



ESCUELA DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TITULO DEL TRABAJO

**PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD
NRO. 1 PUMAPUNGO DE LA CIUDAD DE CUENCA**

Profesor

DR. JORGE BEJARANO JARAMILLO

Autora

MARIA FERNANDA ARIAS CARRILLO

2022

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I. REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	4
1.1 Introducción.....	4
1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	6
1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	7
1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios.....	9
1.3. Planteamiento del problema	13
1.4. Justificación del planteamiento del problema	13
1.5. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios	14
1.6. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios. (Anexo 6. Selección de alternativas de solución)	15
CAPITULO II. JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.....	16
2.1. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	16
2.1.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	16
2.1.2. Gestión Estratégica de Marketing.....	17
2.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	17
2.1.4 Gestión Financiera.....	19
2.1.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	20
2.1.6. Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones	21
2.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica.....	21
CAPITULO III. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	23
III.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO.....	23
Análisis del Entorno Social	23
Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....	25
Análisis FODA	27
Cadena de Valor de la organización	28

Planificación Estratégica	28
III.2 PLAN DE GESTION GERENCIAL.....	32
PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTION GERENCIAL.....	32
CAPITULO IV. EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL.....	41
Limitaciones y restricciones en la Gestión Gerencial	41
Conclusiones.....	41
Recomendaciones	42
GLOSARIO	43
BIBLIOGRAFIA	44
ANEXOS	47
ANEXO 1. Estructura Orgánica de Establecimientos de Salud del Primer Nivel de atención. MSP (según tipología y cartera de servicios).....	48
ANEXO 2. Total Atenciones Intra – Extra Mural.2021	49
ANEXO 3 Total de atenciones por tipo se seguro. Centro de salud Nro. 1 Pumapungo. 2021	49
ANEXO 4. Resultados Gestion De Calidad. 2021	50
ANEXO 5. Arbol de Problemas	51
ANEXO 6. Selección De Alternativas De Solución.....	52
ANEXO 7. Matriz de alternativas de solución	53
ANEXO 8. Procesos Asistenciales.....	54
ANEXO 9. Plan Anual De Capacitaciones. Centro De Salud Nro. 1 - Pumapungo	55
ANEXO 10. Cedula Presupuestaria Ejercicio 2022 – Dirección Distrital 01d04- Salud	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1. – Proyección de población año 2022.....	11
Tabla Nro. 2. – Catálogo de procesos asistenciales.....	18
Tabla Nro. 3. – Brecha de talento humano.....	19
Tabla Nro. 4. – Infraestructura y Equipamiento.....	20
Tabla Nro. 5. – Prestaciones de salud.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico Nro. 1. – Ubicación geográfico del Centro de Salud Nro.1	9
Gráfico Nro. 2. – Atenciones por grupo etario 2021.....	12
Gráfico Nro. 3. – Análisis PEST.....	25
Gráfico Nro. 4. – Análisis de Porter	26
Gráfico Nro. 5. – Análisis FODA	27
Gráfico Nro. 6. – Cadena de valor	28

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de salud, en cumplimiento de sus atributos y responsabilidades, ha elaborado normativas relacionadas al sistema de gestión de calidad adaptables a los diferentes niveles de complejidad de atención, sin embargo, la falta de capacitación y empoderamiento de los directivos de los centros de salud no permite la adecuada implementación de planes y proyectos para mejora continua de la calidad asistencial.

El presente proyecto se enfoca en la elaboración de un plan de gestión de la calidad asistencial para el Centro de Salud Nro.1 – Pumapungo de la Ciudad de Cuenca, perteneciente al Distrito 01D04 – Oficina Técnica Cuenca Norte que permita abordar de manera sistemática las necesidades tanto del usuario interno como del usuario externo a fin de lograr satisfacción, contando con recursos adecuados y suficientes, adaptados al contexto social, político, económico y epidemiológico en el cual se desarrolla.

La metodología de investigación cualitativa desarrollada durante el proyecto permitió comprender el contexto de la institución, mediante la técnica de observación directa de los procesos asistenciales implementados en el centro de salud y la técnica del paciente trazador, con lo cual se evidenció no conformidades durante el proceso, principalmente debido a ineficiente gestión de recursos, desconocimiento de normas y mal trato al usuario tanto interno como externo, por tanto, es necesario estandarizar los procesos y actividades en el centro de salud, para ello el presente proyecto propone implementar una serie de actividades sistemáticas en el marco de la normativa vigente que permitirá monitorizar y evaluar de manera sistemática la gestión de la calidad asistencial.

El apoyo de la alta dirección, y el trabajo en equipo permitirá la viabilidad y sostenibilidad del proyecto, por tanto, se exhorta a las autoridades a la implementación del mismo en el marco de la garantía de la calidad de atención y mejora continua.

ABSTRACT

The National Directorate for Quality of Health Services, in compliance with its attributes and responsibilities, has developed regulations related to the quality management system adaptable to the different levels of complexity of care, however, the lack of training and empowerment of the directors of health centers does not allow the adequate implementation of plans and projects for continuous improvement of the quality of care.

This project focuses on the development of a care quality management plan for the Health Center No. 1 - Pumapungo of the City of Cuenca, belonging to District 01D04 - Cuenca Norte Technical Office that allows systematically addressing the needs of both the internal user and the external user in order to achieve satisfaction, with adequate and sufficient resources, adapted to the social, political, economic and epidemiological context in which it is developed.

The qualitative research methodology developed during the project allowed us to understand the context of the institution, through the technique of direct observation of the care processes implemented in the health center and the technique of the tracer patient, with which nonconformities were evidenced during the process. , mainly due to inefficient resource management, ignorance of rules and mistreatment of both internal and external users, therefore, it is necessary to standardize the processes and activities in the health center, for this the present project proposes to implement a series of activities within the framework of current regulations that will allow systematic monitoring and evaluation of quality of care management.

The support of senior management, and teamwork will allow the viability and sustainability of the project, therefore, the authorities are urged to implement it within the framework of guaranteeing the quality of care and continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad establecer un plan de gestión para mejoramiento de la calidad de atención en salud brindada en el Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo; en la Ciudad de Cuenca.

El documento está estructurado en cuatro capítulos; en el capítulo 1, se realiza el análisis de la situación ambiental de salud con la finalidad de evidenciar la importancia del tema, mediante el análisis de la estructura administrativa, financiera y operativa del centro de salud Nro. 1 – Pumapungo, determinando el problema principal que afecta a la calidad de la atención en salud y su justificación, así como el planteamiento de objetivos general y específicos.

En el capítulo 2, se realiza el diagnóstico situacional del centro de salud, el mismo que nos permite evidenciar como se encuentra al momento la institución, a fin de determinar las acciones enfocadas al mejoramiento continuo de la calidad.

De manera complementaria, en el capítulo 3, nos enfocamos en la formulación del plan de gestión, con la definición de las actividades principales que van a facilitar el logro de objetivos y el abordaje integral del problema central.

Finalmente, en el capítulo 4, se analizan las posibles limitaciones que pueden presentarse en el desarrollo del proyecto, así como las recomendaciones a la Dirección Distrital, a fin de garantizar la viabilidad y sostenibilidad del mismo.

CAPITULO I. REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Introducción

La administración de instituciones de salud se enfoca desde diversas escuelas ideológicas (clásica, psicosocial, burocrática), desde el autoritarismo y jerarquía de mando de Frederick Taylor (1856-1915) y Henri Fayol (1841-1925), hasta la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy (1901-1972) y su aproximación a las ciencias de la complejidad, sin embargo, todas concuerdan que el principal objetivo es la gestión adecuada y oportuna de los recursos humanos, materiales, financieros, entre otros, para incrementar su productividad, garantizar la calidad de los servicios y lograr la satisfacción de los usuarios. (Fajardo-Ortiz, 2013)

La globalización, las nuevas tecnologías y el contexto socioeconómico y cultural actual, condicionan la administración de los establecimientos de salud hacia la toma de decisiones oportunas y de calidad, maximizando el uso adecuado de los recursos asignados, mismos que actualmente, y como producto de la crisis derivada de la pandemia por SARS-COV2 son limitados, por tanto, la toma de decisiones estratégicas es un pilar fundamental para la gestión de los establecimientos de salud, ya que éstas, no solo afectan al ambiente interno, sino influyen en los determinantes de salud de la población a la cual atienden; implica el uso de recursos, la gestión de las oportunidades y amenazas que enfrenta la institución y a su vez, están influenciadas por las características internas organizacionales y estructurales de la misma.

La calidad asistencial en los establecimientos de salud depende de que las decisiones gerenciales y administrativas sean ejecutadas de manera oportuna; una inadecuada gestión administrativa de los recursos asignados implica el desabastecimiento tanto de, insumos, medicamentos y dispositivos médicos, como de personal operativo, etc., por tanto, es responsabilidad del administrador o director del establecimiento tener pleno conocimiento de las necesidades del centro que dirige, así como de la población a la cual atiende, a fin de poder gestionar de manera eficiente los recursos necesarios, realizar una adecuada y

oportuna planificación de los recursos necesarios y permitir el mejoramiento continuo de los procesos como resultado a la evaluación de su gestión. (Malagón-Londoño, 2016)

La dificultad para la implementación de un sistema de gestión adecuado en los establecimientos de salud de primer nivel, desde el punto de vista del personal operativo, principalmente se debe a la deficiente gestión administrativa y financiera del nivel superior, así lo demuestra un estudio realizado en el Perú (Espinoza-Portilla, 2020), el cual analizó los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD 2016), identificándose los principales problemas y deficiencias en la gestión de los establecimientos de salud del primer nivel de atención como: la inadecuada infraestructura, equipamiento insuficiente y recursos humanos poco capacitados; convirtiendo a la administración de los establecimientos de salud en una tarea desmotivadora, principalmente para los servidores públicos.

En atención a esta problemática, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), mediante la *Estrategia de Recursos Humanos para el Acceso Universal a la Salud y la Cobertura Universal de Salud*, aprobada en 2016 y en concordancia con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, propone a los estados miembros, la implementación de estrategias y planes de acción que fortalezcan la gobernanza y liderazgo de los recursos humanos, a fin de garantizar el acceso y cobertura universal, disminuyendo la brecha existente como consecuencia de la inequidad y escasez en la asignación de personal sanitario, principalmente en áreas rurales; en este sentido, exhorta a la formulación de planes que incluyan temas relacionados a la administración y gerencia desde los programas de pregrado y la implementación de programas de capacitación continua del recurso humano en salud. (OPS/OMS, 2017)

Además, es importante tener en cuenta que para lograr una adecuada gestión administrativa y asistencial, la dirección del establecimiento de salud debe garantizar un clima laboral y organizacional óptimo para el desarrollo de las capacidades y potencialidades del recurso humano y con ello elevar su productividad y eficiencia para el logro de los objetivos institucionales (Ortiz-Campillo, 2019); factores como la alta rotación del personal, deficiente comunicación y transferencia de conocimientos referentes a lineamientos y directrices, conflictos interpersonales y la falta de organización para la asignación de responsabilidades,

constituyen las principales barreras para el desarrollo gerencial del establecimiento de salud; en este contexto, para ejercer eficazmente un cargo directivo, es necesario contar con ciertas competencias de gestión y control que garanticen el correcto desempeño del personal en el establecimiento de salud; la implementación de las herramientas de gestión como la planificación estratégica, el cuadro de mando integral, el análisis FODA, etc., y el manejo de los grupos de interés o stakeholders, forman parte fundamental de los instrumentos de gestión y administración que un director de establecimiento de salud debe aplicar para garantizar la calidad de la prestación de servicios.

Como se establece en el Acuerdo Ministerial 00004568-2013, Artículo 7; *el Administrador Técnico del establecimiento de salud de Primer Nivel de Atención tiene como misión: “coordinar, supervisar y gestionar los procesos definidos para el establecimiento, a fin de que éste otorgue al usuario la atención de primer nivel con oportunidad, calidad, eficiencia y efectividad”*; sin embargo, en la práctica, las diversas actividades asistenciales y la falta de recursos humanos, así como los escasos recursos financieros, medicamentos e insumos, dificultan el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades, a ello se suma la deficiente capacitación y casi nula formación de los directores asignados en relación a la gestión y administración de un establecimiento de salud, generando un ineficiente desempeño del personal a su cargo e incumplimiento a la misión encomendada; lo cual se refleja en niveles deficientes de la evaluación de la gestión de calidad del establecimiento, baja productividad del personal e insatisfacción de los usuarios (Olguín Gutiérrez, 2020).

El objetivo del presente proyecto es elaborar una propuesta de mejora de la calidad asistencial en el establecimiento de salud Nro. 1 Pumapungo, en todas sus dimensiones: equidad, oportunidad, eficiencia, seguridad, accesibilidad, aceptabilidad y continuidad, que permita incrementar el nivel de eficiencia y productividad del recurso humano disponible, en cumplimiento de las normativas vigentes, a la vez garantizar la satisfacción del usuario tanto interno como externo.

1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Durante los últimos años, el Ministerio de Salud Pública, a través de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud ha implementado estrategias, planes y programas para

garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud, a través de la mejora continua y auditoría de la calidad de atención; cuenta con un amplio marco legal y normativo que establece los lineamientos tanto para la organización de las instituciones de salud, acorde a su nivel de complejidad, así como las atribuciones y responsabilidades de los gerentes y administradores técnicos de los establecimientos de salud, en este sentido, mediante Acuerdo Ministerial 00004568 del 28 de noviembre de 2013 se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, por el cual, se constituye al primer nivel de atención como puerta de entrada del Sistema Nacional de Salud, acorde a los lineamientos establecidos para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud, teniendo como responsabilidad la intervención sobre los determinantes de salud y la garantía del acceso oportuno, cobertura universal y garantía de la calidad en la atención en salud.

Mediante Acuerdo Ministerial 00019-2020, se reorganiza la presencia institucional del MSP en territorio, quedando conformados 9 Coordinaciones Zonales, 88 Direcciones Distritales y 43 Oficinas Técnicas; como fue el caso de la Dirección Distrital 01D01 (Cuenca Norte), que al momento se constituye como Oficina Técnica de la Dirección Distrital 01D04 (Gualaceo – Chordeleg); en cumplimiento de lo dispuesto en mencionado Acuerdo Ministerial, los establecimientos del primer nivel de atención se encuentran bajo el control y gestión de la Oficina Técnica y dependencia administrativo – financiera de la Dirección Distrital a la que pertenecen, cuentan con una asignación poblacional y territorial determinada y brindan servicios de atención en salud acorde a su tipología y cartera de servicios; están organizados por procesos agregadores de valor y habilitantes de apoyo; y siguiendo esta organización, el modelo actual de gerencia y administración de los establecimientos de salud está alineado a la estructura organizacional por procesos del MSP; se corresponde con una estructura vertical, con limitada capacidad de respuesta ante los problemas que se presentan en el quehacer diario de la institución.

1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El Distrito 01D04 está constituido por los procesos agregadores de valor y habilitantes de apoyo, mientras que la oficina técnica únicamente se constituye por los procesos agregadores

de valor, ya que, como resultado de la fusión, el equipo administrativo financiero se constituyó en uno solo, es decir, la oficina técnica presenta dependencia administrativa y financiera de la Dirección Distrital, que como entidad operativa desconcentrada (EOD) recibe asignación presupuestaria anual para cubrir las necesidades de adquisición de bienes, insumos, equipamiento, medicamentos y dispositivos médicos, con los cuales son abastecidos los establecimientos de salud acorde a la necesidad, población asignada, consumos históricos, etc.

La Oficina Técnica tiene como misión el control y evaluación de la implementación de los procesos de gobernanza, vigilancia, promoción, la provisión y gestión de la calidad de los servicios de salud, por tanto, la operatividad, monitoreo y control de la gestión del Centro de Salud Nro. 1, depende de la Oficina Técnica Cuenca Norte, que a través de los procesos agregadores de valor realizan el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las normativas, análisis técnico de los requerimientos en relación a recursos humanos, abastecimiento de insumos, medicamentos y dispositivos médicos, equipamiento, etc., para garantizar el funcionamiento y adecuada prestación de servicios.

Para el año 2022, la Oficina Técnica Cuenca Norte, cuenta con una asignación poblacional de 307.976 habitantes, está conformada por 21 establecimientos de salud incluidos dos puestos de salud; 2 Unidades de Atención Pre Hospitalaria y 1 Unidad Móvil General, de ellos, 7 establecimientos corresponden a tipología B, 12 establecimientos de tipología A, y 2 puestos de salud, en concordancia a lo dispuesto mediante Acuerdo Ministerial 000030 – 2020, Registro Oficial 248, 17 de julio de 2020: *Reglamento para establecer la tipología de los Establecimientos de Salud del Sistema Nacional de Salud*, los cuales están ubicados en las parroquias urbanas de Machángara, Hno. Miguel, El Vecino, Totoracocha, Cañaribamba, San Blas, El Sagrario, Gil Ramírez Davalos, Bellavista y parroquias Rurales: Nulti, Paccha, Ricaurte, Llacao, Sidcay, Octavio Palacios, Checa, Chiquintad, Sinincay, San Joaquín y Sayausi.

En lo que respecta a la gestión financiera del Centro de Salud, se corresponde con la asignación presupuestaria realizada a la Dirección Distrital 01D04, a través de la cual se gestionan los medicamentos, dispositivos médicos, recursos humanos, mantenimiento

preventivo y correctivo de equipamiento e infraestructura, acorde a la planificación anual y necesidad del centro de salud.

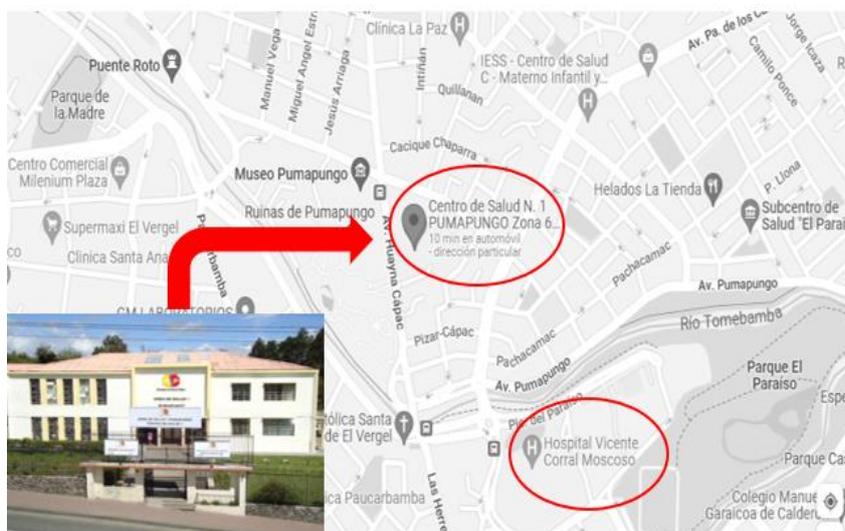
El establecimiento de salud Centro Nro.1 Pumapungo es uno de los centros de mayor complejidad debido a la amplia cartera de servicios, cuenta con infraestructura propia, equipamiento acorde a su tipología “B”, y asignación de recursos humanos para satisfacer a la población asignada; sin embargo, por su cercanía al hospital de referencia, presenta incremento de la demanda de atenciones no planificadas, desabastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos, por tanto, el incremento de la demanda insatisfecha. (Anexo Nro.1 Organigrama Centro de Salud Nro. 1)

1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios

Análisis geoespacial y geopolíticos

El Centro de Salud N°1- Pumapungo se encuentra ubicado en la provincia del Azuay, corresponde al área urbana de la ciudad de Cuenca, situado en la parroquia Cañaribamba, en la Avenida Huayna-Cápac, entre Cacique Duma y Pizar Cápac, diagonal al Banco Central; presta servicios de atención integral de salud desde el año 1993, en el centro que anteriormente funcionaba como Hospital de la LEA (Liga Ecuatoriana Antituberculosa).

Gráfico Nro. 1. Ubicación Geográfica Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo



Fuente: ubicacuena.com

Desde una perspectiva integral de salud, en el marco legal y normativo del Sistema Nacional de Salud, el centro de salud articula sus servicios en cumplimiento de lo establecido en la Constitución de la República, *Artículo 32, sobre el derecho a la salud; Artículo 35, del derecho a la atención a grupos prioritarios y; Artículo 66, de la garantía de derecho a atención en salud sexual y reproductiva;* y la Ley Orgánica de Salud: *Artículo 10, de la aplicación de políticas, programas y normas para la atención integral y de calidad, Artículo 69, de la atención integral y control de enfermedades crónicas no transmisibles.*

En el marco del Modelo de Atención Integral de Salud – Familiar, Comunitario e Intercultural, presta servicios de atención primaria a la población adscrita a nivel extramural y demanda espontánea a nivel intra mural; aplicando las normativas vigentes, lineamientos y directrices emitidas por la autoridad sanitaria nacional.

En su infraestructura cuenta con consultorios médicos, odontología, laboratorio clínico, enfermería con área para curaciones y tamizaje neonatal, estadística, sala para RX convencional, ecografías, salas de espera para pacientes, servicios higiénicos para los usuarios externos e internos diferenciados para hombres y mujeres, brinda atención de primer nivel en horario de lunes a sábado de 08h00 a 17h00, mediante agendamiento Call Center 171 y/o demanda espontánea.

Oferta de Servicios

La oferta de servicios actuales se corresponde con un centro de salud tipología B, según el Acuerdo Ministerial 000030-2020:

- Consulta externa: Medicina Familiar, Medicina General, Ginecología, Pediatría, Psicología clínica, Odontología, Calificación de discapacidades y Nutrición.
- Atención de enfermería, curaciones, tamizaje neonatal y procedimientos médicos.
- Apoyo diagnóstico: Laboratorio, Rx convencional, Farmacia y Vacunatorio.

Población atendida

Para el año 2022, la población asignada en el establecimiento de salud es de 18.231 habitantes, distribuida acorde a los siguientes grupos etarios:

Tabla Nro. 1 Proyección de población año 2022. Centro de Salud Nro.1 Pumapungo.

< 1año	1 a 4 años	5 a 9 años	10 a 14 años	15 a 19 años	20 a 64 años	65 años y más	Embarazo esperado	MEF de 10 a 49 años	DOC Mamario 25 a 64 años	DOC Uterino 25 a 65 años
316	1.266	1.603	1.605	1.596	10.277	1.5050	286	5.734	4.579	6.874

Fuente: Análisis Situacional Integral de Salud. Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo-2022

Elaboración: Ma. Fernanda Arias C.

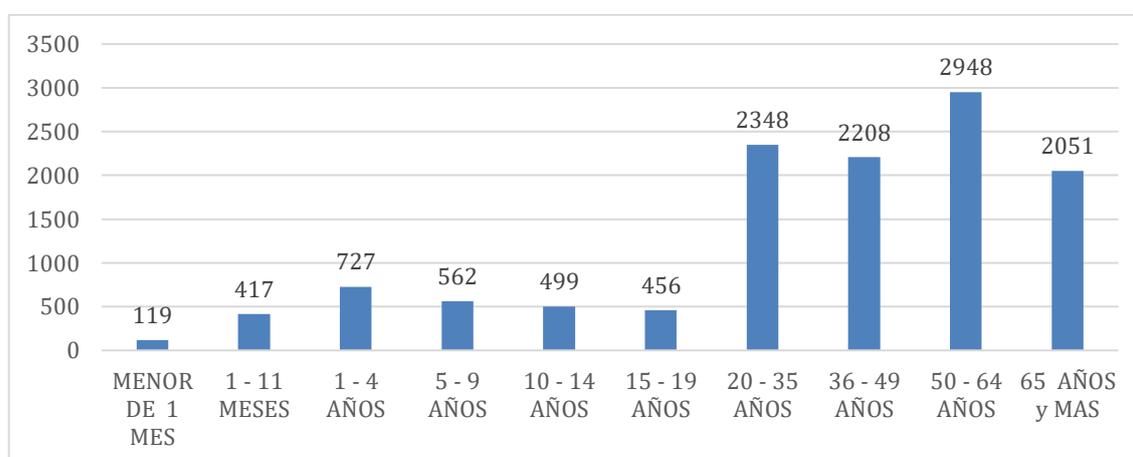
Durante el año 2021 se atendieron un total de 13.206 usuarios/pacientes en el establecimiento de salud Centro Nro.1-Pumapungo, las atenciones se llevaron a cabo principalmente en el establecimiento, ya que, como consecuencia de la falta de personal, la alta rotación en áreas de triaje y puntos masivos de vacunación contra la COVID-19, afectaron de manera significativa las actividades extramurales, sumado a las restricciones de aforo y asistencia a centros escolares. (Anexo 2. Total de atenciones intra / extra mural)

Al ser un establecimiento de salud urbano, su ubicación cercana al centro histórico de la ciudad, recibe la afluencia tanto de la población asignada, como población flotante y extranjera; durante el período 2021, el 8,84% de atenciones fueron de usuarios extranjeros, principalmente inmigrantes venezolanos y colombianos; en lo que respecta a los diferentes subsistemas, principalmente se atienden usuarios/pacientes que no cuentan con ningún tipo de afiliación a seguridad social ni planes de medicina prepagada, siendo así, que el 90,3% no aportan y apenas el 9,7% cuenta con algún tipo de seguro, sea este ISSFA, ISPOL, IESS o seguro indirecto en el caso de los menores de edad. (Anexo 3. Total de atenciones por tipo de seguro)

En el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19, el principal motivo de atención durante el año 2021 fue morbilidad, lo cual se corresponde con un 93,4% del total de atenciones, siendo estas principalmente afecciones del tipo respiratorio; y apenas el 6,6% atenciones preventivas y de promoción de salud.

Como se puede observar en el gráfico Nro.2, el principal grupo etario atendido corresponde a adultos de 20 a 65 años y más, y por lo anteriormente descrito, programas como el control de niño sano, atención a adolescentes, control prenatal y otros con enfoque preventivo, han sido relegados para dar atención a las causas de morbilidad y mortalidad actuales en el contexto de la pandemia, lo cual repercute en el cumplimiento de la misión del establecimiento de salud y por ende en los resultados de gestión de calidad.

Gráfico Nro. 2 Total de atenciones por grupo etario. Centro de salud Nro. 1 Pumapungo. 2021



Fuente: Análisis Situacional Integral de Salud. Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo- 2021.

Elaboración: Ma. Fernanda Arias C.

Demanda insatisfecha

La elevada tasa de pacientes auto referidos y derivados de otros establecimientos de salud generan demanda insatisfecha debido a que el personal asignado, así como los recursos disponibles son limitados para satisfacer las necesidades tanto a nivel intramural como extramural, lo que repercute en la calidad de atención percibida por el usuario/paciente.

En lo que respecta a la gestión de la calidad del establecimiento de salud, se fundamenta en tres ejes principales: el paciente como eje y finalidad del sistema, la calidad a partir de un enfoque sistémico y la mejora continua de la calidad como meta, en este sentido, los componentes evaluados en gestión de calidad corresponden al cumplimiento de las

normativas de procesos asistenciales, estructura organizacional para la gestión de calidad y la ejecución de protocolos y prácticas de seguridad del paciente.

Los resultados obtenidos en relación a la gestión de la calidad en el establecimiento de salud no cumplen los estándares, durante el primer trimestre del año 2021, se alcanzó un promedio de cumplimiento a los estándares y normativas de atención del 33,64%, lo que indica la ineficiente gestión administrativa del centro, sin embargo, para el semestre abril a septiembre, se observa un incremento significativo de los resultados al 69,71% y 79,28% en cada trimestre, mismos que durante el último trimestre del 2021, en ciertos componentes se mantiene con evaluaciones por debajo del nivel óptimo, es decir, menos del 76%, dando como resultado anual un 61,42% de eficiencia en la gestión de calidad, lo que se corresponde a un nivel de desempeño medio superior de gestión de calidad. (Anexo 4. Resultados de Gestión de Calidad.2021)

1.3. Planteamiento del problema

Durante los dos últimos años y como consecuencia de la crisis sanitaria derivada por la pandemia por SARS-COV2, el desabastecimiento de medicamentos, dispositivos médicos e insumos, así como el ausentismo por contagios del personal de salud y la alta tasa de rotación del mismo han incrementado la brecha de calidad de la atención de salud brindada en el Centro Nro. 1, debido al incumplimiento de programas asistenciales principalmente a grupos estratégicos y prioritarios, la sobrecarga de actividades y el aumento de inconformidades de los usuarios internos y externos, repercutiendo en el cumplimiento de la misión institucional. (Anexo Nro. 5 Árbol de problemas)

1.4. Justificación del planteamiento del problema

Avedis Donabedian define tres elementos en la atención, a saber: técnico, interpersonal y aspectos de confort. (Donabedian, 1980) cada uno de ellos tiene sus particularidades y es indispensable lograr estándares adecuados para satisfacer la necesidad del paciente; durante los años 2020 y 2021, el índice de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Centro Nro.1 se encontró entre el 60% y 65,5% de satisfacción, (DNCSS, 2020/2021) reflejando inconformidades principalmente en la demora de atención, mala relación médico

– paciente y el insuficiente abastecimiento de medicamentos para tratamiento de enfermedades crónicas no transmisibles, en este sentido, es necesario establecer estándares de calidad óptimos para los diferentes procesos que se desarrollan en el centro de salud, que permitan elevar el grado de satisfacción del usuario, ya que está demostrado que la falta de guías y protocolos de atención pueden generar no conformidades como el aumento de la morbimortalidad, incremento de costos en la atención, aumento de quejas e inconformidades, pobre imagen institucional y fallo en los planes de mejoramiento continuo. (Mejía, 2012)

La gestión estratégica de los diferentes programas que se desarrollan en el Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo permitirá el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud brindados, así como aprovechar al máximo el recurso humano disponible, fortaleciendo sus capacidades, mediante la optimización de recursos asignados; con enfoque a garantizar la atención oportuna y eficaz.

1.5. Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios

Objetivo General

- Elaborar un plan de gestión de la calidad asistencial para el Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo.

Objetivos específicos

- Determinar los recursos disponibles para garantizar la cobertura de prestaciones de salud a la población asignada.
- Desarrollar un programa de mejora continua de la calidad para el Centro de Salud Nro. 1- Pumapungo.
- Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y equipamiento biomédico, así como de abastecimiento oportuno de insumos, medicamentos y dispositivos médicos necesarios para brindar atención de calidad.

1.6. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios. (Anexo 6. Selección de alternativas de solución)

Luego del análisis de las propuestas de solución al problema identificado, las alternativas de solución con mayor factibilidad técnica, económica y política, corresponden a: (Anexo 7. Matriz de priorización alternativas de solución)

1. Implementación de un sistema interno de control de la gestión de abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos; a fin de garantizar el stock adecuado para cubrir la demanda.
2. Organización y distribución de programas y actividades acorde a la funcionalidad del talento humano asignado, disminuyendo la sobrecarga de actividades y funciones.
3. Implementación de un programa de capacitación continua y evaluación periódica de conocimientos inherentes a Guías de Práctica Clínica y normativas vigentes.
4. Monitoreo y evaluación de la productividad de los profesionales médicos, enfermeras y demás miembros del equipo del centro de salud.

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

La investigación cualitativa se constituye en un método de recolección de datos no numéricos, con orientación subjetiva, es decir de comprensión de la realidad que se investiga, en este tipo de investigación no se comprueban hipótesis, ni se basa en estadísticas, se examinan diversas realidades, para lo cual el investigador debe involucrarse en la investigación y sus resultados no son generalizados.

El marco de referencia del enfoque cuantitativo de la investigación se basa en el positivismo, neopositivismo y pospositivismo, utiliza diversas técnicas (Observación Directa, Grupos de enfoque, análisis documental) e instrumentos (guía de observación, guía de temas, repositorios) para la obtención de información.

Para el presente proyecto, se utilizó la metodología de investigación cualitativa, mediante la técnica de observación directa y grupos focales en el cual participaron los integrantes del Comité de Mejoramiento Continuo de la Calidad del Centro de Salud Nro. 1 Pumapungo, se aplicó la lista de chequeo para verificación de cumplimiento de la normativa vigente (Anexo 8 lista de verificación de Procesos Asistenciales), así como la técnica del paciente trazador.

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

2.1.1 Gestión Gerencial de la Dirección

Conforme los cambios de autoridades del nivel jerárquico superior, también se realizan cambios a nivel operativo, siendo la actual responsable técnico del establecimiento de salud una Médico Familiar, que pese a cumplir con el perfil para atención al paciente en primer nivel, no cuenta con formación en el área administrativa y de gestión, sumada a la escasa capacitación recibida por parte del área de recursos humanos y la propia Dirección Distrital a la cual pertenece, lo que se traduce a una deficiente planificación y organización del talento humano, así como de insumos, medicamentos y dispositivos médicos, recursos tecnológicos y de conocimiento.

Por otro lado, no existe una adecuada planificación en cuanto a actividades y responsabilidades del equipo de salud del establecimiento; el administrador técnico a más de realizar actividades de atención de salud, debe garantizar la gestión, monitoreo y control del centro de salud a su cargo, sin embargo, en el Centro de Salud Nro. 1, se puede evidenciar la falta de comunicación entre los diferentes departamentos y responsables de los mismos lo cual dificulta el correcto flujo de información y por ende la calidad de los servicios.

2.1.2. Gestión Estratégica de Marketing

El proceso de gestión de agenda se realiza a través del sistema Call Center 171, sin embargo, la demora para la obtención de turnos es una de las principales inconformidades de los usuarios/pacientes, a lo que se suma el desconocimiento e incumplimiento de la normativa para agendamiento de citas subsecuentes a través del mencionado sistema, así como la falta de gestión de agendamiento interno por la carencia de un sistema adecuado para el establecimiento de salud.

En lo que respecta a la cobertura de atenciones por grupos programáticos, en el contexto de la pandemia por SARS-COV2, las atenciones de salud tanto de morbilidad como de control disminuyeron durante los últimos dos años, aumentando de manera considerable el nivel de demanda insatisfecha, de tal manera que los grupos considerados vulnerables y prioritarios: embarazadas, adultos mayores, menores de 5 años, escolares, et.; no han sido captados ni atendidos en prevención y promoción de salud.

2.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

En cumplimiento del Manual de Procesos Asistenciales para Establecimientos de Salud de Primer Nivel Tipo B del MSP, se establecen los procesos operativos respectivos para garantizar la prestación de servicios de salud acorde al Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria:

Tabla Nro. 2 Catálogo de procesos operativos del Centro de Salud Nro. 1

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Apoyo administrativo	Registro de usuarios	
	Gestión de agenda	
Atención ambulatoria	Consulta Externa	
	Procedimientos médicos	
Apoyo diagnóstico y terapéutico a la atención médica	Dispensación de medicamentos	Dispensación de medicamentos
		Farmacovigilancia
	Laboratorio Clínico	Pre analítica
		Analítica
Imagenología	Post analítica	
Promoción y prevención de la salud	Promoción de la salud e igualdad y estrategias de prevención y control	Acciones ámbito individual
		Acciones ámbito familiar
		Acciones ámbito comunitario
Gestión Nacional de Discapacidades	Calificación a personas con discapacidad	

Fuente: Manual de procesos asistenciales para los establecimientos de salud del primer nivel del MSP. 2016

En cuanto al talento humano disponible en el Centro de Salud Nro.1, cuenta con:

PERFIL DEL PUESTO	NRO. DE PROFESIONALES
Medicina General	3
Medicina Familiar	1
Ginecología	1
Pediatría	1
Imagenología	1
Medico Calificador Discapacidades	1
Odontología	3
Enfermería	3
Nutricionista	1
Auxiliar de Enfermería	7
Asistente de admisiones	3
Bioquímico-Farmacéutico	1
Tecnólogo – Laboratorio	3
Psicología	2
Trabajo Social	1
Tecnólogo Rayos X	1
Auxiliar Administrativo	2

Se realizó el análisis del talento humano existentes en el centro de salud y acorde a la normativa vigente y el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural – MAIS-FCI; se determina que la brecha de profesionales corresponde a:

Tabla Nro. 3 Brecha de talento humano Centro de Salud Nro.1 Pumapungo.

UNICODIGO	POBLACION	BRECHA DE MEDICOS (CONS. EXTERNA)	BRECHA M.F. / M.G.J.	BRECHA DE ENFERMERAS	BRECHA ODONTOLOGOS	BRECHA PSICOLOGOS	BRECHA OBSTETRAS	BRECHA NUTRUCIONISTAS
000006	18.213	2	1	2	0	2	1	1

Como parte de la Gestión de Calidad implementada en el establecimiento de salud, los profesionales cumplen con el plan anual de capacitaciones, mismo que es validado y aprobado por la Oficina Técnica, sin embargo, por la sobrecarga de actividades encomendadas al personal, no se cumple el plan de capacitación. (Anexo 9. PACAS 2021)

Así mismo, se realizan auditorías de historia clínica mensual, y el correspondiente ciclo de mejoramiento continuo según los resultados obtenidos; mismos que en su mayoría corresponden a ineficiente manejo de la historia clínica única, incongruencias en el diagnóstico y tratamiento, mal manejo de recursos, entre otros.

2.1.4 Gestión Financiera

El establecimiento de salud Nro. 1 – Pumapungo, depende financieramente de la Dirección Distrital 01D04, misma que recibe un presupuesto anual para cubrir los diferentes rubros, siendo este de \$13,171.463.00 (Anexo 10. Cedula Presupuestaria), de los cuales, aproximadamente \$490.000,00 están asignados para la compra de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.

Hasta el año 2020, los establecimientos de salud recibían un monto de \$200,00 (doscientos dólares) destinados a “caja chica”, lo cual les permitía solventar ciertos requerimientos

menores del establecimiento de salud, como reparaciones menores y mantenimiento emergente de la infraestructura; sin embargo, debido a los escasos recursos económicos asignados, este rubro fue retirado de los establecimientos de salud; por lo que las necesidades de mantenimiento, arreglos emergentes deben ser solventados por la propia gestión de servicios institucionales de la dirección distrital, con la correspondiente demora y paralización de servicios, debido a la débil gestión administrativa.

2.1.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Los establecimientos de salud de la Oficina Técnica Cuenca Norte, se encuentran dentro de la planificación presupuestaria de la Dirección Distrital 01D04, así como el abastecimiento de insumos, dispositivos médicos y medicamentos se realizan desde las bodegas distritales, mismas que tienen sede en Gualaceo (dispositivos médicos) y Cuenca (medicamentos), lo cual dificulta la gestión logística de los mismos ya que incrementa el costo de transporte, mantenimiento de vehículos, y demora en tiempos de entrega a los establecimientos de salud.

En lo que respecta a la infraestructura y equipamiento, el establecimiento de salud cuenta con los siguientes espacios, de acuerdo a la cartera de servicios:

Tabla Nro. 4 Infraestructura y Equipamiento del Centro de Salud Nro.1 Pumapungo

Infraestructura	Equipamiento
<ul style="list-style-type: none"> •9 consultorios médicos •2 Consultorios de Odontología •1 Consultorio de Ginecología-Obstetricia •2 consultorios de Psicología •1 departamento de estadística •1 departamento de enfermería •1 departamento de vacunación •1 farmacia •1 departamento de RX •1 laboratorio •Salda de curaciones •Triage/Emergencia •Tamizaje - Vacunatorio •DOTS 	<ul style="list-style-type: none"> •1 ecógrafo •1 colposcopio •1 equipo Rx convencional •Equipos de laboratorio automatizado, 3 microscopios, 3 centrifugas •2 equipos odontológicos •Equipo biomédico para cada uno de los consultorios para satisfacer la demanda y brindar atención de calidad (tensiómetros, estetoscopios, Doppler, etc.)

Fuente: Análisis Situacional Integral de Salud. Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo- 2021.

Control de salud	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Valoración geriátrica integral					√				√
Control prenatal						√	√		
Atención de salud preventiva en el adulto					√		√	√	√
Detección oportuna de cáncer mamario, cervicouterino, prostático						√	√	√	
Vacunación	√	√	√		√	√	√		√
Atención integral a grupos vulnerables y prioritarios	√	√	√		√	√			√
Tamizaje metabólico	√								
Salud bucal		√	√	√	√	√	√	√	√
Salud mental				√	√			√	√
Atención en crecimiento, desarrollo, salud sexual y reproductiva							√	√	
Consejería: salud sexual y reproductiva				√		√	√	√	
Control de enfermedades transmisibles				√				√	
Atención en emergencias	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Atención de postparto							√		
Psico rehabilitación basada en la comunidad				√	√			√	√
Gestión integral de discapacidades y ayudas técnicas									√

Fuente: ASIS Centro de Salud Nro.1 2021

Para dar cumplimiento a la oferta de servicios, el establecimiento de salud cuenta con el sistema de agendamiento Call Center – 171; a través del cual, la plataforma asigna citas de acuerdo a la siguiente distribución:

- Medicina: 3 consultorios con horario de 8h00 a 12h40.
- Odontología: 2 consultorios con horario de 08h00 a 13h00.
- Psicología: 1 consultorio con horario de 08h00 a 16h00

Sin embargo, el personal asignado desconoce e incumple lineamientos para gestión de citas subsecuentes a través de la plataforma 171, no se gestiona agendamiento interno para citas de control, lo cual incrementa las inconformidades de los usuarios debido a la demora en asignación de turnos a través de la plataforma.

CAPITULO III. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

III.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis del Entorno Social

En el presente proyecto, mediante el Análisis PEST, se ubica al centro de salud en el contexto político, económico, social y tecnológico en el cual se desarrolla, considerando para ello, los procesos políticos y legislativos, el perfil demográfico de la población adscrita, el contexto económico de la sociedad y los factores tecnológicos que influyen en los intereses de la institución y condicionan la prestación de servicios.

Como consecuencia de la pandemia por COVID-19, a nivel del sector salud se dio paso a la denominada Ley Humanitaria, con lo que se garantiza estabilidad laboral para los servidores públicos que afrontaron la crisis sanitaria, con ello se logró mantener operativos los servicios de salud pese a la crisis económica derivada de la pandemia, en el establecimiento de salud Nro. 1, los profesionales beneficiados de esta modalidad de contratación fueron 2 médicos familiares, 1 médico general y 3 enfermeras.

Durante los dos últimos años, la economía del país se vio afectada en gran escala, siendo así que, para el segundo trimestre del año 2021, el PIB decreció en 12,8%; para enero de 2022, el PIB se encontró en 5,6% lo cual genera expectativas positivas para la reactivación económica del país; sin embargo, por otro lado, la tasa de inflación se corresponde al 2,56%, la tasa más alta registrada durante los últimos seis años, lo cual pone en riesgo el poder adquisitivo principalmente de aquellos grupos poblacionales considerados pobres, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y entre las ciudades con mayor subida de precios de productos y servicios se encuentra la ciudad de Cuenca. (INEC, 2022); Además de esto se encuentra la alta tasa de desempleo registrada en la región, que alcanza el 4,9%. Así mismo, para este año, el gobierno nacional fijó el salario básico en \$425,00, mientras que, en enero, la canasta básica llegó a estimarse en \$724,39; con lo que los ingresos percibidos por las familias pobres principalmente son destinados a satisfacer necesidades básicas y prioritarias.

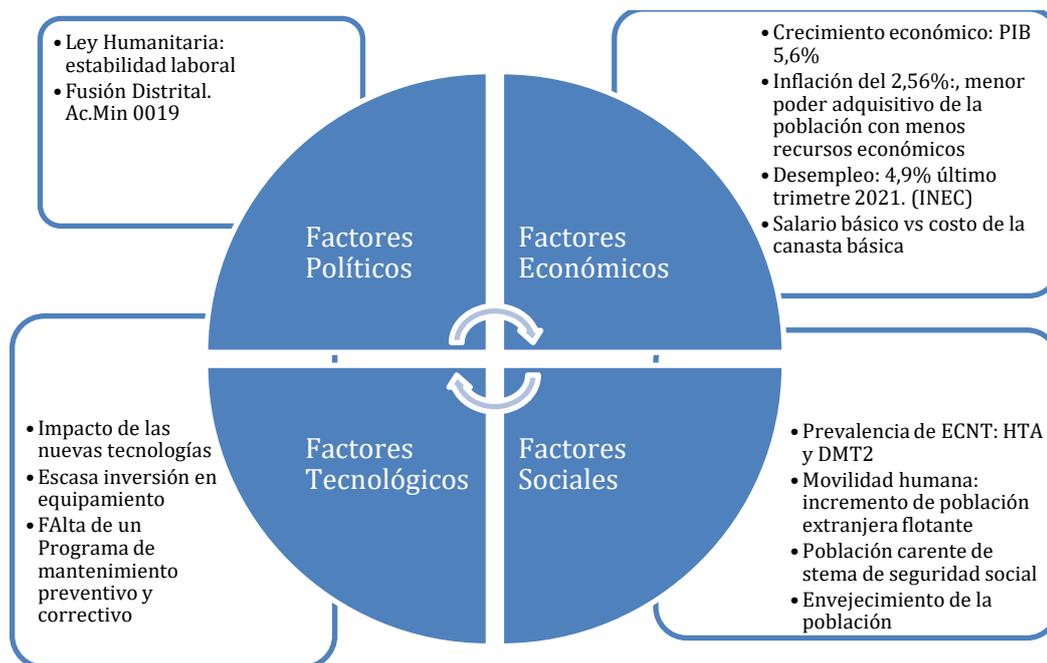
El presupuesto destinado a la salud, representa insuficiente debido a que actualmente las compras de medicamentos, dispositivos médicos y demás se hacen con recursos limitados, los mismos que deben satisfacer las necesidades de la población tanto del cantón Gualaceo, como la parte Norte del Cantón Cuenca, lo que obliga a una distribución inequitativa de los recursos, considerando que éste último tiene a su cargo 21 establecimientos de salud.

La población urbana de la ciudad de Cuenca, presenta altas tasas de prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles, principalmente HTA y DMT2; siendo así que para el año 2016 se estimó una prevalencia de 11,28% de HTA. (Peña, 2016) y del 5,7% para la DMT2. (Vásquez & Alvarez, 2017); a lo que se suma el envejecimiento de la población y por ende aumenta la demanda de servicios curativos.

El establecimiento de salud Nro. 1 – Pumapungo, brinda servicios de atención en salud a población asegurada en los diferentes subsistemas (IESS, ISSFA, ISSPOL), así como población que no cuenta con seguridad social ni privada, población flotante, principalmente extranjeros (colombianos, peruanos, venezolanos); sin embargo, el proceso de atención refleja no conformidades en las auditorías de calidad, lo cual limita la recuperación efectiva de costos y por tanto amenaza con la sostenibilidad del sistema.

En lo que respecta a tecnologías, como consecuencia del aislamiento y la introducción de la telemedicina en los establecimientos de salud, la calidad de atención, eficiencia y eficacia de los servicios se ha visto comprometida debido a la falta recursos tecnológicos apropiados para tales programas, a lo que se suma la falta de recursos financieros para adquirir nuevos equipos biomédicos y sustituir aquellos que se encuentran para la baja. Gráfico Nro. 3

Gráfico Nro.3 Análisis PEST



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

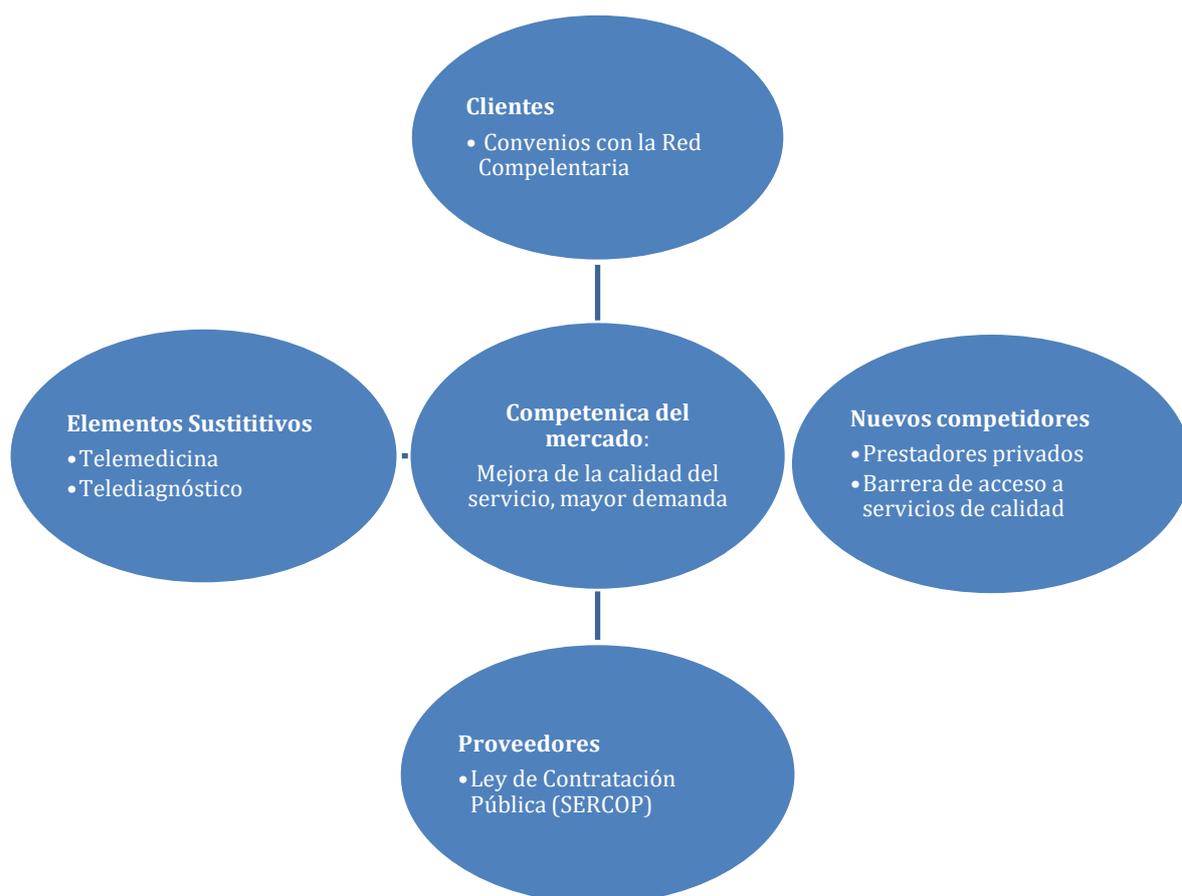
El modelo de las 5 fuerzas de Porter del análisis competitivo permite gestionar estrategias adecuadas a la institución para hacer frente a las amenazas que percibe del entorno, en el sector salud, la rivalidad entre competidores se ve marcada por las evaluaciones realizadas por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud - ACESS, la cual establece los lineamientos para la operatividad de los establecimientos de salud, con el objetivo de generar confianza, fidelizar a los usuarios, garantizar continuidad y sobre todo la calidad de los servicios de salud; lo cual, ante la idiosincrasia de nuestra sociedad, la calidad se mal entiende como “lujo”, es decir que aquellos establecimientos principalmente privados y con fines de lucro que invierten en mejores infraestructuras y equipos “cuentan con mejor calidad de atención que los establecimientos de la red pública de salud”.

En lo que respecta al poder de negociación que ejercen los proveedores, se encuentra regulado por el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP); la adquisición de medicamentos y dispositivos médicos se realizan a través de la plataforma correspondiente, mediante las modalidades de subasta inversa e ínfima cuantía, principalmente, sin embargo,

este proceso obliga a adquirir productos a precios bajos y la mayoría de las veces con demoras en la entrega de productos y por ende se genera desabastecimiento en los establecimientos de salud.

Por otro lado, la evolución de tecnología pasa a ser un servicio indispensable para la prestación de servicios de salud, la disponibilidad de equipamiento para diagnóstico y tratamiento, si bien es limitada, sin embargo, suple las necesidades básicas de la población que se atiende en el Centro Nro. 1, y al ser parte de la Red Pública Integral de Salud, el acceso a niveles de mayor complejidad permite brindar atención oportuna de acuerdo a las patologías prevalentes.

Gráfico Nro. 4 Análisis de las 5 fuerzas de M. Porter.

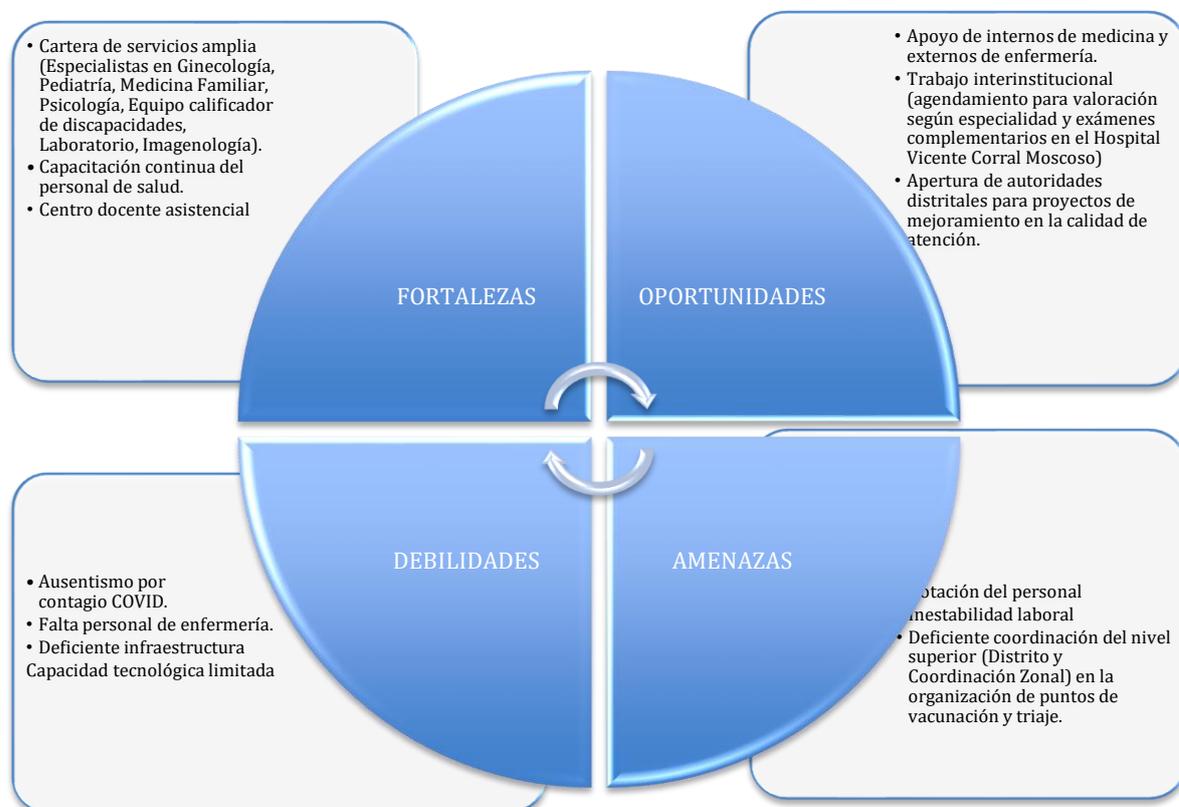


Análisis FODA

En análisis FODA, constituye una herramienta de planificación estratégica que permite identificar fortalezas y debilidades de la institución, las cuales ponen en riesgo el logro de los objetivos, y por otro lado, permite determinar oportunidades y amenazas del entorno que también pueden influir en la consecución de los objetivos.

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se desarrollaron en base a la problemática identificada durante las sesiones de trabajo con el enfoque al logro de la eficiencia de los servicios, satisfacción del usuario, innovación y mejoramiento de la calidad de atención y optimización de recursos humanos; en conjunto con el Comité de Mejoramiento Continuo de la Calidad del Centro de Salud Nro. 1- Pumapungo, del cual forman parte representantes de los diferentes servicios.

Gráfico Nro. 5 Análisis FODA



Cadena de Valor de la organización

La cadena de valor del Centro de Salud Nro. 1 comprende actividades primarias y actividades de soporte; conceptualizando a las actividades primarias como aquellas que se desarrollan y aplican de manera directa al logro de los objetivos: atención del usuario/paciente y su satisfacción (gestión de servicios integrales de salud), mientras que como actividades de soporte están aquellas actividades necesarias y fundamentales para que el personal de salud pueda brindar atención y satisfacer las necesidades del paciente/usuario (gestión administrativa – financiera, provisión de insumos, medicamentos y dispositivos médicos, gestión de pacientes, etc.); las mismas que dependen de la gestión a nivel Distrital y Oficina Técnica.

Gráfico Nro. 6 Cadena de valor del Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo



Planificación Estratégica

Para el desarrollo del proyecto, en colaboración con el equipo del centro de salud de diseño la presente planificación estratégica:

- **Misión**

El Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo somos una institución que brinda servicios de atención primaria de salud con calidad, calidez, eficiencia y equidad, acorde al Modelo de Atención en Salud, dirigido al individuo, a la familia y la comunidad, orientado a satisfacer sus necesidades para lograr el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida.

- **Visión**

En el año 2025, el Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo del primer nivel de atención, es el referente local de gestión de calidad en atención de salud, con enfoque de seguridad del paciente, garantizando el acceso universal a servicios de salud integrales.

- **Valores**

- *Trabajo en equipo:* coordinar e integrar esfuerzos del personal que forma parte del Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo para lograr la misión del centro de salud.
- *Respeto:* valorar las cualidades de todos y cada uno de los miembros del equipo de trabajo y reconocer sus derechos y obligaciones.
- *Integridad:* actuar con rectitud, transparencia, objetividad y en beneficio de los usuarios.
- *Honestidad:* actuar con la verdad, cumpliendo con las responsabilidades y atribuciones establecidas en las normativas vigentes, acorde al cargo.
- *Humanización del servicio:* optimizar esfuerzos y recursos para obtener soluciones oportunas y de calidad frente a las necesidades de salud de la población adscrita.

- **Objetivos Institucionales**

- Brindar atención primaria integral e integrada de salud bajo los principios de calidad, calidez, eficiencia, eficacia y universalidad al individuo, su familia, comunidad y entorno, para mejorar su calidad de vida.

- Brindar atención integral a la población y a los grupos de atención prioritaria, con enfoque de género, generacional, familiar, comunitario e intercultural.
 - Establecer prioridades acordes al perfil epidemiológico, para implementar estrategias y programas para el desarrollo integral de la comunidad.
 - Promover prácticas de vida saludable en la población.
 - Promover la participación comunitaria.
 - Fortalecer el nuevo modelo de atención, a través de intervenciones directas a grupos de riesgo.
 - Fortalecer la prevención, el control y la vigilancia de la enfermedad, y el desarrollo de capacidades para prevenir y controlar la morbilidad.
 - Trabajar en la promoción de la Salud con el involucramiento de la población.
- **Principios Éticos**
 - *Vocación de servicio*: como servidores públicos, nuestra misión es el *servicio* con empatía, amabilidad, de manera oportuna y desinteresada.
 - *Respeto*: proporcionar un trato digno a todos los miembros del equipo, usuarios internos y externos, sin importar su condición social, económica, religiosa.
 - *Comunicación asertiva*: respeto mutuo por los sentimientos y necesidades expresadas por los miembros del equipo, de tal manera que la comunicación se establezca en un ambiente seguro, tranquilo y honesto entre las personas, usuarios internos y externos.
 - **Políticas**

En concordancia con el Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025, impulsado por el actual gobierno, en lo que corresponde a Salud (Eje Social); Objetivo 6: *Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad*: se basa en la visión de la salud integral,

inclusiva y de calidad, a través de políticas públicas acordes a hábitos de vida saludable, salud sexual y reproductiva, tratamiento de adicciones, acceso universal a la vacunación, prevención y reducción de la desnutrición crónica infantil (Planificación, 2021):

- Mejorar las condiciones para el acceso a servicios de salud integrales, con énfasis en la promoción y prevención, priorizando la atención a mujeres, niños, adolescentes y adultos mayores, personas con discapacidad, LGBTI y grupos en situación de vulnerabilidad.
- Asegurar el acceso universal al plan de vacunación.
- Fortalecimiento de los servicios de salud sexual y reproductiva, integrales, inclusivos y de calidad.
- Prevenir y reducir la malnutrición infantil, con énfasis en la desnutrición crónica.
- Fomentar actividades físicas para optimizar el tiempo libre y de esta forma contribuir a mejorar la salud de la población.
- Prevenir el consumo de drogas, fortalecer los servicios de atención y rehabilitación de quienes presentan adicciones; garantizando el acceso oportuno y de calidad, en el marco de los derechos.

III.2 PLAN DE GESTION GERENCIAL

PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTION GERENCIAL

La presente propuesta de mejoramiento de la calidad de atención en el Centro de Salud Nro. 1 será para el período Enero – diciembre de 2023.

Gestión Gerencial de la Dirección.

Actividad Nro.1: Conformar los Equipos de mejoramiento continuo de la calidad por servicios del establecimiento de salud (estadística, medicina, enfermería, psicología, laboratorio, odontología) los mismos que deberán cumplir con la ejecución de reuniones mensuales donde se analice la gestión de procesos asistenciales, además de la planificación y ejecución del respectivo ciclo de mejoramiento continuo de la calidad.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Equipos de mejoramiento continuo de la calidad por servicios del centro de salud	Número	Número EMCC conformados / Total servicios priorizados del centro de salud	Acta de conformación de los EMCC por servicios	6

Actividad Nro.2: Conformar el Comité de mejoramiento continuo de la calidad del establecimiento de salud, el cual deberá cumplir con la ejecución de reuniones trimestrales donde se analice la gestión de los equipos de mejoramiento continuo de la calidad por servicios del centro de salud, además de la planificación y ejecución del respectivo ciclo de mejoramiento continuo de la calidad.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Comité de mejoramiento continuo de la	Número	Número CMCC conformados / CMCC planificado	Acta de conformación del	1

calidad del centro de salud			CMCC por servicios	
-----------------------------	--	--	--------------------	--

Actividad Nro.3: Elaborar un plan de capacitación al equipo de salud en planificación estratégica y mejora continua de la calidad.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Plan de capacitación	Número	Plan de capacitación elaborado/ Plan de capacitación planificado	Documento del Plan validado y aprobado por la autoridad	1

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Actividad Nro.1: Elaborar el informe técnico de requerimiento de recursos humanos para atención a pacientes, de acuerdo a la cartera de servicios y producción del centro de salud Nro. 1; para ello, en el mes de diciembre el administrador técnico del centro en conjunto con el CMCC deberá realizar el análisis estadístico de producción y productividad del personal asignado y con ello determinar la brecha de talento humano.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Cálculo de brecha de recursos humanos en salud	Número	brecha de recursos humanos operativos / recurso humano planificado	Informe de necesidad de recursos humanos operativos	1

Actividad Nro.2: Elaborar el informe trimestral de ausentismo del personal por servicio, debido a enfermedad y licencias impredecibles a fin de estimar la productividad perdida por tales circunstancias.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Informe ausentismo por servicio	Numero	Número de informes de ausentismo elaborados / Número de informes planificados	Documento técnico	4

Actividad Nro.3: Capacitar al personal del establecimiento de salud en la estrategia “Hagamos un trato por el buen trato”; a fin de mejorar las relaciones interpersonales del equipo que labora en el centro de salud Nro. 1; para ello se llevarán a cabo 2 capacitaciones anuales, una cada semestre.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
% de personal capacitado en la estrategia “Hagamos un trato por el buen trato”	%	Número de personal capacitado / Total de personal planificado	Informe de capacitación y listado de asistencia	100%

Actividad Nro.4: Elaborar el plan de actividades mensuales a nivel intra y extra murales, en el cual se detallen: visitas domiciliarias, visitas a establecimientos educativos, consulta externa de agendamiento interno, agendamiento 171, emergencias y triaje.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Plan de actividades intra y extramurales	Número	Número de planes de actividad intra y extra mural/ Total planificados	Plan de actividades	12

Actividad Nro.5: Elaborar el Programa de Seguridad del paciente del Centro de Salud, con la colaboración del CMCC, en el cual se incluyan actividades y acciones estratégicas para garantizar el cumplimiento de los protocolos de prácticas seguras.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Programa de Seguridad del paciente del centro de salud Nro. 1	Número	Programa de seguridad elaborado / Programa de seguridad planificado	Documento elaborado	1

Actividad Nro.6: Elaborar una lista de verificación para evaluar el cumplimiento de protocolos de práctica segura en los diferentes servicios del centro de salud.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Check list de cumplimiento de prácticas seguras	Número	Check list elaborado / check list planificado	Documento check list elaborado	1

Actividad Nro.7: Evaluar la satisfacción del usuario interno (recursos humanos del centro de salud) mediante la aplicación de un formulario para evaluación del clima laboral; para ello el Comité de Mejoramiento Continuo de la Calidad deberá elaborar el instrumento para recolección de datos para medir la satisfacción del usuario interno.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Encuesta de evaluación del clima laboral	Número	formulario de evaluación del clima laboral / Total formularios planificados	Formulario de evaluación del clima laboral validado	1

Gestión Financiera

Actividad Nro. 1. Solicitud de asignación de presupuesto para mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, mediante el requerimiento de las necesidades del establecimiento de salud para el buen funcionamiento del mismo, de manera trimestral.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Informe de solicitud de asignación de presupuesto	Número	formulario de solicitud de presupuesto elaborada / formulario de solicitud requerida	Formulario de solicitud validado	4

Actividad Nro. 2. Solicitud distribución mensual de medicamentos, dispositivos médicos e insumos necesarios para satisfacer las necesidades de atención en el centro de salud.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Informe de requerimiento de insumos, medicamentos y dispositivos médicos	Número	formulario de requerimiento mensual de insumos, medicamentos y dispositivos / formularios planificados	Formulario de requerimiento validado	12

Actividad Nro. 3. Solicitud de asignación de presupuesto para mantenimiento preventivo y correctivo de equipamiento biomédico, mediante el requerimiento de las necesidades del establecimiento de salud para el buen funcionamiento del mismo, de manera trimestral.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Informe de solicitud de	Número	formulario de solicitud de presupuesto	Formulario de solicitud validado	4

asignación de presupuesto		elaborada / formulario de solicitud requerida		
---------------------------	--	---	--	--

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Actividad Nro.1: Elaborar e implementar un check list que permita evaluar el cumplimiento de los flujogramas del manual de procesos asistenciales implementados en el establecimiento de salud acorde a su tipología.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Check list de cumplimiento flujograma de procesos asistenciales para establecimiento de salud tipo B.	Número	Check list elaborado / check list planificado	Documento check list elaborado	1

Actividad Nro.2: Operativizar los consultorios disponibles en el centro de salud; para ello tanto el agendamiento Call center como agendamiento interno deberán mantener activos al 100% los consultorios de las diferentes especialidades: medicina, ginecología, pediatría, nutrición, odontología y psicología.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Promedio de utilización de consultorios	Porcentaje	Número de consultorios funcionales / Total consultorios	Promedio diario de consultorios operativos	100%

Actividad Nro.3: Elaborar una lista de medicamentos esenciales que deben existir en el centro de salud en base a servicios de salud y perfil epidemiológico

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Lista de medicamentos	Numero	Lista de medicamentos esenciales elaborada/	Documento	1

esenciales elaborada		lista de medicamentos esenciales planificada		
----------------------	--	--	--	--

Actividad Nro.4: Medir la gestión de calidad de abastecimiento del establecimiento de salud y el desempeño del proveedor (bodegas distritales), para ello se deberá evaluar el formulario de requisición vs la nota de descarga (lo solicitado vs lo entregado).

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Porcentaje de discrepancias entre lo solicitado y lo entregado (medicamentos e insumos)	Porcentaje	Medicamentos e insumos entregados a farmacia del CS/ Total de medicamentos e insumos solicitados	Nota de descargo de bodega	100%

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Indicadores de gestión de registros de la información

Actividad Nro.1: Implementar una herramienta en Excel que permita gestionar la demanda espontánea a través del agendamiento interno del centro de salud, para garantizar el acceso oportuno a los servicios, evitar filas innecesarias y optimizar el recurso humano disponible.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Herramienta en Excel para agendamiento interno	Número	Herramienta Excel elaborada / Herramienta planificada	Herramienta en Excel para agendamiento interno	1

Actividad Nro.2: Informe de gestión de la demanda espontánea a través del agendamiento interno del centro de salud, para garantizar el acceso oportuno a los servicios, evitar filas innecesarias y optimizar el recurso humano disponible.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Informe de gestión de agendamiento interno	Número	Total de reportes mensuales de agendamiento interno / 12	Reporte mensual de agendamiento interno	12

Actividad Nro.3: Notificar mediante informe técnico el porcentaje de ausentismo de citas agendadas a través del sistema 171, a fin de solicitar de manera justificada el cierre o bloqueo temporal de consultorios, actividad que deberá gestionarse de manera trimestral.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Informe de ausentismo del sistema Call Center	Número	Número de informes técnicos de ausentismo elaborados / Informes técnicos de ausentismo planificados	Documento de informe trimestral	4

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Actividad Nro.1: evaluar la cobertura de grupos prioritarios: embarazadas, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad a fin de determinar el grado de demanda insatisfecha y ejecutar ciclos de mejora continua para garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
% de cobertura de atención por grupo programático	Porcentaje	Total de atenciones de primera vez / Total de población por grupo programático	Reporte de cobertura por grupo programático (anual)	100

Actividad Nro.2: Elaboración del plan de auditoría interna de la calidad del registro clínico para evaluar el cumplimiento de estándares de atención a grupos prioritarios.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Plan de Auditoría de la Calidad de HCU	1	Formulario elaborado / Formulario planificado	Documento elaborado	1

Actividad Nro.3: Elaboración de una lista de verificación para evaluar el cumplimiento de estándares de atención en grupos prioritarios.

Indicador

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula del indicador	Medio de verificación	Meta
Formato de Auditoría de Historia Clínica	1	Formulario elaborado / Formulario planificado	Formulario para auditoría de HC	1

CAPITULO IV. EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

Limitaciones y restricciones en la Gestión Gerencial

Para la implementación del presente proyecto en el Centro de Salud Nro. 1, es importante la participación del equipo de salud, así como el apoyo de la dirección distrital y oficina técnica, sin embargo, los recursos financieros asignados corresponden a una de las limitaciones importantes, debido al desabastecimiento de insumos, medicamentos y dispositivos médicos, así como la falta de programas efectivos de mantenimiento de infraestructura y equipamiento oportunos.

La alta tasa de rotación del personal operativo y cambios frecuentes de directores en el establecimiento de salud, son las principales amenazas, así como la falta de seguimiento y monitoreo al cumplimiento y ejecución de actividades por parte de los responsables departamentales.

Conclusiones

El déficit de recursos financieros asignados al sector salud no solo afecta a nuestro país, sino es una realidad que atañe a varios países de la región, principalmente en áreas rurales, a ello se suma la inequidad en la asignación de recursos humanos en salud para garantizar una cobertura óptima, como establece la Organización Mundial de la Salud: 44,5 médicos por 10.000 habitantes. (OMS;2015); sin embargo, es necesario orientar la gestión de la dirección del centro de salud para garantizar la optimización de los recursos disponibles, lo que constituye el mayor desafío en la administración del centro de salud Nro. 1, considerando que estos son el pilar fundamental de los procesos asistenciales y por tanto determinantes de la satisfacción del usuario.

Es importante tener en cuenta que la capacitación y motivación del recurso humano en salud es indispensable para responder a las necesidades de la población a la cual atienden, para ello, es necesario intervenir desde la formación académica activa de los profesionales de la salud en las comunidades, adaptada a sus necesidades y de manera continua e integral.

El fortalecimiento de la gobernanza en la gestión de recursos humanos en salud debe orientarse a la formación, profesionalización, así como la garantía de condiciones de trabajo óptimas para el desarrollo de las capacidades.

El presente proyecto de gestión de la calidad asistencial contribuirá a la mejora de los servicios ofertados en el centro de salud, enfocando la atención a la seguridad del paciente, la optimización de recursos y la garantía del acceso oportuno y continuo a servicios de salud.

Recomendaciones

El Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo, al ser un establecimiento de salud perteneciente a la Oficina Técnica Cuenca Norte, con dependencia administrativa y financiera de la Dirección Distrital 01D04, se recomienda intervenir en la reorganización del recurso humano disponible, conformando un equipo interprofesional que permitan el aprovechamiento de sus competencias con un abordaje integral y capacidad resolutive de los problemas de salud con enfoque de interculturalidad y de los determinantes de salud; considerando el análisis técnico, productivo y de salud y seguridad ocupacional.

Es importante, que una vez definido el equipo operativo del centro de salud, se desarrolle un trabajo coordinado con los líderes de los procesos de provisión, promoción, vigilancia y administrativo financiero en la elaboración de lineamientos estratégicos que permitan la delegación y distribución de tareas y responsabilidades de manera equitativa en el equipo de salud; a fin de garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes y lograr servicios de salud oportunos, de calidad y continuos a la población adscrita.

GLOSARIO

La presente terminología ha sido tomada de la Norma ISO 9000:2015. Cuarta Edición. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

Auditoría. – proceso sistemático, documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad. – grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con los requisitos

Eficacia. – grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

Eficiencia. - relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Estrategia. – plan para lograr un objetivo

Gestión de calidad. – incluye el establecimiento de políticas de calidad, objetivos y los procesos para lograr los objetivos de la calidad y la planificación, el aseguramiento, el control y la mejora de la calidad.

Infraestructura. – sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Mejora continua. - Actividad recurrente para mejorar los procesos, productos y servicios.

Mejora de la calidad. – Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Misión. – propósito de la existencia de la organización.

Plan de calidad. – especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar

Proceso. – Conjunto de actividades interrelacionadas que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto.

Programa de auditoría. – conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Proyecto. – proceso consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo, incluye limitaciones en el tiempo, costos y recursos.

Satisfacción del usuario. – percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

BIBLIOGRAFIA

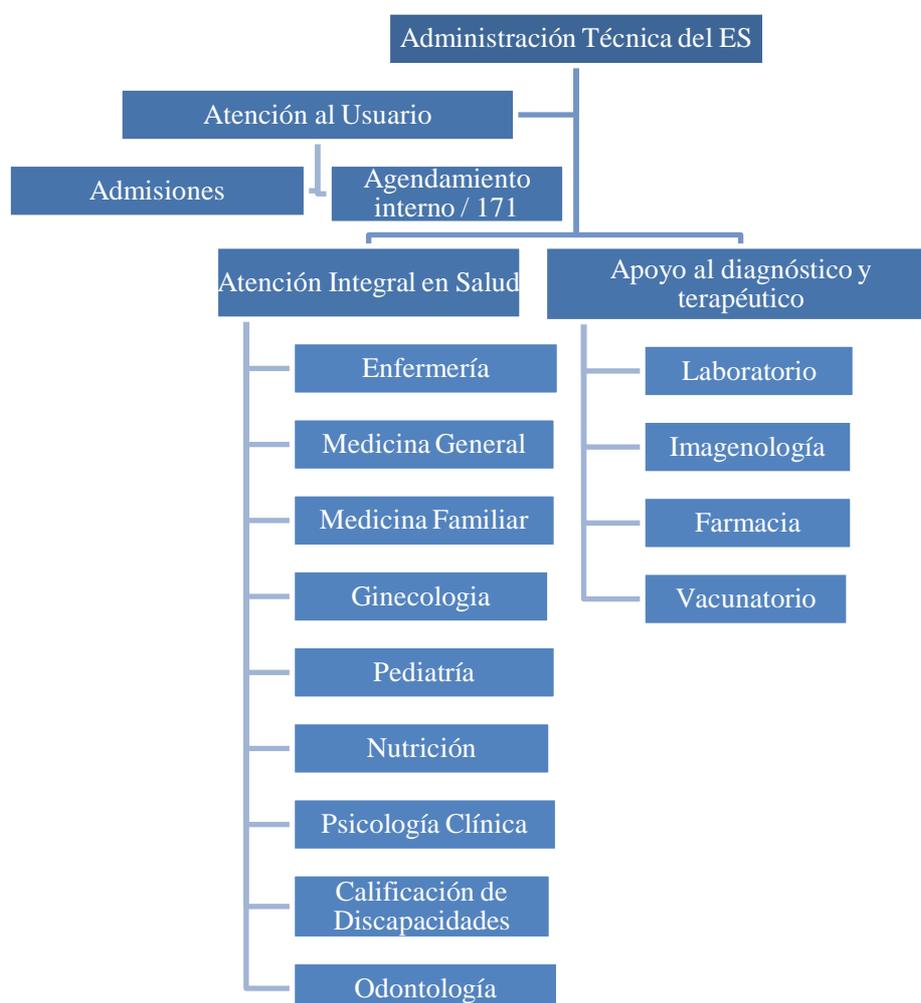
1. Fajardo-Ortiz, G., & Ortiz-Montalvo, A. (2013). *El enfoque de las ciencias de la complejidad en la administración de servicios de salud*. Revista Médica Del IMSS, 51(2), 164–169.
2. Malagón-Londoño, G. (2016). *Gerencia Hospitalaria: Para una administración efectiva*. Editorial Médica Panamericana.
3. Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. Revista Cubana de Salud Pública, 46(4), 1–16.
4. Valdes A. OPS/OMS | Recursos humanos para la salud, para todas las personas, en todos los lugares. Pan American Health Organization / World Health Organization; 2017 [acceso 21/01/2022]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=42273&lang=es
5. Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). *Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional*. Revista Latinoamericana de Hipertension, 14(2), 187–193.
6. Yuly Licet León Vanegas, J. L. G. R. (2020, January 1). *Toma de decisiones estratégicas en organizaciones de salud. Una revisión de la literatura*. Revista Gerencia y Políticas de Salud.
7. Ortiz Campos, J. M. (2017). *Plan de mejoramiento de calidad de atención de pacientes que acuden a la consulta externa desde el enfoque de la humanización de los servicios médicos en el Centro de Salud Tipo C del cantón San Lorenzo durante el periodo Noviembre 2016 a Marzo 2017*. Quito: Universidad de las Américas, 2017.
8. Ducoing, M. G.-G. (2006). *La administración de la calidad en la atención de la salud*. Hospitalidad ESDAI, 9, 31–59.
9. Marie Lía Velásquez Vera, M., Almeida Vélez, M. G., Chávez Vélez, M. C., & Zambrano Rodríguez, V. E. (2020). *Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga*. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7(2), 1–20.

10. Guerra Uriarte, E. N. (2021). *Niveles de competencias en auditoría de servicios de salud de los médicos del primer nivel de atención del distrito de Comas, 2018*. Revista Horizonte Médico, 21(2), 1–8. <https://doi-org.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/10.24265/horizmed.2021.v21n2.04>
11. Lages Ruíz, J., & Martínez Trujillo, N. (2021). *Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención*. Revista Cubana de Enfermería, 37(3), 1–18.
12. Arialys Hernández-Nariño - Adriana Delgado-Landa - Maylín Marqués-León - Dianelys Nogueira-Rivera - Alberto Medina-León - Ernesto Negrín-Sosa. (2016, July 1). *Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud*. Revista Gerencia y Políticas de Salud
13. 2. Becker LA, Loch MR, Reis RS. *Barreiras percebidas por diretores de saúde para tomada de decisão baseada em evidências*. Rev Panam Salud Pública. 2017;41:e147. DOI: 10.26633/RPSP.2017.147
14. Olguín Gutiérrez, C., Ceballos Garrido, P., Guiñez Cabrera, N., & Mansilla Obando, K. (2020). *Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud*. Encuentros, 18(1), 74–83. <https://doi-org.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/10.15665/encuent.v18i01.2049>
15. Ministerio de Salud Pública (2020). *Acuerdo Ministerial 000030 -2020. Reglamento para establecer la tipología de los Establecimientos de Salud del Sistema Nacional de Salud*.
16. Ministerio de Salud Pública. (2013). *Acuerdo Ministerial 00004568 – 2013. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública*.
17. Ministerio de Salud Pública. (2021). *Análisis de la Situación Integral de Salud. Centro de Salud Nro.1 Pumapungo. 2021*.
18. [Ecuador: 2022 inicia con la inflación más alta desde hace seis años | Noticias Agropecuarias \(elproductor.com\)](#)
19. [Quito, Machala y Cuenca, las ciudades con mayor desempleo en 2021 \(expreso.ec\)](#)
20. [INEC publica las cifras de inflación de enero 2022 | \(ecuadorencifras.gob.ec\)](#)
21. Peña, Susana, Espinoza Hermel, Torres Catalina. *Hipertensión arterial en la población urbana de Cuenca-Ecuador, 2016. Prevalencia y factores asociados*. Revista Latinoamericana de Hipertensión, vol. 13, núm. 2, pp. 73-77, 2018

22. Prevalencia de la diabetes mellitus tipo 2 y sus factores de riesgo en individuos adultos de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Avances en Biomedicina*, vol. 6, núm. 1, pp. 10-21, 2017. Universidad de los Andes.
23. Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. Secretaría Nacional de Planificación. Quito. 2021.
24. Organismo Andino de Salud; Convenio Hipólito Unanue; Organización Panamericana de la Salud; Organización Mundial de la Salud. Planificación y gestión de recursos humanos en salud en los países andinos. Evidencias para la toma de decisiones [Internet]. Lima: ORAS-CONHU; 2015. Disponible en: http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2015/0_planificacion_rhus2015_oras_ops.pdf
25. Mejía García, B. Auditoría médica: para la garantía de calidad en salud. 5ta. ed. Ecoe Ediciones. 2021. Disponible en <https://elibro.net/es/ereader/udla/69077?page=164>

ANEXOS

ANEXO 1. Estructura Orgánica de Establecimientos de Salud del Primer Nivel de atención. MSP (según tipología y cartera de servicios)



Fuente: Acuerdo Ministerial 00004568–2013. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del MSP.

ANEXO 2. Total Atenciones Intra – Extra Mural.2021

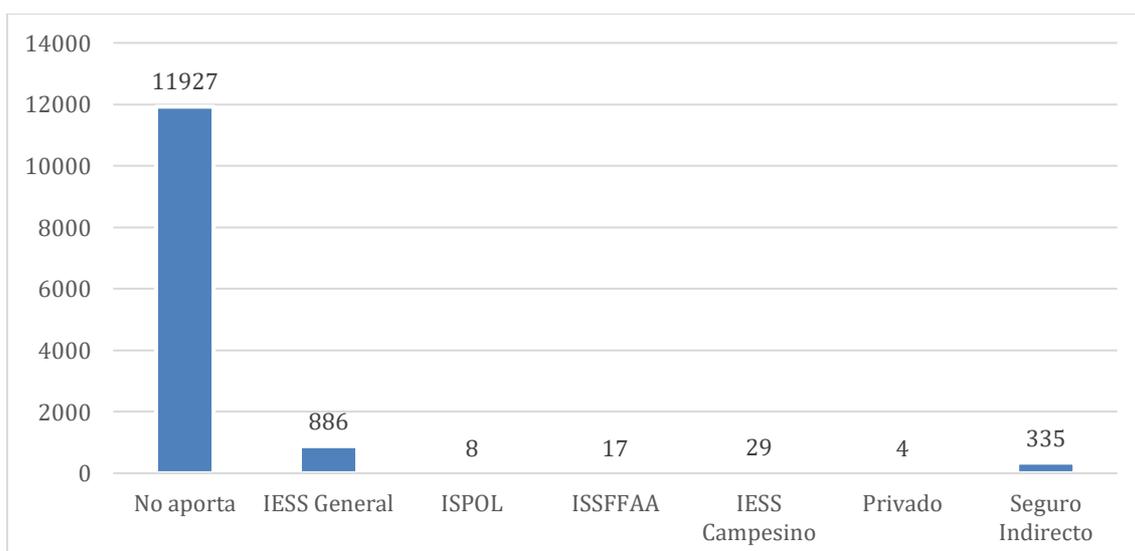
Total de atenciones de salud por lugar de atención. Centro de Salud Nro.1 Pumapungo. 2021

Establecimiento	Comunidad	Escuela (4 A 15 Años)	Domicilio	Centro De Educación Inicial	Creciendo Con Nuestros Hijos 0 A 36 Meses O Hasta 3 Meses	Centro De Educación Inicial) 3 A 5 Años	Centro De Rehabilitación	Grupos Laborales (Fabrica Y Empresas)
12.717	67	4	366	-	-	3	-	49

Fuente: Análisis Situacional Integral de Salud. Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo-2021.

Elaboración: Ma. Fernanda Arias C.

ANEXO 3 Total de atenciones por tipo se seguro. Centro de salud Nro. 1 Pumapungo. 2021



Fuente: Análisis Situacional Integral de Salud. Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo-2021.

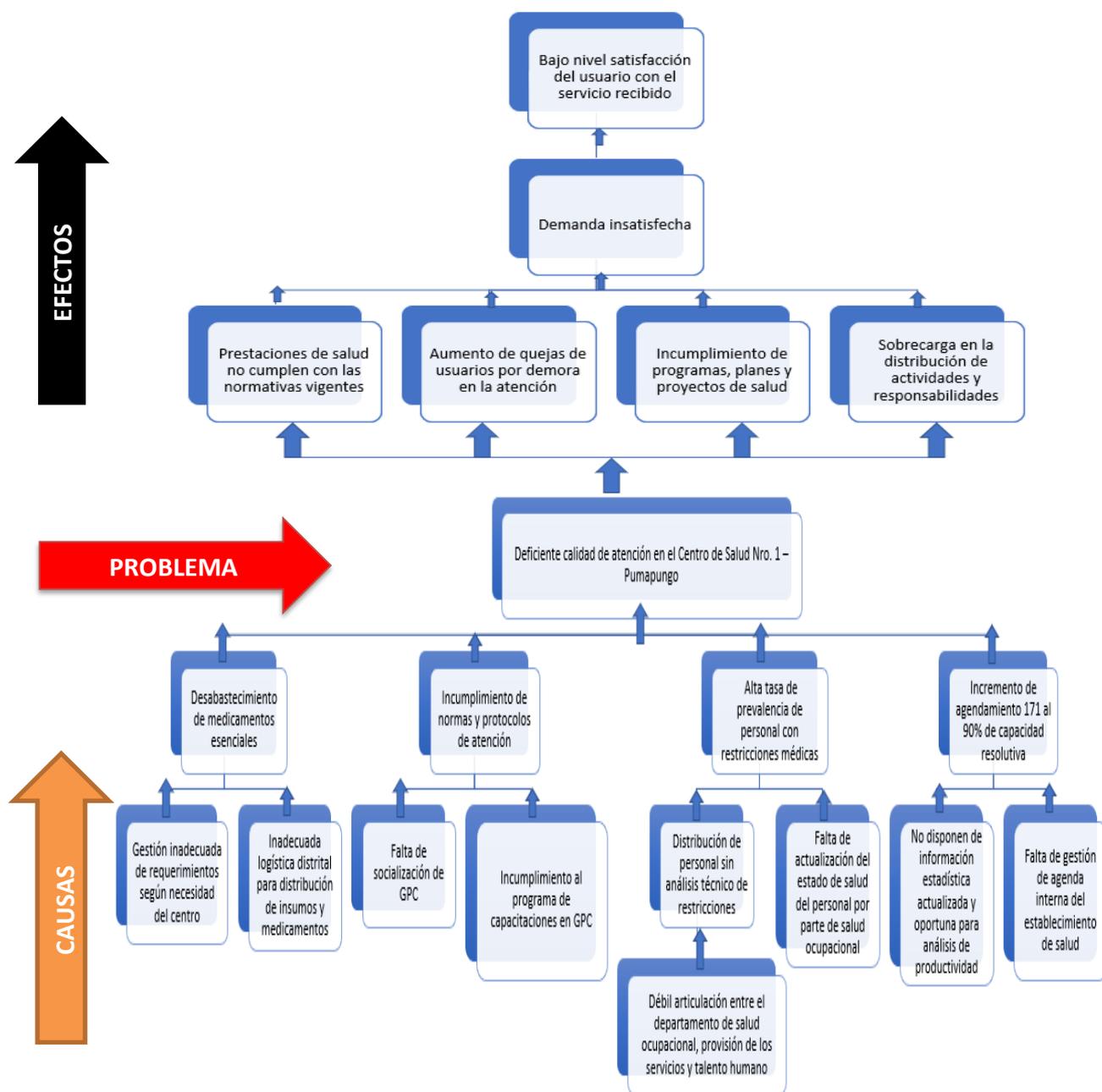
ANEXO 4. Resultados Gestion De Calidad. 2021

Componente Gestión de la Calidad	Trimestre				Anual
	1	2	3	4	Enero – Dic.
A. Procesos de calidad de la atención	40,80%	91,53%	69,33%	63,80%	66,37%
B. Estructura Organizacional para la gestión de la calidad	30,00%	61,86%	57,14%	57,14%	51,54%
C. Prácticas para la seguridad del paciente	30,13%	54,13%	84,38%	96,78%	66,36%

Fuente: Informe resultados de Gestión de Calidad. Centro de Salud Nro. 1.

Elaboración: Ma. Fernanda Arias C.

ANEXO 5. Arbol de Problemas



Elaboración: CMCC – Centro de Salud Nro. 1

ANEXO 6. Selección De Alternativas De Solución

ALTERNATIVAS	CRITERIOS			PUNTAJE
	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
Programa de capacitación continua y evaluación periódica de conocimientos	5+6+6+5+2+6+5+6+5+6	5+6+5+4+5+6+6+5+5+4	4+4+4+4+6+4+4+5+4+5	147
Organización y distribución de programas y actividades acorde a la funcionalidad del talento humano asignado	4+4+5+4+3+3+6+5+6+5	6+5+4+5+4+4+4+4+4+5	6+6+6+5+4+5+5+6+5+4	142
Implementación de un sistema interno de control de abastecimiento de medicamentos y dispositivos	6+5+4+3+1+5+4+4+4+4	4+4+6+6+6+5+5+6+6+6	5+2+5+6+5+6+6+4+6+6	145
Contratación de personal médico y odontólogo para cubrir la brecha existente	1+1+1+2+4+4+2+1+1+2	1+2+1+1+2+1+2+1+1+2	1+3+1+1+3+1+3+2+1+1	50
Cierre de área de triaje en el Centro de Salud Nro. 1	3+2+3+6+5+2+1+3+3+1	3+3+2+3+3+3+3+2+3+1	3+1+2+2+1+2+1+1+2+3	73
Evaluación de productividad por profesionales y redistribución de actividades	2+3+2+1+6+1+3+2+2+3	2+2+3+2+1+2+1+3+2+3	2+5+3+3+2+3+2+3+3+2	74

ANEXO 7. Matriz de alternativas de solución

PROBLEMA	CAUSAS PRINCIPALES	EFFECTOS	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
Deficiente calidad de atención en el Centro de Salud Nro. 1 – Pumapungo	Desabastecimiento de medicamentos esenciales	Aumento de quejas de usuarios, tratamientos inadecuados	Implementación de un sistema de gestión de abastecimiento que garantice la no ruptura de stock	Implementación de un sistema interno de control de abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos	Provisión de Servicios
	Alta tasa de prevalencia de personal con restricciones médicas	Sobrecarga en la distribución de actividades y responsabilidades	Garantizar la permanencia del personal en el establecimiento de salud y la continuidad de las actividades encomendadas	Organización y distribución de programas y actividades acorde a la funcionalidad del talento humano asignado	Provisión y Calidad de los Servicios – Salud Ocupacional y Talento Humano
	Incumplimiento de normas y protocolos de atención	Incumplimiento de estándares de atención y pertinencia médica	Capacitación continua del personal operativo en GPC y protocolos vigentes	Programa de capacitación continua y evaluación periódico de conocimientos	Provisión y Calidad de los Servicios – Talento Humano
	Incremento del agendamiento 171 al 90% de la capacidad resolutive	Demora en la atención, demanda insatisfecha	Disminuir el número de consultorios agendados al 70%	Evaluación de productividad profesionales por redistribución de actividades.	Provisión y Calidad de los Servicios – Talento Humano

Fuente: Comité de Mejoramiento Continuo de la Calidad (CMCC) Centro de Salud Nro. 1

ANEXO 8. Procesos Asistenciales

ANEXO A3.2

FORMULARIO DE VERIFICACION DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS ASISTENCIALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL



MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	IMPLEMENTACION		ACTIVIDADES	CUMPLE	OBSERVACIONES
			SI	NO			
Apoyo administrativo	Registro de usuarios				Registro y marcaciones de usuarios atendidos mediante <u>call center</u> , asignación de citas subsecuentes		
	Gestión de agenda				Asignación de citas /agendamiento interno (debe contar con un sistema de registro)		
Atención ambulatoria	Consulta externa				Medicina General / Familiar		
					Odontología		
					Especialidades (Ginecología/Psicología/Nutrición,etc)		
					Centro Obstétrico		
Apoyo diagnóstico y terapéutico a la atención médica	Dispensación de medicamentos	Dispensación de medicamentos			Personal capacitado en protocolos de práctica segura		
		Farmacovigilancia					
	Laboratorio Clínico	Pre analítica			Cumple con la normativa vigente para laboratorios y/o puestos de toma de muestras		
		Analítica					
Promoción y prevención de la salud	Promoción de la salud e igualdad y estrategias de prevención y control	Acciones ámbito individual			El personal aplica conocimientos basados en GPC y protocolos (se relaciona con el análisis de auditoría de HC y estándares de atención materna y planificación familiar		
		Acciones ámbito familiar			Los EAIS cumplen con el manejo de herramientas del <u>MAIS</u> : manejo de ficha Familiar e Historia Familiar)		
		Acciones ámbito comunitario			Los EAIS cumplen con el manejo de herramientas del <u>MAIS</u> : mapas parlantes actualizados por EAIS		
Gestión Nacional de Discapacidades	Calificación a personas con discapacidad						

Elaborado: Md. Fernanda Arias C. responsable de Provisión y Calidad de los Servicios. OTCN.

**ANEXO 9. Plan Anual De Capacitaciones. Centro De Salud Nro. 1 -
Pumapungo**

CODIGO	COMPONENTE	SUBCODIGO	PRODUCTO	TEMA	VERIFICABLE	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				
A2	PROCESOS DE CALIDAD DE LA ATENCION	A2.2	GUIAS de PRACTICA CLINICA	ESTRATEGIA HEARTS/ Control Prenatal	Informe de transferencia de conocimientos - firma de asistencia	1																
				Protocolo Score mamá y claves obstétricas		1																
				Anemia en el embarazo		1																
				ESTRATEGIA HEARTS/Diabetes Gestacional		1																
				Trastornos Hipertensivos del Embarazo		1																
				Hemorragias post parto		1																
				ESTRATEGIA HEARTS/ITU en el embarazo		1																
				Planificación Familiar: Norma y Protocolo		1																
				Cuidados Paliativos		1																
				ESTRATEGIA HEARTS/AIEPI		1																
				Diabetes Mellitus Tipo 2		1																
				Hipertensión Arterial		1																
											12											
A5		A5.1	Metodología mejoramiento continuo de la calidad	Guía del mejoramiento continuo de la calidad	Informe de transferencia de conocimientos - firma de asistencia	2																
B4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	B4.1	Capacitaciones en temas relacionados con las actividades de los Comités y Equipos de Mejoramiento	Manual de Procesos Asistenciales para establecimientos de salud	Informe de transferencia de conocimientos - firma de asistencia	2																
				Llenado de formularios: Pacientes sin brazaletes y bitácora/ Notificación de eventos adversos		2																
				Capacitación: herramienta ciclo rápido de mejoramiento continuo		2																
C1	SEGURIDAD DEL PACIENTE	C1.1	MANUAL DE seguridad del paciente y modelo de gestión de información de los formularios del manual de seguridad del paciente	Manual de Seguridad del paciente y Protocolos de Prácticas Seguras	Informe de transferencia de conocimientos - firma de asistencia	2																

Fuente: Plan Anual de Calidad. Oficina Técnica Cuenca Norte 2022.

Elaborado: Md. Fernanda Arias C. responsable de Provisión y Calidad de los Servicios.

OTCN.

ANEXO 10. Cedula Presupuestaria Ejercicio 2022 – Dirección Distrital 01d04- Salud

[PRODUCCION]
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Agregada
Ejecucion del Presupuesto (Grupos Dinamicos)
 Expresado en Dólares
 Unidad Ejecutora = 1009

PAGINA : 1 DE 5
 FECHA : 04/01/2022
 HORA : 14:54.54
 REPORTE : R00804768.rdlc

- Institución / Coordinadora-Unidad Ejecutora - Actividad - Programa - Proyecto - Grupo Gasto - Item - FTE -
 DEL MES DE ENERO AL MES DE ENERO

EJERCICIO: 2,022

	DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	MONTO CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROMETER	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	% EJEJ
320 1009	MINISTERIO DE SALUD PUBLICA - DIRECCION DISTRITAL 01D04 - CHORDELEG-GUALACED - SALUD											
90 00 000 001	PRESTACIONES DE SALUD EN PRIMER NIVEL DE ATENCION A LA POBLACION											
90	PROVISION Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD											
90 00 000	SIN PROYECTO											
510000	EGRESOS EN PERSONAL											
510105 001	Remuneraciones Unificadas	5,295,166.00	0.00	5,295,166.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,295,166.00	5,295,166.00	0.00	0.00
510106 001	Salarios Unificados	922,662.00	0.00	922,662.00	0.00	0.00	0.00	0.00	922,662.00	922,662.00	0.00	0.00
510203 001	Decimo Tercer Sueldo	687,756.00	0.00	687,756.00	0.00	0.00	0.00	0.00	687,756.00	687,756.00	0.00	0.00
510204 001	Decimo Cuarto Sueldo	199,124.00	0.00	199,124.00	0.00	0.00	0.00	0.00	199,124.00	199,124.00	0.00	0.00
510304 001	Compensacion por Transporte	10,605.00	0.00	10,605.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,605.00	10,605.00	0.00	0.00
510306 001	Alimentacion	84,832.00	0.00	84,832.00	0.00	0.00	0.00	0.00	84,832.00	84,832.00	0.00	0.00
510401 001	Por Cargas Familiares	3,652.00	0.00	3,652.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,652.00	3,652.00	0.00	0.00
510408 001	Subsidio de Antigüedad	27,682.00	0.00	27,682.00	0.00	0.00	0.00	0.00	27,682.00	27,682.00	0.00	0.00
510509 001	Horas Extraordinarias y Suplementarias	20,851.00	0.00	20,851.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20,851.00	20,851.00	0.00	0.00
510510 001	Servicios Personales por Contrato	1,030,680.00	0.00	1,030,680.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,030,680.00	1,030,680.00	0.00	0.00
510515 001	Contratos Ocasionales para el Cumplimiento del Servicio Rural	500,616.00	0.00	500,616.00	0.00	0.00	0.00	0.00	500,616.00	500,616.00	0.00	0.00
510516 001	Contratos Ocasionales para el Cumplimiento de la Devengacion de Becas	507,072.00	0.00	507,072.00	0.00	0.00	0.00	0.00	507,072.00	507,072.00	0.00	0.00
510601 001	Aporte Patronal	819,597.00	0.00	819,597.00	0.00	0.00	0.00	0.00	819,597.00	819,597.00	0.00	0.00
510602 001	Fondo de Reserva	687,998.00	0.00	687,998.00	0.00	0.00	0.00	0.00	687,998.00	687,998.00	0.00	0.00
TOTAL 510000	EGRESOS EN PERSONAL	10,798,293.00	0.00	10,798,293.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,798,293.00	10,798,293.00	0.00	0.00
530000	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO											
530101 001	Agua Potable	9,000.00	0.00	9,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9,000.00	9,000.00	0.00	0.00

[PRODUCCION]
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Agregada
Ejecucion del Presupuesto (Grupos Dinamicos)
Expresado en Dólares
Unidad Ejecutora = 1009

PAGINA : 2 DE 5
 FECHA : 04/01/2022
 HORA : 14:54.54
 REPORTE : R00804768.rdlc

- Institución / Coordinadora-Unidad Ejecutora - Actividad - Programa - Proyecto - Grupo Gasto - Item - FTE -
 DEL MES DE ENERO AL MES DE ENERO

EJERCICIO: 2,022

DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	MONTO CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROMETER	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	% EJEC
530101 002 Agua Potable	98,607.00	0.00	98,607.00	0.00	0.00	0.00	0.00	98,607.00	98,607.00	0.00	0.00
530104 001 Energia Electrica	13,000.00	0.00	13,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13,000.00	13,000.00	0.00	0.00
530105 001 Telecomunicaciones	27,000.00	0.00	27,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	27,000.00	27,000.00	0.00	0.00
330100 001 Servicio de Courier	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00
530203 001 Almacenamiento - Embalaje - Desembalaje Envases Desarmados y Recarga de Escritores	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00
530204 001 Edición - Impresión - Reproducción - Publicaciones - Suscripciones - Fotocopiado - Traducción - Empastado - Ensamblación - Serigrafía - Fotografía - Camérezación - Filmación e Imágenes Satelitales	15,000.00	0.00	15,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,000.00	15,000.00	0.00	0.00
530208 001 Servicio de Seguridad y Vigilancia	430,578.00	0.00	430,578.00	0.00	0.00	0.00	0.00	430,578.00	430,578.00	0.00	0.00
530209 001 Servicios de Aseo -Lavado de Vestimenta de Trabajo- Fumigación -Desinfección Limpieza de Instalaciones manejo de desechos contaminados recuperacion y clasificación de materiales reciclables	320,903.00	0.00	320,903.00	0.00	0.00	0.00	0.00	320,903.00	320,903.00	0.00	0.00
530235 001 Servicio de Alimentación	139,320.00	0.00	139,320.00	0.00	0.00	0.00	0.00	139,320.00	139,320.00	0.00	0.00
530301 001 Pasajes al Interior	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00
530303 001 Viajes y Subalencias en el Interior	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00
530402 001 Edificios- Locales- Residencias y Cableado Estructurado (Instalación - Mantenimiento y Reparación)	15,000.00	0.00	15,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,000.00	15,000.00	0.00	0.00
530404 001 Maquinarias y Equipos (Instalación- Mantenimiento y Reparación)	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00	10,000.00	0.00	0.00

[PRODUCCION]
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Agregada
Ejecucion del Presupuesto (Grupos Dinamicos)
Expresado en Dólares
Unidad Ejecutora = 1009

PAGINA : 3 DE 5
 FECHA : 04/01/2022
 HORA : 14:54.54
 REPORTE : R00804768.rdlc

- Institución / Coordinadora-Unidad Ejecutora - Actividad - Programa - Proyecto - Grupo Gasto - Item - FTE -
 DEL MES DE ENERO AL MES DE ENERO

EJERCICIO: 2,022

	DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	MONTO CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR LUMBRARSE	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	% EJEC
530405 001	Vehículos (Servicio para Mantenimiento y Reparación)	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00	10,000.00	0.00	0.00
530502 001	Edificios- Locales y Residencias- Parquesaderos- Casilleros Judiciales y Bancarios (Arrendamiento)	72,876.00	0.00	72,876.00	0.00	0.00	0.00	0.00	72,876.00	72,876.00	0.00	0.00
530701 001	Desarrollo- Actualización- Asistencia Técnica y Soporte de Sistemas Informáticos	5,800.00	0.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00
530702 001	Arrendamiento y Licencias de Uso de Paquetes Informáticos	4,899.00	0.00	4,899.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,899.00	4,899.00	0.00	0.00
530801 001	Alimentos y Bebidas	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00	10,000.00	0.00	0.00
530802 001	Vestuario- Lencería- Prendas de Protección- y- Accesorios para Uniformes del personal de protección vigilancia y seguridad	60,000.00	0.00	60,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60,000.00	60,000.00	0.00	0.00
530803 001	Combustibles y Lubricantes	8,000.00	0.00	8,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8,000.00	8,000.00	0.00	0.00
530804 001	Materiales de Oficina	20,000.00	0.00	20,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20,000.00	20,000.00	0.00	0.00
530805 001	Materiales de Aseo	3,000.00	0.00	3,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,000.00	3,000.00	0.00	0.00
530807 001	Materiales de Impresión- Fotografía- Reproducción y Publicaciones	17,500.00	0.00	17,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17,500.00	17,500.00	0.00	0.00
530809 001	Medicamentos	220,000.00	0.00	220,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	220,000.00	220,000.00	0.00	0.00
530810 001	Dispositivos Médicos para Laboratorio Clínico y de Patología	120,000.00	0.00	120,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	120,000.00	120,000.00	0.00	0.00
530811 001	Insumos Materiales y Suministros para Construcción Electricidad Plomería Carpintería Señalización Vial Navegación Contra Incendios y placas	6,000.00	0.00	6,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6,000.00	6,000.00	0.00	0.00
530813 001	Repuestos y Accesorios	20,000.00	0.00	20,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20,000.00	20,000.00	0.00	0.00

[PRODUCCION]
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Agregada
Ejecucion del Presupuesto (Grupos Dinamicos)
 Expresado en Dólares
 Unidad Ejecutora = 1009
 - Institución / Coordinadora-Unidad Ejecutora - Actividad - Programa - Proyecto - Grupo Gasto - Item - FTE -
 DEL MES DE ENERO AL MES DE ENERO

PAGINA : 4 DE 5
 FECHA : 04/01/2022
 HORA : 14:54.54
 REPORTE : R00804768.rdlc

EJERCICIO: 2,022

	DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	MONTO CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROMETER	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	% EJEC
	530820 001 Menaje y Accesorios Descartables	2,000.00	0.00	2,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00	2,000.00	0.00	0.00
	530826 001 Dispositivos Medicos de Uso General	130,000.00	0.00	130,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	130,000.00	130,000.00	0.00	0.00
	530833 001 Dispositivos Medicos para Inyeccion	17,000.00	0.00	17,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17,000.00	17,000.00	0.00	0.00
	531403 001 Mobiliario	7,000.00	0.00	7,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,000.00	7,000.00	0.00	0.00
	531404 001 Maquinarias y Equipos	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00	10,000.00	0.00	0.00
	531407 001 Equipos- Sistemas y Paquetes Informaticos	17,622.00	0.00	17,622.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17,622.00	17,622.00	0.00	0.00
TOTAL	530000 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1,840,505.00	0.00	1,840,505.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,840,505.00	1,840,505.00	0.00	0.00
	570000 OTROS EGRESOS CORRIENTES											
	570102 001 Tasas Generales- Impuestos- Contribuciones- Premios- Licencias y Patentes	15,999.00	0.00	15,999.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,999.00	15,999.00	0.00	0.00
	570201 001 Seguros	45,024.00	0.00	45,024.00	0.00	0.00	0.00	0.00	45,024.00	45,024.00	0.00	0.00
	570201 002 Seguros	23.00	0.00	23.00	0.00	0.00	0.00	0.00	23.00	23.00	0.00	0.00
	570206 001 Costos Judiciales Trámites Notariales Legalizacion de Documentos y Arreglos Extrajudiciales	600.00	0.00	600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	600.00	600.00	0.00	0.00
TOTAL	570000 OTROS EGRESOS CORRIENTES	61,646.00	0.00	61,646.00	0.00	0.00	0.00	0.00	61,646.00	61,646.00	0.00	0.00
	580000 TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES											
	580209 001 A Jubilados Patronales	433,587.00	0.00	433,587.00	0.00	0.00	0.00	0.00	433,587.00	433,587.00	0.00	0.00
TOTAL	580000 TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES	433,587.00	0.00	433,587.00	0.00	0.00	0.00	0.00	433,587.00	433,587.00	0.00	0.00
TOTAL	90 00 000 SIN PROYECTO	13,134,031.00	0.00	13,134,031.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13,134,031.00	13,134,031.00	0.00	0.00
TOTAL	90 PROVISION Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	13,134,031.00	0.00	13,134,031.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13,134,031.00	13,134,031.00	0.00	0.00
TOTAL	90 90 000 001 PRESTACIONES DE SALUD EN PRIMER NIVEL DE ATENCION A LA POBLACION	13,134,031.00	0.00	13,134,031.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13,134,031.00	13,134,031.00	0.00	0.00

[PRODUCCION]
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Agregada
Ejecución del Presupuesto (Grupos Dinámicos)
 Expresado en Dólares
 Unidad Ejecutora = 1009

PAGINA : 5 DE 5
 FECHA : 04/01/2022
 HORA : 14:54.54
 REPORTE : R00804768.rdlc

- Institución / Coordinadora-Unidad Ejecutora - Actividad - Programa - Proyecto - Grupo Gasto - Item - FTE -
 DEL MES DE ENERO AL MES DE ENERO

EJERCICIO: 2,022

	DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	MONTO CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROMETER	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	% EJEC
90 00 000 004	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD SEGUNDO NIVEL											
90	PROVISION Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD											
90 00 000	SIN PROYECTO											
510000	EGRESOS EN PERSONAL											
510105 001	Remuneraciones Unificadas	28,884.00	0.00	28,884.00	0.00	0.00	0.00	0.00	28,884.00	28,884.00	0.00	0.00
510203 001	Decimo Tercer Sueldo	2,667.00	0.00	2,667.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,667.00	2,667.00	0.00	0.00
510204 001	Decimo Cuarto Sueldo	476.00	0.00	476.00	0.00	0.00	0.00	0.00	476.00	476.00	0.00	0.00
510601 001	Aporte Patronal	2,980.00	0.00	2,980.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,980.00	2,980.00	0.00	0.00
510602 001	Fondo de Reserva	2,425.00	0.00	2,425.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,425.00	2,425.00	0.00	0.00
TOTAL	510000 EGRESOS EN PERSONAL	37,432.00	0.00	37,432.00	0.00	0.00	0.00	0.00	37,432.00	37,432.00	0.00	0.00
TOTAL	90 00 000 SIN PROYECTO	37,432.00	0.00	37,432.00	0.00	0.00	0.00	0.00	37,432.00	37,432.00	0.00	0.00
TOTAL	90 PROVISION Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	37,432.00	0.00	37,432.00	0.00	0.00	0.00	0.00	37,432.00	37,432.00	0.00	0.00
TOTAL	90 00 000 004 PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD SEGUNDO NIVEL	37,432.00	0.00	37,432.00	0.00	0.00	0.00	0.00	37,432.00	37,432.00	0.00	0.00
TOTAL	328 1009 MINISTERIO DE SALUD PUBLICA - DIRECCION DISTRITAL 01D04 - CHORDELEG-GUALACED - SALUD	13,171,463.00	0.00	13,171,463.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13,171,463.00	13,171,463.00	0.00	0.00