



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Plan de gestión Gerencial para la implementación del Proceso de evaluación de la Calidad de atención y seguridad del paciente de los proveedores de salud de la empresa Mediasist S.A. periodo 2022 - 2023”.

**Profesor
Mónica Moncayo Robles**

**Autora
Gabriela Estefanía Osorio Coronel**

2022

RESUMEN

En el presente trabajo se realizó el Plan de Gestión Gerencial para la implementación de una matriz de evaluación de la calidad de atención y la seguridad del paciente a los proveedores de salud de la empresa Mediasist S.A. a ejecutarse en el periodo 2022 – 2023.

Se identifico la oportunidad de mejora en la institución, en la gestión de la evaluación de proveedores de salud, creando una matriz para la evaluación de la seguridad del paciente. Ya que a pesar de que el cumplimiento de estos criterios es exigido a todas las instituciones de salud por leyes y reglamentos de los entes rectores, como el Ministerio de Salud Pública, en la práctica no se dan. Por lo cual se considera importante para el bienestar de los beneficiarios de las atenciones de salud, evaluar la calidad de atención recibida y poder llegar a un mejoramiento continuo, de esa forma destacarse entre otras instituciones.

Se utilizo una metodología de investigación cualitativa descriptiva, usando técnicas de revisión documental e investigación bibliográficas de las diferentes guías nacionales e internacionales. Se recabó información estadística de Mediasist analizando con énfasis el tipo de quejas medidas. Esto se utilizó para realizar la propuesta del Plan de Gestión Gerencial el cual propone 7 estrategias a implementarse. Así también, se identificó las limitaciones que se pueden presentar en la implementación del plan.

ABSTRACT

The present research paper, a Management Plan has been made for the implementation of a worksheet for evaluating the quality of medical attention and patient safety of health providers of the company Mediasist S.A. to be accomplished in the period 2022-2023.

It was identified an opportunity for improvement in the process of the evaluation of health providers, creating a worksheet for the evaluation of patient safety. Even though the fact that fulfillment of these criteria is a requirement of laws and regulations for the health institutions, by the governing bodies such as the Ministry of Public Health, in practice they do not occur. Therefore, it is considered important for the well-being of the beneficiaries of the health care, to evaluate the quality of care received and to be able to seek continuous improvement, thus standing out among other institutions.

A descriptive qualitative research methodology was used, using documentary review techniques and bibliographic research of the different national and international guides. Statistical information from Mediasist was collected, emphasizing the type of complaints measured. This was used to make the proposal for the Management Plan, which proposes 7 strategies to be implemented. Likewise, the limitations that may occur in the implementation of the plan were identified.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1	CAPITULO I	8
1.1	INTRODUCCIÓN	8
1.2	Análisis de la situación Actual de Gestión Gerencial	9
1.2.1	Estructura Administrativa, Financiera y operativa	9
1.2.2	Oferta y demanda de servicios	11
1.2.3	Análisis geoespacial y geopolíticos	12
1.2.4	Oferta de servicios	13
1.2.5	Población atendida	14
1.3	Planteamiento del Problema u Oportunidad de mejora	15
1.4	Justificación del planteamiento del problema.....	18
1.5	Objetivo General	18
1.6	Objetivos Específicos	18
1.7	Propuesta y Justificación de alternativas de solución	19
2	CAPITULO II	21
2.1	Justificación y Aplicación de la metodología a utilizar.....	21
2.1.1	Justificación y aplicación de metodología cualitativa para la realización del plan de prestación de servicios.	21
2.1.2	Diagnósticos de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud.....	24
	Gestión Gerencial de la Dirección	25
	Gestión del Área de Auditoría Médica.....	25
	Gestión Financiera	25
	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	26
	Gestión de Marketing	26
2.2	Estrategia Institucional	28
3	CAPITULO III	29
3.1	Planteamiento Estratégico	29

3.1.1.	Análisis del Entorno Social	29
3.1.2.	Análisis de la industria de Servicios del Área de la Salud (Porter) 30	
3.1.3.	Análisis FODA	31
3.1.4.	Cadena de Valor de la Organización.....	32
3.1.5.	Planificación Estratégica.....	33
3.2	Plan de Gestión Gerencial	35
4	CAPITULO IV.....	41
4.1	Evaluación e Implementación de Gestión Gerencial.....	41
4.2	Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial	41
4.3	Conclusiones y recomendaciones.....	42
4.1.1	Conclusiones	42
4.1.2	Recomendaciones	42
5	Bibliografía	44
6	ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Evaluación de Alternativas de Mejora	19
Tabla 2. Matriz de factibilidad.....	20
Tabla 3. Informe de Quejas & Malos & Comentarios	22
Tabla 4. Porcentaje de Quejas, Malos y Comentarios	23
Tabla 5. Presupuesto Estimado del Plan de Gestión Gerencial	39
Tabla 6. Monitoreo del Plan de Gestión Gerencial.....	40
Tabla 7. Limitaciones y/o restricciones	41
Tabla 8. Detalle de Motivos de Quejas	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Logo Gea Ecuador.....	12
Ilustración 2. Logo Mediasist.....	12
Ilustración 3. Oficinas Gea Ecuador – Guayaquil	13
Ilustración 4. Árbol de Problemas	17
Ilustración 5. Gráfico Quejas, Malos, Comentarios del Área Medica	24
Ilustración 6. Análisis FODA	27
Ilustración 7. Fuerzas de Porter para el Área de la Salud.....	30
Ilustración 8. Cadena de Valor de la Organización.....	32
Ilustración 9. Ejemplo de Matriz de Evaluación.....	46
Ilustración 10. Ejemplo de Validación de Puntos a Evaluar	47

1 CAPITULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

La empresa Mediasist S.A. brinda servicios médicos a nivel nacional, estando sus oficinas principales en la ciudad de Guayaquil. Esta empresa fue creada en el año 2009 y pertenece al grupo empresarial Gea Ecuador. Mediassist se dedica a brindar soluciones de salud a clientes, los cuales son empresas que ofertan micro seguros de salud, siendo sus clientes los beneficiarios de las atenciones médicas, odontológicas y otros servicios. Mediasist, a su vez brinda servicios médicos a través de sus proveedores de salud. El grupo empresarial Gea Ecuador contiene a sub-empresas, como Mediasist, las que cuentan con una cultura la cual se basa bajo estrictos estándares de calidad, con una política enfocada a ser los líderes del mercado, mediante la mejora continua y trabajo en equipo de su personal, clientes, proveedores y socios.

Mediasist ha tenido un mayor crecimiento en los últimos 5 años, con más clientes y beneficiarios de sus servicios médicos, por lo que también ha tenido lugar un crecimiento de sus proveedores de salud a nivel nacional. Los proveedores son en su mayoría de primer nivel de atención de salud, con una gran demanda de consulta externa, pero además cuenta con proveedores de salud de niveles superiores de menor demanda.

Así mismo, en las últimas dos décadas a nivel mundial ha ganado gran relevancia la calidad de atención y la seguridad del paciente considerándose un componente clave en las instituciones de salud. Su importancia ha surgido a raíz de la creciente complejidad del manejo de pacientes o intervenciones de salud (ENEAS, 2006). Las intervenciones de salud son procedimientos necesarios para el tratamiento de las patologías de los pacientes, que conllevan a efectos no deseados secundarios a las atenciones, estos efectos son un porcentaje elevado de las causas de mortalidad y morbilidad en los sistemas de salud (Saturno, 2008). Los daños que pueden ocurrir a pacientes

dentro de una institución de salud y los costos que estos implican para los sistemas de salud han llevado a que se estudie y se implementen acciones que permitan controlar y minimizar estas complicaciones.

Es así como la gestión de la calidad de salud implica varios procesos los cuales se relacionan entre sí con el objetivo en común de la satisfacción de paciente (Sousa, 2012). Los procesos involucrados para lograr el objetivo van desde la seguridad del paciente, la organización para seguir procedimientos para así evitar daños a los pacientes, organización para que el paciente reciba diagnósticos y tratamientos adecuados y así lograr el resultado esperado con el menor riesgo de efectos adversos (Vega, 2007).

1.2 Análisis de la situación Actual de Gestión Gerencial

1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y operativa

Actualmente las atenciones médicas y odontológicas son gestionadas mediante un Call center propio de Mediasist, al cual se contactan los beneficiarios, para así poder obtener de manera eficiente, una cita médica u odontológica en su lugar de preferencia. El Call Center atiende las 24 horas del día todos los días del año, dando las citas médicas en un corto tiempo, la mayoría de las veces el mismo día, o al día siguiente. Posterior a la atención recibida se les indican a los pacientes en cual proveedor de medicamentos cercano a su ubicación, farmacias, pueden retirar sus prescripciones médicas.

El Call center está precedido por el gerente de operaciones, el cual a su vez trabaja de manera coordinada con el jefe del área médica, el cual se encarga de gestionar a los proveedores médicos, odontológicos, de farmacias y demás. A raíz de la pandemia, además de contar con citas médicas, se implementó el servicio de orientación médica telefónica, con un proveedor de orientación medica por llamadas. Este puede prescribir medicamentos básicos y orientar

al afiliado si es necesaria una mayor atención y el periodo de tiempo en la cual se la debería de recibir. También, dentro de la secuencia de atención a los pacientes interviene el área de Calidad, los cuales realizan llamadas a todos los usuarios posterior a recibir su atención, para comprobar que hayan recibido el servicio sin costos y si tienen alguna queja o novedad. En dicha llamada telefónica, realizan una encuesta de satisfacción realizando las siguientes preguntas:

- ¿Recibió usted atención Medica / odontológica?
- ¿Usted está satisfecho con la atención recibida?
- ¿Recomendaría a otras personas el servicio ofrecido?
- ¿Recibió los medicamentos prescritos? ¿existió alguna novedad con el despacho de estos?

Los parámetros establecidos para realizar estas preguntas, a pesar de ser importantes en el sentido de atención al cliente y satisfacción del cliente, no evalúan la calidad de la atención y la seguridad del paciente. Por lo que es un insumo que no puede ser usado para valorar la seguridad del paciente.

En la actualidad se realizan supervisiones médicas y odontológicas a los proveedores una vez al año. Proceso el cual es realizado por el supervisor médico, en donde se revisan los siguientes parámetros:

- Infraestructura:
 - Recepción
 - Identificación de la clínica dental
 - Identificación de la Marca Mediassist
 - Computadora y teléfono
 - Iluminación
 - Numero de consultorios o sillones Odontológicos
 - Área de esterilización

- Área de Imágenes
- Personal:
 - Vestimenta
 - Amabilidad, actitud de servicio te
 - Prendas de protección
 - Número de médicos / odontólogos
- Ubicación:
 - Vías de acceso
 - Localización
 - Parqueos
- Costos:
 - Tarifario GEA
 - Tarifario Privado
- Bioseguridad:
 - Manejo de desechos (Gadere)
 - Tachos de basura (tachos negros, tachos rojos)
 - Tachos de objetos cortopunzantes (guardianes)
 - Hoja de control de limpieza en baños de la institución

Dentro de los parámetros mencionados, se cubren algunos de los del manual de seguridad del paciente del MSP, también otros no pertinentes o de menor relevancia para la práctica de salud.

1.2.2 Oferta y demanda de servicios

Mediasist oferta una variedad amplia de pólizas de salud, de acuerdo con los convenios y contratos realizados con sus clientes. Los principales clientes de la empresa son otras empresas como instituciones financieras de tarjetas de créditos, las cuales ofrecen seguros de salud a sus tarjetahabientes; empresas con un gran número de empleados, a los cuales brindan seguros médicos y odontológicos con sus familias; a instituciones financieras como bancos, los cuales ofertan a sus clientes diferentes tipos de

servicios de salud; también a empresas diversas que ofertan de manera de activaciones de marcas servicios diversos de salud, como por el día de la mujer ofrecen mamografías, entre otros.

1.2.3 Análisis geoespacial y geopolíticos



Ilustración 1. Logo Gea Ecuador
Fuente: Gea Ecuador. 2022



Ilustración 2. Logo Mediasist
Fuente: Gea Ecuador. 2022



Ilustración 3. Oficinas Gea Ecuador – Guayaquil

Mediasist es una empresa con su sede principal en la ciudad de Guayaquil, que además cuenta con oficinas en la ciudad de Quito. Esta cuenta con una amplia variedad de clientes a nivel nacional y de proveedores de servicios de salud estratégicos a nivel nacional. Sus proveedores son de diferentes tamaños y niveles de atención, como son consultorios médicos de primer nivel en áreas rurales o ciudades secundarias, así como grandes cadenas farmacéuticas con presencia a nivel nacional.

La mayor proporción de beneficiarios son de la provincia de Manabí, seguida por la provincia de Los Ríos y El Oro. (Mediasist S.A., 2022)

1.2.4 Oferta de servicios

La oferta de servicios va de acuerdo con el tipo de póliza o convenio de cada beneficiario, la mayoría tienen cobertura de diferentes especialidades de consulta externa y servicios de odontología, cobertura de medicamentos específicos con un límite por mes, y en menor proporción cobertura en atención por emergencias en proveedores hospitalarios.

Servicios ofertados:

- Citas medica
- Orientación medica
- Medico a domicilio
- Exámenes de Laboratorio
- Asistencia en sala de Emergencia
- Gastos por medicamentos
- Gastos médicos y hospitalarios
- Traslado medico terrestre (Ambulancia)
- Estudios médicos preventivos
- Citas odontológicas
- Limpieza dental
- Procedimientos dentales varios

Especialidades de consulta externa (citas médicas):

- Medicina General
- Pediatría
- Ginecología
- Odontología
- Traumatología
- Oftalmología

1.2.5 Población atendida

La población atendida promedio es de 8000 pacientes mensualmente, en sus diferentes servicios y localidades, un promedio de 400 pacientes diarios. Los dos últimos años por efecto de la pandemia, ha existido picos de demanda de atenciones médicas y disminución en atenciones odontológicas. En el año 2021 se pudo observar una demanda más homogénea en los servicios de la siguiente forma:

- Asistencias Odontológicas: 56829 atenciones
- Asistencias Médicas: 30795 atenciones
- Gastos por medicamentos: 23979 prescripciones cubiertas
- Orientación Medica: 3273 orientaciones telefónicas

1.3 Planteamiento del Problema u Oportunidad de mejora

El Ecuador alineándose a los requerimientos mundiales y aprovechando su nueva constitución, creo artículos los cuales buscan asegurar que la salud sea un derecho garantizado por el estado según el Artículo 32 de la Constitución (Constitución de la República del Ecuador, 2008) el cual será garantizado mediante diferentes políticas, acciones, servicios en busca de una atención integral de la salud, siendo universal, solidaria, equitativa, intercultural; inclusive el texto de la constitución indica que la salud debe de ser de calidad, demostrando la importancia de la búsqueda continua de esta. Así también en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Salud (CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR, 2006) habla de una atención de salud oportuna y de calidad en los diferentes niveles del sistema de salud. Por lo que para buscar cumplir el marco legal previamente expuesto fue creado, mediante el acuerdo Ministerial 115 del año 2016, el Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Él es la base técnica de implementación obligatoria para todas las instituciones que conformen los subsistemas de salud del país. El manual contiene 4 apartados principales: Seguridad del paciente y Gestión de la mejorar continua, Bioseguridad, Manejo de desechos y prevención de muerte materna.

En el apartado de Seguridad del paciente y Gestión de la mejora continua, se trata a las prácticas administrativas, asistenciales y administrativas /asistenciales, a realizar. Lo cual indica que el bienestar de una institución de salud no solo es responsabilidad del área administrativa o de las áreas asistenciales, sino de ambas. Estas prácticas buscan que exista una atención de salud de manera segura, evitando en lo mayor posibles sucesos prevenibles

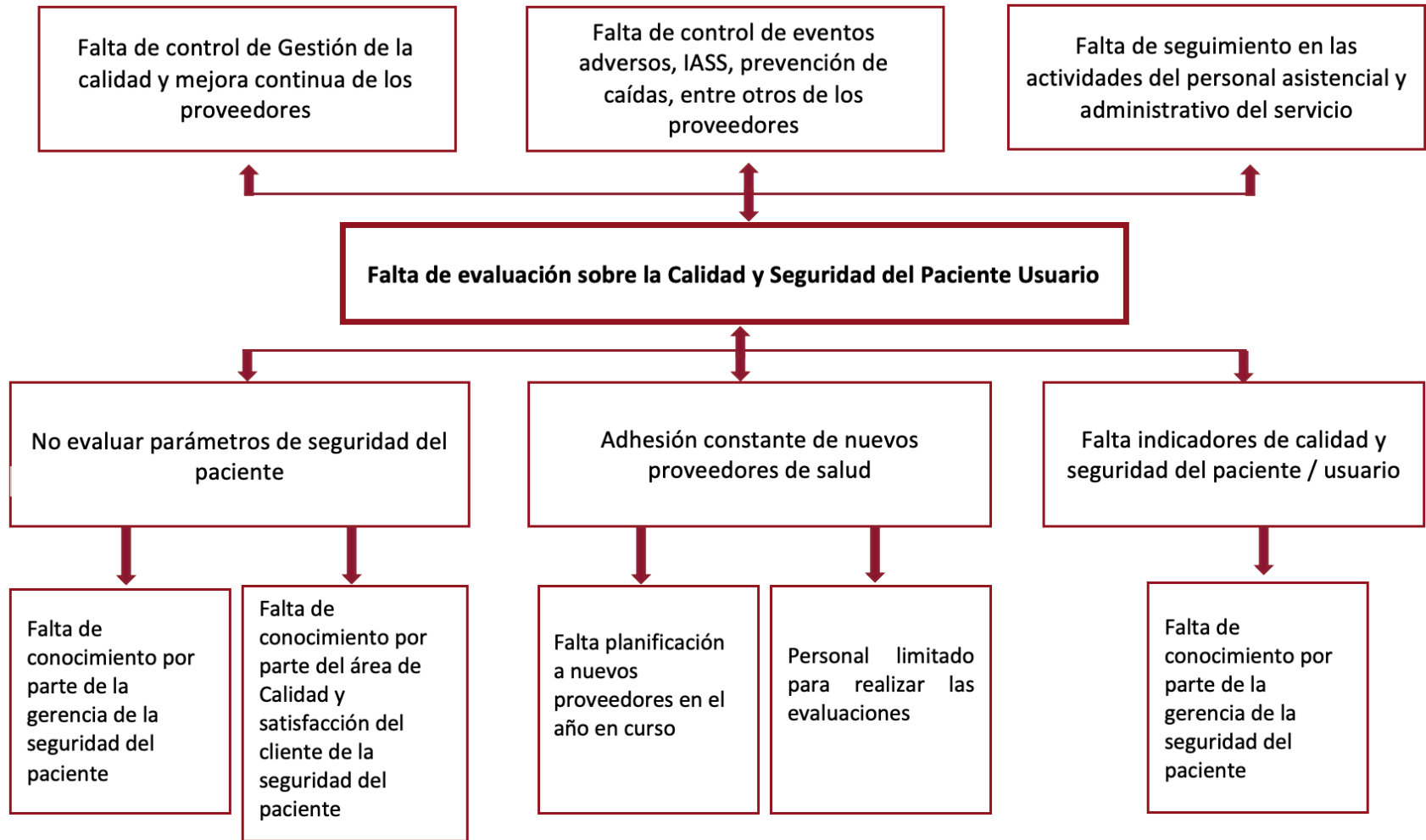
(Ministerio de Salud Pública, 2016).

Es así como las instituciones de Salud del Ecuador ya sean públicas o privadas, se rigen bajo estándares previamente descritos, por lo cual todas las instituciones de salud debidamente autorizadas por la autoridad competente deberían de cumplirlos para su funcionamiento. Asimismo, deberían de ser supervisadas por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS) pero en la realidad muchas veces no ocurre esto, debido a la falta de recursos de la institución para poder realizarlo, la lejanía de ciertos centros de salud, entre otros factores.

Mediasist cuenta con una cantidad importante de proveedores de salud en diferentes provincias del Ecuador, sus proveedores de citas médicas y odontológicas con mayor número de atenciones se encuentran en ciudades secundarias. Estos proveedores son visitados una vez al año por el jefe Médico, en donde se realizan supervisiones a las instalaciones comprobando los servicios brindados. En esta supervisión no se utilizan guías internacionales o nacionales específicas, por lo cual sería importante alinearse con manuales ya creados para este tipo de verificaciones a fin de que la aprobación de las instituciones prestadores de los servicios de salud garantice un servicio dinámico, confiable y oportuno a los clientes y beneficiarios de pólizas.

Se propone la creación de una matriz de verificación de cumplimiento de las prácticas administrativas y asistenciales basadas en el manual de seguridad del paciente usuario del Ministerio de Salud Pública que sea fácil de usar, rápida y eficaz. Además, se propone la contratación de un supervisor odontológico para que brinde apoyo al momento de realizar las supervisiones a los proveedores de salud. Así también posterior al proceso de evaluación, continuar con una secuencia de mejoras en los proveedores.

Ilustración 4. Árbol de Problemas



Elaborado por: Osorio G, 2022

1.4 Justificación del planteamiento del problema

De acuerdo con el Manual de Seguridad del Paciente – Usuario del Ministerio de Salud Pública los establecimientos de salud deben de cumplir los parámetros y estándares para garantizar la calidad de los servicios ofertados. Alineándose con la política de calidad de Mediasist, la cual busca brindar a sus clientes los servicios solicitados basándose en una cultura de gestión de calidad, a través de mejora continua (Mediasist, 2021). En este sentido, la implementación de un proceso de evaluación a los proveedores de Mediasist, basado en un manual creado por el ente rector, de manera sencilla y eficaz es importante para asegurar la calidad del servicio entregado.

1.5 Objetivo General

Desarrollar un proceso de evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad del paciente para tener una mejora continua en la entrega de servicios de salud por Mediasist.

1.6 Objetivos Específicos

- Realizar una matriz de verificación del cumplimiento del Manual de Seguridad del Paciente adaptada a las necesidades y realidades de Mediasist.
- Identificar puntos de la matriz de verificación que no sean pertinentes al nivel de atención al proveedor evaluado.
- Solicitar estrategias de mejora a los proveedores de salud según los resultados obtenidos.

1.7 Propuesta y Justificación de alternativas de solución

Tabla 1. Matriz de Evaluación de Alternativas de Mejora

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
ESCUELA DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD
Plan de Gestión para la Implementación de la Calidad de Atención y Seguridad del Paciente de los Proveedores de Salud de Mediasist año 2022
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE MEJORA

No	PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
1	Falta de evaluación practicas asistenciales/administrativas para seguridad del paciente	Falta de gestión para implementar practicas asistenciales	Posibles daños en la integridad y salud de los pacientes usuarios	Predisposición a los cambios de parte de Proveedores	Implementación de buenas prácticas asistenciales/administrativas	Jefatura Administrativa / jefe Medico
2	Personal limitado para realizar las evaluaciones	Falta de Supervisor Odontológico	Proceso de supervisiones lento	Proceso de contratación de personal	Contratación de personas que cumplan el perfil	Jefatura Administrativa / Jefe Medico
3	Falta de estrategias de mejoras por parte de los establecimientos de salud	Falta de una primera evaluación sobre la seguridad del paciente para poder tener una continuidad de mejoras	No tener acciones de corrección en los posibles problemas detectados	Predisposición a los cambios de parte de los proveedores	Planificación de procesos de mejoras posterior a la primera evaluación de la seguridad del paciente	Jefatura Administrativa / Jefe Medico
4	Aprobación por parte de gerencia de los puntos de evaluación de matriz de seguridad de paciente	No poder implementar todas las practicas del manual de seguridad del paciente	Proceso incompleto de evaluación	Persuadir mediante socialización de cada una de las prácticas y su trascendencia	Priorizar practicas más relevantes	Jefatura Administrativa / Jefe Médico / Gerencia General
Elaboración: Gabriela Estefanía Osorio Coronel Fecha: 23 de marzo de 2022						

Tabla 2. Matriz de factibilidad

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
Falta de evaluación practicas asistenciales/administrativas para seguridad del paciente	Implementación de buenas prácticas asistenciales	10/10	10/10	9/10	29/30
Personal limitado para realizar las evaluaciones	Contratación de personas que cumplan el perfil	10/10	8/10	8/10	26/30
Falta de estrategias de mejoras por parte de los establecimientos de salud	Planificación de procesos de mejoras posterior a la primera evaluación de la seguridad del paciente	10/10	10/10	8/10	28/30
Aprobación por parte de gerencia de los puntos de evaluación de matriz de seguridad de paciente	Priorizar practicas más relevantes	9/10	10/10	8/10	27/30
Elaboración: Gabriela Estefanía Osorio Coronel Fecha: 23 de marzo de 2022					

2 CAPITULO II

2.1 Justificación y Aplicación de la metodología a utilizar

Para el presente trabajo se utilizó una metodología de investigación cualitativa, a través del método de investigación observacional también conocido como descriptivo. Asimismo, se usó la técnica de investigación documental, entrevistas con el personal involucrado de la empresa e investigación bibliográfica de las guías de seguridad del paciente (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2016).

Al realizar una entrevista con los responsables del área de Calidad de la empresa, se pudo obtener información del año 2021 de Gea Ecuador. Adicionalmente se realizó entrevistas con el responsable del área de Auditoría Médica, en donde se pudo obtener mayor información sobre la gestión que se realiza con los proveedores de salud de la empresa y de la misma manera, se pudo trabajar con el área de auditoría médica en la matriz de evaluación a los proveedores basada en el manual de seguridad del paciente del Ministerio de Salud Pública.

2.1.1 Justificación y aplicación de metodología cualitativa para la realización del plan de prestación de servicios.

Por medio de las entrevistas antes mencionadas se obtuvo el informe de Quejas, malos y comentarios del año 2021 de la empresa Gea Ecuador, el cual detalla la información por mes y servicios ofertados.

Como se ha explicado previamente en el presente documento, posterior a un servicio brindado, el área de calidad de Mediasist llama a la persona que recibió la atención para realizar una encuesta corta de satisfacción, además de confirmar que el servicio fue brindado de forma correcta o recolectar novedades de las atenciones. Esta información se analiza de manera

trimestral y una vez al año se realiza el consolidado con su respectivo análisis para presentación a las autoridades de la organización.

Para un mayor entendimiento y análisis se recabó la terminología de queja, malo y comentario de los criterios de evaluación del servicio de la gestión del área Gestión de Calidad y Gestión de la información, actualizado el año 2021. En donde define a queja como una inconformidad o insatisfacción presentada por el cliente con respecto al servicio recibido. Existen dos tipos de quejas: Sin comprobar, las cuales son escaladas al área de calidad para su revisión; y quejas improcedentes, las cuales no son escaladas al área de calidad ni de supervisores de áreas ya que las atenciones brindadas se apegan a los lineamientos establecidos por la empresa. Se considera Malo cuando existe una inconformidad del cliente y se logra comprobar que los procedimientos de atención no han sido apegados a los lineamientos, los cuales deben de tener un plan de acción para su mejora inmediata. Se considera comentario a un aporte concerniente al servicio sin presentar una inconformidad.

En la tabla 2, se observa que la mayor cantidad de quejas, malos y comentarios se presentan en el área media, en comparación con otros servicios ofertados.

Tabla 3. Informe de Quejas & Malos & Comentarios

INFORME DE QUEJAS & MALOS & COMENTARIOS 2021												
GESTIÓN & MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
PROVEEDORES	228	87	298	224	224	153	139	121	146	200	188	153
Vial	40	14	47	34	34	26	35	31	33	40	44	26
Dental	35	20	47	60	61	40	37	35	44	52	55	39
Médico	138	41	174	104	98	73	53	42	57	79	66	74
Hogar	4	2	6	6	10	3	5	6	3	13	12	3
Legal	10	8	20	16	21	8	8	6	8	16	10	8
Diversos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exequial	1	2	4	4	0	3	1	1	1	0	1	3

Nota: Fuente: Gea Ecuador, 2022.

Se visualiza que en el mes de enero y marzo del año 2021 existió un mayor número de quejas en el área médica, pudiendo estar relacionadas con un aumento de atenciones brindadas debido a picos de la pandemia del Covid-19.

No se comparó la información con años previos a la pandemia, ya que ha existido un rápido crecimiento de clientes y beneficiarios durante la emergencia sanitaria.

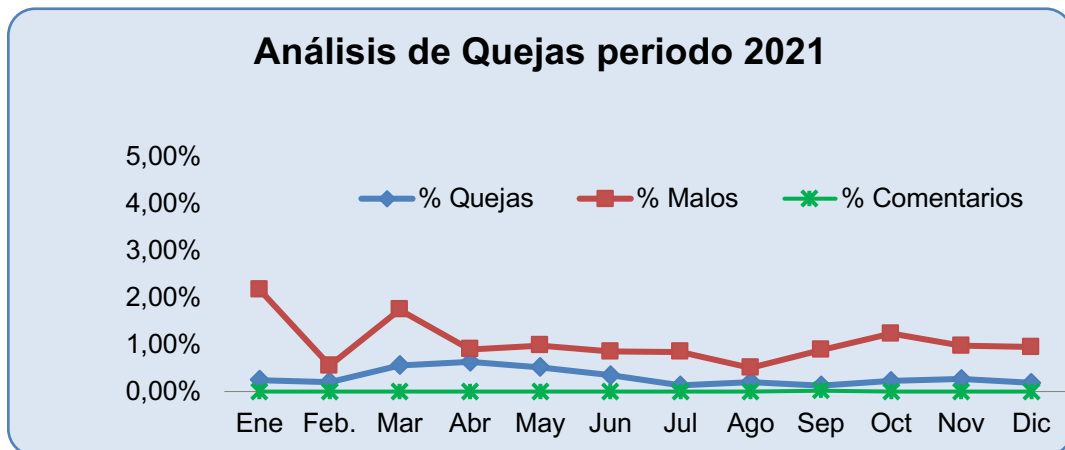
Tabla 4. Porcentaje de Quejas, Malos y Comentarios

Porcentaje de Quejas, Malos y Comentarios del Área Médica													
2021													
	Ene	Feb.	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
COSTA+SIERRA													
Asist.	5709	5453	7560	6801	6551	6099	5466	5948	5551	5432	5349	5402	71.321
Quejas	14	11	42	43	34	21	7	12	7	12	14	10	227
Malos	124	30	132	61	64	52	46	30	49	67	52	51	758
Comentarios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
% Insatisfacción	2,42 %	0,75 %	2,30 %	1,53 %	1,50 %	1,20 %	0,97 %	0,71 %	1,03 %	1,45 %	1,23 %	1,13 %	1,38 %
TOTAL													
Total de Servicios	5709	5453	7560	6801	6551	6099	5466	5948	5551	5432	5349	5402	71.321
Total de Quejas	138	41	174	104	98	73	53	42	57	79	66	61	986
% Quejas	0,25 %	0,20 %	0,56 %	0,63 %	0,52 %	0,34 %	0,13 %	0,20 %	0,13 %	0,22 %	0,26 %	0,19 %	0,32 %
% Malos	2,17 %	0,55 %	1,75 %	0,90 %	0,98 %	0,85 %	0,84 %	0,50 %	0,88 %	1,23 %	0,97 %	0,94 %	1,06 %
%Comentarios	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
% Insatisfacción	2,42 %	0,75 %	2,30 %	1,53 %	1,50 %	1,20 %	0,97 %	0,71 %	1,03 %	1,45 %	1,23 %	1,13 %	1,38 %

Nota: Fuente: Gea Ecuador, 2022.

En la tabla 4 podemos observar la relación de las quejas, malos y comentarios con la cantidad de atenciones brindadas por el área médica del año 2021, obteniendo un resultado porcentual, siendo el mes de enero el de mayor porcentaje, 2.42% de acuerdo con las atenciones brindadas.

Ilustración 5. Gráfico Quejas, Malos, Comentarios del Área Medica



Fuente: Gea Ecuador, 2021

Adicionalmente, se obtuvo los motivos de las quejas con mayor incidencia en el área Médica, descrita en el anexo 1, las más prevalentes fueron las siguientes:

- Farmacia niega crédito
- Sin stock de medicinas
- Proveedor toma datos y no atiende
- Sin stock de recetario oficial de Mediassist
- Tiempo mayor de lo establecido

Por todo lo antes expuesto, se puede llegar al análisis que a pesar de que en las encuestas de satisfacción de servicio al cliente no se miden parámetros de seguridad del paciente, estas igual reflejan novedades en la atención como son las quejas y malos que se ha expuesto previamente.

2.1.2 Diagnósticos de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud

Se realiza un análisis FODA de las gestiones intervinientes para poder realizar una correlación de la gestión intervenida y su diagnóstico situacional versus la oportunidad de mejora identificada.

Gestión Gerencial de la Dirección

Fortalezas:

- F1. Gozar con experiencia de desarrollo e implementación de procesos y gestiones relacionadas con la satisfacción del cliente
- F2. Contar con alto compromiso gerencial respecto a mantener una política de constante mejora de la calidad de sus servicios en especial con los servicios de salud

Debilidades:

- D1. Falta de conocimiento sobre la seguridad del paciente y su importancia por parte de la gerencia general

Gestión del Área de Auditoría Médica

Fortalezas:

- F3. Contar con una planificación anual de un proceso paralelo en los proveedores de salud por lo que se podría implementar rápidamente
- F4. Conocimiento sobre los antecedentes legales y teóricos de la importancia de la seguridad del paciente

Debilidades:

- D2. Personal limitado para realizar las evaluaciones al número creciente de proveedores de salud

Gestión Financiera

Fortalezas:

- F5. Disponer previamente con un proceso paralelo de visita a los proveedores por lo cual no surgirían gastos no planificados en el presupuesto anual

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fortaleza:

- F6. Se cuenta con personal experto de apoyo para el desarrollo de la matriz a implementarse
- F7. Poseer implementos tecnológicos portátiles con facilidad de movilización hacia los proveedores.

Debilidades:

- D3. Limitada gestión de la tecnología en los proveedores de salud de Mediasist

Gestión de Marketing

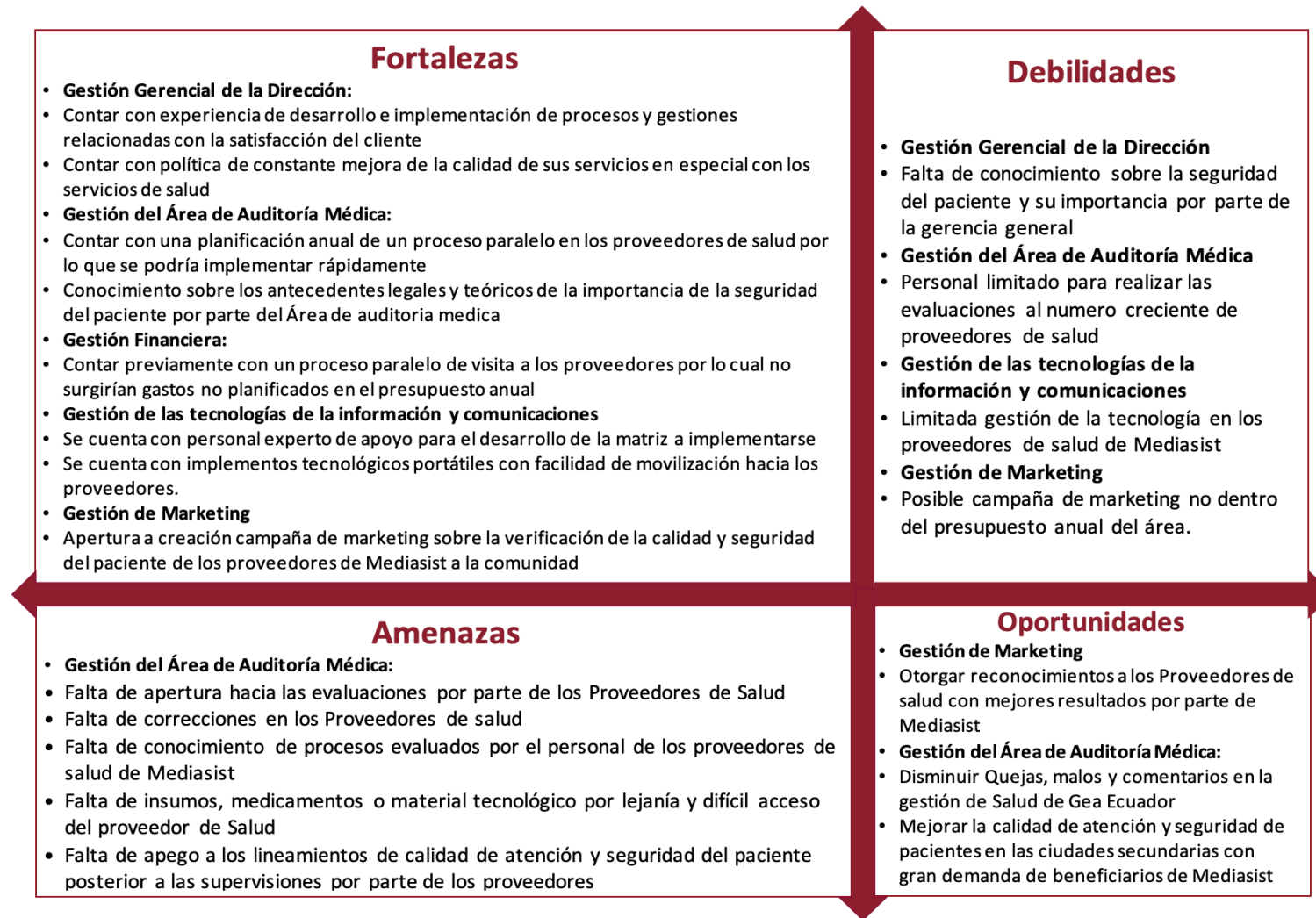
Fortalezas:

- F8. Apertura a creación campaña de marketing sobre la verificación de la calidad y seguridad del paciente de los proveedores de Mediasist a la comunidad

Debilidades:

- D4. Posible campaña de marketing no dentro del presupuesto anual del área

Ilustración 6. Análisis FODA



2.2 Estrategia Institucional

Se plantean las siguientes estrategias Institucionales

- Implementación de matriz de evaluación de la seguridad del paciente
 - Mediante la Revisión de manuales y normativas y evaluación de la pertinencia de cada uno
- Capacitación sobre seguridad del usuario o paciente a Proveedores de citas medicas
 - Realizando capacitaciones sobre seguridad del usuario o paciente a Proveedores de citas medicas
- Acciones que tomar con proveedores de bajo cumplimiento de matriz
 - Definiendo una secuencia de acciones a tomar con proveedores de bajo cumplimiento de matriz
- Socialización sobre la seguridad del paciente a Gerencia
 - Realizando charlas informativas sobre la seguridad de paciente
- Contratación de Supervisor Odontológico
 - Se deberá realizar el proceso de contratación de un supervisor odontológico
- Planificación de supervisiones a proveedores año 2023
 - Realizar la planificación estructurada y real de supervisiones a proveedores año 2023
- Calculo y aprobación de horas extras por supervisiones

3 CAPITULO III

3.1 Planteamiento Estratégico

3.1.1. Análisis del Entorno Social

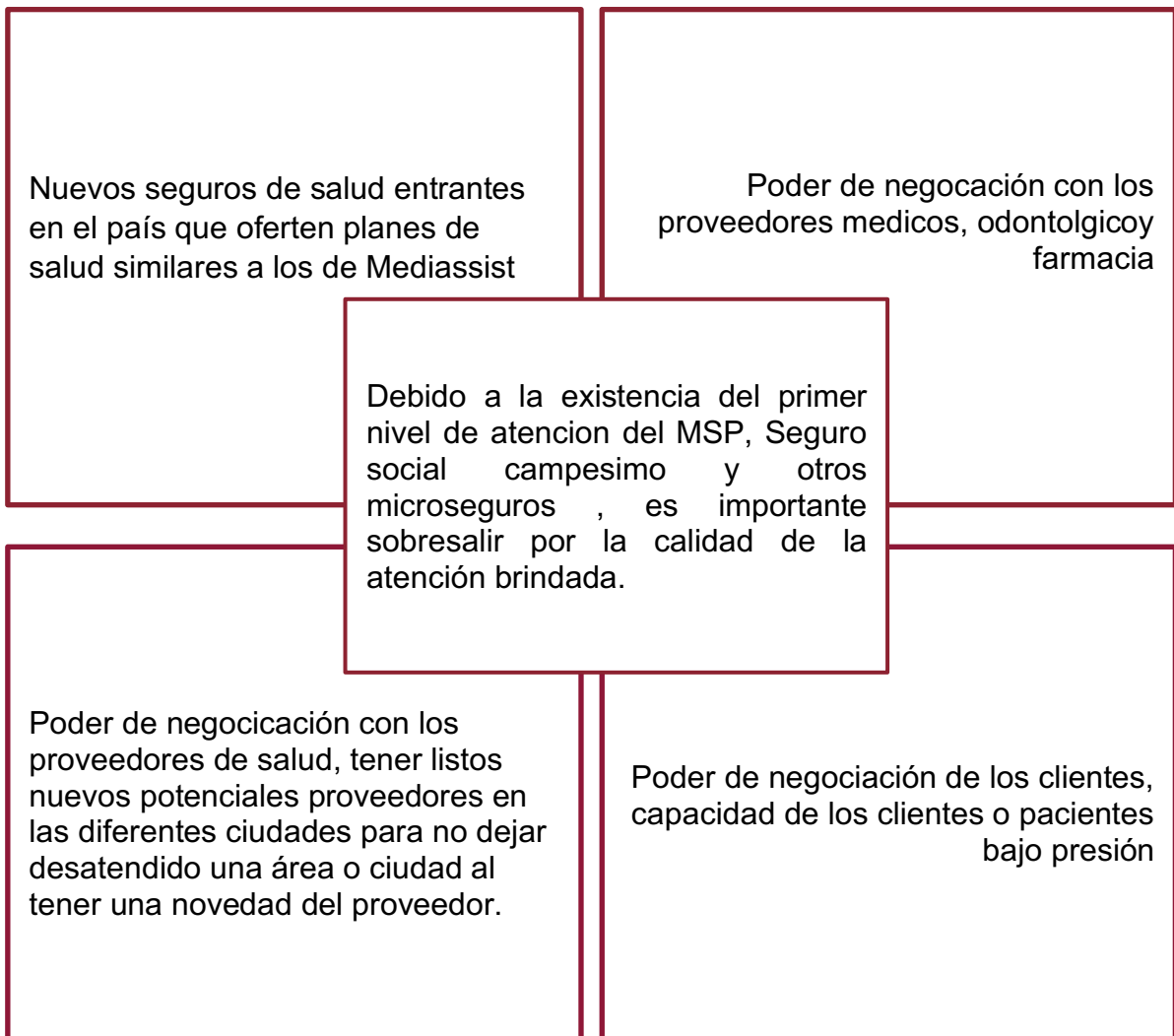
La población atendida por los proveedores de salud de Mediassist, son en su mayoría ciudades secundarias, las cuales tienen limitación al acceso de la salud pública y privada. Esto se debe a diferentes factores como la crisis económica por la pandemia la cual impacta directamente en el sector de la salud; poblaciones rurales distanciadas de lugares de atención de salud; estado socio económico bajo, debido a que la mayoría de los beneficiarios de esta asistencia de salud prepagada cuentan con beneficios básicos pero muy rentables de acuerdo con lo que ellos cancelan mensualmente. La calidad de vida de las personas con recursos económicos limitados, trabajadores formales o informales, mejora al adquirir un seguro de salud y/o odontológico privado. Además, aunque existen leyes en el Ecuador que favorecen a la salud pública mediante el cobro de un porcentaje a la medicina prepagada, sigue siendo deficiente.

Tener el tipo de beneficiarios de los servicios ofertados por Mediasist es una gran responsabilidad, ya que los beneficiarios y los clientes esperan un servicio de mayor calidad que los que brinda de manera gratuita el Ministerio de Salud, la cual cumple de manera parcial con la Constitución del, la cual no solo garantiza la gratuidad de la salud, sino también que sea de calidad, calidez, entre otras especificaciones. También se tiene la responsabilidad de poder coordinar y controla de vía remota a los proveedores de salud, medicamentos, laboratorios según el tipo de cobertura, para que el beneficiario en su locación alejada pueda gozar de sus servicios de calidad y sin pérdida de tiempo. Así también se logrará reducir las quejas, malos y comentarios de Mediassist, la gestión de Salud de Gea Ecuador.

Así también se incluye la responsabilidad social de instruir a los proveedores de salud, colaboradores de la empresa y población en general de la seguridad y calidad de la atención recibida y todo el trabajo que conlleva poder lograr niveles óptimos.

3.1.2. Análisis de la industria de Servicios del Área de la Salud (Porter)

Ilustración 7. Fuerzas de Porter para el Área de la Salud



3.1.3. Análisis FODA

FORTALEZAS

Contar con experiencia previa de contar con gestiones y procesos sobre la satisfacción de los clientes/usuarios y una política de mejora continua permite que la empresa tenga la apertura a cambios e innovaciones y cuenta con herramientas para llevarlas a cabo.

DEBILIDADES:

No se cuenta con el conocimiento sobre la importancia y beneficios de la seguridad del por parte de la gerencia, por lo que se cuenta con personal limitado para realizar supervisiones a los proveedores de salud.

OPORTUNIDADES

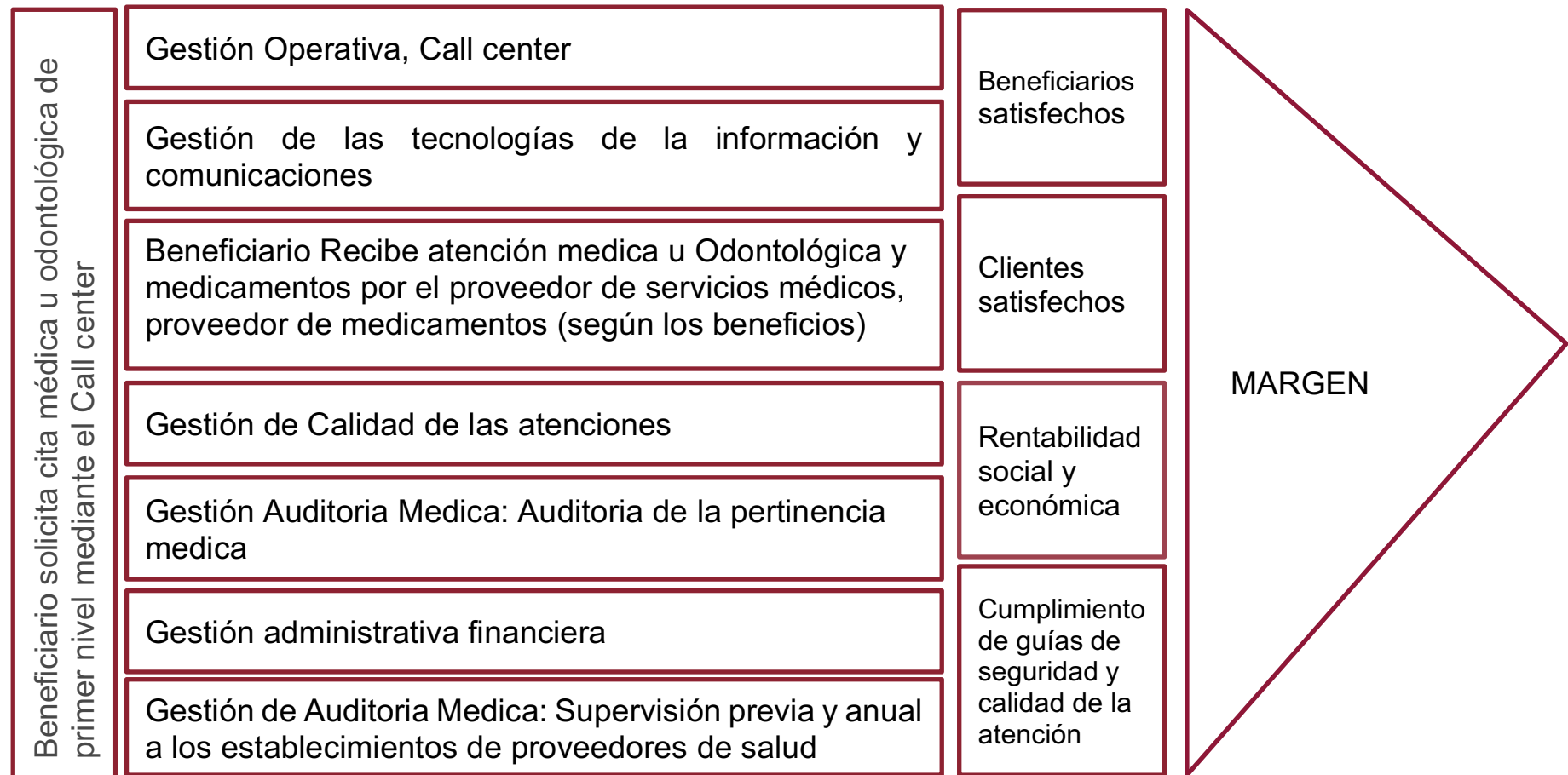
Poder mejorar la calidad de las atenciones recibidas por parte de los proveedores de salud, a su vez disminuyendo quejas o malos por los pacientes/usuarios. Poder crear una estrategia de marketing basadas en la calidad de atención que brindan los proveedores de salud de Mediassist.

AMENAZAS

Falta de apertura a las evaluaciones, así como apego a las acciones para la seguridad en la atención de los pacientes por parte de los proveedores. Además, falta de insumos, medicamentos, herramientas informáticas y conectividad en los proveedores de las localidades más rurales.

3.1.4. Cadena de Valor de la Organización

Ilustración 8. Cadena de Valor de la Organización



Fuente: Propia

3.1.5. Planificación Estratégica

- Misión
Asistimos la vida del ecuatoriano cuando y donde más lo necesiten, brindando servicios y soluciones, integrales, a través de canales innovadores y contribuyendo con la sostenibilidad de la empresa.

- Visión
Ser líderes en servicios y soluciones integrales, reconocidos por proveer la mejor experiencia de nuestros clientes con innovación disruptiva y tecnología de punta; de forma oportuna y aportando al desarrollo del país.

- Valores
 - Compañerismo
 - Diversidad
 - Compromiso
 - Servicio al cliente
 - Innovación

- Objetivos Institucionales
 - Cumplir con la rentabilidad de los servicios
 - Promover e inculcar una cultura de enfoque a procesos, riesgos, satisfacción al cliente y seguridad de la información
 - Mantener el compromiso de la mejora continua de nuestros procesos, servicios y controles
 - Asegurar el tratamiento de los riesgos del SGI
 - Garantizar la continuidad operativa de los servicios establecidos en el alcance del manual

- Mantener la seguridad, integridad y disponibilidad de la base de datos de GEA.

- Políticas

Mediasist S.A. al ser parte de grupo empresarial GEA Ecuador, comparte las mismas políticas.

- Política de Calidad

GEA Latinoamérica provee el servicio de asistencia, servicio de administración de siniestros, servicio de Contact Center, acorde a los objetivos de nuestros clientes a través de cumplimiento de los requisitos de los servicios y regulaciones legales aplicables basados en un enfoque de procesos, riesgos, así como de cultura de calidad, trabajo en equipo, y mejora continua con nuestros colaboradores, clientes y socios de negocio.

- Política de Sistema de Gestión integral

GEA Latinoamérica está comprometido en proveer Servicios de asistencia, Servicio de administración de siniestros, Servicios de Contact Center, acorde a los objetivos de nuestros clientes a través de cumplimiento de los requisitos de servicios, regulaciones legales aplicables y la seguridad de los datos de nuestros clientes, colaboradores y socios de negocio garantizando la privacidad, integridad y disponibilidad de la información; basados en un enfoque de procesos, riesgos, así como una cultura de calidad, trabajo en equipo y mejora continua.

3.2 Plan de Gestión Gerencial

El Plan de gestión gerencial permite distribuir actividades y tareas para el desarrollo de acciones que permitan propender a la mejora de los problemas identificados, por lo caso en el caso del tema de análisis se ha propuesto del siguiente desarrollo.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES							MESES DE IMPLEMENTACIÓN												
GESTOR	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Gestor de Auditoria Médica	Implementación de matriz de evaluación de la seguridad del paciente	Revisión de manuales y normativas	Realizar revisión de manuales actualizados pertinentes	50%	Manuales actualizados/ Total de Manuales requeridos	100%	x												
			Verificar pertinencia de puntos a evaluar de los manuales	50%	Verificación de puntos devaluatorios trabajados / Número total de puntos solicitados														

GESTOR	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Gestor de Auditoria Médica	Capacitación sobre seguridad del usuario o paciente a Proveedores de citas medicas	Realizar capacitación sobre seguridad del usuario o paciente a Proveedores de citas medicas	Realizar capacitación continua sobre seguridad del paciente	100%	Número de proveedores capacitados / Número de proveedores que requieren la capacitación	100%	X												
Gestor de Auditoria Médica	Acciones a tomar con proveedores de bajo cumplimiento de matriz	Realizar secuencia de acciones a tomar con proveedores de bajo cumplimiento de matriz	Realizar categorías según el cumplimiento	50%	Categorías aprobadas / categorías requeridas	100%	X												
			Realizar planificación de mejoramiento según la categoría de cumplimiento	50%	Planificación aprobada / planificación requerida	100%													

GESTOR	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J
							U	G	E	C	O	I	N	E	A	B	A	U
							L	O	P	T	V	C	E	B	R	R	Y	N
Gestor de Auditoría Médica	Socialización sobre la seguridad del paciente a Gerencia	Realizar socialización sobre la seguridad de paciente	Socializar la importancia de la seguridad del paciente para la calidad de la atención y eficiencia de uso de recursos.	100%	Número de funcionarios socializados / Número de funcionarios que requieren la socialización	100%		X										
Gestor de recursos humanos	Contratación de Supervisor Odontológico	Realizar la contratación de supervisor Odontológico	Realizar el proceso de selección de personal para el puesto de supervisor Odontológico	100%	Número de personas contratadas / Número de personas requeridas			X										
Gestor de Auditoría Médica	Planificación de supervisiones a proveedores año 2023	Realizar la planificación de supervisiones a proveedores año 2023	Realizar la planificación de supervisiones año 2023	100%	Planificación aprobada / planificación requerida	100%				X								

GESTOR	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J
							U	G	E	C	O	I	N	E	A	B	A	U
							L	O	P	T	V	C	E	B	R	R	Y	N
Gestión de Gerencia	Calculo y aprobación de horas extras por supervisiones	Realizar el cálculo de horas extras y su aprobación por supervisiones	Realizar el cálculo de horas extras y su aprobación por supervisiones	100%	Horas extras aprobadas / horas extras requeridas	100%				X								

Presupuesto Estimado Del Plan De Gestión Gerencial

Tabla 5. Presupuesto Estimado del Plan de Gestión Gerencial

RECURSOS	TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
	Comité de implementación	Jefe Medico	24	3	72	20	\$ 1440,00
		Médico	24	3	72	15	\$ 1080,00
		Jefe Odontológico	40	3	72	20	\$ 1440,00
	Otros de apoyo				0	\$ -	
	MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
	Material de oficina	Hojas de papel bond	500	12	6000	0,01	\$ 60,00
	Material de oficina	lápices	2	12	24	0,18	\$ 4,32
	Material de oficina	esferos	2	12	24	0,78	\$ 18,72
	EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL
Equipo de computo	Laptop	1			1200	\$ 1.200,00	
Muebles de oficina	Escritorio	1			150	\$ 150,00	
Equipo de computo	Impresora	1			200	\$ 200,00	
OTROS	DESCRIPCION	DIAS MES	MESES REQUERIDO	CANTIDAD	VALOR DÍA	TOTAL	
Movilización	Alquiler de vehículo	12	3	36	\$ 100,00	\$ 3600,00	
Imprevistos						\$ 919,30	
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL						\$ 10112,34	

Monitoreo del Plan

Tabla 6. Monitoreo del Plan de Gestión Gerencial

DESARROLLO DE ACTIVIDADES			MESES DE MONITOREO DEL PLAN											
RESPONSABLE DEL MONITOREO	ACTIVIDAD	TAREAS	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J
			U	G	E	C	O	I	N	E	A	B	A	U
			L	O	P	T	V	C	E	B	R	R	Y	N
Jefe Médico	Implementación de la matriz de evaluación de seguridad del paciente	Realizar revisión de manuales actualizados pertinentes				x								
		Evaluar pertinencia de puntos a evaluar de los manuales				x								
Jefe Médico	Realizar capacitación sobre la seguridad del paciente a Proveedores de salud	Realizar capacitación continua sobre seguridad del paciente					x							
Jefe Médico	Realizar secuencia de acciones a tomar con proveedores de bajo cumplimiento de matriz	Realizar categorías según el cumplimiento						x						
		Realizar planificación de mejoramiento según la categoría de cumplimiento						x						
Jefe Médico	Realizar planificación de mejoramiento según la categoría de cumplimiento	Socializar la importancia de la seguridad del paciente para la calidad de la atención y eficiencia de uso de recursos						x						
Jefe de recursos Humanos	Realizar la contratación de supervisor Odontológico	Realizar el proceso de selección de personal para el puesto de supervisor Odontológico				x								
Jefe Médico	Realizar la planificación supervisiones a proveedores año 2023	Realizar la planificación supervisiones a proveedores año 2023						x						
Gerente financiero	Realizar la planificación supervisiones a proveedores año 2023	Realizar la planificación supervisiones a proveedores año 2023						x						

4 CAPITULO IV

4.1 Evaluación e Implementación de Gestión Gerencial

La evaluación del plan de gestión gerencial se realizará de manera trimestral hasta terminar la primera evaluación todos los prestadores con la matriz de evaluación de calidad de seguridad del paciente a los proveedores, que será en el año 2023, por lo cual el Plan de Gestión Gerencial va a comenzarse a implementar en el mes de junio del presente año. La evaluación será realizada por el departamento de Auditoria médica tanto como el de Calidad de la empresa Mediasist.

Se planifica realizar la evaluación de manera trimestral, para que sea unificada a la evaluación trimestral general de la empresa, así mismo se considerará los avances del cumplimiento realizando una semaforización de acuerdo con el porcentaje de avances, de la siguiente forma:

Color asignado	Porcentaje de Cumplimiento
Rojo	0% - 49.9 %
Amarillo	50% - 80.9 %
Verde	81% - 100%

4.2 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

Tabla 7. Limitaciones y/o restricciones

Área	Restricciones	Descripción	Alternativa de Solución
Gestión Gerencial y Gestión de Auditoria Medica	Tiempo	No alcanzar a completar las supervisiones a todos los proveedores en un año	Contratación de personal complementario para supervisiones
Gestión Gerencial y Gestión de Auditoria Medica	Tiempo	Rotación de Proveedores de Salud (Terminación de contratos, contratos nuevos)	Supervisión del posible nuevo proveedor previa a nuevos contratos
Gestión Financiera	Coste	Incremento de los presupuestos para las supervisiones medicas	Planificación anual de nuevo presupuesto de supervisiones

4.3 Conclusiones y recomendaciones

4.1.1 Conclusiones

- Una vez de realizado el levantamiento de la información sobre la calidad de la atención y la seguridad del paciente y las evaluaciones realizadas a los proveedores de salud, se ha identificado la problemática u oportunidad de mejora se trata de que no se cuenta con los instructivos adecuados para la valoración de estos puntos.
- Fueron identificados temas de evaluación de la calidad y seguridad del paciente que no son pertinentes a los establecimientos de salud que son proveedores de Mediasist.
- Existe la falta de actualización de matriz de evaluación de seguridad del paciente en los proveedores de salud y matriz de seguimiento del plan de mejoramiento y correcciones de cada proveedor de salud.

4.1.2 Recomendaciones

- Implementar de matriz de evaluación de la calidad de atención y seguridad del paciente
- Eliminar temas de seguridad del paciente que no sean pertinentes a los tipos de establecimientos proveedores de salud.
- Establecer esquema de seguimiento de planificaciones de mejoramiento de los proveedores de salud según el puntaje obtenido en las supervisiones a los establecimientos.

5 GLOSARIO

- Criterio de evaluación: Parámetros establecidos que encajan en algún dominio para poder ser descrito y medidos.
- Eficiencia: Es la mejor manera de aprovechar los recursos empleados para lograr un resultado.
- Eficacia: Es cuando y en qué grado se lograrán los resultados que se esperan.
- Estrategias: Son planes realizados para lograr alcanzar un objetivo.
- Evaluación: Es un procedimiento usado para poder determinar un valor a un resultado o producto.
- Indicadores: Son porcentajes o valores asignados que permiten evaluar y comparar distintas posiciones o desempeño de áreas o procesos.
- Gestión: Acción de estructurar a personas y materiales para llegar a un objetivo o llegar a una meta.
- Plan de acción: es un conjunto de actividades que se realizan para alcanzar una meta previamente dispuesta.
- Presupuesto: planificación de costos que se destinan para lograr una actividad en un periodo de tiempo.
- Seguimiento: Procesos para evaluar un trabajo o proceso que se está realizando.



6 BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de Servicios. Resultados de la encuesta económica anual 2016*. Lima: INEI 2017.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de servicios. Encuesta económica anual 2015*. Lima: INEI.
- Mediasist S.A. (2022). *Informe General - Salud Año 2021*. Guayaquil.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2016). Acuerdo Ministerial 115. *Manual de seguridad del paciente-usuario*.
- ENEAS, E. n. (2006). *Ministerio de Sanidad y Consumo*. Obtenido de <http://www.seguridaddelpaciente.es/resources/contenidos/castellano/2006/ENEAS.pdf>
- Saturno, e. a. (2008). *Análisis de la cultura sobre seguridad del paciente en los hospitales del Sistema Nacional de Salud Español*. Obtenido de Ministerio de Sanidad Español: http://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/Analisis_cultura_SP_ambito_hospitalario.pdf
- Sousa, P. A. (2012). *Contribuições dos registros eletrônicos para a segurança do paciente em terapia intensiva: uma revisão integrativa*. Obtenido de Scielo Brasil: <<https://doi.org/10.1590/S0104-07072012000400030>>. Epub 08 Jan 2013. ISSN 1980-265X. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072012000400030>.
- Vega, D. R. (2007). Seguridad del paciente: conceptos y antecedentes. *Revista CONAMED*, 4 - 7.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449*. Montecristi.
- CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR. (2006). LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. *Registro Oficial Suplemento 423 - Ley 67*, (págs. 1 - 46). Quito.

Ministerio de Salud Pública. (2016). MANUAL SEGURIDAD DEL PACIENTE -
USUARIO. *Registro Oficial Año IV - No 760* (págs. 1 - 80). Quito: Editora
Nacional.

7 ANEXOS

Ilustración 9. Ejemplo de Matriz de Evaluación

MEDIASIST S.A.			
	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LOS PROVEEDORES DE SALUD		
CÓDIGO: MEDIASIST-AUMED-FOR1-NIVEL1		VERSIÓN: 1	
NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA:			
PROVINCIA:			
EVALUADOR:			
FECHA DE LA EVALUACIÓN:			
SEGURIDAD DEL PACIENTE Y GESTION DE LA MEJORA CONTINUA			
PRÁCTICAS SEGURAS ADMINISTRATIVAS	Identificación Correcta del Paciente	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos Biomédicos	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Gestión de la calidad y mejora continua	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
100%			
PRÁCTICAS SEGURAS ASISTENCIALES	Control de Abreviaturas Peligrosas	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Control de Electrolitos Concentrados	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Conciliación de Medicamentos	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Administración Correcta de Medicamentos	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Administración de antibióticos profilácticos en procedimientos	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Profilaxis de tromboembolismo venoso	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Prevención de Úlceras por Presión	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
100%			
PRÁCTICAS SEGURAS ADMINISTRATIVAS / ASISTENCIALES	Notificación de eventos relacionados con la Seguridad del	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Prácticas Quirúrgicas Seguras	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Transferencia correcta de la información de los pacientes en	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Uso de Bombas de Infusión	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Higiene de Manos	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Prevención de Caídas	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Educación en Seguridad del Paciente	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
100%			
BIOSEGURIDAD			
100%	Bioseguridad	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Desinfección	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Equipos de Protección Personal	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
	Esterilización	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div>
100%			
100%	MANEJO DE DESECHOS		

RESULTADO FINAL	100%
-----------------	------

Ilustración 10. Ejemplo de Validación de Puntos a Evaluar

MATRIZ DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LOS PRESTADORES DE SALUD HIGIENE DE MANOS

Nivel de cumplimiento
100%

Nro.	Parámetro de Evaluación	Cumplimiento (Colocar X)			EVIDENCIA
		SI	NO	NO APLICA	
1	Conoce y aplica los 5 momentos de la higiene de manos según la Organización Mundial de la salud	x			Entrevista con el personal de Salud y Observación Directa
2	Asegura la disponibilidad de dispositivos médicos e insumos para higiene de manos en el punto de atención, de preferencia uno por cada dos camas.	x			Observación directa y fotografía
3	Emite recordatorios promocionales de la higiene de las manos en el lugar de trabajo	x			Observación directa y fotografía
4	El equipo de salud cuenta con lavamanos suficientes, los mismos se encuentran ubicados en lugares estratégicos y tienen corriente de agua continua.	x			Observación Directa y fotografía
5	Elabora programas educativos regulares respecto a las técnicas más adecuadas para la higiene de manos.	x			Plan educativo

MATRIZ DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LOS PRESTADORES DE SALUD NOTIFICACIÓN DE EVENTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Nivel de cumplimiento
100%

Nro.	Parámetro de Evaluación	Cumplimiento (Colocar X)			EVIDENCIA	VALIDACIÓN DE RESPUESTA
		SI	NO	NO APLICA		
1	Dispone de un protocolo de Notificación de Eventos.	x			Protocolo normalizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Debe tener firmas de responsabilidad de elaboración, revisión y aprobación • El protocolo es accesible al personal en cada servicio evaluado, se considera positiva esta evaluación si el muestreo supera el 80%.
2	El personal de salud conoce cuales son los tipos de notificación de eventos.	x			Entrevista, Evaluaciones realizadas al personal de Salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Se entrevistará 4 profesionales de la salud y se validará si conocen sobre la notificación de eventos adversos. Se considera positiva esta evaluación si el cumplimiento es mayor del 75%.
3	Presentan un método (formato papel o electrónico) de notificación de eventos.	x			Formato	<ul style="list-style-type: none"> • El 80% de los servicios deben contar por lo menos en la estación de enfermería con formularios para notificación (físico o electrónico), de acuerdo a lo estipulado en el manual paciente-usuario (Acuerdo Ministerial - MSP 00000115)
4	Utilizan como insumo la notificación de eventos adversos para la elaboración y difusión de informes trimestrales, semestrales o anuales.	x			Informes Trimestrales, Semestrales o Anuales	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el último informe trimestral y validar que se hayan tomado en cuenta como insumo la notificación de eventos adversos
5	Se establecen acciones de mejoras para el personal de salud, paciente y familia ante la ocurrencia de un evento adverso.	x			Plan de Acción	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar aleatoriamente 2 planes de acción y validar la implementación de las acciones de mejora. El cumplimiento deberá ser del 80%
6	Cuando se presenta un evento adverso el equipo de salud conoce el plan de acción a implementarse para la mejora continua	x			Registros de socialización del evento adverso y plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de eventos adversos y planes de acción han sido socializados

Tabla 8. Detalle de Motivos de Quejas

MOTIVO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AGO S	SEP T	OC T	NO V	DI C	Total gener al
FARMACIA NIEGA CREDITO	10	10	63	20	29	24	21	12	12	30	26	25	282
MEDICINA SIN STOCK	12	7	30	30	16	13	4	8	2	6	5	5	138
PROVEEDOR TOMA DATOS Y NO ATIENDE	10	5	17	17	14	11	9	8	14	18	8	7	138
TIRILLA SIN STOCK	58		4	3	4		2	1		1			73
TIEMPO DE CONTACTO MAYOR AL ESTABLECIDO	10	1	7	9	7	1			3	7	7	6	58
ERROR AL LLENAR TIRILLA NO HAY	6		6	6	4	1	9	1	4	2	1	1	41
PROVEEDOR EN LA LOCALIDAD SERVICIO MAL	2	5	4	5	4	4	2	2	3	4	3	3	41
PROPORCIONA DO	10	1	3		5	6	2	1	2	1	4	3	39
PROVEEDOR NO DISPONIBLE	2		2	1	3	1			6	4	3	3	25
PROVEEDOR DESCONOCE OPERACIÓN		7	10		3								20
PROVEEDOR DESCONOCE OPERACION NO REFLEJAN				1		8			2	3	4	4	22
DATOS EN EL SISTEMA	2	1	11		3								17
NOVEDADES AL AUTORIZAR MEDICO	4		10						1			1	16
INCUMPLE PROCESOS	7			3				1		2			13
PROVEEDOR NIEGA CREDITO			1		1	1	1	5			1	1	11

Ilustración 11. Publicidad servicios de salud de Mediasist

Asistencia Salud Express

BENEFICIOS:

- MEDIPHONE
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA
- CONSULTAS MÉDICAS
- ABC PREVENTIVO
- DIAGNÓSTICO DE EXÁMENES
- SERVICIOS ESPECIALES
- TRASLADO EN AMBULANCIA
- SALA DE EMERGENCIA
- ASISTENCIA HOSPITALARIA

PARA: Titular + Beneficiario
COSTO MENSUAL: \$11,52 Más Impuestos

CONDICIONES GENERALES **DESCARGAR**

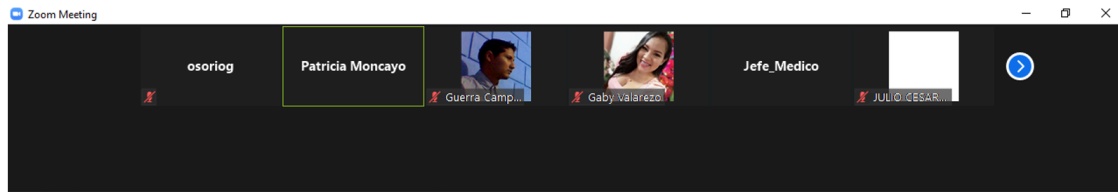
Para acceder a estos beneficios comuníquese a los números:
Guayaquil (04) 370-5126
Quito (02) 399-4216

GEA
ECUADOR

Ilustración 12. Reunión con Áreas de Mediasist - Levantamiento de información



Ilustración 13. Reunión con Áreas de Mediasist - Revisión de procesos establecidos



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGCI / SSCI)		 <small>Generando confianza, fortaleciendo la vida.</small>	
GEO Ecuador S.A.		N° de Documento DOC EC CAL 08	
Título: Criterios de Evaluación del Servicio		Revisión: 11	Hojas: 2 de 8
		Fecha de Actualización: 09 de Noviembre del 2021	

Existen otros criterios que son ingresados de forma manual dependiendo de lo que el evaluador detecte en su gestión.

Estatus Manuales		
R	Regular	En caso de tener quejas sin comprobar o queja improcedentes. En el caso de que la queja sea improcedente, se debe seleccionar la casilla de motivos y elegir la causal correspondiente.
SP	Sin Problemas	Asistencia aperturada por error o por temas de pagos en servicios de conexión o valor excedentes.
SL	Sin Localizar	Cuando el contacto con el cliente es fallido o el registro se encuentra pendiente para un nuevo intento de localización.

NPS: Net Promoter Score

0 - 6 Detractores
Clientes que presentan reclamos e inconformidad con nuestras asistenciales y que probablemente procedan a cancelar el servicio contratado. Además, hablarán mal de ellos, creando mala reputación.

7 - 8 Pasivos
Clientes que han obtenido lo requerido, o que incluso pueden estar satisfechos, pero que son susceptibles deirse en cualquier momento, sobre todo si encuentran mejores ofertas o servicios en la competencia.

9 - 10 Promotores
Son aquellos clientes que están a gusto con nuestros servicios y se sienten perfectamente atendidos en cada requerimiento. Clientes que mantienen fidelidad con nuestra empresa y que incluso consideran el poder adquirir una 2da o 3er asistencia; serán una fuerza de venta que nos permita ganar más clientes.

Nota:
Debe de seleccionarse la tabla de motivos y submotivos que se encuentra en el sistemas OMNIAx (revisar anexo NPS).

Revisar proceso de empresa NPS en el documento DOC EC CAL 21. Escrip

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGCI / SSCI)		 <small>Generando confianza, fortaleciendo la vida.</small>	
GEO Ecuador S.A.		N° de Documento DOC EC CAL 08	
Título: Criterios de Evaluación del Servicio		Revisión: 11	Hojas: 3 de 8
		Fecha de Actualización: 09 de Noviembre del 2021	

Proceso de Calificación y Reporte de Quejas:

Excelente/Bueno

- Un expediente se concluirá con excelente, siempre que el cliente no presente inconformidades con el servicio recibido.
- En caso de que el cliente emita un comentario concerniente al servicio; entre estos, una oportunidad de mejora, se deberá proceder con el envío de un formato de Comentario, el cual se derivará al área responsable.
- Se finiquitará bajo este estatus cuando la calificación sea de 4 o 5 y siempre que en la evaluación de NPS se obtenga una ponderación de Promotor.
- Si el cliente llegase a presentar una inconformidad con el servicio recibido, o califica en la encuesta de NPS como Pasivo o Detractor; se deberá proceder con el envío de un formato de Queja, el cual se derivará al área responsable y se dejará el expediente como Bueno Inconforme.

Regular

- Un expediente se concluirá como bueno inconforme, siempre que el cliente presente una queja no procedente; debido a que ésta no se encuentre sujeta a nuestras políticas.
- Este estatus se podrá seleccionar de forma manual, y es independiente a la calificación que nos haya proporcionado el cliente.
- Para este tipo de quejas no es necesaria la elaboración de un formato por ser novedades improcedentes.
- Un expediente se concluirá con bueno inconforme, siempre que el cliente presente una queja que si sea factible de revisión según nuestras políticas.
- Estas novedades detectadas se deberán escalar al área responsable a través de un formato de Queja.
- Se elaborará un formato bajo esta tipificación independientemente de la calificación obtenida en la evaluación tradicional o en la encuesta de NPS.

Malo/Muy Malo

- Un expediente se concluirá con mal, siempre que el cliente presente una queja procedente la cual

