



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD

**OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE
SALUD TIPO A DE “FUMISA”, CANTÓN BUENA FE, AÑO 2024**

PROFESORA GUIA:

Cristina Pérez Rico

Autor:

JORGE ARMANDO AMAIQUEMA CEDEÑO

Año 2024

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCION	6
CAPÍTULO I	8
REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	8
Introducción	8
Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	9
Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.	9
Oferta y Demanda de Servicios.	11
<i>Análisis geoespacial y geopolíticos.</i>	11
<i>Oferta de Servicios.</i>	14
<i>Población atendida.</i>	15
<i>Demanda de servicios insatisfecha.</i>	16
Planteamiento del Problema	16
Justificación del Planteamiento del Problema	16
Objetivo General y Específicos del plan para la prestación de servicios	17
Oportunidades de Mejora para la Prestación de Servicios:	18
Matriz de alternativas de solución	18
CAPITULO II	20
JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.	20
DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	22
Gestión Gerencial de la Dirección:	22
Gestión Estratégica de Marketing:	23
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:	23
Gestión Financiera:	24
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:	25
Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:	26
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización:	26
CAPITULO III	27
PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	27
III.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	27

Análisis del entorno social (PESTEL)	27
Análisis de la industria de servicios de salud (Modelo de Porter).....	29
Análisis FODA	30
Cadena de valor de la organización.....	32
Planificación Estratégica	33
<i>Misión:</i>	33
<i>Visión:</i>	33
<i>Valores</i>	33
III.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	34
PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	34
Gestión Gerencial de la Dirección	34
Gestión Administrativa Y De Recursos Humanos.....	36
Gestión Operativa, Abastecimiento Y Logística.....	38
Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	40
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	43
EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL	45
Limitaciones y/o restricciones en la Gestión Gerencial:	45
Conclusiones.....	45
Recomendaciones	46
BIBLIOGRAFIA.....	47
ANEXOS.....	50

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento ofrece un análisis detallado de la situación actual del Centro de Salud Tipo A "FUMISA", ubicado en el Cantón Buena Fe, Ecuador. El objetivo principal es evaluar los aspectos administrativos y operativos del centro para proponer un plan de mejora integral que permita optimizar los recursos y la calidad del servicio prestado a la comunidad.

El Centro de Salud "FUMISA" enfrenta varios desafíos significativos que impactan negativamente su eficiencia y eficacia. Entre estos desafíos se encuentran la falta de personal capacitado, la infraestructura inadecuada y las limitaciones en la gestión administrativa y financiera. Estos problemas han repercutido en la satisfacción de los usuarios y en la calidad de la atención proporcionada.

El plan de mejora propuesto aborda estos desafíos mediante una serie de estrategias enfocadas en cinco áreas clave. Primero, se busca mejorar la gestión de recursos humanos a través de programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal del centro. Además, se propone mejorar las condiciones laborales y promover un ambiente de trabajo positivo y motivador.

En cuanto a la infraestructura y el equipamiento, se ha identificado la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva para gestionar los recursos necesarios que permitan mejorar las instalaciones y adquirir equipos modernos y funcionales. La optimización de los procesos administrativos es otro componente crítico del plan, que incluye la implementación de sistemas de gestión modernos para una mejor coordinación y seguimiento de las actividades del centro.

El plan también aborda las finanzas y los presupuestos, proponiendo el desarrollo de un plan financiero sostenible que asegure una gestión eficiente de los recursos económicos, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de los fondos. Finalmente, se enfoca en la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de evaluación continua, basado en indicadores de desempeño que permitan medir y mejorar constantemente la atención brindada a los usuarios.

Este plan de mejora integral tiene como objetivo transformar el Centro de Salud "FUMISA" en un modelo de gestión eficiente y de alta calidad, capaz de satisfacer las

necesidades de salud de la población del Cantón Buena Fe, contribuyendo significativamente al mejoramiento de la salud pública en la región.

Palabras clave:

Salud, Mejora de Calidad, Centro de Salud FUMISA, Gestión Administrativa, Recursos Humanos, Planificación Financiera, Indicadores de Desempeño, Satisfacción del Paciente.

EXECUTIVE SUMMARY (ENGLISH)

This document presents a comprehensive analysis of the current situation of the "FUMISA" Type A Health Center, located in the Canton of Buena Fe, Ecuador. The primary objective is to evaluate the administrative and operational aspects of the center to propose an integral improvement plan that optimizes resources and enhances the quality of services provided to the community.

The "FUMISA" Health Center faces several significant challenges that negatively impact its efficiency and effectiveness. These challenges include a lack of trained personnel, inadequate infrastructure, and limitations in administrative and financial management. These issues have affected user satisfaction and the quality of care provided.

The proposed improvement plan addresses these challenges through a series of strategies focused on five key areas. Firstly, it aims to improve human resource management by implementing training and professional development programs for the center's staff. Additionally, it proposes to enhance working conditions and promote a positive and motivating work environment.

Regarding infrastructure and equipment, there is a need for a thorough evaluation to manage the necessary resources to improve facilities and acquire modern and functional equipment. Optimizing administrative processes is another critical component of the plan, including the implementation of modern management systems for better coordination and tracking of the center's activities.

The plan also tackles finances and budgets by proposing the development of a sustainable financial plan that ensures efficient management of economic resources, guaranteeing

transparency and accountability in the use of funds. Finally, it focuses on service quality by implementing a continuous evaluation system based on performance indicators that allow for constant measurement and improvement of the care provided to users.

This comprehensive improvement plan aims to transform the "FUMISA" Health Center into an efficient and high-quality management model capable of meeting the health needs of the Canton Buena Fe population, significantly contributing to the overall improvement of public health in the region.

Keywords:

Healthcare, Quality Improvement, FUMISA Health Center, Administrative Management, Human Resources, Financial Planning, Performance Indicators, Accountability.

INTRODUCCION

El Cantón Buena Fe, específicamente el recinto Fumisa, ubicado en la provincia de Los Ríos, Ecuador, enfrenta varios desafíos en el ámbito de la salud pública. A pesar de los esfuerzos del gobierno ecuatoriano para mejorar el sistema de salud, existen áreas que

requieren atención urgente para asegurar una cobertura sanitaria adecuada y de calidad para toda la población.

El Centro de Salud Tipo A "FUMISA" es una de las principales instituciones de salud en el recinto, brindando servicios médicos esenciales a una gran parte de la población. Sin embargo, este centro enfrenta numerosos problemas que afectan su capacidad para proporcionar atención de calidad.

Este documento tiene como objetivo analizar de manera exhaustiva la situación actual del Centro de Salud "FUMISA" y proponer un plan de mejora integral que permita optimizar los recursos disponibles y mejorar la calidad del servicio prestado. El análisis se basa en la evaluación de factores internos y externos que afectan el funcionamiento del centro-

Para desarrollar este plan, se ha llevado a cabo un análisis FODA identificando los principales factores que influyen en el desempeño del centro. Además, se han consultado diversas fuentes de información, incluyendo estudios previos, datos estadísticos y entrevistas con el personal del centro y los usuarios del servicio. El plan de mejora propuesto se enfoca en cinco áreas clave: gestión de recursos humanos, infraestructura y equipamiento, procesos administrativos, finanzas y presupuestos, y calidad del servicio. Cada una de estas áreas incluye acciones específicas y medidas de evaluación que permitirán medir el progreso y el impacto de las intervenciones implementadas.

El objetivo final de este plan es proporcionar información clave que facilite la generación de cambios significativos en la gestión y operación del Centro de Salud "FUMISA", asegurando que los servicios de salud prestados cumplan con los más altos estándares de calidad y satisfacción del usuario.

**“OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA
DEL CENTRO DE SALUD TIPO A DE “FUMISA”, CANTÓN BUENA FE, AÑO
2024”**

CAPÍTULO I.

REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), la calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios de salud contribuyen a mejorar los resultados de salud tanto a nivel individual como poblacional. Esta calidad se sustenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. En el contexto de los esfuerzos globales por garantizar el acceso equitativo a la salud, es imprescindible prestar una atención meticulosa a la calidad de los servicios sanitarios. Se reconoce cada vez más que la atención sanitaria de calidad debe cumplir con tres criterios fundamentales: ser efectiva al proporcionar servicios basados en evidencia a quienes los requieren, segura al evitar cualquier daño a los pacientes, y centrada en las personas al ofrecer atención que se adapte a sus preferencias, necesidades y valores individuales.

La competitividad de cualquier sistema operativo y administrativo, ya sea en el ámbito público o privado, depende en gran medida de su capacidad para alcanzar estándares de calidad y excelencia. Este imperativo se vuelve aún más crucial en el sector de la salud, donde la modernización, el desarrollo tecnológico y la globalización imponen desafíos constantes. En respuesta a esta realidad, el Estado Ecuatoriano ha emprendido una reforma integral del Sistema de Salud Pública, destinando importantes inversiones que representan aproximadamente el 4% del Producto Interno Bruto (PIB), según datos proporcionados hasta 2023 (Tapia, E. 2023). Aunque estas inversiones han permitido superar muchas deficiencias, persisten demandas prioritarias de la población, destacando entre ellas la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de salud en todos los niveles.

En el complejo panorama del sector salud en Ecuador, el análisis situacional del Centro de Salud Tipo A de FUMISA adquiere una relevancia estratégica. Este informe busca proporcionar una visión exhaustiva de los factores que influyen en su desempeño, considerando tanto variables internas como externas, con el objetivo de identificar áreas de

mejora y oportunidades de desarrollo que permitan garantizar una atención médica de calidad y responder de manera proactiva a los desafíos del entorno de salud en el Cantón Buena Fe.

Este documento se centra en el análisis situacional del Centro de Salud Tipo A, considerando factores internos y externos que afectan su desempeño, su ubicación geológica, incluyendo avances tecnológicos, marcos legales, políticas de salud pública, gestión financiera, y la importancia de las relaciones con stakeholders externos y la satisfacción de pacientes y personal. La finalidad de este análisis es proporcionar una base sólida para el desarrollo de estrategias que mejoren la calidad de atención, optimicen los recursos disponibles y respondan proactivamente a los desafíos del entorno de salud en Ecuador.

Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

En el contexto ecuatoriano, la gestión gerencial en el sector salud está regida por políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública (MSP), el cual dirige y formula la política nacional de salud. El país cuenta con un sistema de salud dividido en sectores público y privado (PAHO, 2008), donde el MSP implementa programas para mejorar el acceso a la atención médica y garantizar su calidad. Sin embargo, la asignación de recursos financieros para el sector está sujeta a fluctuaciones económicas, lo que puede afectar la disponibilidad de fondos para los centros de salud. Además, los avances tecnológicos, el marco legal y regulatorio, y la necesidad de cumplir con normativas sobre prácticas médicas y manejo de datos de pacientes, son aspectos relevantes que influyen en la gestión gerencial de los centros de salud en el país.

El Centro de Salud Tipo A de FUMISA, ubicado en el Cantón Buena Fe, se encuentra en un punto crítico de su desarrollo organizacional, enfrentando una serie de desafíos internos y externos que impactan directamente su capacidad para ofrecer servicios de salud de calidad a la comunidad. Este análisis se enfoca en evaluar la situación actual de la gestión gerencial del centro, identificando áreas clave de fortaleza y debilidad, así como oportunidades de mejora y amenazas potenciales.

Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.

La estructura administrativa del Centro de Salud Tipo A de FUMISA se enfoca en la eficiencia operativa y la calidad del servicio, apoyándose en un personal médico y administrativo competente. La gestión financiera es clave para la sostenibilidad del centro, analizando ingresos, gastos y buscando optimizar recursos. La estructura operativa se ve desafiada por procesos internos ineficientes y la falta de actualización tecnológica, lo que subraya la necesidad de inversión en tecnología y capacitación del personal para mejorar la calidad de atención.

Estructura Administrativa:

- **Dirección General:** Encargada de la gestión general del subcentro de salud, estableciendo políticas, objetivos y estrategias.
- **Departamento Médico:** Encabezado por el director médico, se encarga de la atención médica, supervisión de tratamientos, y coordinación con otros departamentos médicos.
- **Departamento de Enfermería:** Encargado de la atención directa al paciente, administración de medicamentos, cuidado y seguimiento de pacientes.
- **Departamento de Servicios Generales:** Responsable del mantenimiento de la estructura, limpieza, seguridad y logística.

Estructura Financiera:

- **Presupuesto:** Se asigna un presupuesto anual para cubrir los gastos operativos, incluyendo salarios, medicamentos, suministros médicos, y mantenimiento.
- **Facturación:** Se generan ingresos a través de la atención médica a pacientes, ya sea mediante seguros de salud, pagos directos o a través de programas gubernamentales de salud.
- **Auditoría y Control Financiero:** Para garantizar el uso adecuado de los recursos y la transparencia en las finanzas del subcentro de salud.

Estructura Operativa:

- **Atención Primaria de Salud:** Ofreciendo servicios básicos de atención médica, consulta externa, vacunación, control de enfermedades crónicas, atención prenatal, entre otros.

- **Farmacia:** Dispensación de medicamentos recetados por los médicos.
- **Emergencias:** Atención de emergencias médicas básicas antes de derivar a un hospital de nivel superior.
- **Programas de Promoción y Prevención de la Salud:** Campañas de vacunación, educación sanitaria, control de enfermedades endémicas, entre otros.

Oferta y Demanda de Servicios.

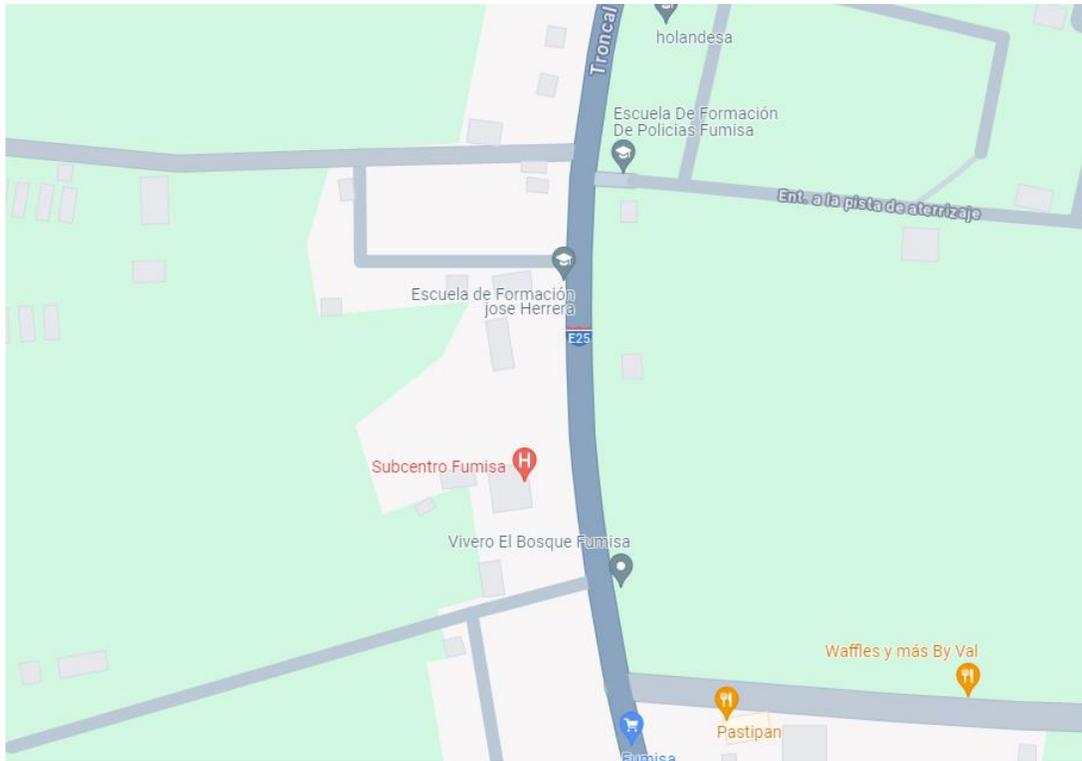
El Centro de Salud Tipo A ofrece una gama de servicios médicos esenciales para la comunidad del Cantón Buena Fe. La demanda de servicios es alta, reflejando las necesidades de una población que valora el acceso a atención médica de calidad. Sin embargo, la demanda de servicios especializados y modernos es insatisfecha debido a limitaciones tecnológicas y de personal.

Análisis geoespacial y geopolíticos.

Análisis geoespacial

El subcentro de salud tipo “A” de Fumisa se localiza en Ecuador, provincia de los Ríos, Cantón Buena Fe, en el recinto rural de Fumisa, exactamente en el km 35 via Santo Domingo frente a Escuela de Policía.

Figura 1. Mapa de ubicación de Subcentro de salud tipo A “Fumisa”.



Fuente: Google Maps (2023) . Recuperado de;
<https://maps.app.goo.gl/26EkQMkWE35veKKr9>

El subcentro de salud tipo A “Fumisa” es el único subcentro del recinto con el mismo nombre, siendo el centro de salud público mas cercano, el centro de salud tipo C Buena Fe ubicado en la cabecera cantonal Buena Fe, a aproximadamente 22,6 km.

Figura 2. Subcentro de salud tipo A “Fumisa”



Fuente: X. (2020). Recuperado de: <https://images.app.goo.gl/G849XNrF3gLD6Lcm6>

El análisis geoespacial del subcentro de salud tipo "A" en Fumisa revela su vital importancia como el único centro de atención médica en la localidad. Ubicado estratégicamente en el recinto rural de Fumisa, este centro representa un punto crucial de acceso a servicios de salud para la comunidad circundante. Dada su ubicación geográfica, es evidente que desempeña un papel fundamental en la provisión de atención médica primaria, especialmente considerando que el centro de salud más cercano, el tipo C en Buena Fe, se encuentra a una distancia considerable.

Análisis geopolítico

El Cantón Buena Fe, donde se ubica el Centro de Salud Tipo A, presenta desafíos únicos derivados de su contexto geoespacial y geopolítico. Factores como el riesgo de inundaciones y la necesidad de adaptarse a regulaciones gubernamentales en constante cambio impactan la operación del centro. La salud es un derecho garantizado por el Estado ecuatoriano, lo que implica una responsabilidad continua de adaptación a políticas de salud que promuevan equidad, universalidad y calidad.

En términos geopolíticos, Buena Fe se encuentra en una región estratégica dentro del país, con una economía basada principalmente en la agricultura y la ganadería. La ubicación geográfica del cantón puede influir en la disponibilidad de recursos y servicios de salud, especialmente en áreas rurales como el recinto Fumisa.

Los subcentros de salud tipo A son unidades de atención primaria que suelen enfrentar desafíos en términos de infraestructura, recursos humanos y acceso a medicamentos y equipos médicos. En el contexto específico del recinto Fumisa, es posible que existan limitaciones en la capacidad de atención debido a factores como la distancia geográfica, la falta de personal médico y la escasez de recursos.

Además, la situación geopolítica puede influir en la disponibilidad de fondos y recursos destinados a la salud en el cantón Buena Fe. La distribución desigual de la riqueza y los recursos puede llevar a disparidades en la calidad de la atención médica entre áreas urbanas y rurales, lo que podría afectar la capacidad de los subcentros de salud para satisfacer las necesidades de la población local.

Oferta de Servicios.

Tabla 1.

Oferta de servicios en subcentro de salud tipo A “Fumisa”

Servicio	Descripción
Consulta médica general	Atención médica para diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades comunes y crónicas.
Atención de enfermería	Cuidados básicos de enfermería, como curaciones, administración de medicamentos y control de signos vitales.
Vacunación	Administración de vacunas según el calendario nacional de vacunación y vacunas adicionales según necesidades locales.
Atención materno-infantil	Consultas prenatales, atención al parto, control del crecimiento y desarrollo infantil, y planificación familiar.
Salud reproductiva	Consultas de salud sexual y reproductiva, consejería en anticoncepción y detección temprana de enfermedades de transmisión sexual.
Promoción de la salud y prevención	Charlas educativas sobre hábitos saludables, prevención de enfermedades, y detección temprana de problemas de salud.

Control de enfermedades crónicas	Programas de control y seguimiento para enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión y enfermedades respiratorias.
Atención odontológica básica	Consultas y tratamientos odontológicos básicos, como limpiezas, extracciones y empastes.
Emergencias y primeros auxilios	Atención inicial de emergencias y primeros auxilios ante accidentes o enfermedades agudas.
Farmacia básica	Dispensación de medicamentos básicos y suministros médicos según disponibilidad y necesidades locales.

Oferta de servicios según lo estipulado para subcentros de salud tipo “A” en Ecuador, según el Ministerio de Salud Pública de Ecuador. Fuente: Subcentro tipo “A” Fumisa (2024)

Población atendida.

La población atendida por el Centro de Salud Tipo A es diversa, con variadas necesidades y expectativas de salud. Desde recién nacidos, niños, adultos, embarazadas, población en general que desee un servicio de atención primaria. Comprender estas necesidades es fundamental para ofrecer atención médica centrada en el paciente.

Según información recabada por el subcentro de salud tipo A Fumisa, el recinto del mismo nombre cuenta con una población aproximada de 10357 personas. Esto da una dimensión de cuantas personas viven en la parroquia rural, y el volumen de personas repartidas en los diferentes recintos que la conforman. No existen datos oficiales de cuantas personas habitan el recinto Fumisa, pero se indica que es un recinto estratégico en ubicación y el subcentro de salud tipo “A” se ubica entre dos ciudades importantes, Buena Fe y Santo Domingo.

La población atendida en Fumisa puede ser principalmente rural, con un enfoque en actividades agrícolas y ganaderas. Las condiciones socioeconómicas de Fumisa pueden variar, con algunas áreas enfrentando desafíos de acceso a servicios básicos como salud, educación y transporte. La población puede estar compuesta por familias y comunidades que han vivido en la zona durante generaciones, así como migrantes de otras partes del país.

Demanda de servicios insatisfecha.

A pesar de los esfuerzos del centro, existe una demanda insatisfecha de servicios, particularmente en áreas especializadas y servicios que requieren tecnología avanzada. La falta de recursos humanos especializados y la limitada capacidad tecnológica son factores críticos que contribuyen a esta situación. La implementación de tecnologías innovadoras y el desarrollo de programas de capacitación son oportunidades clave para abordar estas necesidades insatisfechas y mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica.

Este análisis subraya la importancia de una gestión estratégica enfocada en la mejora continua de la estructura administrativa, financiera y operativa del Centro de Salud Tipo A de Fumisa. Además, resalta la necesidad de adaptarse a las dinámicas geoespaciales y geopolíticas, comprender profundamente a la población atendida y abordar de manera efectiva la demanda de servicios insatisfecha para garantizar la prestación de servicios de salud de alta calidad.

Planteamiento del Problema

El Centro de Salud Tipo A de FUMISA enfrenta diversos desafíos tanto internos como externos que impactan negativamente en su capacidad para ofrecer servicios de salud de calidad a la comunidad del Cantón Buena Fe. Estos problemas incluyen la ineficiencia en los procesos internos, la falta de actualización tecnológica y la insatisfacción de la demanda de servicios especializados y modernos, además de la competencia con otros proveedores de salud en la región.

Justificación del Planteamiento del Problema

La calidad de los servicios de salud es crucial para el bienestar comunitario y para cumplir con los mandatos constitucionales de Ecuador, que garantizan el derecho a la salud como una responsabilidad estatal (Constitución de Ecuador, Art. 32). Sin embargo, la eficiencia interna, la tecnología obsoleta y la falta de servicios especializados son barreras significativas.

El Centro de Salud Tipo A “Fumisa” es el único en su área rural, con el centro más cercano a 22,6 km. La provincia de Los Ríos enfrenta retos en la distribución de servicios de salud, especialmente en zonas rurales como Fumisa, donde la tasa de mortalidad infantil y la incidencia de enfermedades transmisibles son más altas (Ministerio de Salud Pública de

Ecuador). Según el diario Primicias (2023), la población rural sufre más la crisis de salud, con escasez de medicamentos e insumos médicos.

La gestión de calidad en centros de salud es vital debido a la interrelación de numerosos procesos entre departamentos (Gómez, Rivera, 2019). El centro de salud “Fumisa” atiende a 9.853 habitantes con una alta dependencia juvenil (48,1%) y senil (22,2%). En el primer trimestre de 2024, realizó 8.995 consultas, incluidas 322 en la comunidad y 180 a domicilio, y monitoreó a 23 embarazadas en febrero.

Enfermedades crónicas no transmisibles también son prevalentes, con 668 casos atendidos en el primer trimestre de 2024, destacando la hipertensión arterial (487 casos) y la diabetes mellitus tipo II (165 casos). Estos datos reflejan una infraestructura que lucha por satisfacer las demandas de salud y subrayan la necesidad de procesos eficientes y tecnología moderna para mejorar el servicio y garantizar el derecho a la salud. Este proyecto es esencial para cumplir los objetivos de salud pública en el Cantón Buena Fe.

Objetivo General y Específicos del plan para la prestación de servicios

1.3.1. Objetivo General

- Evaluar integralmente la calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Tipo A de FUMISA para ofrecer información actualizada que sirva de base para desarrollar a futuro un plan de mejoras que permita optimizar la calidad de servicio en consulta externa dentro del centro de salud para la comunidad del sector Fumisa.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar las necesidades y expectativas de la población atendida para diseñar estrategias de mejora centradas en el paciente.
- Comprender los desafíos y amenazas externas que afectan la calidad de la atención médica en el centro de salud.
- Recopilar información necesaria para el correcto análisis de calidad de servicios dentro del centro de salud, mediante fuentes bibliográficas, revisión de datos del centro de salud, entrevistas y estudio de campo en general.

Oportunidades de Mejora para la Prestación de Servicios:

- Implementar sistemas de gestión de calidad para garantizar la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos.
- Implementar sistemas de información médica integrados para facilitar el intercambio de información y la coordinación entre diferentes áreas del centro de salud.
- Desarrollar programas de capacitación para el personal médico y administrativo en áreas especializadas de atención médica.
- Establecer alianzas con instituciones de salud externas para derivar pacientes y compartir conocimientos en áreas de especialización
- Diversificar la oferta de servicios para satisfacer las necesidades específicas de la comunidad, como la atención primaria, salud mental y atención materno-infantil.

Matriz de alternativas de solución

Tabla 2. *Matriz de alternativas de solución*

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS					
ESCUELA DE NEGOCIOS					
Maestría En Gerencia De Instituciones De Salud					
“Optimización De La Calidad De Atención En Consulta Externa Del Centro De Salud Tipo A De “Fumisa”, Cantón Buena Fe, Año 2024”					
Matriz De Alternativas De Solución					
Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de Solución	Unidad de Gestión Responsable
Ineficiencia en Procesos Internos	Falta de formación del personal en gestión de procesos	Tiempos de espera prolongados, experiencia	Resistencia al cambio, restricciones presupuestarias	Implementación de programas de formación en gestión de	Departamento de Recursos Humanos y Administrativo

		del paciente no óptima		procesos internos	
Falta de Actualización Tecnológica	Restricciones presupuestarias, resistencia al cambio	Limitación en la calidad y eficiencia de los servicios de salud	Disponibilidad de recursos financieros, falta de conocimiento sobre tecnologías disponibles	Adquisición e implementación de tecnología médica moderna y sistemas de información integrados	Departamento de Tecnología y Finanzas
Insatisfacción de la Demanda de Servicios Especializados	Escasez de recursos humanos especializados, limitaciones tecnológicas	Falta de acceso a servicios especializados y modernos	Dificultades para reclutar y retener personal cualificado, restricciones presupuestarias	Desarrollo de programas de formación especializada y alianzas con instituciones externas	Departamento de Recursos Humanos y Administrativo, Departamento de Relaciones Externas
Competencia con Otros Proveedores de Servicios de Salud	Presencia de otros centros de salud en la región, demanda mayor que la oferta	Pérdida de pacientes y deterioro de la reputación del centro de salud	Dificultad para diferenciarse en el mercado local, necesidad de mejorar la calidad percibida	Implementación de estrategias de marketing y diferenciación de servicios	Departamento de Marketing y Administrativo
NOTAS	Estas propuestas están basadas según lo observado dentro de la institución pública. Son alternativas sujetas a cambios				
FUENTE	MSP, Centro de Salud tipo A “Fumisa”				

ELABORACION	Jorge Armando Amaiquema Cedeño
FECHA	02 de mayo de 2024

CAPITULO II

JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.

Justificación

La elección de la metodología cualitativa para el análisis del Centro de Salud Tipo A de Fumisa responde a la necesidad de comprender en profundidad las realidades y dinámicas de una población específica en un contexto rural. La provincia de Los Ríos y, en particular, el recinto de Fumisa, presentan características demográficas y socioeconómicas únicas que afectan la provisión y calidad de los servicios de salud. Según datos del Ministerio de Salud Pública de Ecuador, estas áreas rurales enfrentan mayores tasas de mortalidad infantil y una mayor incidencia de enfermedades transmisibles en comparación con las zonas urbanas.

La metodología cualitativa, a través de su enfoque descriptivo y observacional, permite recolectar datos detallados sobre las experiencias y percepciones de los pacientes y el personal de salud, facilitando un análisis comprensivo de las necesidades y expectativas de la comunidad atendida. Esta aproximación es particularmente relevante en entornos donde los desafíos de salud son complejos y multifacéticos, y donde los métodos cuantitativos podrían no capturar la totalidad de las variables contextuales implicadas.

Aplicación de la Metodología Cualitativa

Para la implementación de esta metodología, se realizarán observaciones directas y entrevistas estructuradas en el Centro de Salud Tipo A de Fumisa. El proceso de recolección de datos incluirá visitas in situ, donde se documentarán tanto las infraestructuras como los procesos de atención médica. Se prestará especial atención a los siguientes aspectos:

1. **Gestión Gerencial de la Dirección:** Evaluación de los procedimientos de toma de decisiones y la efectividad de la gestión administrativa en el centro de salud.
2. **Gestión Estratégica de Marketing:** Análisis de las estrategias de comunicación y promoción utilizadas para informar y atraer a la comunidad local a los servicios de salud disponibles.
3. **Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:** Revisión de la distribución y capacitación del personal médico y administrativo, y cómo estos factores impactan en la calidad de atención.
4. **Gestión Financiera:** Inspección de los mecanismos de control financiero y la asignación de recursos económicos para asegurar la sostenibilidad y eficiencia del centro de salud.
5. **Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:** Evaluación de la cadena de suministro de medicamentos e insumos médicos, y su efectividad para mantener un flujo continuo y adecuado de recursos esenciales.
6. **Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Análisis del uso de tecnologías de la información para mejorar la gestión y la prestación de servicios de salud, así como la implementación de sistemas de información médica integrados.
7. **Gestión de los Servicios de Consulta Externa y Servicios Generales:**
Observación y análisis de manejo de consultas externas, vacunación y estadística.

Recolección de Información In Situ

La recolección de información se realizará mediante visitas regulares al centro de salud, donde se aplicarán técnicas de observación participante y no participante, así como entrevistas en profundidad con el personal de salud y los pacientes. Se utilizarán guías de observación y cuestionarios estructurados para asegurar la consistencia y comparabilidad de los datos recolectados. Esta fase también incluirá la revisión de documentos y registros médicos para complementar y validar la información obtenida a través de observaciones directas y entrevistas.

Entrevistas Estructuradas

Se realizarán entrevistas estructuradas con diferentes grupos de interés: personal de salud, administrativos y pacientes.

Evidencia de Hechos Históricos y Reales

El análisis cualitativo se complementará con la revisión de literatura y registros históricos del centro de salud y la región, permitiendo contextualizar los hallazgos actuales en un marco temporal más amplio. Esto incluirá la evaluación de indicadores de salud históricos, cambios demográficos, y políticas de salud implementadas a lo largo del tiempo que han impactado en la calidad y acceso a los servicios de salud en Fumisa.

Análisis de Datos:

Codificación y Tematización:

Utilización de software de análisis cualitativo para codificar entrevistas, observaciones y datos de grupos focales. Identificación de temas y patrones recurrentes. Se usará Microsoft Office Excel y Microsoft Office Word, para tabulación de datos. La información recolectada se registró mediante documentación y recursos de video.

Triangulación de Datos:

Comparación y contraste de datos obtenidos de diferentes fuentes para validar hallazgos y asegurar una comprensión integral de los problemas y desafíos.

DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

Gestión Gerencial de la Dirección:

Entrevistas a personal administrativo y salud : Entrevistar a los directivos para evaluar la estructura organizativa, la toma de decisiones y la implementación de políticas de salud. En el caso del centro de salud, no se cuenta con un área administrativa como tal, mas sin embargo se cuenta con alguien encargado como director del centro de salud, el cual transmite al área distrital encargada, todas las solicitudes o quejas que ocurren dentro del mismo. Se hizo una entrevista tanto al director como al personal que labora dentro del

centro para saber su opinión al respecto de esta área en específico, su funcionamiento y satisfacción.

- **Hallazgos:**

Gestión de Recursos: Retrasos en la gestión con el área administrativa distrital, falta de insumos de oficina, y recursos financieros mal gestionados.

Coordinación y Comunicación: Deficiente interacción entre departamentos y falta de respuesta a las necesidades planteadas.

Gestión Estratégica de Marketing:

Análisis de Estrategias de Comunicación: Revisar las estrategias de comunicación y marketing utilizadas para promover los servicios del centro de salud. Para esto se revisó el material subido a las redes sociales y su impacto en el público al cual llega, también en base a las entrevistas hechas a pacientes se pudo rescatar información.

- **Hallazgos:**

Insuficiente visibilidad de los servicios ofrecidos. Esto debido a que el distrito encargado no actualiza la información, ni mantiene continuidad con publicaciones.

La falta de comunicación, según los pacientes, no solo se refiere a marketing, sino también a la poca respuesta de agendamientos y al hecho que piden aumentar la eficiencia y disponibilidad de recursos tecnológicos y de internet.

Necesidad de mejorar la comunicación con la comunidad.

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:

Entrevistas a personal administrativo y salud: Evaluar la eficiencia administrativa y la gestión de recursos humanos, incluyendo la contratación, capacitación y retención del personal. Se vuelve a indicar que el proceso de gestión administrativa está a cargo del distrito de salud, razón por la cual el centro de salud está en dependencia de sus acciones.

- **Hallazgos:**

La unidad de salud cuenta con los siguientes colaboradores: cinco médicos, un obstetra, un odontólogo, cinco enfermeras, un técnico de atención primaria de salud (TAPS), y un auxiliar de farmacia.

Eficiencia de Procesos Administrativos: Los procesos son percibidos como ineficientes y lentos, con una respuesta tardía a problemas. El personal manifiesta su inconformidad sobre la administración que existe.

Problemas Recurrentes en la Gestión de Recursos Humanos: Hay dificultades en la gestión financiera y distribución de recursos. No solo a nivel de recursos materiales, sino también de recursos humanos, en reiteradas ocasiones se indica la falta de personal en áreas tan importantes como la estadística, donde llegan los usuarios en primera instancia para su atención. Se indica que han sido los propios especialistas de salud, quienes deben de involucrarse en dicha actividad para continuar con la atención al usuario.

Interacción y Coordinación entre Departamentos: La coordinación es vista como insuficiente debido a la falta de personal administrativo y estadístico. Aunque hay esfuerzos de integración, la falta de recursos dificulta la eficiencia.

Gestión Financiera:

Revisión de Estados Financieros: Analizar los estados financieros para evaluar la sostenibilidad económica del centro de salud. Se realizó entrevistas a personal de salud y encuestas a pacientes sobre el tema.

- **Hallazgos:**

No se pudo acceder al presupuesto que tiene el centro de salud, ya que el área distrital no dio acceso a esa información. Esto representa un alto riesgo de mal gestión de recursos, lo que puede perjudicar al usuario.

Falta de Materiales e Insumos: La ineficiencia en la gestión financiera está llevando a una carencia de materiales e insumos necesarios para la atención médica diaria.

Deficiencia en Medicamentos: La falta de una gestión financiera eficaz también resulta en una insuficiencia de medicamentos esenciales, lo que afecta directamente la calidad de la atención al paciente.

Insuficiencia de Personal: La incapacidad de gestionar adecuadamente los recursos financieros también se refleja en la falta de contratación de personal necesario para distintas áreas críticas del centro de salud. La mas mencionada, el área de estadística, prácticamente inexistente para el personal que labora e ineficiente para los pacientes.

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:

Observación de Procesos Operativos: Evaluar la eficiencia de los procesos operativos, el abastecimiento de insumos médicos y la gestión logística. Se realizó entrevistas a personal de salud y encuestas a pacientes sobre el tema.

- **Hallazgos:**

Gestión Operativa: Desafíos en Procesos Administrativos:

Los procesos administrativos son percibidos como lentos y burocráticos, lo que retrasa la atención y la calidad de los servicios.

Falta de personal administrativo y estadístico, lo que afecta la eficiencia en la gestión de recursos y coordinación entre departamentos.

La mención recurrente de problemas con el PRAS indica que el sistema actual tiene fallas tecnológicas y operativas que afectan la eficiencia del centro de salud.

Abastecimiento: Problemas con el Abastecimiento:

Insuficiencia de medicamentos e insumos médicos, lo cual impacta directamente en la capacidad de brindar una atención adecuada.

Falta de insumos de oficina y materiales necesarios para el correcto funcionamiento de las unidades operativa

Logística: Desafíos Logísticos:

Falta de vehículos y transporte adecuado para la distribución de vacunas y la movilización del personal de salud, lo que dificulta la implementación de campañas y la atención en zonas remotas.

Problemas con la infraestructura y equipamiento, incluyendo la climatización deficiente y la presencia de murciélagos, que afectan las condiciones de trabajo y la atención al paciente.

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

Evaluación de Sistemas TI: Analizar el uso de tecnologías de la información para la gestión y prestación de servicios. Se realizó entrevistas a personal de salud y encuestas a pacientes sobre el tema.

- **Hallazgos:**

Falta de señal de internet y fallas en los sistemas, como el sistema PRAS, lo cual afecta la eficiencia del trabajo administrativo y la atención al usuario. La mala calidad del internet y las fallas en los sistemas tecnológicos retrasan la gestión de citas y la atención médica, impactando negativamente la satisfacción de los pacientes

Equipos tecnológicos obsoletos o en mal estado, incluyendo computadoras dañadas, lo que dificulta la realización de exámenes diagnósticos y otros procedimientos médicos. La falta de tecnología adecuada impide una correcta coordinación y administración, lo que resulta en procesos administrativos lentos y poco eficientes.

Deficiencia en el sistema de agendamiento de citas en línea, lo que dificulta que el usuario acceda a un servicio de salud adecuado desde el primer contacto. La falta de tecnología adecuada, incluyendo una conexión a internet fiable y equipos tecnológicos actualizados, afecta la capacidad de implementar un sistema de agendamiento en línea eficiente.

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización:

Observación y Entrevistas en Áreas de servicios: Evaluar la calidad de los servicios, en este caso de consulta externa, estadística y vacunación. El centro de salud no cuenta con área de hospitalización, por lo que no se puede evaluar esa área. Se hizo encuesta a pacientes:

- **Hallazgos:**

En general, se percibe buena comunicación y trato, con el 90% de los pacientes calificándola positivamente.

El centro de salud muestra fortalezas en la calidad de atención médica, según los pacientes, existe buena comunicación con el personal de salud. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos en la gestión de tiempos de espera, disponibilidad de citas y comunicación efectiva en el agendamiento.

Las áreas críticas para mejorar incluyen la optimización de los tiempos de espera, la implementación de soluciones para la disponibilidad de citas y la mejora continua en la comunicación con los pacientes.

CAPITULO III

PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

III.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis del entorno social (PESTEL)

El siguiente análisis está separado en varios apartados donde se analizan distintos aspectos de ámbito externo del organismo u empresa. A continuación, se desglosan los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales que afectan a la entidad.

Político

- **Estabilidad Política:** En Ecuador y en el Cantón Buena Fe, la estabilidad política influye en la implementación y continuidad de políticas de salud y financiamiento.
- **Políticas Gubernamentales de Salud:** Las políticas de acceso universal y el marco regulatorio de salud afectan directamente la operación del Centro de Salud.
- **Regulaciones:** Las leyes y normas sanitarias del Ministerio de Salud Pública aseguran la calidad y seguridad de los servicios de salud.

Económico

- **Economía Local:** La situación económica de Fumisa impacta el acceso de la población a servicios de salud, incrementando la demanda en tiempos de crisis.
- **Presupuesto de Salud:** La asignación de recursos al sector salud determina la capacidad operativa y de mejora del centro.
- **Inflación y Costos:** La inflación y los costos de insumos médicos afectan la capacidad del centro para mantener inventarios y ofrecer servicios de calidad.

Social

- **Demografía:** La composición demográfica influye en las necesidades y demandas de servicios de salud.
- **Niveles de Educación y Conocimiento sobre Salud:** Afecta la demanda de servicios preventivos y de tratamiento.
- **Hábitos de Salud:** Las prácticas de salud de la población determinan la carga de enfermedades y la demanda de servicios.

Tecnológico

- **Avances Tecnológicos en Medicina:** La adopción de nuevas tecnologías mejora la calidad y eficiencia de los servicios de salud.
- **Inversión en Tecnología:** La disponibilidad de recursos para tecnología avanzada determina la capacidad del centro para ofrecer servicios modernos.
- **Capacitación del Personal:** La formación continua en nuevas tecnologías asegura una operación eficiente y mejora la calidad del servicio.

Ecológico

- **Impacto Ambiental:** Las operaciones deben manejar adecuadamente los residuos médicos y adoptar prácticas sostenibles.
- **Animales en Zona Rural:** La presencia de animales en áreas rurales, como murciélagos, puede afectar la calidad del servicio.

- **Cambio Climático:** Los efectos del cambio climático pueden incrementar la incidencia de enfermedades relacionadas con el clima.

Legal

- **Regulaciones Sanitarias:** Las leyes y normativas aseguran la operación continua y evitan sanciones.
- **Derechos de los Pacientes:** Cumplir con las leyes que protegen los derechos de los pacientes es esencial para mantener la confianza y satisfacción de los usuarios.

Análisis de la industria de servicios de salud (Modelo de Porter)

Este análisis permitirá entender la rivalidad competitiva, la amenaza de nuevos entrantes, el poder de negociación de los proveedores, el poder de negociación de los clientes y la amenaza de sustitutos.

Rivalidad Competitiva

- **Número de Competidores:** En el Cantón Buena Fe hay varios centros de salud, aunque el Centro de Salud Tipo A de FUMISA es el principal proveedor en su área.
- **Diferenciación de Servicios:** Los servicios únicos pueden diferenciar a FUMISA de otros competidores.
- **Capacidad de los Competidores:** La habilidad de otros centros para atraer y retener pacientes influye en la rivalidad.

Amenaza de Nuevos Entrantes

- **Barreras de Entrada:** Los costos de mantenimiento, la necesidad de personal y la regulación estricta son barreras importantes.
- **Economías de Escala:** FUMISA puede beneficiarse de economías de escala que los nuevos entrantes no pueden igualar fácilmente.
- **Reputación y Confianza:** La reputación y confianza establecidas son difíciles de replicar para los nuevos entrantes.

Poder de Negociación de los Proveedores

- **Número de Proveedores:** Hay pocos proveedores de insumos médicos, equipos y medicamentos especializados.
- **Dependencia de Proveedores:** La dependencia de proveedores específicos puede aumentar su poder de negociación.

Poder de Negociación de los Clientes

- **Número de Alternativas:** Los pacientes tienen varias opciones de centros de salud, aunque la oferta cercana puede ser limitada.
- **Información del Cliente:** La accesibilidad a la información sobre la calidad de los servicios y el personal influye en el poder de negociación.
- **Costo de Cambio:** Los costos de cambio para los pacientes incluyen tiempo, confianza y costos económicos, lo que puede fomentar la retención.

Amenaza de Sustitutos

- **Disponibilidad de Sustitutos:** Los servicios de salud rurales tienen pocos sustitutos directos; las alternativas como tratamientos alternativos o automedicación no son equivalentes.
- **Costo y Calidad de Sustitutos:** El centro de salud es gratuito, lo que le da una ventaja en costo para el paciente.

Análisis FODA

Este análisis permitirá identificar los aspectos internos y externos que afectan el desempeño de la institución y formular estrategias para mejorar su competitividad y eficiencia.

Fortalezas

- **Ubicación Estratégica:** Situado en una zona estratégica del recinto Fumisa, facilita el acceso y mejora la cobertura de servicios.
- **Servicios de Atención Domiciliaria:** Ofrecen atención médica a domicilio, mejorando la atención a pacientes con movilidad reducida.

- **Entusiasmo y Colaboración del Personal:** Alto nivel de colaboración entre el personal médico y administrativo, asegurando calidad en la atención.
- **Apoyo Comunitario:** Fuerte respaldo de la comunidad, facilitando la implementación de programas de salud pública.

Oportunidades

- **Alianzas Estratégicas:** Posibilidad de colaboración con otras instituciones para formación y mejora de servicios.
- **Avances Tecnológicos:** Adopción de nuevas tecnologías para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios.
- **Programas Gubernamentales:** Participación en programas que ofrecen financiamiento y recursos adicionales.
- **Aumento Demográfico:** Mayor demanda de servicios de salud debido al crecimiento de la población.
- **Conciencia en Salud Pública:** Incremento en la conciencia sobre salud y prevención, aumentando la demanda de servicios preventivos.

Debilidades

- **Falta de Especialización:** Limitada oferta de servicios especializados, llevando a la derivación de pacientes.
- **Restricciones Presupuestarias:** Presupuesto limitado dificulta la actualización de tecnología e infraestructura.
- **Dependencia de Financiamiento Gubernamental:** Riesgo ante cambios en políticas de salud o recortes presupuestarios.
- **Capacidad de Infraestructura:** Limitaciones en la capacidad para atender a más pacientes, especialmente en emergencias.
- **Equipamiento Insuficiente:** Falta de equipos médicos e informáticos necesarios para atención primaria.

Amenazas

- **Competencia:** Presencia de otros centros de salud y clínicas privadas ofreciendo servicios similares o especializados.
- **Cambios en Políticas de Salud:** Modificaciones que puedan afectar el financiamiento y operación del centro.
- **Condiciones Económicas:** Crisis que pueden reducir el acceso de la población a servicios de salud y afectar el financiamiento público.
- **Desastres Naturales:** Riesgo de desastres como inundaciones y terremotos que pueden dañar la infraestructura y operatividad del centro.

Cadena de valor de la organización

Seguidamente, este análisis permite comprender cómo cada actividad contribuye al valor final proporcionado a los pacientes y cómo se pueden optimizar para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

Actividades Primarias:

- **Atención Médica:** Calidad y eficiencia en consultas externas, vacunación y atención domiciliaria.
- **Logística Interna:** Gestión de inventarios de medicamentos e insumos médicos.
- **Logística Externa:** Distribución de vacunas y materiales.
- **Marketing y Ventas:** Estrategias para atraer y retener pacientes.
- **Servicios Post-Venta:** Seguimiento y monitoreo de pacientes.

Actividades de Apoyo:

- **Infraestructura:** Mantenimiento y mejora de instalaciones.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Capacitación y desarrollo del personal.
- **Desarrollo Tecnológico:** Implementación de sistemas de información médica.
- **Adquisiciones:** Compra eficiente de insumos médicos y tecnología.

Planificación Estratégica

Misión:

Ministerio de Salud Pública (2024) describe su misión de la siguiente manera:

El Ministerio de Salud Pública es la Autoridad Sanitaria Nacional que garantiza el derecho a la salud de la población en el territorio ecuatoriano, a través de la gobernanza, promoción de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia, calidad, investigación y provisión de servicios de atención integrada e integral.

Visión:

El Ministerio de Salud Pública (2024) establece su visión de la siguiente manera:

El Ministerio de Salud Pública como ente rector será la institución referente de todo el Sistema Nacional de Salud que garantizará una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades para el pleno desarrollo de oportunidades de la población. Ser un centro de salud líder en la región, reconocido por su excelencia en la atención al paciente, innovación y compromiso con el bienestar comunitario.

Valores

Respeto: Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos (MSP, 2024).

Inclusión: Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias (MSP, 2024).

Vocación del Servicio: Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión (MSP, 2024).

Compromiso: Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado (MSP, 2024).

Integridad: Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento (MSP, 2024).

Justicia: Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello (MSP, 2024).

Lealtad: Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos (MSP, 2024).

III.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Gestión Gerencial de la Dirección

Esta sección se enfoca en fortalecer la capacidad directiva del centro de salud, estableciendo un marco de gestión robusto mediante la implementación de indicadores clave de desempeño y sistemas de monitoreo. Se busca mejorar continuamente la calidad y ejecutar planes de desarrollo alineados con las directrices del MSP.

Indicadores de gestión por áreas

Año 1:

- Indicadores de Gestión: Creación de indicadores clave de desempeño (KPI) para cada área.
- Objetivos: Establecer una línea base de rendimiento.

Año 2:

- Indicadores de Gestión: Implementación de un sistema de monitoreo de indicadores.
- Objetivos: Monitorear de manera regular de los KPI.

Año 3:

- Indicadores de Gestión: Evaluación trimestral de desempeño.
- Objetivos: Identificar áreas de mejora y ajustar estrategias.

Año 4:

- Indicadores de Gestión: Reportes anuales de gestión para el Ministerio de Salud.

- Objetivos: Establecer transparencia y rendición de cuentas por parte del centro de salud.

Año 5:

- Indicadores de Gestión: Integración de un sistema de gestión automatizado.
- Objetivos: Mejorar la eficiencia y la toma de decisiones.

Mejoramiento continuo de la calidad

El plan de mejoramiento continuo de la calidad se enfocará en establecer una estructura sólida para la gestión de calidad, seguido por la creación y estandarización de protocolos, culminando con auditorías y capacitación continua para garantizar la adherencia y mejora en los estándares de calidad.

Año 1:

- Indicadores de Calidad: Establecimiento de un comité de calidad.
- Objetivos: Supervisión y gestión de iniciativas de calidad.

Año 2:

- Indicadores de Calidad: Creación de protocolos de calidad para cada área.
- Objetivos: Estandarización de procedimientos y mejores prácticas.

Año 3:

- Indicadores de Calidad: Implementación de auditorías internas trimestrales.
- Objetivos: Aseguramiento de la calidad y cumplimiento de protocolos.

Año 4:

- Indicadores de Calidad: Capacitación continua del personal en gestión de calidad.
- Objetivos: Mejora en la competencia y el rendimiento del personal.

Año 5:

- Indicadores de Calidad: Publicación de reportes de calidad y satisfacción del paciente.
- Objetivos: Transparencia y mejora en la percepción del servicio.

Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Año 1:

- Indicadores de Ejecución: Desarrollo de un plan estratégico alineado con el MSP.
- Objetivos: Direccionamiento estratégico y priorización de iniciativas.

Año 2:

- Indicadores de Ejecución: Implementación de proyectos piloto de mejora.
- Objetivos: Validación y ajuste de iniciativas de desarrollo.

Año 3:

- Indicadores de Ejecución: Evaluación de impacto y ajuste del plan estratégico.
- Objetivos: Asegurar la relevancia y efectividad del plan.

Año 4:

- Indicadores de Ejecución: Escalamiento de proyectos exitosos a nivel institucional.
- Objetivos: Amplificación del impacto positivo.

Año 5:

- Indicadores de Ejecución: Revisión y actualización del plan estratégico.
- Objetivos: Alineación continua con las necesidades y objetivos del MSP.

Gestión Administrativa Y De Recursos Humanos

Esta sección se centra en mejorar la eficiencia administrativa y optimizar el uso de recursos humanos en el centro de salud. Se incluyen estrategias para incrementar la

disponibilidad y capacitación del personal, así como la implementación de indicadores para monitorear y mejorar la prestación de servicios.

Indicadores De Gestión Administrativa Por Áreas

Año 1: Evaluación de necesidades de personal

- **Objetivo:** Realizar una evaluación exhaustiva de las necesidades de personal para identificar vacantes críticas y priorizar contrataciones.

Año 2: Contratación de personal clave, especialmente en estadística

- **Objetivo:** Cubrir áreas críticas y mejorar el análisis de datos mediante la contratación de personal especializado en estadística.

Año 3: Implementación de un sistema de gestión de recursos humanos

- **Objetivo:** Optimizar la administración del personal mediante la implementación de un sistema integral de gestión de recursos humanos que facilite la planificación y asignación eficiente de personal.

Año 4: Capacitación y desarrollo profesional del personal existente

- **Objetivo:** Mejorar la competencia y retención del personal a través de programas de capacitación continua y desarrollo profesional adaptados a las necesidades identificadas.

Año 5: Revisión y ajuste del sistema de gestión administrativa

- **Objetivo:** Asegurar la eficiencia y efectividad continua revisando y ajustando el sistema de gestión administrativa para alinear con las mejores prácticas y los cambios organizacionales.

Indicadores De Prestación De Servicios

Año 1: Establecimiento de indicadores de calidad del servicio

- **Objetivo:** Definir indicadores específicos para medir la calidad del servicio y establecer una línea base para evaluar el rendimiento.

Año 2: Implementación de encuestas de satisfacción del paciente

- **Objetivo:** Recopilar feedback de los pacientes mediante encuestas de satisfacción para identificar áreas de mejora y fortalezas en los servicios prestados.

Año 3: Evaluación trimestral de los indicadores de prestación de servicios

- **Objetivo:** Monitorear trimestralmente los indicadores de prestación de servicios para identificar tendencias, áreas críticas y ajustar estrategias de mejora de manera proactiva.

Año 4: Desarrollo de programas de capacitación basados en los resultados de las encuestas

- **Objetivo:** Mejorar la calidad del servicio mediante programas de capacitación diseñados a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción de los pacientes, enfocándose en las necesidades identificadas.

Año 5: Publicación de reportes anuales sobre la calidad de los servicios

- **Objetivo:** Asegurar la transparencia y promover la mejora continua mediante la publicación de reportes anuales que detallen los resultados de los indicadores de calidad del servicio y las acciones tomadas para mejorarlos.

Gestión Operativa, Abastecimiento Y Logística

El objetivo de este plan es establecer objetivos claros y específicos para cada año de la proyección quinquenal, orientados a optimizar la gestión operativa, mejorar el abastecimiento de medicamentos e insumos, modernizar las instalaciones y fortalecer la logística para servicios como la vacunación y el cuidado domiciliario.

Indicadores de Adquisición De Medicamentos, Material Quirúrgico e Insumos

Año 1: Evaluación inicial de la demanda de insumos y medicamentos

- **Objetivo:** Identificar las necesidades prioritarias y establecer un plan de adquisición basado en una evaluación exhaustiva de la demanda.

Año 2: Implementación de un sistema de adquisición basado en la demanda real

- **Objetivo:** Asegurar la disponibilidad continua de insumos y medicamentos mediante la implementación de un sistema de adquisición eficiente y adaptado a la demanda real del centro de salud.

Año 3: Desarrollo de relaciones con proveedores locales y nacionales

- **Objetivo:** Mejorar la eficiencia en la adquisición reduciendo los tiempos de entrega y estableciendo relaciones estratégicas con proveedores confiables y competitivos.

Año 4: Evaluación y ajuste de los procesos de adquisición

- **Objetivo:** Optimizar la gestión de compras identificando áreas de mejora y reduciendo costos operativos sin comprometer la calidad de los insumos adquiridos.

Año 5: Implementación de un sistema de monitoreo y control de calidad

- **Objetivo:** Asegurar la calidad de los insumos y medicamentos adquiridos mediante un sistema de monitoreo continuo y estricto control de calidad.

Evaluación de movimiento de inventarios

Año 1: Implementación de un sistema de control de inventarios

- **Objetivo:** Mejorar la trazabilidad y control de los insumos mediante la implementación de un sistema de control de inventarios efectivo y fácil de usar.

Año 2: Capacitación del personal en gestión de inventarios

- **Objetivo:** Asegurar el correcto uso del sistema de control de inventarios mediante la capacitación continua del personal en técnicas modernas de gestión de inventarios.

Año 3: Evaluación trimestral del movimiento de inventarios

- **Objetivo:** Identificar y corregir posibles ineficiencias en la gestión de inventarios mediante evaluaciones periódicas y ajustes oportunos.

Año 4: Implementación de un sistema de inventario automatizado

- **Objetivo:** Optimizar la gestión de inventarios reduciendo errores manuales y mejorando la eficiencia operativa con la implementación de tecnología automatizada.

Año 5: Publicación de informes anuales de inventarios

- **Objetivo:** Promover la transparencia y eficiencia en la gestión de insumos mediante la publicación regular de informes detallados sobre el estado de los inventarios y las acciones tomadas para su optimización.

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

El objetivo principal de este plan es mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la optimización de la gestión de información y comunicación. Se establecen objetivos claros, orientados a fortalecer áreas críticas como la estadística, el sistema PRAS y la interacción con los pacientes a través de tecnologías modernas.

Digitalización de Registros de la Información

Año 1: Inicio de la Digitalización de Registros

- **Objetivo:** Iniciar la digitalización de registros médicos y administrativos más usados para mejorar el acceso y la gestión de la información clave.

Año 2: Continuación de la Digitalización de Registros

- **Objetivo:** Continuar la digitalización de registros para ampliar la disponibilidad de información digital y reducir la dependencia del papel.

Año 3: Avance en la Digitalización de Registros

- **Objetivo:** Digitalizar la mayoría de los registros para facilitar el acceso rápido y seguro a la información crítica del paciente y administrativa.

Año 4: Completar la Digitalización de Registros

- **Objetivo:** Completar la digitalización de todos los registros médicos y administrativos para optimizar la gestión de la información del centro de salud.

Año 5: Mantenimiento de Registros Digitalizados

- **Objetivo:** Mantener y actualizar continuamente los registros digitalizados para asegurar la integridad y accesibilidad de la información a largo plazo.

Seguridad de la Información

Año 1: Implementación de Medidas Básicas de Seguridad

- **Objetivo:** Implementar contraseñas fuertes y capacitar al personal en prácticas básicas de seguridad de la información.

Año 2: Mejora de la Seguridad de la Información

- **Objetivo:** Realizar auditorías de seguridad y fortalecer las medidas de protección de datos para garantizar la confidencialidad y integridad de la información del paciente.

Año 3: Implementación de Copias de Seguridad

- **Objetivo:** Establecer un sistema robusto de copias de seguridad y recuperación de datos para mitigar riesgos de pérdida de información crítica.

Año 4: Implementación de Sistema Avanzado de Seguridad

- **Objetivo:** Implementar un sistema avanzado de seguridad de la información con tecnología de punta para proteger datos sensibles y cumplir con regulaciones.

Año 5: Mejora Continua y Capacitación en Seguridad

- **Objetivo:** Continuar mejorando las medidas de seguridad mediante la capacitación continua del personal y evaluación periódica de riesgos.

Integración del Sistema de Agendamiento en Línea

Año 1: Introducción del Sistema de Agendamiento en Línea

Objetivo: Implementar el sistema de agendamiento en línea creado por el MSP para mejorar la accesibilidad y reducir tiempos de espera.

Año 2: Optimización del Uso del Sistema de Agendamiento

Objetivo: Adaptar los procesos internos para maximizar la efectividad del sistema de agendamiento y reducir los tiempos de espera.

Año 3: Introducción de Recordatorios Automáticos

Objetivo: Coordinar con el MSP para implementar recordatorios automáticos para citas

Año 4: Adaptación para Mayor Volumen de Citas

Objetivo: Adaptar los procesos internos para manejar un mayor volumen de citas médicas con eficiencia y precisión.

Año 5: Mantenimiento y Mejora Continua

Objetivo: Mantener la plataforma de agendamiento actualizada y realizar mejoras continuas basadas en la retroalimentación de usuarios y datos de rendimiento.

Engagement En Redes Sociales

Año 1: Creación de Perfiles y Publicación Básica

- **Objetivo:** Crear perfiles en redes sociales principales y comenzar a publicar información básica sobre los servicios de salud ofrecidos.

Año 2: Aumento de Frecuencia de Publicaciones e Interacción

- **Objetivo:** Aumentar la frecuencia de publicaciones en redes sociales y mejorar la interacción con la comunidad para fortalecer la presencia online.

Año 3: Lanzamiento de Campañas Específicas

- **Objetivo:** Lanzar campañas específicas en redes sociales para promover servicios de salud específicos y aumentar la interacción con los usuarios.

Año 4: Colaboración con Influencers y Campañas Educativas

- **Objetivo:** Colaborar con influencers locales y lanzar campañas educativas en redes sociales para aumentar la conciencia sobre la salud y los servicios ofrecidos.

Año 5: Evaluación de Impacto y Ajustes Estratégicos

- **Objetivo:** Evaluar el impacto de las estrategias en redes sociales en el engagement y realizar ajustes estratégicos según los resultados obtenidos.

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

El plan se centra en mejorar la calidad de servicios existentes como Enfermería, Ginecología, Medicina General y Comunitaria, Sistema de Vacunación, Obstetricia y Odontología. Se establecen objetivos específicos, orientados a incrementar la satisfacción y la salud de los pacientes.

Indicadores De Gestión Clínica Y Hospitalaria

Año 1: Mejora Inicial

- **Satisfacción del Paciente:** Implementar encuestas de satisfacción y analizar resultados para identificar áreas de mejora.
- **Tasa de Éxito de Tratamientos:** Revisar y actualizar los protocolos de tratamiento en todas las áreas.
- **Tiempo de Espera:** Optimizar la gestión de citas y flujo de pacientes para reducir el tiempo de espera a 30 minutos.
- **Capacitación del Personal:** Iniciar un programa de formación continua con 10 horas por empleado.

Año 2: Consolidación de Mejoras

- **Satisfacción del Paciente:** Implementar mejoras basadas en los resultados de las encuestas para alcanzar una satisfacción del 75%.
- **Tasa de Éxito de Tratamientos:** Introducir nuevos equipos y tecnologías para mejorar los tratamientos y alcanzar una tasa del 82%.
- **Tiempo de Espera:** Implementar un sistema de gestión de colas para reducir el tiempo de espera a 25 minutos.
- **Capacitación del Personal:** Aumentar las horas de formación a 15 horas por empleado e iniciar cursos de especialización.

Año 3: Continuidad en la Mejora

- **Satisfacción del Paciente:** Continuar con la mejora basada en la retroalimentación de los pacientes para alcanzar una satisfacción del 80%.
- **Tasa de Éxito de Tratamientos:** Realizar auditorías clínicas para asegurar la calidad y alcanzar una tasa del 85%.
- **Tiempo de Espera:** Optimizar el sistema de citas en línea para reducir el tiempo de espera a 20 minutos.
- **Capacitación del Personal:** Implementar un programa de mentoría y desarrollo profesional con 20 horas por empleado.

Año 4: Mejora Integral

- **Satisfacción del Paciente:** Implementar un programa de atención al cliente para mejorar la experiencia del paciente y alcanzar una satisfacción del 85%.
- **Tasa de Éxito de Tratamientos:** Introducir nuevos tratamientos y procedimientos basados en mejores prácticas para alcanzar una tasa del 87%.
- **Tiempo de Espera:** Implementar tecnología de gestión de pacientes para reducir el tiempo de espera a 15 minutos.
- **Capacitación del Personal:** Incrementar las oportunidades de formación avanzada y especialización con 25 horas por empleado.

Año 5: Consolidación y Evaluación

- **Satisfacción del Paciente:** Evaluar el impacto de las mejoras implementadas y ajustar estrategias según sea necesario para alcanzar una satisfacción del 90%.
- **Tasa de Éxito de Tratamientos:** Mantener y actualizar los protocolos de tratamiento para mantener una tasa del 90%.
- **Tiempo de Espera:** Continuar mejorando la gestión del flujo de pacientes y las citas en línea para alcanzar un tiempo de espera de 10 minutos.

- **Capacitación del Personal:** Continuar con la formación continua y evaluar el impacto de los programas de desarrollo profesional para mantener 30 horas por empleado.

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

Limitaciones y/o restricciones en la Gestión Gerencial:

La gestión gerencial enfrenta desafíos que pueden obstaculizar su eficacia y capacidad para cumplir con los objetivos organizacionales. Estas limitaciones incluyen recursos financieros insuficientes, barreras tecnológicas y regulatorias.

La restricción de recursos financieros es uno de los principales desafíos. La dependencia del financiamiento gubernamental no siempre garantiza la disponibilidad oportuna de fondos, afectando la calidad y accesibilidad de los servicios.

La infraestructura limitada es otro problema crítico. Las instalaciones a menudo operan al límite de su capacidad y carecen de equipos modernos, lo que compromete la eficiencia y la seguridad de los usuarios del servicio.

Las restricciones tecnológicas también son significativas. La falta de sistemas de información robustos limita la gestión eficaz de datos y procesos operativos, afectando la calidad de la atención médica y la capacidad de adaptación a cambios tecnológicos.

Para finalizar, los desafíos regulatorios y burocráticos imponen procesos lentos y complejos, dificultando la implementación ágil de mejoras e innovaciones. Superar estas limitaciones requiere estrategias proactivas que fomenten la eficiencia operativa, promuevan la innovación y mejoren la calidad de los servicios.

Conclusiones

La evaluación integral revela áreas críticas que requieren mejoras en los servicios de salud del Centro de Salud Tipo A de FUMISA. A pesar de niveles aceptables de satisfacción entre los pacientes, se identifican oportunidades para reducir tiempos de espera y aumentar la eficiencia operativa, mejorando así la experiencia de atención médica en FUMISA.

El análisis de las necesidades y expectativas de la población resalta la importancia de la rapidez y eficacia en la atención médica. Existe una demanda comunitaria por servicios más especializados y accesibles, enfocados en la prevención y atención primaria.

Se han identificado desafíos como la escasez de personal especializado y la infraestructura limitada, factores que impactan negativamente en la calidad de la atención médica. Las limitaciones financieras también restringen la expansión y mejora de los servicios.

La recopilación de datos a través de fuentes bibliográficas, datos del centro de salud, entrevistas y estudios de campo proporciona una base sólida para el análisis de la calidad de los servicios, permitiendo así el desarrollo de un plan de acción fundamentado.

Recomendaciones

Priorizar la inversión en tecnología avanzada y capacitación continua del personal para mejorar la eficiencia y precisión en la atención médica.

Modernizar la infraestructura del centro de salud para satisfacer la creciente demanda de servicios, incluyendo nuevas instalaciones y actualización de equipos médicos.

Expandir programas de salud preventiva y educación sanitaria, involucrando activamente a la comunidad para alinearlos con sus necesidades y expectativas.

Establecer alianzas estratégicas con instituciones de salud, educativas y gubernamentales para obtener recursos adicionales que mejoren la calidad de los servicios, facilitando el acceso a tecnologías avanzadas, capacitación especializada y apoyo financiero.

BIBLIOGRAFIA

- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). **Constitución de la República del Ecuador**. Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008. Quito, Ecuador. Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Campos, C. J. C. (2018). *Evolución del sistema de salud de Ecuador. Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014*. Anales de la Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 78(4), 452. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270> Costa, H. (2023, 17 mayo).
- Castillo, J. (2021). *El sistema de salud en Ecuador*. Quito: FARO. Recuperado de: <https://grupofaro.org/analisis/el-sistema-de-salud-en-ecuador/>
- Consultora Multiplica. (2024). *Ecuador 2024: entre el bajo crecimiento y el estancamiento*. Revistagestion.ec. Recuperado de: <https://revistagestion.ec/analisis-economia-y-finanzas/ecuador-2024-entre-el-bajo-crecimiento-y-el-estancamiento/>
- C.S Fumisa 2024 Sala Situacional. (2024). [Documento de Excel]. Comunicación personal.
- Edmundo, Á. G. J. (2013, December 1). Plan de mejoramiento de la calidad de servicio en consulta externa del Hospital San Vicente de Paul. Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4510>
- Gestionar. (2024). *Gestión financiera: Desafíos y estrategias*. Gestionar-Facil.com. Recuperado de: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-financiera/>
- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *revistas.uasb*, 121-146. Recuperado de: <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.5>
- Jmachado. (2023, November 16). En las unidades médicas del área rural falta hasta el 84% de las medicinas. *Primicias*. Recuperado de <https://www.primicias.ec>
- López, M. F. (2022). Íconos Revista de Ciencias Sociales. *Funcionamiento Y Gobernanza Del Sistema Nacional de Salud Del Ecuador*; FLACSO ECUADOR. Recuperado de: <https://iconos.flacsoandes.edu.ec/index.php/iconos/article/view/3070/2712%20Ministerio%20de%20Salud%20P%C3%ABlica%20E2%80%93>

- Maldonado, M., Barría Pailaquilén, Mauricio, Maldonado, M., & Barría Pailaquilén, Mauricio. (2021). *La comunicación en salud y la necesidad de integración interdisciplinaria*. Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud, 32(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000300011
- MSP. (s. f.). *Ministerio de Salud Pública*. Ministerio de Salud Pública. Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/page/5/>
- MSP. (s. f.). *Ministerio de Salud Pública*. Ministerio de Salud Pública. Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/page/5/>
- MSP. (2012). *REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE SALUD*. Recuperado de: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-08/Documento REGLAMENTO%20A%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20SALUD.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-08/Documento_REGLAMENTO%20A%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20SALUD.pdf)
- Misión, Visión, Principios y Valores – Ministerio de Salud Pública. (s.f.). Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision-principios-valores/>
- Organización Mundial de la Salud: OMS. (2020). *Calidad de la atención*. Recuperado de: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OPS - OMS. (2024). *Determinantes ambientales de salud*. Paho.org. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-ambientales-salud>
- Pan American Health Organization. (2008). *Health System Profile. Ecuador. Monitoring and Analysis of the change and reform Processes*. Pan American Health Organization. Recuperado de: https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Health_System_Profile-Ecuador_2008.pdf
- Tapia, E. (2023). Salud y educación: Estado nunca ha cumplido la meta de la Constitución. *Primicias*. Recuperado de: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/gasto-salud-educacion-constitucion-pib/#:~:text=En%20cambio%2C%20el%20presupuesto%20inicial,no%20llega%20a%20la%20meta.>
- UDLA,(2024). Capstone-Guia del Proyecto Integrador. Recuperado de: https://udlaec.sharepoint.com/:w:/r/sites/Section_2150230742/_layouts/15/Doc2.asp

x?action=edit&sourcedoc=%7B85e0bc89-1e45-451e-b625-
be06398d474c%7D&wdOrigin=TEAMS-
WEB.teamsSdk_ns.rwc&wdExp=TEAMS-
TREATMENT&wdhostclicktime=1714934207913&web=1

ANEXOS

MODELO ENCUESTA PACIENTES

Encuesta de Satisfacción del Centro de Salud

1. ¿Cómo describiría la calidad de la atención médica que recibe en este centro?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

2. ¿Ha enfrentado problemas con los tiempos de espera?

- Sí, frecuentemente
- Sí, ocasionalmente
- No, rara vez
- No, nunca

3. ¿Cómo calificaría la comunicación y el trato recibido por parte del personal de salud?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

4. ¿Qué aspectos del servicio considera que necesitan mejorar? (Seleccione todas las que apliquen)

- Tiempos de espera
- Calidad de la atención médica
- Comunicación con el personal
- Infraestructura y equipamiento
- Disponibilidad de citas
- Otro (especifique): _____

5. ¿Qué opina usted del servicio de estadística que maneja el centro de salud, específicamente en la parte de agendamiento?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

**6. ¿Qué recomienda usted como usuario para mejorar el agendamiento de citas?
(Seleccione todas las que apliquen)**

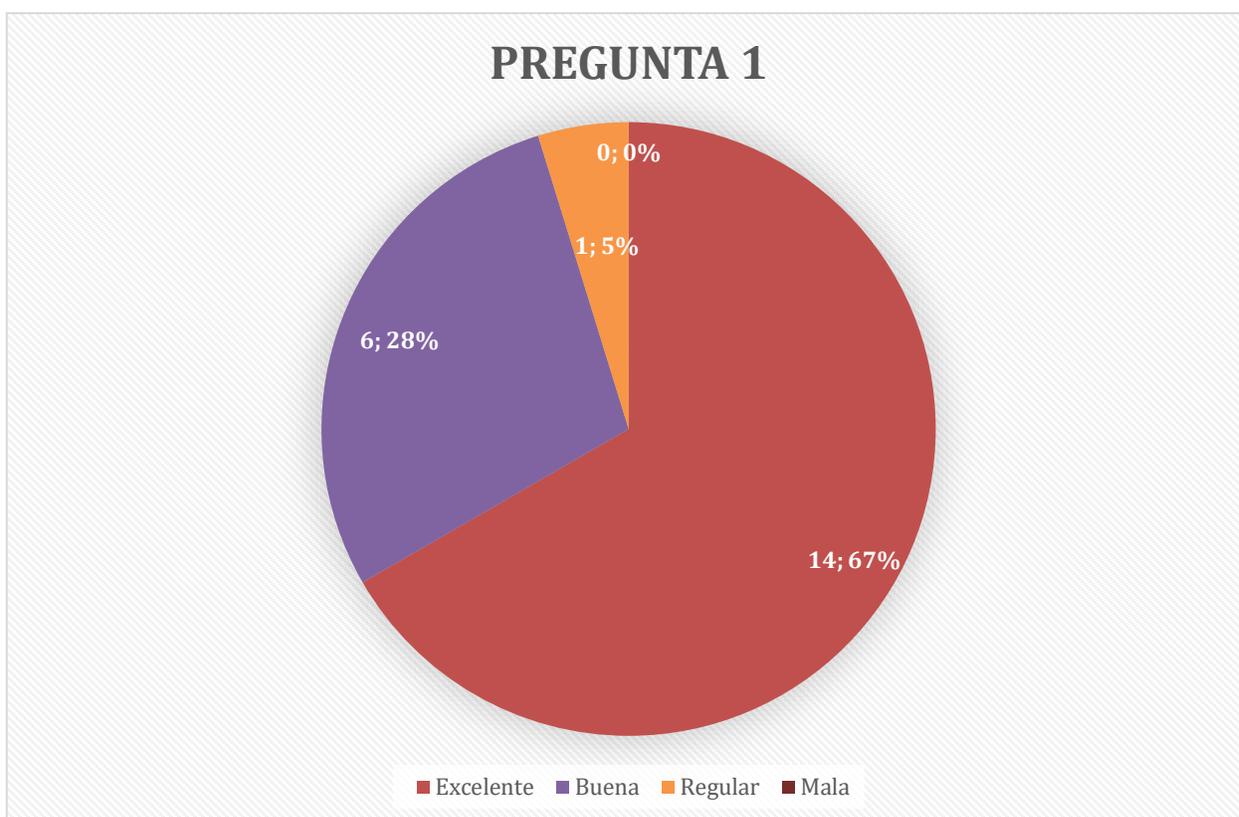
- Facilitar la agendación en línea
- Reducir los tiempos de espera para citas
- Mejorar la disponibilidad de horarios
- Incrementar la claridad en la comunicación de horarios y disponibilidad
- Otro (especifique): _____

ENCUESTA PACIENTES

Encuesta de Satisfacción del Centro de Salud

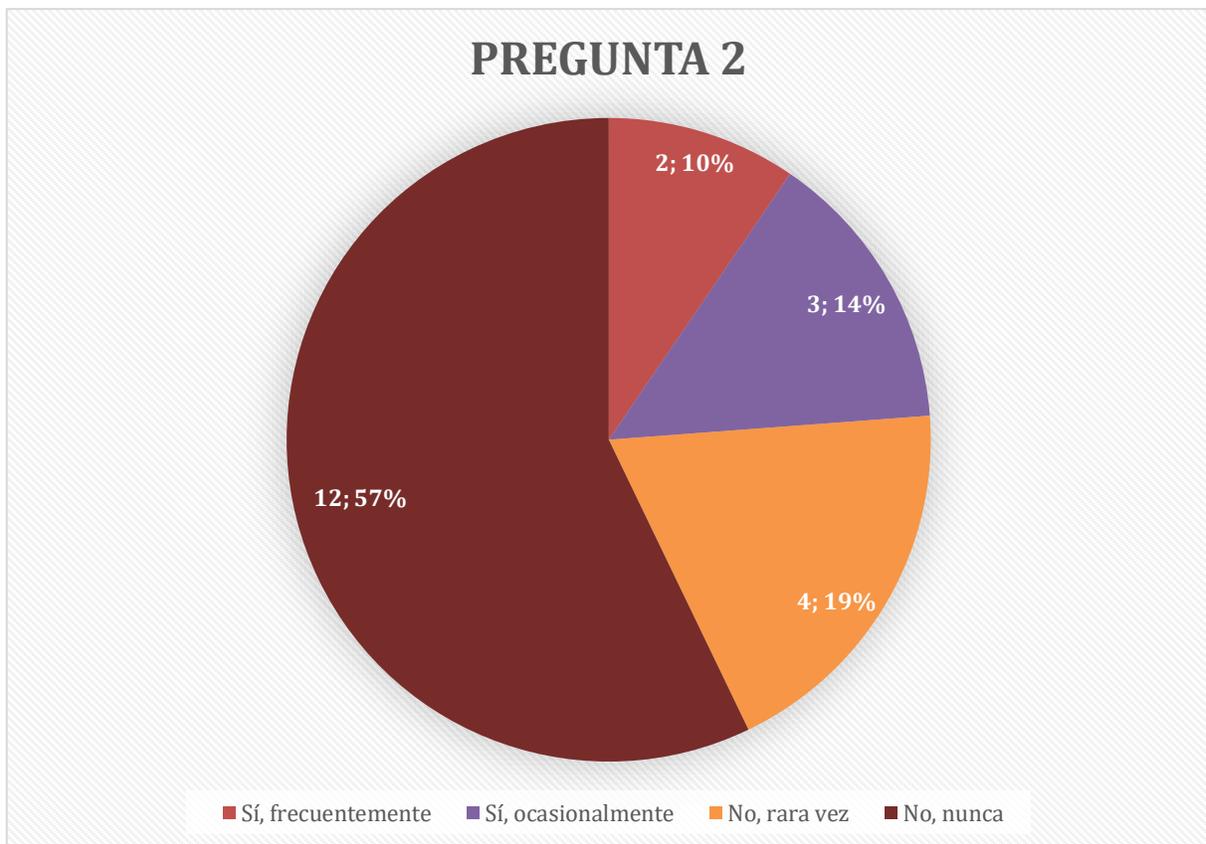
1. ¿Cómo describiría la calidad de la atención médica que recibe en este centro?

Excelente	14
Buena	6
Regular	1
Mala	0
TOTAL	21



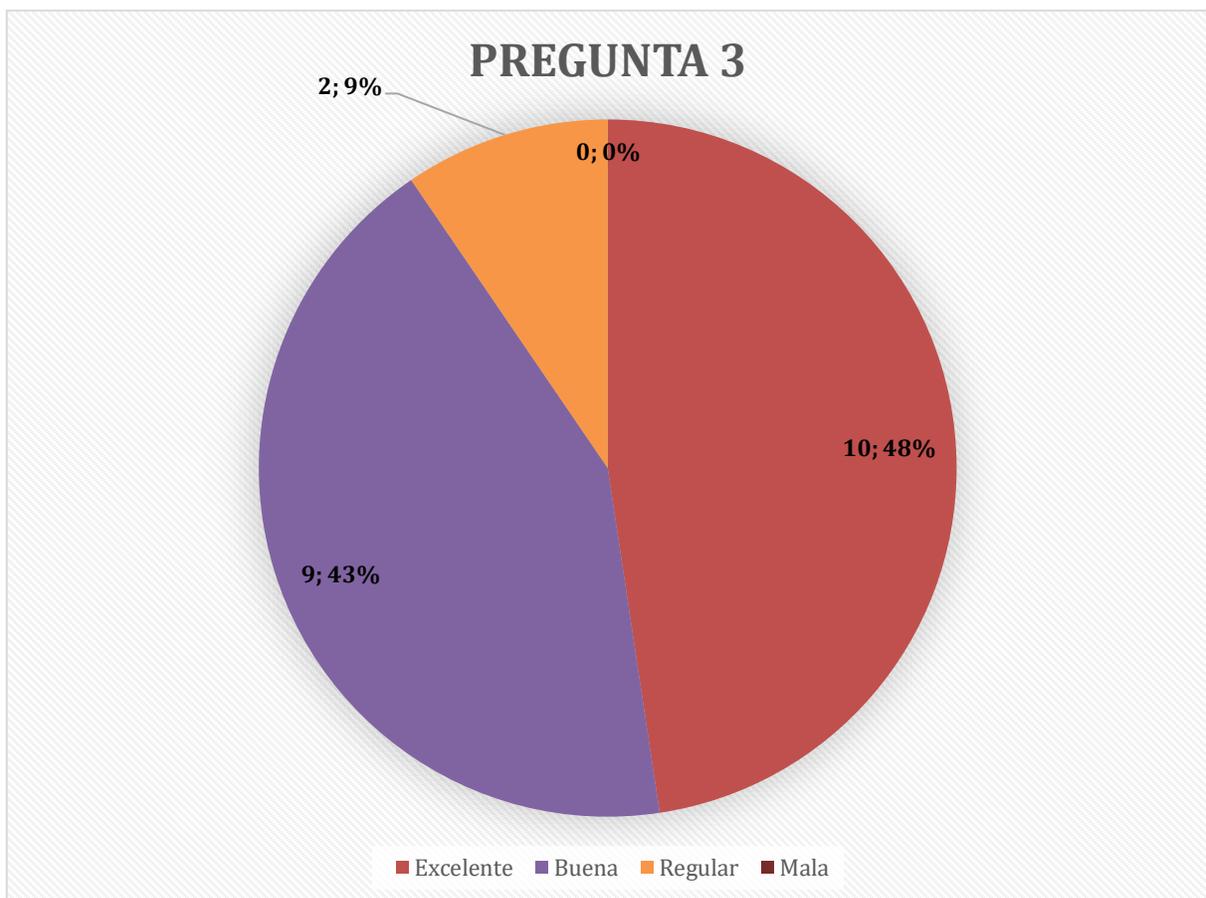
2. ¿Ha enfrentado problemas con los tiempos de espera?

Sí, frecuentemente	2
Sí, ocasionalmente	3
No, rara vez	4
No, nunca	12
TOTAL	21



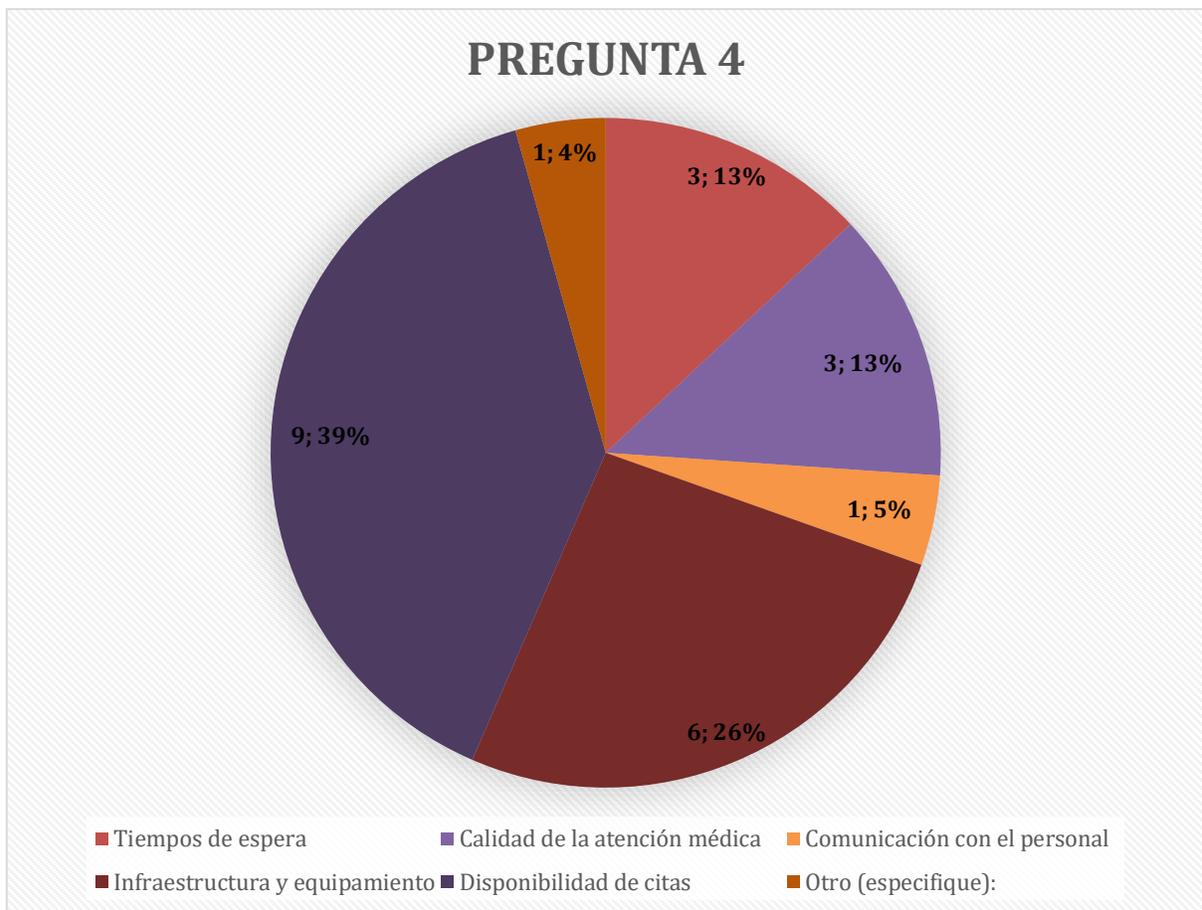
3. ¿Cómo calificaría la comunicación y el trato recibido por parte del personal de salud?

Excelente	10
Buena	9
Regular	2
Mala	0
TOTAL	21



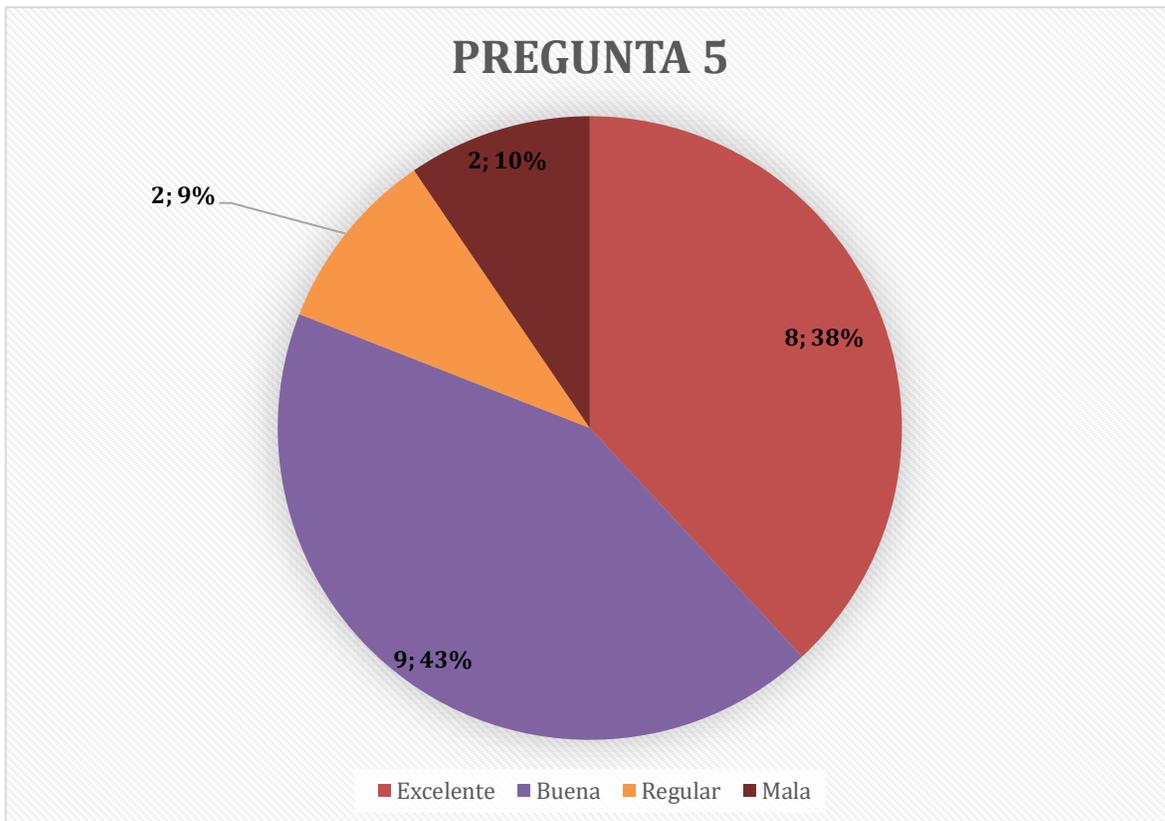
4. ¿Qué aspectos del servicio considera que necesitan mejorar? (Seleccione todas las que apliquen)

Tiempos de espera	3
Calidad de la atención médica	3
Comunicación con el personal	1
Infraestructura y equipamiento	6
Disponibilidad de citas	9
Otro (especifique):	1
TOTAL	23



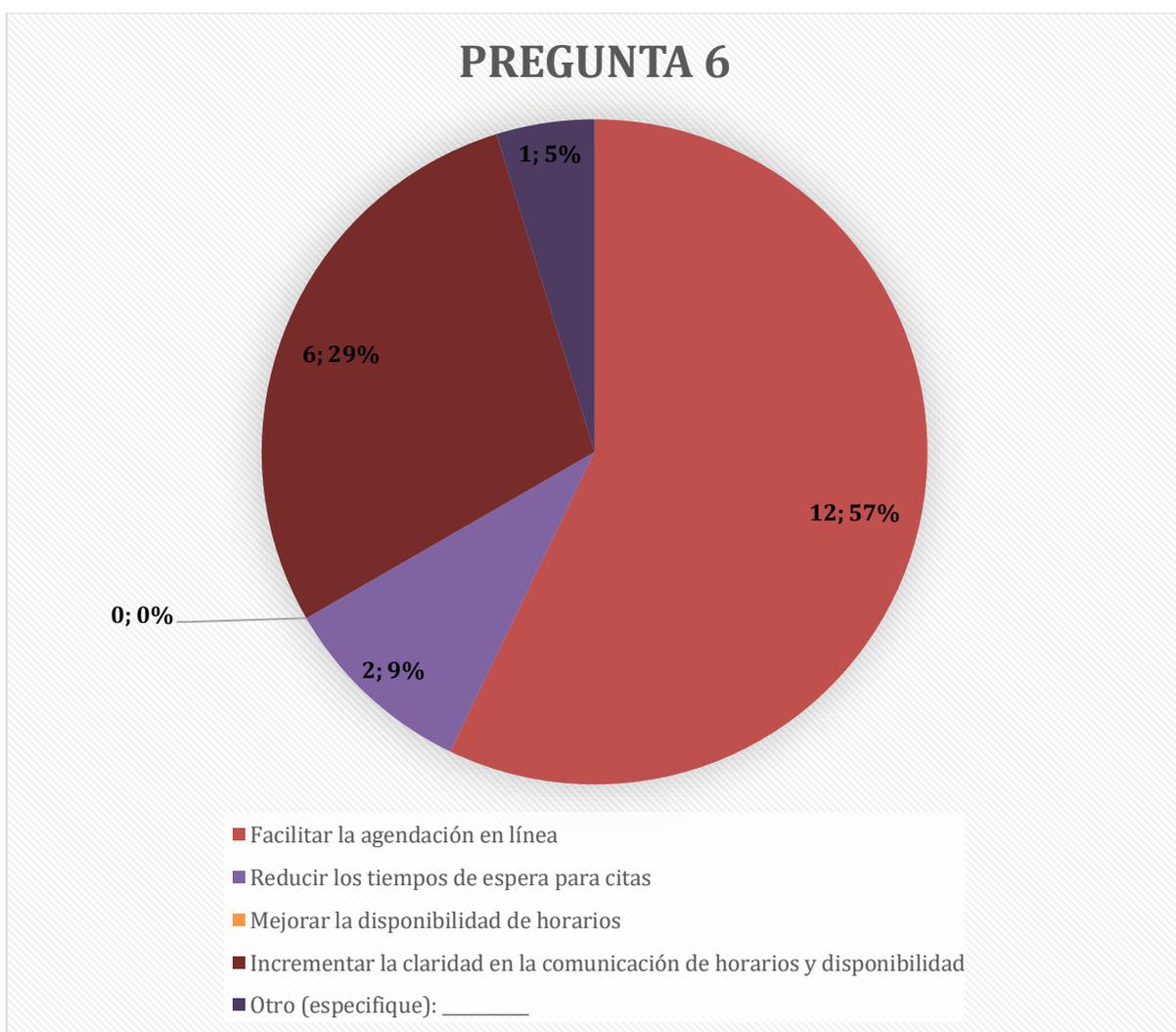
5. ¿Qué opina usted del servicio de estadística que maneja el centro de salud, específicamente en la parte de agendamiento?

Excelente	8
Buena	9
Regular	2
Mala	2
TOTAL	21



**6. ¿Qué recomienda usted como usuario para mejorar el agendamiento de citas?
(Seleccione todas las que apliquen)**

Facilitar la agendación en línea	12
Reducir los tiempos de espera para citas	2
Mejorar la disponibilidad de horarios	0
Incrementar la claridad en la comunicación de horarios y disponibilidad	6
Otro (especifique): _____	1
TOTAL	21



ENTREVISTA PERSONAL DE SALUD Y ADMINISTRATIVO

1. Médicos y Enfermeras:

- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta en su labor diaria, relacionado con la atención en consulta externa?
- ¿Qué recursos considera que son insuficientes para brindar una atención óptima?
- ¿Cómo percibe la infraestructura y el equipamiento del centro de salud?
- ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad de los servicios?

2. Personal Administrativo:

- ¿Cómo describe la eficiencia de los procesos administrativos actuales?
- ¿Qué problemas recurrentes enfrenta en la gestión de recursos?
- ¿Cómo percibe la interacción y coordinación entre diferentes departamentos?
- ¿Qué recomienda como parte administrativa para optimizar la atención a pacientes en el centro de salud?

