



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD
ESCUELA DE NEGOCIOS**

**REPOTENCIACIÓN DEL CONSULTORIO MÉDICO NAIOT A CENTRO DE SALUD
NAIOT CON EL ENFOQUE MEDICO PREVENTIVO DE ENFERMEDADES
CRÓNICAS EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA EN EL PERIODO 2022 –
2023**

Docente:

Dra. Sandra Salazar

Autor:

Dr. Sixto Danilo Mena Coca

AÑO

2022

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I.....	8
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	8
1.1 Introducción	8
1.2 Revisión literaria relacionada al problema.....	9
1.2.1 Salud	9
1.2.1.1 Salud Pública	10
1.2.2 Cobertura sanitaria universal	11
1.2.3 Economía de la salud.....	12
1.2.4 Producción de salud.....	12
1.2.5 Enfermedades crónicas	13
1.2.6 Política pública para repotencia la clínica.....	13
1.3 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	15
1.3.1 Análisis Interno	15
1.3.2 El análisis externo	16
1.3.3 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	16
1.3.4 Oferta y Demanda de Servicios	16
1.3.5 Análisis geoespacial y geopolíticos	17
1.3.6 Oferta de Servicios.....	18
1.3.7 Población atendida	18
1.3.8 Demanda de servicios insatisfecha	19
CAPÍTULO II.....	21
OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN	21

2.1 Planteamiento y justificación del problema u oportunidad de mejora	21
2.2 Justificación del planteamiento del problema	21
2.3 Objetivos del plan de gestión	23
2.3.1 Objetivo General	23
2.3.2 Objetivos Específicos.....	23
2.4 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	24
2.4.1 Propuesta y justificación de alternativas de solución.....	24
2.5 Justificación y aplicación de la Metodología a utilizar.....	25
CAPÍTULO III.....	29
DIAGNÓSTICO DE CAPACIDADES GERENCIALES	29
3.1 Propuesta de solución.....	29
3.1.1 Planeamiento estratégico.....	29
3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud	31
3.1.3 Análisis FODA.....	32
3.2 Cadena de Valor de la organización	33
3.3 Planificación Estratégica	35
3.3.1 Políticas	36
CAPÍTULO IV	38
PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	38
4.1 Gestión Gerencial	38
4.2 Gestión Administrativa de recursos.....	42
4.3 Gestión Financiera	44
4.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	47
4.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	48
CAPÍTULO V	50
EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN.....	50
5.1 Monitoreo del plan	50

5.2 Evaluación del plan	51
5.3 Limitaciones	51
CAPÍTULO VI	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1 Conclusiones	53
6.2 Recomendaciones	54
BIBLIOGRAFÍA.....	55

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de tesis tiene como objetivo general diseñar un modelo de atención integral de enfermedades crónicas no transmisibles en el centro médico Naiot, del cantón Baños de Agua Santa, utilizando el enfoque de la medicina preventiva. Se espera que el modelo propuesto contribuya a mejorar la calidad de atención y el control de las enfermedades crónicas no transmisibles en el Centro de Salud Naiot, así como a reducir la morbilidad y mortalidad asociadas a estas enfermedades. El programa de gestión de la calidad tiene como objetivo cambiar el concepto actual de "buen servicio", que se refiere no solo a las acciones de los cuidadores, sino que mira a tres pilares fundamentales: la perspectiva del paciente, la perspectiva del personal y los requisitos institucionales. Al adoptar un programa de gestión de calidad en el consultorio médico de NAIOT, se espera transformar los procesos en todos los sectores para alcanzar y mantener los estándares internacionales de calidad. El plan de prevención y control de ECNT se enfocará en la identificación de los factores de riesgo de ECNT en el Cantón Baños de Agua Santa y en la elaboración de un programa de intervención dirigido a reducir estos factores de riesgo. El programa de intervención se enfocará en la promoción de hábitos saludables y en la prevención y el control de enfermedades crónicas. El consultorio médico se enfocará en la prestación de servicios médicos de calidad a la población del Cantón Baños de Agua Santa. El consultorio médico contará con un equipo médico y de enfermería altamente calificado y se prestarán servicios de consulta médica general, medicina preventiva, diagnóstico y tratamiento de enfermedades crónicas.

Palabras Clave: Gestión-Calidad-Servicios Médicos-Enfermedades Crónicas

ABSTRACT

The general objective of this consultancy project is to design a model of comprehensive care for chronic non-communicable diseases in the Naiot medical office in Baños de Agua Santa, using the preventive medicine approach. It is expected that the proposed model will contribute to improve the quality of care and control of chronic noncommunicable diseases in the Naiot medical office, as well as to reduce morbidity and mortality associated with these diseases. The quality management program aims to change the current concept of "good service," which refers not only to the actions of caregivers, but looks at three fundamental pillars: the patient's perspective, the staff's perspective, and institutional requirements. By adopting a quality management program at the NAIOT medical office, it is expected to transform processes in all sectors to achieve and maintain international quality standards. The NCD prevention and control plan will focus on identifying NCD risk factors in Baños de Agua Santa Canton and developing an intervention program aimed at reducing these risk factors. The intervention program will focus on the promotion of healthy habits and the prevention and control of chronic diseases. The medical office will focus on providing quality medical services to the population of Baños de Agua Santa. The medical office will have a highly qualified medical and nursing team and will provide general medical consultation services, preventive medicine, diagnosis and treatment of chronic diseases.

Key words: Management-Quality-Medical Services-Chronic Diseases.

INTRODUCCIÓN

La importancia de la salud en la vida de las personas es innegable. La salud es un estado de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia. Por lo tanto, el concepto de salud debe considerarse de forma integral, incluyendo el bienestar físico, mental y social. La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que la salud es un derecho fundamental de todos los seres humanos, independientemente de su edad, sexo, raza, religión, orientación sexual o condición social.

El estado de salud de la población es un reflejo de la calidad de vida de la misma y de su entorno. La población ecuatoriana en general, y la población del cantón Baños de Agua Santa en particular, enfrenta diversos problemas de salud, entre los que se destacan las enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT). Según datos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, las ECNT representan el 70% de las causas de muerte en el país y el 60% de las consultas en los servicios de salud. Las enfermedades crónicas no transmisibles más frecuentes en Ecuador son la hipertensión arterial, la diabetes mellitus, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y el asma (Ministerio de Salud Pública, 2019).

El presente proyecto se realiza con el objetivo de elaborar un plan de acción para la mejora de la atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el cantón Baños de Agua Santa en el período 2022 – 2023. Se pretende así contribuir a mejorar la calidad de vida de la población afectada por estas enfermedades, así como disminuir la incidencia y prevalencia de las mismas. El proyecto se desarrollará en el marco del Programa de Atención Médica Integral de Enfermedades Crónicas (PAMIC), que tiene como objetivo garantizar el acceso a los servicios de salud para las personas afectadas por estas enfermedades. Se pretende así mejorar la calidad de vida de estas personas, así como disminuir la mortalidad asociada a estas enfermedades.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Introducción

El presente proyecto de titulación tiene como objetivo justificar la Repotenciación del Consultorio Médico Naiot a Centro de Salud NAIOT con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas en el cantón Baños de Agua Santa en el periodo 2022 – 2023 mediante diferentes análisis que sustente la necesidad de crear el primer centro de salud con el enfoque de prevención de enfermedades en la localidad.

El Centro de Salud Naiot está considerado dentro de la Atención Primaria de Salud o Primer Nivel de Atención como Red Complementarias según el Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS).

El margen de beneficio proviene de que existe una diferencia proporcional entre prevenir que las personas adquieran enfermedades crónicas no transmisibles con exámenes preventivos y corrección de hábitos alimenticios, a diferencia de tener que tratar enfermedades crónicas que fueron 100% prevenibles y que deberán controlarse con múltiples medicamentos diarios con el riesgo de adquirir complicaciones al no ser tratados adecuadamente que por lo general disminuye la esperanza de vida.

Es más evidente este tipo de complicaciones en la clase económica media baja, por no tener el conocimiento y las posibilidades económicas de poder actuar preventivamente en relación a la salud, debido a la falta de promoción y prevención de salud en nuestro país , es evidente que los hospitales de segundo y tercer nivel, en especial los servicios de medicina interna suelen estar colapsados por enfermedades crónicas no transmisibles mal controladas y por las complicaciones que estas patologías provocan.

La esperanza de vida en la población depende de los hábitos personales, factores sociales, culturales, la oferta de servicios básicos, la educación, en si depende de múltiples factores que puede afectar en la salud del paciente, por lo tanto,

se trabajara en el Centro de Salud NAIOT en promocionar hábitos saludables inmiscuyéndonos en todos los ámbitos que garanticen un ambiente saludable para la comunidad.

El presente proyecto de tesis se enfoca en fortalecer las debilidades del sistema de salud, en relación a las enfermedades crónicas no transmisibles disminuyendo las falencias, aprovechando las oportunidades y fortalezas mostradas por los profesionales que trabajaran en el Centro de Salud NAIOT mediante la promoción y prevención de enfermedades crónicas estableciendo planes de acción inmediatos debido para disminuir la tasa de incidencia.

1.2 Revisión literaria relacionada al problema

1.2.1 Salud

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1946). En el ámbito de la salud, la prevención es una estrategia que tiene como objetivo evitar la aparición de enfermedades o disminuir su incidencia.

En el primer Congreso Internacional de Promoción de la Salud, en Ottawa En 1986, la Organización Mundial de la Salud preparó una carta con el objetivo de alcanzar la meta de "Salud para Todos en el año 2000", que menciona "La salud es vista como una fuente de riqueza en la vida cotidiana". Y la (Organización Mundial de Salud, 1989) cree que la salud depende de los siguientes factores: Político, económico, social, cultural, ambiental, conductual y biológico.

Además de esto, también se establece que la salud y la enfermedad están íntimamente relacionadas. Como mencionan Álvarez & Kuri-Morales (2012), la salud y la enfermedad son el proceso por el cual el hombre interactúa permanentemente con el medio en el que vive, tratando de adaptarse a esto. Aunque son conceptos bipolares, la traducción de estos conceptos es la calidad de vida es buena o mala (Vega, 2000).

1.2.1.1 Salud Pública

La salud pública es un área de la medicina que se dedica a la promoción y protección de la salud de los seres humanos. Se centra en la prevención de enfermedades y el fomento de hábitos saludables en la población. La salud pública también se ocupa de garantizar el acceso igualitario a los servicios de salud.

La salud pública ha sido objeto de varios autores desde diferentes perspectivas hacia los problemas de salud y los derechos laborales que surgieron entre 1848 y 1914, lo que ayudó a los gobernantes a preocuparse por lo que ahora se conoce como salud pública (Vega, 2000).

La primera definición de salud pública apareció en el siglo XX, cuando Winslow (1920), citado por (Castillo et al., 2010) argumentando, “La salud pública es la ciencia y el arte de prevenir la enfermedad, prolongar la vida, promover la salud y la eficiencia de la mente y el cuerpo”, teniendo en cuenta el apoyo de la comunidad. Entre 1930 y 1940 hubo una creencia más fuerte de que el aspecto de salud pública debería integrarse con el sistema nacional de salud (Bautista, 2013).

Frenk (2016) alude a diferentes significados, por ejemplo: es acción de gobierno, incluye comunidades organizadas, pueden ser grupos vulnerables o prevención en condiciones de alta frecuencia o peligrosidad. Y también asevera el sentido de “Exponer” que ayuda a entender el tipo de análisis que se quiere hacer (Frenk, 2016). Esto está en línea con Winslow, quien agregó a la comunidad e hizo un punto importante de que prevenir enfermedades.

La prevención se puede dividir en tres niveles: Primer nivel de prevención: Se refiere a las medidas que se pueden tomar para evitar la aparición de una enfermedad o disminuir su incidencia. Ejemplos de estas medidas son la vacunación, el control del tabaquismo y la educación para una alimentación saludable.

Segundo nivel de prevención: Se centra en la detección temprana de enfermedades mediante el uso de pruebas de diagnóstico, como el cáncer de colon.

Tercer nivel de prevención: Se trata de las medidas que se pueden tomar para minimizar el impacto de una enfermedad en caso de que se desarrolle. Estas medidas incluyen el tratamiento oportuno y el seguimiento de las enfermedades crónicas.

1.2.2 Cobertura sanitaria universal

La cobertura sanitaria universal es el conjunto de medidas y políticas que tienen como objetivo garantizar el acceso de todos los seres humanos a los servicios de salud de calidad, sin importar su situación económica o social.

El principio de la cobertura sanitaria universal se basa en el reconocimiento de que la salud es un derecho humano fundamental y que todas las personas tienen el derecho a recibir los servicios de salud necesarios para mantener y mejorar su salud. Garantizar la cobertura sanitaria universal es un objetivo fundamental de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En el año 2000, se estableció el Objetivo de Desarrollo del Milenio N° 5, que tiene como objetivo reducir a la mitad la mortalidad materna para el año 2015. La cobertura sanitaria universal es esencial para alcanzar este objetivo (Almeida, 2018).

Actualmente, muchos países están implementando políticas para garantizar la cobertura sanitaria universal. En el año 2010, el presidente de Estados Unidos, Barack Obama, firmó la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (Affordable Care Act), que establece un sistema de seguros de salud para todos los estadounidenses. En el año 2013, el presidente de México, Enrique Peña Nieto, promulgó la Ley General de Salud, que establece el derecho de todos los mexicanos a recibir servicios de salud de calidad. En el año 2014, el presidente de Colombia, Juan Manuel Santos, firmó la Ley de Seguridad y Salud en el Empleo, que establece un sistema de seguros de salud para todos los trabajadores colombianos. En el año 2015, el presidente de Ecuador, Rafael Correa, promulgó la Ley Orgánica de Salud, que establece el derecho de todos los ecuatorianos a recibir servicios de salud de calidad. En el año 2017, el presidente de Argentina, Mauricio Macri, promulgó la Ley de Cobertura Universal de Salud, que establece el derecho de todos los argentinos a recibir servicios de salud de calidad (Almeida, 2018).

A nivel mundial, se está avanzando hacia la cobertura sanitaria universal, pero todavía queda mucho por hacer. Según datos de la OMS, en el año 2017, más de 100

millones de personas en todo el mundo no tenían acceso a los servicios de salud básicos, y más de 400 millones de personas no tenían seguro médico (OMS, 2017).

Obviamente, cualquier cambio que se deba hacer requiere compromiso y esfuerzo. En otras palabras, si se quiere lograr la cobertura universal hay que considerar desafíos como poblaciones en zonas vulnerables o dispersas que carecen de la infraestructura necesaria, o el financiamiento de los servicios de salud y su regulación. La salud ha sido durante mucho tiempo objeto de investigación económica, y (Castillo et al., 2010) mencionan que la salud puede ser vista como un servicio público con propósito, considere la población con la que trabaja.

1.2.3 Economía de la salud

La salud y la economía son dos campos íntimamente relacionados. Por un lado, La investigación económica orienta opciones en la reserva de recursos y riquezas, así como opciones que buscan el mayor beneficio para la sociedad (Collazo et al., 2012). Si bien la salud puede desear un bien escaso, merece mucha atención. Así, existe una clara relación entre el desarrollo económico de una sociedad y el estado de salud de su población (Hernández & Lazcano, 2013). Es decir, un país mayormente desarrollado tiene un mayor nivel de salud.

Dado que la economía de la salud es un mercado en la economía, tiene y un requisito. Según la Fundación Politécnico Grancolombiano (2009) desde el lateral de la oferta a la demanda, se pueden identificar cinco mercados de salud: financiamiento, servicios médicos, servicios institucionales, servicios farmacéuticos y educación profesional.

1.2.4 Producción de salud

Cuando hablamos de producción saludable, nos referimos a la producción de servicios como cualquier otra en la economía general; realizado a través de una función de producción, que es “el proceso de convertir insumos (mano de obra, capital, gestión, productos intermedios, etc.) en productos o servicios finales (Hernández & Lazcano, 2013).

Como en cualquier sector económico, todos los factores de producción deben ser utilizados de manera eficiente, es decir, que sean los más productivos. Según Gimeo et al., (2015) argumentan que la productividad es “un factor que será la relación

que existe entre el producto que se obtiene y el grado de utilización del factor” depende de la dotación y combinación de factores que posea.

También se debe tener en cuenta que la producción de salud se basa en los servicios de salud, los mismo que según Juárez (2016), se debe entender del servicio en general, las utilidades definidas por él son las mismas, y se pueden utilizar en un privado, individual o colectivo.

Cuando se habla de producción saludable, se deben considerar los determinantes de la salud. Según Lalonde (1994) se mencionan cuatro factores: biología, estilo de vida, sistema de salud y entorno físico y social. Hernández & Lazcano (2013) mencionan los determinantes sociales de la salud, a saber, culturales, económicos y políticos.

Además, (Castillo et al., 2010) hablan de eficiencia y eficacia del espacio: El primero es la cantidad de desplazamiento que debe generar la demanda para utilizar las instalaciones; mientras que el segundo lo nombró la relación entre el impacto real y el impacto potencial. Es decir, dado que la demanda utiliza todo lo que está disponible para mejorar la salud, el asesoramiento o la entrega basado en la oferta.

1.2.5 Enfermedades crónicas

Una enfermedad crónica es aquella que se desarrolla lentamente y se prolonga por un período prolongado de tiempo. Las enfermedades crónicas son la principal causa de muerte en el mundo, y representan un reto para la salud pública debido a su impacto en la calidad de vida de las personas y su carga económica para los sistemas de salud (Ledón, 2011).

Las enfermedades crónicas pueden ser prevenidas mediante el cambio de estilos de vida, como el abandono del tabaquismo, la adopción de una dieta saludable y la realización de actividad física regular. También es importante detectar las enfermedades crónicas tempranamente para poder tratarlas de manera eficaz y evitar complicaciones.

1.2.6 Política pública para repotencia la clínica

A lo largo de la historia, la política pública ha tenido diferentes significados. Por ejemplo, Thomas Dye citado por (Almeida, 2018) lo expresa de manera sencilla: "Es todo lo que el gobierno decide hacer o no hacer". Para la economía, sin embargo, es importante no solo considerar sus implicaciones, sino también analizarlas. Como menciona Stiglitz (2010), se debe analizar, para ello se deben considerar cuatro pasos importantes:

1. Describir las actividades que realiza el Estado
2. Analizar las consecuencias
3. Evaluar las distintas medidas
4. Interpretar el proceso político

Es decir, son decisiones que toman todos los actores que forman parte del Estado, deben ser analizadas en profundidad para comprender sus efectos. En el caso de la clínica que se analiza, es importante primero entender la actividad dirigida a la mencionada casa de salud, y luego entender sus consecuencias para el paciente y la producción de salud, para poder evaluar estas medidas y su impacto para que estas las decisiones pueden ser interpretadas para el resultado final.

Pero estas decisiones de política pública se toman de acuerdo a distintas normas jurídicas que rigen a la sociedad en su conjunto. Por tanto, es importante saber que las normas "son proposiciones que expresan obligaciones como relaciones con acciones o acciones humanas" (Salgado, 2010), es decir, estas normas están asociadas al comportamiento humano y por lo tanto pueden o no ser cumplidas.

Además de esto, se puede aprender cómo funcionan estas reglas. Para facilitar esto, García (2006) menciona 11 grupos de normas jurídicas que aportan a la investigación de las misma, como se describe a continuación:

1. Desde el punto de vista del sistema propietario
2. Desde su fuente
3. Desde la perspectiva de su utilidad espacial
4. Desde la perspectiva de su límite temporal
5. Desde la perspectiva de su alcance sustancial y efectivo

6. Desde tu campo personal de eficacia
7. Desde su Perspectiva de Jerarquía
8. Desde la perspectiva de las sanciones
9. A juzgar por su calidad
10. Desde la perspectiva de la complementariedad
11. Desde el punto de vista de la relación con la voluntad individual

1.3 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

1.3.1 Análisis Interno

Al momento el Consultorio Médico Naiot brinda su servicio a medio tiempo en vista de que el médico que brinda atención labora también en una institución pública en horarios rotativos, por lo que la producción no es real pero se escatima de un promedio de 15 pacientes atendidos por día, la atención de Medicina General tiene mayor incidencia de pacientes y el resto de profesionales laboran según agendamiento previo, cada vez se ha venido innovando en la tecnología acorde al nivel de atención que se brinda, el marketing se lo realiza por medio de redes sociales y WhatsApp se ha suspendido la promoción en emisoras por recomendaciones de profesionales, a pesar de eso el posicionamiento del Consultorio en el Cantón de Baños de Agua Santa es aceptable ya que la calidad de atención brindado ha sido objeto de que los usuarios mismos lo recomienden, los precios son accesibles y en relación a la competencia no varían, la servicio profesional principal que se brinda es de Medicina General el resto de especialidades se lo hace mediante agendamiento y según la necesidad del paciente, los profesionales para trabajar en la institución en primer lugar deben contar con todos los documentos en regla y legalmente validados además de eso deben mantener una postura cordial y empática con el paciente, siempre se mantiene diálogos con el equipo para mejorar la derivación de pacientes y para compartir criterios con el fin de brindar un mejor servicio al paciente, en relación a los honorarios de cada profesionales se obtiene según la producción que cada uno de ellos genere.

1.3.2 El análisis externo

El cantón Baños de Agua Santa comprende la parroquia urbana de Baños, con las comunidades Illuchi alto, Illuchi Bajo, Runtún, Juive Chico, Juive Grande y Pondo; y, las parroquias rurales de Lligua, Ulba, Río Verde y Río Negro.

Existen 6 consultorios medico generales y dos clínicas a nivel privado y en el sector publico tenemos el Hospital Básico Baños y 4 centros de salud en cada parroquia del cantón.

Cada clínica o consultorio privado del cantón brinda su atención a los pacientes que así lo requieren, pero en la localidad no hay un centro de salud con las diferentes subespecialidades y especialidades enfocados en prevenir enfermedades en especial las enfermedades crónicas no transmisibles, por lo tanto, el Centro de Salud Naiot será la primera casa de salud enfocada en la promoción, prevención y tratamiento de enfermedades, desde el aspecto social, religioso, geográfico y político.

1.3.3 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El Centro de Salud Naiot contara con el área de Dirección Médica, la dirección administrativa, y la parte operativa conformada por Medicina General, Psicología Clínica, Terapia Física, Farmacia, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Laparoscópica.

1.3.4 Oferta y Demanda de Servicios

En el cantón Baños de Agua Santa existen 6 consultorios medico generales y dos clínicas a nivel privado y en el sector publico tenemos el Hospital Básico Baños y 4 centros de salud en cada parroquia del cantón.

El Hospital Básico Baños es quien presenta la más amplia cartera de servicios permanente en Medicina General, Psicología, Medicina Interna, Ginecología, Traumatología, Cirugía General, Fisioterapia, Laboratorio Clínico, Centro Quirúrgico, que por la actualidad económica del país no se dispone muchas de las veces de los

medicamentos e insumos necesarios para que la comunidad sea atendida fluida y correctamente, a nivel privado en el cantón hay una clínica que ha ofertado múltiples especialidades que acuden diferentes ciudades del país para brindar la atención según la especialidad que se requiera (Ministerio de Salud Pública, 2019).

El resto de Consultorios medico brinda la atención de medicina a demanda espontanea.

El Centro de Salud NAIOT será el primer establecimiento en la localidad que se enfoque en la promoción y prevención de enfermedades contando de forma permanente con las especialidades básicas de medicina y que se ha evidenciado que tiene mayor demanda en el cantón.

1.3.5 Análisis geoespacial y geopolíticos

El cantón Baños de Agua Santa está conformado por las comunidades Illuchi alto, Illuchi Bajo, Runtún, Juive Chico, Juive Grande y Pondoá; y, las parroquias rurales de Ligua, Ulba, Río Verde y Río Negro.

Baños representa el 31.5% del territorio de la provincia de Tungurahua, estratégicamente está ubicado en la zona 3. Su población actual es de 20018 habitantes según el último censo realizado en el 2010 teniendo el 4% de la población total de la provincia de Tungurahua. El 64% de su población se encuentra en la parte urbana y aproximadamente el 35% está ubicada en la parte rural. La mayor cantidad de la población está asentada en la cabecera cantonal en un 54.9% (GAD Baños de Agua Santa, 2014).

El Cantón se ubica entre la cordillera oriental de los Andes, y en las faldas del volcán Tungurahua, contando con diferentes ríos que desembocan en el Río Pastaza.

Según la Sala Situacional del Cantón establecida por el ente rector de salud las diferentes causas de muerte han cambiado ha variado en la última década, lo que se puede destacar es que un importante número de personas tanto en el 2010 como

en el 2011 presentan tumores de diferente índole como por ejemplo del estómago, del colon, de los bronquios, de los huesos, de mama, de cuello de útero, de próstata, de la tiroides entre otros. También un número importante de personas padecen de enfermedades del corazón como infartos, paros cardíacos entre otros. Enfermedades como hipertensión, diabetes en insuficiencia renal están presentes en el cantón, pero otra causa de muerte importante son los accidentes de tránsito o accidentes en vehículos de motor o sin motor (GAD Baños de Agua Santa, 2014).

1.3.6 Oferta de Servicios

Ya identificados los servicios básicos más necesarios para hacer un trabajo en conjunto de promoción y prevención de enfermedades se ofrecerán los servicios de Psicología Clínica, Terapia Física, Farmacia, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Laparoscópica.

Se deberá decidir el costo de cada servicio el cual deberá ser accesible para el mayor porcentaje de población, además de una estrategia de servicio al cliente permanente donde estarán involucrados todos los profesionales con el fin de brindar una excelente atención.

Los profesionales que labora mantendrán capacitación y preparación continua en cada una de sus ramas incentivadas por el Centro de Salud Naiot.

1.3.7 Población atendida

El consultorio médico general NAIOT tiene dos años de funcionamiento y de brindar el servicio en salud al cantón Baños de Agua Santa y al finalizar el primer año se implementó el sistema de historia clínica digital el cual brinda una base de datos de los pacientes atendidos y con mayor incidencia prevalece la atención a pacientes con diagnóstico de COVID 19, de diferentes grupos etarios, que a partir de los 55 años la mayoría presenta enfermedades crónicas no transmisibles con prevalencia de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus tipo II, los cuales complicaban la recuperación de la patología a causa de sus comorbilidades.

Tabla 1 Estadística Consultorio Médico NAIOT

Grupo Etario	2020	2021	2022
0-5 año	30	42	26
6-11 años	28	35	38
12-19 años	150	170	84
20-49 años	200	250	121
50 -65 años	113	217	176
Mayores de 65 años	92	110	55
Total Anual	613	824	445

Nota: El Consultorio Médico Naiot lleva dos años cinco meses en funcionamiento brindando el servicio de Medicina General, la acogida de pacientes ha sido progresiva entre el año 2020 y 2021, en el año 2022 el dato es hasta el mes actual

1.3.8 Demanda de servicios insatisfecha

El Consultorio médico Naiot desde su creación ha tenido por finalidad en primer lugar brindar un servicio profesional empático, amigable y con altos estándares de profesionales, enfocándonos en concientizar a nuestros pacientes en los controles de médicos y exámenes de control de rutina, mediante un lenguaje social y no técnico para nuestros usuarios hemos identificado que a la población nos falta promoción de la salud, al hacer este trabajo de prevención de enfermedades si hemos notado la falta que nos hace de contar con más especialidades que según el caso Clínico de los pacientes así lo ha requerido teniendo que transferir a otros profesionales que quizá no promulgaran el mismo objetivo de este consultorio, se ha evidenciado este déficit en las especialidades más principales, Psicología Clínica, Terapia Física, Farmacia, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Laparoscópica.

Tabla 2 Demanda de servicios insatisfecha

DEMANDA INSATISFECHA	Psicología	Ter. Física	Med. Interna	Ginecología	Cirugía General	Total
---------------------------------	-------------------	------------------------	-------------------------	--------------------	----------------------------	--------------

2020	15	42	4	15	2	78
2021	22	10	2	18	5	57
2022	8	22	2	13	7	52

CAPÍTULO II

OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

2.1 Planteamiento y justificación del problema u oportunidad de mejora

La salud de la población es un factor de gran importancia para el desarrollo de una comunidad, en la actualidad se está viviendo un auge en el incremento de enfermedades crónicas debido a los hábitos de vida y a la mala alimentación, es por esto que se hace necesario un cambio en la forma en que se está atendiendo a la población, es decir, se debe cambiar el modelo de atención a un modelo más preventivo, debido a que así se evitaría el incremento de enfermedades crónicas en la población.

El incremento continuo de pacientes en edad temprana con diagnósticos de Enfermedades Crónicas no Transmisibles por lo que prevalece el índice alto de morbi-mortalidad a causa de las mismas en el país sin disminución de sus indicadores siendo una de las causas el desconocimiento en la población de cómo prevenir estas enfermedades por el ausente trabajo en prevención de enfermedades crónicas en el sistema de salud público y complementario, lo que genera que los pacientes acudan al servicio de salud en caso de alguna molestia y no por control y prevención de enfermedades.

2.2 Justificación del planteamiento del problema

El Ecuador cuenta una constitución que garantiza el derechos a la salud y a tener un ambiente de habitabilidad saludable, dentro de la estructura política de la administración pública está el Ministerio de Salud Pública es la institución principal de salud en regir y ordenar en nuestro país todos los servicio en salud corresponde cuenta con una estructura operativa catalogada por niveles de atención que se oferta a la comunidad, el primer nivel de atención es la puerta de entrada a los servicios en el sistema y el que considero más importante al cual se le debería brindar toda la atención necesaria que acompañado con toda la normativa que existe en nuestro país deberá ser un puntal importante en el control y cuidado en la salud de la comunidad.

El primer nivel de atención de salud según el MAIS es el principal encargado en la promoción y prevención de enfermedades crónicas no transmisibles la cual tiene una relevancia muy importante en nuestro país por el daño que ocasionan en a las personas, las familias y las comunidades, especialmente en las poblaciones más pobres; si no que además constituye un obstáculo cada vez mayor para el desarrollo humano, por lo tanto este reto de trabajar en la prevención de ECNT no es solo del personal de salud si no es una lucha social donde están todos los actores sociales y todos los diferentes organismos del estado, los medios de comunicación, los diferentes grupos religiosos, las empresas con lo que lograremos el buen vivir de la población

Las intervenciones para prevenirlas están orientadas principalmente a la educación y prevención de complicaciones

Las ECNT son de muchos años y se producen a causa de los antecedentes genéticos y en su gran mayoría por malos hábitos alimenticios todos los seres humanos tienen factores de no modificable por ejemplo la edad, sexo, etnia y también factores de riesgo modificables por ejemplo sedentarismo la obesidad, falta de actividad física no tomar líquido, en estos también le colocaría a no tener atenciones médicas para control con examen de imagen o laboratorio complementario, es ahí el momento exacto donde se debe repotenciar capacitar y especializar el sistema de salud por que al no corregir los factores de riesgo modificables a tiempo luego ya estaremos frente a la patología prescribiendo un tratamiento que lamentablemente no podrá ser suspendido nunca más y quizá se requerirá de la polifarmacia para poder controlar dicha patología.

Dentro de las Enfermedades crónicas no transmisibles se encuentran las enfermedades origen cardiaco, origen pulmonar, origen óseo y metabólico, las que presentan una mortalidad del 60%, siendo el 73% de las defunciones provocando daños en la economía familiar y repercusión en la economía de los países

Los factores de riesgo modificables son responsables de aproximadamente un 80% de los casos de cardiopatía coronaria y enfermedad cerebro vascular.

Por lo tanto, el Estado debería aplicar todas sus estrategias con el fin de prevenir enfermedades crónicas no transmisibles se estima que se ha designado USD 10.700 millones a precautelar la salud de todos los ecuatorianos, con lo que no

puede tomar como única referencia para determinar si el Estado ha cumplido o no con su deber de precautelar la salud como un derecho de los ecuatorianos, ya que siempre se deberá verificar con los indicadores de morbimortalidad los cuales demuestran lo contrario.

En cada año se ha notado la disminución de presupuesto y las desvinculaciones de personal operativo lo que se confabula a que el sistema de salud no logre sus objetivos en prevención de enfermedades.

Por lo tanto, esto hace que los usuarios noten un sistema de salud vulnerable que no garantiza en su totalidad el derecho a la salud integro si no que hace que los pacientes busquen un mejor servicio en el sector privado generando costos económicos considerados como desembolsos de dinero por parte de quien padece la enfermedad y sus familiares o bien los costos en los que incurre el Estado para otorgar los servicios de salud correspondientes para quienes no puedan cotizar en el mercado de salud privado.

Al fallecer, a nivel familiar afecta en los ingresos, por el salario que dejan de percibir al fallecer prematuramente un familiar directo o a causa de la morbilidad.

El salario básico en el Ecuador, al momento es, es de \$425,00, lo cual significa que una persona que presenta una enfermedad crónica y que se esté haciendo tratar en el sector privado, debe invertir aproximadamente el 60% de un salario lo que afecta socialmente y directamente a la población con un estatus socio económico bajo.

2.3 Objetivos del plan de gestión

2.3.1 Objetivo General

- Mejorar la atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot a través del enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el estado actual de la infraestructura y la capacitación del personal en el Centro de Salud Naiot.

- Diseñar el modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot.
- Elaborar el plan de implementación del modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot.

2.4 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

Al contar con el espacio físico donde se contarán con cada uno de los servicios ofertados permitirá que los pacientes tengan un equipo multidisciplinario a disposición para lograr un trabajo en conjunto a fin de cuidar el bienestar total de nuestros pacientes.

Se mantendrán campañas preventivas en cada una de las especialidades a fin de generar mayor confianza en la comunidad y posicionar el nombre de la institución.

2.4.1 Propuesta y justificación de alternativas de solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE LA SALUD Plan de Gestión Gerencial del Consultorio Médico NAIOT MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION				
CAUSA	EFEECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVA S DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABL E
Desconocimien to o déficit de capacitaciones	Demanda de elevado por control de enfermedades crónica no controladas	Disminuir la incidencia de las ECNT en la comunidad	Charlas preventivas en las atenciones que se dan por comorbilidades	Dirección Medica
Poca educación en hábitos	Aumento en la tasa de mortalidad	Educar y concientizar	Charlas y participación activa en	Dirección Medica

saludables y controles médicos preventivo		a los pacientes	medios de comunicación	
Mal control subsecuente de las patologías	Complicaciones por enfermedades mal controladas	Disminuir el índice de la tasa de mortalidad	Educación continua a los pacientes	Dirección Médica
Poco interés a la reducción de las principales comorbilidades del país	Aumento continuo de las enfermedades crónicas no transmisibles a temprana edad	Brindar atención médica con protocolos claros que prevengan el padecimiento de enfermedades crónicas no transmisibles	Crear protocolos propios validados por los profesionales del centro de salud	Dirección médica
Consultorio Médico Naiot, MSP				
Dr. Sixto Mena				
10/5/2022				

2.5 Justificación y aplicación de la Metodología a utilizar

El Centro de Salud NAIOT le brindará al paciente una cobertura integral en servicios de salud que permita disminuir los factores de riesgos y así evitar adquirir las enfermedades crónicas no transmisibles, por lo que al contar con las especialidades básicas nos enfocaremos en educar al paciente para generar hábitos saludables en la sociedad.

El dialogo permanente con el paciente será una de las metodologías que utilizaremos garantizando una atención con calidad y calidez con lo que logramos la confianza y fidelidad de los usuarios, mantendremos un plan de trabajo con medios de comunicación a fin de socializar nuestro proyecto de salud a la comunidad, estableceremos múltiples campañas lideradas por cada uno de los servicios que contará el Consultorio Médico Naiot.

El servicio de enfermería trabajara constantemente en promocionar el esquema de vacunación en pacientes pediátricos y pacientes adultos.

El servicio de Ginecología y Obstetricia aparte del control a las pacientes generara constantemente campañas de control de ginecológico, y de tomas de Papanicolaou.

El servicio de Psicología Clínica apoyara en el manejo de pacientes con enfermedades crónicas que no se adhieren al tratamiento o no aceptan la enfermedad.

Por lo tanto importante saber el nivel de conocimiento en los pacientes y en la comunidad externa que tal vez no están en los registros del Centro de Salud NAIOT acerca de la Enfermedades crónicas no transmisibles, ya que durante las atenciones que se han brindado se ha identificado claramente que los pacientes acuden al consultorio médico en caso de alguna molestia, pero son muy pocos los que acuden por el control médico de rutina para disminuir los factores riesgo que les conllevarían a adquirir estas enfermedades.

Se realizara una encuesta que toma como referencia los objetivos que tiene este proyecto de tesis y con el fin de validarla se realizan las encuestas en dos asociaciones de comerciantes del Cantón en la cual cuenta con 18 personas cada una en su mayoría con educación de segundo nivel aprobado, al realizar la encuesta se evidencia que no hay confusión en la interpretación y sus respuestas están de acuerdo a lo que este proyecto requiere, a la vez aplicando un lenguaje entendible poco técnico y muy social.

Alumno: Dr. Sixto Mena

Indicaciones:

No colocar sus datos personales

Si no entiende alguna pregunta indicarle al encuestador

Esta encuesta tiene fines netamente investigativos

1) ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

- a) 15-35
- b) 36-45
- c) 45-55
- d) Mayor a 56 años

2) Sabe usted que son enfermedades crónicas no transmisibles, (MARQUE CON UNA X)

SI

NO

3) Indique usted cuál de estas son enfermedades crónicas no transmisibles

- a) Hipertensión arterial
- b) Cálculos en la vesícula
- c) Diabetes Mellitus
- d) Cáncer
- e) Faringitis Aguda

4) ¿Conoce usted cómo prevenir las enfermedades crónicas no transmisibles?

SI

NO

5) Cuando usted acude al médico es por: (MARQUE UNA X)

- Alguna Enfermedad (.....)
- Control Médico de Rutina (.....)

6) ¿En alguna casa de salud le han dado alguna charla de cómo prevenir las enfermedades crónicas no transmisibles?

SI

NO

7) ¿Conoce usted si un familiar directo suyo tiene alguna enfermedad crónica no transmisible? (MARQUE CON UNA X)

- SI (.....)
- NO (.....)

DESCONOCE (.....)

8) ¿Considera necesario los controles médicos de rutina?

SI

NO

¿Por qué?

.....
.....

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE CAPACIDADES GERENCIALES

Al momento al estar en proceso el proyecto del Centro de Salud Naiot la estructura administrativa no ha estado establecida por lo que actualmente funciona únicamente el Consultorio Médico NAIOT donde actuó como Gerente y propietario de este establecimiento y a la vez es donde se coordina el plan de marketing, los insumos y equipamiento médico, y se gestiona para ofrecer los servicios de, Psicología, Terapia Física, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Laparoscópica con previo agendamiento por lo que se ha visto la necesidad de la ampliación y repotenciación de la cartera de servicios en la infraestructura adecuada, a fin de contar permanentemente con estos servicios en un mismo edificio para lo cual se iniciaría con la estrategia de talento humano, la gestión administrativa y de marketing.

3.1 Propuesta de solución

3.1.1 Planeamiento estratégico

Análisis del Entorno Social

De acuerdo al Instituto Nacional de estadística y Censo (INEC) la población estimada y proyectada para el 2023 incrementara progresivamente, en el último registro oficial emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños se evidencia que en relación a la década del 90 que tuvo un promedio de crecimiento del 0.40% a partir del año 2000 la tendencia de crecimiento de la población ha incrementado considerablemente al 2.41% , por lo que los requerimientos de los servicios de salud serán cada vez más solicitados en nuestro cantón.

Tabla 3 *Tasa de crecimiento*

Tasa de crecimiento		
Tasa de crecimiento	1990-2001	2001 -2010
	0,40	2,41

Fuente: INEC (2010)

Tabla 4 *Proyección poblacional del Cantón Baños de Agua Santa*

Proyección poblacional del Cantón Baños de Agua Santa

Proyección Años	Número de habitantes
2019	24598
2020	25043
2021	25490
2022	25939
2023	26388
2024	26838
2025	27288
2026	27739
2027	28190
2028	28641
2029	29090
2030	29538

Fuente: INEC (2010)

En la proyección quincenal de la proyección por edades del GADBAS reporta una información muy interesante para este proyecto si iniciamos por educar a la población mayor de 15 años los frutos que obtendremos serán a largo plazo una población saludable y con menor presencia de factores de riesgo modificables.

Tabla 5 Proyección quincenal de población 2010-2020 Cantón Baños

GRUPOS EDADES	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
< 1 año a 4	1.975	1.989	2.001	2.011	2.018	2.025	2.029	2.034	2.038	2.043	2.047
5 - 9	1.926	1.946	1.964	1.981	1.998	2.013	2.027	2.039	2.049	2.057	2.063
10 - 14	1.901	1.921	1.942	1.962	1.984	2.005	2.024	2.043	2.061	2.078	2.094
15 - 19	1.893	1.916	1.938	1.960	1.981	2.002	2.023	2.044	2.066	2.088	2.110
20 - 24	1.952	1.984	2.014	2.042	2.069	2.095	2.120	2.145	2.169	2.192	2.215
25 - 29	1.680	1.720	1.758	1.795	1.829	1.862	1.893	1.921	1.948	1.974	1.998
30 - 34	1.505	1.550	1.594	1.638	1.681	1.723	1.764	1.803	1.841	1.876	1.910
35 - 39	1.415	1.438	1.503	1.549	1.597	1.645	1.694	1.743	1.791	1.838	1.884
40 - 44	1.234	1.269	1.306	1.345	1.385	1.427	1.471	1.516	1.562	1.610	1.659
45 - 49	1.072	1.106	1.139	1.173	1.207	1.242	1.277	1.314	1.353	1.393	1.435
50 - 54	917	950	983	1.016	1.050	1.084	1.118	1.153	1.187	1.222	1.257
55 - 59	739	765	792	821	851	882	913	946	978	1.011	1.045
60 - 64	618	637	657	678	701	725	751	778	807	837	868
65 - 69	585	603	622	641	660	681	703	725	750	776	803
70 - 74	500	515	530	547	565	583	602	621	641	661	683
75 - 79	330	336	344	353	363	374	386	399	413	427	442
80 y Más	488	475	468	465	466	470	477	487	499	514	531

Fuente: INEC (2010)

En Baños el 91.25% de la población actual se identifican como mestizos el 4.40% se identifican como blancos y el 1.93% se identifican como mestizos y menos del 1% se califican de otras etnias

3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud

En el Cantón Baños de Santa el Ministerio de salud Pública en la Zona 3 del país, Dirección Distrital 18D04 cuentan con diferentes instalaciones con las que se brinda el servicio de salud en el cantón Baños de Agua Santa principalmente cuenta con el Hospital Básico Baños, el Centro de Salud tipo A, ubicado en el centro del cantón, el centro de Salud de Ulba, Rio Verde y Rio Negro.

A nivel privado en Baños encontramos dos clínicas con y seis consultorios médicos que brindan atención médica de manera espontánea.

3.1.3 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Profesionales de la salud comprometidos en prevenir enfermedades crónicas• Equipo multidisciplinario en un mismo centro de salud.• Atención médica oportuna con menor tiempo de espera• Atención por especialidades sin demora al referirle• Se cuenta con una clientela fija establecida• Buena acogida por la comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Nueva dirección del centro de salud• El centro de salud quedara a 10 minutos del centro de la ciudad.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Poco trabajo de los centros de salud en prevención de enfermedades crónicas no transmisibles• Largo tiempo de espera para la atención en los servicios de salud publica• Desconfianza de la comunidad en el sistema de salud.	<ul style="list-style-type: none">• Existencia de más consultorios médicos con menor enfoque en prevención de enfermedades

Elaborado por: Mena, S. (2022)

3.2 Cadena de Valor de la organización

Actividades de Apoyo	Infraestructura	Equipamiento médico de última tecnología Instalaciones accesibles y modernas				Satisfacción al Paciente
	Recursos Humanos	Profesionales certificados en cada especialidad Capacitación permanente Remuneración de acuerdo a la producción				
	Tecnología	Historia Clínica Digital Sistema Informático Integrado				
	Administración y Finanzas	Sera manejado por la administración Financiera de la empresa				
	Actividades Primarias	Marketing	Admisión	Logística	Paciente	
	Publicidad en redes sociales y medios de comunicación de la comunidad, Campañas continuas de	Atención con calidad y calidez, y orientación al paciente a cada uno de los	Coordinación para el abastecimiento papelería, insumos médicos y medicamentos	Servicio médico por agendamiento, demanda espontanea, emergencias médicas y	Laboratorio Clínico Farmacia Terapia Física Psicología	

		Control del niño sano, Campañas de Vacunación, Controles preventivos del cáncer en la mujer	servicios disponibles		atenciones domiciliarias		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	--	--------------------------	--	--

Elaborado por: Mena, S. (2022)

3.3 Planificación Estratégica

Misión

El Centro de Salud NAIOT establece un trabajo multidisciplinario integro para disminuir la tasa de incidencia de las Enfermedades Crónicas no Transmisibles participando así interinstitucionalmente de las políticas públicas ejecutando estrategias de promoción y prevención de la salud mediante el trabajo de profesionales de la salud multidisciplinario que brindan una atención con calidad y calidez, fortaleciendo así la atención primaria de salud como lo establece el MAIS

Visión

Sociabilización de prácticas saludables que disminuyan la incidencia de la Enfermedades crónicas no transmisibles logrando que los factores de riesgo modificables estén controlados en la población de Baños de Agua Santa

Valores

Al ser un trabajo que requiere un trato personal el Centro de Salud NAIOT se maneja con, puntualidad, respeto, empatía, consideración, amabilidad y por supuesto la confidencialidad del diagnóstico de cada uno de nuestros pacientes.

Objetivos Institucionales

Consolidar al Centro de Salud NAIOT como referente en medicina preventiva en el Cantón Baños de Agua Santa aportando en el enfoque nacional de disminuir la incidencia de Enfermedades crónicas no transmisibles.

Principios Éticos

- No maleficencia
- Beneficencia
- Autonomía
- Justicia

3.3.1 Políticas

Política de Calidad:

El Centro de Salud NAIOT a fin de apoyar y fortalecer el plan nacional de disminuir la incidencia de las Enfermedades Crónicas no Transmisibles, brindara un servicio de calidad que asegure una atención integral con una exigencia continua de mejoramiento de nuestros servicios cumpliendo con el marco normativo nacional de salud.

Política de Referenciación Comparativa:

El Centro de Salud NAIOT adopta la referenciación comparativa a fin de mantener evaluaciones periódicas que permitan un mejor desenvolvimiento con lo que se optaría por emplear la acciones que nos permiten mantener un servicio de salud sostenible logrando altos niveles de desempeño.

Política de Gestión del Talento Humano:

El Centro de Salud NAIOT al lograr conformar un equipo de profesionales multidisciplinario se enfocará en tener un ambiente laboral que nos permita explotar las habilidades de cada uno de los profesionales, manteniendo una relación laboral justa logrando el empoderamiento de cada uno de los profesionales con nuestro establecimiento con lo que nuestros pacientes tienen un trato cordial con una atención de calidad, calidez., integral, humanizada, oportuna y segura.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con la magnitud de los peligros y riesgos, basado en la mejora continua, que permita anticipar, reconocer, evaluar y controlar los peligros y riesgos derivados de los procesos y ambiente de trabajo, que puedan afectar el bienestar físico, mental y social de los empleados en todas sus ocupaciones y formas de contratación: vinculados, adscritos, contratistas, subcontratistas, estudiantes en práctica, aprendices y en convenios docencia servicio.

Política de Seguridad del Paciente:

El Centro de Salud NAIOT basados en nuestros valores y principios éticos garantizaremos un ambiente amigable y seguro aplicando los protocolos y normativas nacionales e internacionales disminuyendo la posibilidad de causar daño al paciente enfocándonos en el principal objetivo que es servir a nuestros pacientes.

Política de Responsabilidad Social Empresarial:

El Centro de Salud NAIOT cumple las medidas nacionales en relación a impuestos y permisos de funcionamiento y todos los requisitos para el adecuado funcionamiento del centro de salud, respetamos los derechos laborales de cada uno de los trabajadores así contribuiremos al desarrollo sostenible rechazando cualquier iniciativa de corrupción.

CAPÍTULO IV

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

4.1 Gestión Gerencial

Evaluación del estado actual de la infraestructura y la capacitación del personal en el Centro de Salud Naiot:

La evaluación del estado actual de la infraestructura y la capacitación del personal se realizará mediante una revisión documental y una entrevista a los responsables del Centro de Salud Naiot.

Se analizará la documentación existente sobre la infraestructura y el personal del Centro de Salud Naiot. A partir de esta información, se realizará una entrevista a los responsables del Centro de Salud Naiot para obtener más información sobre el estado actual de la infraestructura y el personal.

Diseño del modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot:

Una vez evaluado el estado actual de la infraestructura y el personal del Centro de Salud Naiot, se diseñará el modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.

Este modelo se basará en el análisis de la situación actual y se diseñará para mejorar la atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot. Se considerarán todos los aspectos relevantes, como la infraestructura, el personal, el equipamiento y los recursos disponibles.

Indicadores de gestión por áreas

Área de infraestructura:

- Cantidad de centros médicos.
- Cantidad de camas.

- Cantidad de equipos médicos.

Área de personal:

- Número de médicos.
- Número de enfermeras.
- Número de otros profesionales de la salud.

Área de equipamiento:

- Cantidad de equipos médicos.

Área de recursos:

- Presupuesto anual.
- Número de pacientes atendidos.

Mejoramiento Continuo de la Calidad

Para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad de la atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot, se establecerán y se evaluarán los siguientes indicadores:

- Indicador de satisfacción del paciente:

Se evaluará mediante una encuesta de satisfacción del paciente. Se considerarán los siguientes aspectos:

- o La calidad de la atención médica.
- o La calidad de los servicios.
- o La satisfacción general con el Centro de Salud Naiot.

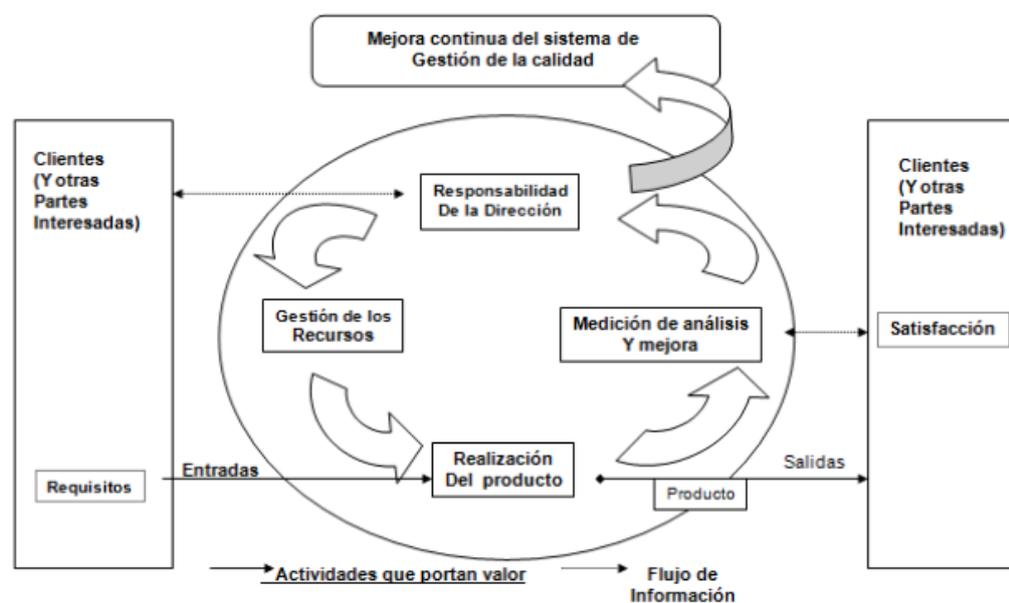
• Indicador de eficacia: Se evaluará mediante una encuesta a los médicos. Se considerarán los siguientes aspectos:

- o La eficacia de la atención médica.
- o La eficacia de los tratamientos.
- o La eficacia de la prevención de enfermedades crónicas.

• Indicador de efectividad: Se evaluará mediante una encuesta a los pacientes.
Se considerarán los siguientes aspectos:

- o La efectividad de la atención médica.
- o La efectividad de los tratamientos.
- o La efectividad de la prevención de enfermedades crónicas.

Figura 1 Diagrama de mejora continua



Ejecución de Planes de Desarrollo Institucionales

Para asegurar el éxito del plan de gestión, se deberán ejecutar los planes de desarrollo institucionales pertinentes. Los planes de desarrollo institucionales son los siguientes:

• Plan de capacitación del personal: Se llevará a cabo un plan de capacitación para el personal del Centro de Salud Naiot. Se considerarán los siguientes aspectos:

- o La capacitación en el uso de equipos médicos.
- o La capacitación en el manejo de enfermedades crónicas.
- o La capacitación en el manejo de pacientes.

- o La capacitación en el uso de sistemas de información.

- Plan de adquisición de equipos médicos: Se llevará a cabo un plan de adquisición de equipos médicos para el Centro de Salud Naiot. Se considerarán los siguientes aspectos:

- o La calidad de los equipos médicos.

- o La cantidad de equipos médicos necesarios.

- o El presupuesto disponible.

- Plan de mantenimiento de la infraestructura: Se llevará a cabo un plan de mantenimiento de la infraestructura del Centro de Salud Naiot. Se considerarán los siguientes aspectos:

- o La calidad de la infraestructura.

- o La cantidad de equipos médicos necesarios.

- o El presupuesto disponible.

Indicadores de ejecución por áreas

Área de capacitación:

- Número de médicos capacitados.

- Número de enfermeras capacitadas.

- Número de otros profesionales de la salud capacitados.

Área de adquisición de equipos:

- Cantidad de equipos médicos adquiridos.

Área de mantenimiento de la infraestructura:

- Cantidad de equipos médicos mantenidos.

4.2 Gestión Administrativa de recursos

Actividades

- Evaluar el estado actual de la infraestructura y la capacitación del personal en el Centro de Salud Naiot.
- Determinar las necesidades de infraestructura y de capacitación del personal.
- Adquirir la infraestructura y capacitar al personal según las necesidades determinadas.

Gestión de los procesos de atención médica

- Diseñar el modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot.
- Implementar el modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot.
- Evaluar el funcionamiento del modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot.

Gestión de los recursos humanos

- Determinar el personal necesario para implementar el modelo de atención médica preventiva de enfermedades crónicas en el Centro de Salud Naiot.
- Capacitar al personal según las necesidades determinadas.
- Supervisar el trabajo del personal.

Indicadores de Gestión Administrativa por áreas

- Número de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Porcentaje de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Número de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.

- Porcentaje de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.

Indicadores de Gestión de los procesos de atención médica

- Número de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Porcentaje de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Número de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.
- Porcentaje de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.

Indicadores de Gestión de los recursos humanos

- Número de médicos capacitados en el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Porcentaje de médicos capacitados en el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Número de médicos capacitados en el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.
- Porcentaje de médicos capacitados en el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.

Prestación de Servicios, indicadores de gestión

- Número de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Porcentaje de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas.
- Número de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.

- Porcentaje de centros médicos con el enfoque medico preventivo de enfermedades crónicas por cantón.

4.3 Gestión Financiera

La gestión financiera es un proceso esencial para el éxito de cualquier negocio. El objetivo de la gestión financiera es maximizar el valor de la empresa mediante la toma de decisiones financieras eficientes.

La gestión financiera se puede dividir en tres áreas principales: la toma de decisiones de inversión, la toma de decisiones de financiación y la gestión del riesgo financiero. La toma de decisiones de inversión se refiere a la asignación de recursos a los proyectos de inversión de la empresa. Los objetivos de la toma de decisiones de inversión son maximizar el valor de la empresa y minimizar el riesgo. La toma de decisiones de financiación se refiere a la asignación de recursos a los proyectos de financiación de la empresa.

Actividades

- Determinar los costos de la infraestructura y la capacitación del personal.
- Solicitar los fondos necesarios para la infraestructura y la capacitación del personal.
- Garantizar el uso eficiente de los recursos financieros.

Indicadores de Gestión Financiera por áreas

- Costo de la infraestructura
- Costo de la capacitación del personal Indicadores de Gestión de los procesos de atención médica
- Número de consultas médicas preventivas realizadas
- Número de enfermedades crónicas detectadas
- Número de pacientes con enfermedades crónicas controladas Indicadores de

Gestión Administrativa de recursos

- Número de centros médicos

- Número de camas
- Número de médicos
- Número de enfermeras

Garantía de la calidad

Para garantizar la calidad de la atención médica preventiva de enfermedades crónicas, se deberá implementar un sistema de control de calidad que incluya:

- Establecer una norma de calidad aplicable a todos los procesos del Centro de Salud Naiot.
- Definir un procedimiento para el seguimiento y la evaluación periódicos de la calidad de los servicios.
- Establecer mecanismos de revisión y de corrección de los errores.

Evaluación Presupuestaria por áreas

Atención médica preventiva de enfermedades crónicas:

- Consultorios médicos
- Camas
- Médicos
- Enfermeras

Recursos humanos:

- Personal médico
- Personal de enfermería

Recursos financieros:

- Costo de la infraestructura
- Costo de la capacitación del personal

Gestión de la calidad:

- Sistema de control de calidad

Evaluación del impacto

El impacto del proyecto se evaluará a través de los siguientes indicadores:

- Número de consultas médicas preventivas realizadas
- Número de enfermedades crónicas detectadas
- Número de pacientes con enfermedades crónicas controladas

Si el número de consultas médicas preventivas aumenta, el número de enfermedades crónicas detectadas también aumentará. Si el número de pacientes con enfermedades crónicas controladas aumenta, se podrá considerar que el proyecto ha tenido un impacto positivo.

Evacuación de Políticas de Crédito y Cobranzas

Las políticas de crédito y cobranzas tienen como objetivo maximizar el valor de la empresa mediante la asignación eficiente de los recursos financieros. La asignación eficiente de los recursos financieros se puede lograr mediante el establecimiento de una política de crédito y cobranzas adecuada. La política de crédito y cobranzas debe tener en cuenta los objetivos de la empresa, el riesgo de la empresa y el costo de los recursos financieros. La política de crédito y cobranzas debe establecer un límite de crédito para cada cliente.

El límite de crédito debe establecerse de acuerdo con el riesgo de la empresa. La política de crédito y cobranzas debe establecer un plazo de cobro adecuado. El plazo de cobro debe establecerse de acuerdo con el riesgo de la empresa. La política de crédito y cobranzas debe establecer una tasa de interés adecuada. La tasa de interés debe establecerse de acuerdo con el costo de los recursos financieros. La política de crédito y cobranzas debe establecer un método adecuado de cobro.

El método de cobro debe establecerse de acuerdo con el riesgo de la empresa. La política de crédito y cobranzas debe establecer una política de descuento por pronto pago. La política de descuento por pronto pago debe establecerse de acuerdo con el costo de los recursos financieros.

Recaudaciones:

- Límite de crédito
- Plazo de cobro
- Tasa de interés
- Método de cobro
- Política de descuento por pronto pago

4.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

La gestión operativa, abastecimiento y logística es responsable de coordinar y supervisar el funcionamiento general del Centro de Salud Naiot, así como de garantizar el abastecimiento de insumos y equipamiento médico necesarios para el buen funcionamiento del mismo.

La gestión operativa se encargará del buen estado y la operatividad del centro de salud en todos sus componentes infraestructura, tecnológico y profesional, a la vez se encargará de la parte logística encargándose de él orden compra, el control y administración de bodega e inventarios el manejo de insumos médicos la evaluación de la gestión de consumos y el balance de existencias.

Capacidad Instalada

El Centro de Salud Naiot estará equipado con:

1. 1 (una) sala de espera.
2. 1 (una) sala de consulta médica.
3. 1 (una) sala de curaciones.
4. 1 (una) sala de vacunación.
5. 1 (una) sala de farmacia.

Personal

El Centro de Salud Naiot estará dotado de un personal médico y de enfermería capacitado para brindar atención médica preventiva de enfermedades crónicas.

Insumos y Equipamiento

El Centro de Salud Naiot estará dotado de los insumos y equipamiento médico necesarios para brindar atención médica preventiva de enfermedades crónicas.

Indicadores de Adquisición de Medicamentos, material quirúrgico e insumos

Se utilizarán los siguientes indicadores para medir el nivel de adquisición de medicamentos, material quirúrgico e insumos:

1. Número de medicamentos adquiridos.
2. Número de materiales quirúrgicos adquiridos.
3. Número de insumos adquiridos.
4. Costo total de los medicamentos adquiridos.
5. Costo total de los materiales quirúrgicos adquiridos.
6. Costo total de los insumos adquiridos.

Evaluación de Movimiento de Inventarios

La gestión del inventario es responsable de coordinar y supervisar el movimiento de inventarios en el Centro de Salud Naiot. La evaluación del movimiento de inventarios se realizará mensualmente para garantizar el abastecimiento de insumos y equipamiento médico necesarios para el buen funcionamiento del consultorio.

4.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

La gestión de las TIC es responsable de coordinar y supervisar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el Centro de Salud Naiot. La evaluación del uso de las TIC se realizará mensualmente para garantizar el buen funcionamiento del consultorio.

Indicadores de gestión de registros de la información

La gestión de la información es responsable de coordinar y supervisar el registro de la información en el Centro de Salud Naiot. Los indicadores de gestión de registros de la información se evaluarán mensualmente para garantizar la calidad de la información registrada.

1. Número de consultas médicas registradas en el sistema.
2. Número de pacientes atendidos en el centro de salud.
3. Número de citas médicas registradas en el sistema.
4. Número de recetas médicas registradas en el sistema.
5. Número de exámenes médicos registrados en el sistema.

CAPÍTULO V

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

5.1 Monitoreo del plan

El plan deberá ser monitorizado para asegurarse de que se está llevando a cabo de acuerdo con lo planeado. Se deberán llevar a cabo reuniones periódicas con el personal del consultorio médico y el centro de salud para evaluar el progreso y asegurarse de que se están implementando las medidas necesarias para mejorar la atención médica preventiva.

Para que las acciones descritas en el plan de manejo se lleven a cabo de manera ordenada de acuerdo con los estándares establecidos por la agencia de salud, se debe implementar un sistema de monitoreo y para ello, quién cumple con el sistema. Las actividades deben tener competencias, conocimientos, ética profesional y herramientas de observación para monitorear, incluyendo observación directa (que se puede ver en la entrega y recepción de turnos), recolección de información registrada (formularios de eventos opuestos) y a través de reuniones de supervisión entre los profesionales responsables de las tareas de supervisión.

Durante la práctica profesional de las enfermeras crónicas, se debe realizar un seguimiento en todas las áreas, incluidas las administrativas y directas de enfermería. La supervisión debe ser constructiva, no punitiva, es decir, durante el proceso de supervisión, la enfermera debe percibir la actitud imparcial y la retroalimentación de quienes la supervisan, creando un ambiente de confianza donde pueda expresar su juicio profesional con entusiasmo, de lo contrario, si piensa que la supervisión es punitiva o sancionadora, es bastante seguro que el profesional de enfermería o de cualquier departamento ocultará los errores y omisiones cometidas, sobre todo si tiene dudas en el ejercicio de su trabajo y no buscará ayuda ante sus temores a ser criticado o degradado como profesional.

La supervisión debe ser documentada y firmada por la parte supervisada como prueba de la finalización del proceso de supervisión.

5.2 Evaluación del plan

Este plan de gestión propone que el período de ejecución del proyecto sea de 1 año, del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Cuenta con una evaluación inicial que permite formular preguntas a partir de un diagnóstico situacional, identificar errores en la ejecución y gestión de la calidad médica en los servicios de internación de la clínica. A partir de este diagnóstico se inicia el proceso de búsqueda de alternativas de solución, culminando en el actual programa de gestión de la calidad.

También se requiere una evaluación intermedia a los seis meses de iniciado el plan de manejo, que permitirá identificar problemas durante las actividades que dificultan la consecución de los objetivos, esta evaluación retroalimentará el proyecto para que posteriormente se corrijan los errores detectados. La evaluación será una medida para prevenir errores en el proyecto antes de que finalice el plazo de solicitud, y corregir los errores encontrados en tiempo y forma ayudará a lograr Mejores resultados para los programas de gestión. Esta evaluación se realizará a través de reuniones con todo el personal relevante y profesionales clave que aportan experiencia y conocimiento.

5.3 Limitaciones

Durante la creación de un proyecto de gestión, se identificaron algunos aspectos que impiden el cumplimiento del plan de manejo, uno de los cuales es el personal que carece de motivación para ser sujeto de capacitación, ya que están acostumbrados a ser capacitados sin un propósito profesional, es decir, los temas de preparación y las evaluaciones de seguimiento están diseñados para satisfacer las necesidades y requisitos institucionales, y sin embargo, estos se basan en el tipo de paciente, los eventos adversos informados, el cumplimiento de los requisitos gubernamentales y otros pertinentes, en este contexto las enfermeras y sus líderes necesitan conocimientos que les permiten crecer profesionalmente y luego personalmente, es por ello que una de las actividades que den ser propuestas es de motivación y talleres de trabajo en equipo, autoestima , comunicación efectiva y segura, para el mejoramiento continuo en el desarrollo de líderes.

Determinar que existen problemas económicos que están obligando a la agencia a tomar decisiones encaminadas a reducir costos, y luego, bajo políticas de austeridad que atiendan todos los procesos, utilizar contratos de expertos para ejecutar el proyecto, tal como se describe en uno de los indicadores. Dada esta premisa, se recomienda que un miembro del Consejo de Salud asuma esta responsabilidad como parte de su trabajo. Buscar mandatos reconocidos o apoyados por una economía sostenible entre las Universidades del Convenio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El plan de manejo es la parte medular del proyecto propuesto ya que exponen las actividades propuestas, categorizadas de acuerdo a sus áreas de acción, también se presentan bajo el análisis FODA el cual se relaciona con el de antemano, estas actividades se describen como exponer y justificar el ¿por qué? su importancia en la aplicación, el resultado es un indicador como instrumento de medida.

Ejecutar un plan de manejo es un proceso de enormes proporciones, pero muy efectivo porque permite ubicar las mejores opciones y alternativas que se deben implementar para solucionar el problema presentado en base a las necesidades identificadas con el fin de lograr los principales objetivos del proyecto.

Los indicadores son herramientas que permiten a los líderes de proyectos integrarse a la realidad institucional al recopilar información sobre las variables que intervienen e influyen en el procesamiento de datos y el análisis de los resultados. Una visión general clara permite una comprensión más eficaz de la especificidad de cada problema identificado y facilita el desarrollo de soluciones innovadoras y creativas.

El Centro de Salud Naiot será el primer establecimiento con enfoque en prevención control y manejo de las Enfermedades crónicas no transmisibles en el Cantón. También deberá mantener al personal que labora con capacitaciones y actualizaciones permanentes. Como parte del primer nivel de atención de salud el Centro de Salud Naiot deberá obtener tecnología de punta que sobresalga a fin de generar confianza en nuestros pacientes.

6.2 Recomendaciones

Se necesita de la creación de una cultura de documentación de los planes de gestión para su ejecución, aplicación y evaluación debe convertirse en una cultura más fuerte que una cultura de entusiasmo profesional caracterizada por no compartir datos.

No se debe permitir que la falta de planificación retrase las actualizaciones del proceso que significa un hecho importante para las agencias, como el organigrama estructural y funcional de la organización, ya que permite tanto a los nuevos empleados como a los existentes conocer el orden jerárquico que guía los servicios de la empresa, y a dónde pueden acudir en el orden establecido en caso de dudas.

Tener en cuenta que la formación del personal institucional debe responder a las necesidades de la organización, pero también a las necesidades de los pacientes y profesionales, porque solo así podemos garantizar en realidad, que se busca la calidad de la atención médica.

La gestión eficaz de los recursos es una de las bases fundamentales del éxito de una empresa. La reserva de recursos debe basarse en la planificación anual de necesidades y planes, y debe asignarse equitativamente bajo la premisa de que los procesos identificados en el plan forman una parte central del proceso para lograr las metas deseadas.

Contar con profesionales calificados que garanticen la calidad de la atención en salud debe ser uno de los conceptos institucionales, ya que contar con un equipo multidisciplinario caracterizado por una base sólida de conocimiento científico en formación permanente con el agregado de ética y la moralidad es la carta principal del éxito médico.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, C. (2018). *Evaluación de la influencia de la repotenciación del Hospital de Especialidades “Eugenio Espejo” en la producción de salud*. [Tesis de pregrado] UCE.
- Álvarez, A., & Kuri-Morales, P. (2012). *Salud pública y medicina preventiva (4a. edición)*. DF México: Editorial El Manual Moderno.
- Bautista, I. (2013). *Salud, dependencia y vulnerabilidad social*. [Tesis de postgrado] Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- Castillo, M., Hernández, G., & Rosales, T. (2010). *Introducción a la salud pública*. Instituto Politécnico Nacional.
- Collazo, M., Cárdenas, J., Gonzáles, R., Miyar, R., & Galvéz, A. (2012). La Economía de la Salud: ¿debe ser de interés para el campo sanitario? *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health*, 12(5), 359-365.
- Frenk, J. (2016). *La salud de la población: hacia una nueva salud pública*. FCE - Fondo de Cultura Económica.
- Fundación Politécnico Grancolombiano. (2009). *¿La salud desembotellada? El sector, un reto de políticas públicas. Foro Paipa 2008*. Bogotá: Editorial Politécnico Grancolombiano.
- GAD Baños de Agua Santa. (2014). *Diagnóstico del cantón Baños de Agua Santa: Actualización del Plan de Desarrollo y Organamiento Territorial (2014-2019)*. [Dianóstico General del Cantón Baños] GAD Baños de Agua Santa. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1860000480001_Diagn%C3%B3stico%20GADBAS%20VF_16-03-2015_03-31-23.pdf
- García, E. (2006). *Introducción al estudio del derecho* (59 ed.). Editorial Porrúa. [https://doi.org/ISBN 970-07-6597-0](https://doi.org/ISBN%20970-07-6597-0)
- Gimeo, J., Rubio, S., & Tamayo, P. (2015). *Economía de la Salud: Fundamentos*. Editorial Díaz de Santos.
- Hernández, M., & Lazcano, P. (2013). *Salud Pública*. Instituto Nacional de Salud Pública. Bogotá: Editorial El Manual Moderno.

- Juárez, G. (2016). Transformaciones en el estado de bienestar. *Red Análisis Económico*, 15(3).
- Lalonde, M. (1994). *A New perspective on the Health of Canadians: a working document*. Minister of Supply and Services Canada. Phacas.
- Ledón, L. (2011). Enfermedades crónicas y vida cotidiana. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(4). <https://doi.org/ISSN 0864-3466>
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Rendición de cuentas 2019 Distrito 18D03 Baños de Agua Santa-Salud*. [Informe de Salud] MSP.
- OMS. (2017). *Cobertura Sanitaria*. [Informe Anual] Organización mundial de la Salud.
- Organización Mundial de Salud. (1989). *Educación para la salud*. [Manual sobre educación sanitaria en atención primaria de salud] OMS, Ginebra.
- Salgado, H. (2010). *Introducción al Derecho*. Colección Manuales Jurídicos. (2 ed.). V&M Gráficas. <https://doi.org/ISBN: 978-9978-86-897-3>
- Stiglitz, J. (2010). *La economía del Sector Público*. (A. Bosch, Ed.) Barcelona.
- Vega, L. (2000). *La salud en el contexto de la nueva salud pública*. Universidad Autónoma de México. DF México: Editorial El Manual Moderno.