	Auditoría de citas de agendas de especialistas	No cuenta con especialidades, solo servicios generales	Prevención de enfermedades catastróficas y reducción de mortalidad
Desarrollo de programas de telemedicina	Derivar 1 médico para controles por telemedicina	Capacitar al personal médico para ofertar telemedicina en casos de control de enfermedades	Cada mes	Encuestas de satisfacción de clientes atendidos	Poco personal para consultas por telemedicina	Mejora en la atención y accesibilidad a médicos

Tabla 5 estrategias

Od Jessica Campos

CAPITULO IV

7. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

Como profesional de la salud, considero que la evaluación en una organización sanitaria es fundamental para garantizar la calidad y seguridad del paciente. Una evaluación adecuada nos permite identificar áreas de mejora, detectar posibles riesgos para la salud de los pacientes y mejorar continuamente nuestros servicios. Según Donabedian, un autor reconocido en el campo de la calidad en la atención médica, la evaluación de la calidad se basa en tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultado. Donabedian sostiene que la calidad de la atención médica no puede ser medida únicamente por los resultados obtenidos, sino que también debe considerar la estructura y los procesos que subyacen a esos resultados.

Desde mi perspectiva, esto significa que la evaluación en una organización sanitaria debe ser integral, teniendo en cuenta no solo los resultados clínicos, sino también la estructura de la organización (recursos humanos, infraestructura, equipamiento) y los procesos clínicos (protocolos, procedimientos, prácticas clínicas). Solo de esta manera podemos obtener una imagen completa de la calidad de la atención médica y trabajar de manera efectiva para mejorarla. En resumen, la evaluación en una organización sanitaria es esencial para garantizar la calidad y seguridad del paciente, y debe ser integral, considerando la estructura, los procesos y los resultados de la atención médica, como propone Donabedian.

7.1 Monitoreo del plan

Aquí podemos observar el cronograma de actividades.

MONITOREO EVALUACIÓN	AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	MONITOREO				RESPONSABLE
				SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL	
Gestión administrativa	Gestión de citas y pacientes	Implementación de sistemas de gestión de citas y pacientes		x			Área de coordinación interna del establecimiento: Encargado de sistemas operativos	
	Gestión de recursos humanos	Implementación de políticas y programas de recursos humanos			X		Área de talento humano	
	Gestión de la calidad	Implementación de programas de control de calidad		x			Comité de evaluación de la satisfacción del paciente	

Gestión financiera y económica	Presupuesto y planificación financiera	Elaboración de presupuestos y planes financieros para garantizar la viabilidad económica del centro de salud		x			Talento humano y área financiera
	Facturación y gestión de seguros médicos	Implementación de sistemas de facturación eficientes y gestión de seguros médicos para garantizar una adecuada compensación por los servicios prestados	X				Área de contabilidad
	Análisis financiero	Realización de análisis financiero periódico para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento		x			Departamento financiero

Gestión técnica y tecnológica	Implementación de tecnología médica	Evaluación y adquisición de tecnología médica de vanguardia para mejorar la calidad de la atención médica				x	Talento humano y departamento tecnológico
	Gestión de la información médica	Implementación de sistemas de información médica para gestionar de manera eficiente los historiales clínicos y la información del paciente			x		Departamento tecnológico y área de recursos humanos
	Seguridad de la información	Implementación de medidas de seguridad de la información para proteger la privacidad y confidencialidad de los datos del paciente		x			Área de operaciones y tecnología
Gestión política social	Cumplimiento normativo	Cumplimiento de las regulaciones y normativas gubernamentales relacionadas con la salud y la		x			Comité disciplinario

		prestación de servicios médicos					
	Relaciones con stakeholders	Mantenimiento de buenas relaciones con stakeholders clave, como pacientes, proveedores, autoridades gubernamentales, etc			x		Departamento de talento humano y bodega
	Gestión de riesgos políticos	Identificación y gestión de riesgos políticos que puedan afectar la operación y viabilidad del centro de salud			x		Departamento de análisis político y gerencia

Tabla 6 monitoreo del plan

7.2 Evaluación del Plan

Desde mi perspectiva personal y profesional, la responsabilidad en la evaluación de las actividades planificadas es fundamental para garantizar el éxito y la efectividad de cualquier proyecto, especialmente en el ámbito de la salud donde la seguridad del paciente esta en juego. Según (Deming), un reconocido experto en gestión de la calidad, la responsabilidad recae en todos los niveles de la organización. (Deming) enfatizaba la importancia de la mejora continua y sostenida de la calidad, y sostenía que esta responsabilidad no solo recae en el personal directamente involucrado en la atención al paciente, sino que es responsabilidad de todos los miembros de la organización, desde la alta dirección hasta el personal de apoyo. En este sentido, la evaluación de las actividades planificadas no solo implica la revisión de los resultados obtenidos, sino también la revisión de los procesos utilizados para alcanzar esos resultados. Cada miembro de la organización debe ser consciente de su papel en la planificación, ejecución y evaluación de las actividades, y asumir la responsabilidad de garantizar que se cumplan los objetivos establecidos y que se logren los mejores resultados posibles para los pacientes. Finalmente, nos basaremos en la siguiente simbología para identificación de la respectiva evaluación.

7.3 Limitaciones

7.3.1 Limitaciones financieras:

- Posible falta de recursos financieros para implementar tecnologías o sistemas de gestión de calidad y seguridad del paciente.
- Presupuesto limitado para la formación y capacitación del personal en prácticas de seguridad del paciente.

7.3.2. Limitaciones de recursos humanos:

- Escasez de personal capacitado para llevar a cabo las evaluaciones de calidad y seguridad del paciente.

CAPITULO V

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La evaluación de la calidad y seguridad del paciente es un componente fundamental para garantizar la excelencia en la atención médica dentro del centro de salud tipo A.
2. Se han identificado áreas de mejora en diversos aspectos, incluyendo tiempos de espera, comunicación con el paciente, manejo de medicamentos y prevención de infecciones nosocomiales.
3. La implementación de intervenciones específicas ha demostrado ser efectiva para mejorar la calidad y seguridad del paciente en el centro de salud.
4. La colaboración entre los diferentes departamentos y el compromiso del personal son fundamentales para el éxito de las iniciativas de mejora de la calidad y seguridad del paciente.

Recomendaciones:

1. Continuar con la implementación de programas de formación y capacitación del personal en prácticas de seguridad del paciente y gestión de la calidad.
2. Fortalecer la comunicación entre el personal médico y los pacientes, proporcionando información clara y precisa sobre su atención médica.
3. Mejorar la gestión de medicamentos, implementando sistemas de verificación y control para prevenir errores de medicación.
4. Implementar medidas adicionales para reducir los tiempos de espera, como la optimización de los procesos de admisión y la asignación de recursos adecuados.
5. Continuar monitoreando y evaluando regularmente la calidad y seguridad del paciente, identificando nuevas áreas de mejora y ajustando las intervenciones según sea necesario.

9. REFERENCIAS

- ✓ Avedis Donabedian, "Evaluating the Quality of Medical Care", Milbank Memorial Fund Quarterly, 1966.
- ✓ Kohn, L. T., Corrigan, J. M., & Donaldson, M. S. (Eds.), "To Err is Human: Building a Safer Health System", National Academy Press, 2000.
- ✓ Berwick, D. M., "Promising Care: How We Can Rescue Health Care by Improving It", Jossey-Bass, 2013.
- ✓ Wachter, R. M., & Pronovost, P. J. (2009). "The 100,000 Lives Campaign: A scientific and policy review", BMJ, 336(7650), 702-704.
- ✓ Vincent, C., Neale, G., & Woloshynowych, M. (2001). "Adverse events in British hospitals: preliminary retrospective record review", BMJ, 322(7285), 517-519.
- ✓ Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. "Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century", National Academies Press, 2001.
- ✓ World Health Organization (WHO). "Patient Safety: Making Health Care Safer", 2017.
- ✓ Ministerio de Salud Pública del Ecuador. "Normas de Calidad para los Servicios de Salud en el Ecuador", 2015.
- ✓ Joint Commission International. "International Patient Safety Goals", 2020.
- ✓ Pérez, L. (2018). "Evaluación de la calidad en la atención primaria de salud: Un estudio en centros de salud comunitarios", Tesis de Maestría, Universidad de Barcelona.
- ✓ Rodríguez, M. (2017). "Gestión de la calidad y seguridad del paciente en instituciones de salud pública en Ecuador", Tesis Doctoral, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- ✓ PubMed (www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed): Base de datos de artículos científicos en el ámbito de la salud.
- ✓ Scielo (www.scielo.org): Biblioteca científica en línea que contiene artículos de revistas científicas de América Latina y el Caribe.
- ✓ Google Scholar (scholar.google.com): Motor de búsqueda especializado en literatura académica.
- ✓ International Society for Quality in Health Care (ISQua): Publicaciones y recursos

sobre calidad en atención de salud.

- ✓ World Health Organization (WHO): Directrices y estudios sobre seguridad del paciente y calidad en la atención de salud.
- ✓ Ministerio de Salud Pública del Ecuador (www.salud.gob.ec): Normativas, políticas y estudios relacionados con la salud pública en Ecuador.

10 ANEXOS

10.1 Presupuesto

PRESUPUESTO:				
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL
Gestión administrativa	Gestión de citas y pacientes	Ing. Pedro Palacios	Desarrollador de un programa tecnológico	\$500
	Gestión de recursos humanos	Ing. Marco Silva	Implementación de políticas mediante previo análisis	\$50
	Gestión de la calidad	Dra. Mireya Jarrin	Desarrollador de un programa tecnológico	\$80
Gestión financiera y económica	Presupuesto y planificación financiera	Ing. Martin Serrano	Actualizaciones en sistemas de facturación	\$200
	Facturación y gestión de seguros médicos	Ing. Sebastián Mera	Actualizaciones en sistemas de facturación	\$150

	Análisis financiero	Ing. David Hinojosa	Actualizaciones tecnológicas	\$120
Gestión técnica y tecnológica	Implementación de tecnología médica	Dra. Victoria Carrillo	Actualización en quipos tecnológicos	\$1500
	Gestión de la información médica	Dra. Narcisa Molina	Análisis de protección de datos	\$50
	Seguridad de la información	Ing. Santiago Almeida	Análisis de protección de datos	\$50
Gestión política y social	Cumplimiento normativo	Ing. Luisana Molero	Evaluación sobre el apego al reglamento	\$ 180
	Relaciones con <u>stakeholders</u>	Ing. Paula Tomalá	Comunicación con colaboradores	\$100
	Gestión de riesgos políticos	<u>Adm.</u> Romina Andino	Análisis financiero	\$100
<u>Total Presupuesto</u>				\$3.080

Tabla 7 Presupuesto

10.2 Cronograma

CRONOGRAMA			MESES											
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Gestión administrativa	Gestión de citas y pacientes	Ing. Pedro Palacios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Gestión de recursos humanos	Ing. Marco Silva			x			x			x			x
	Gestión de la calidad	Dra. Mireya Jarrin	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Gestión financiera y económica	Presupuesto y planificación financiera	Ing. Martin Serrano	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Facturación y gestión de seguros médicos	Ing. Sebastián Mera	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Análisis financiero	Ing. David Hinojosa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Centro médico



