



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Plan de gestión gerencial para la implementación de un manual por procesos para el área de hospitalización del Hospital Básico San Pedro de Riobamba, año 2022

Profesor

Mónica Moncayo Robles

Autora

Angelica Josselin Pazos Pazos

2022

RESUMEN

El presente trabajo de revisión bibliográfica en el cual se propone un modelo de gestión por procesos para así facilitar y potenciar la gestión administrativa.

En el Capítulo I se hará una revisión detallada del análisis del área de hospitalización para lo cual se plantea realizar un modelo de gestión gerencial mediante procesos y de esta manera proporcionar una descripción detallada y secuencial de las actividades que se deben realizar para el alcance de las funciones con el objetivo de proporcionar un manual de procesos que incluya actividades hospitalarias claves para la homogenización de procesos enfocados en los modelos de gestión.

En el Capítulo II se evidenciará la importancia de contar con un manual de procesos en el área de hospitalización los cuales se encontrarán formulados, establecidos a través del desarrollo del presente plan para lo cual se realizó un estudio con un enfoque transversal, descriptivo y cualitativo que se analizan a través de un estudio de campo.

En el Capítulo III se abordará los componentes del plan estratégico los cuales se basan en la realidad del área de hospitalización con la finalidad de plasmar un análisis estratégico y así obtener un diagnóstico preciso que nos oriente a la toma de decisiones acordes con los objetivos planteados.

En el Capítulo IV se concluye el plan gerencial mediante el monitoreo de las actividades en base a una propuesta de mejora orientada al desarrollo de un manual de procesos guiados por los resultados encontrados en el área de hospitalización.

ABSTRACT

The present work of bibliographic review in which a model of management by processes is proposed in order to facilitate and enhance the administrative management.

In Chapter I, a detailed review of the analysis of the institution will be made, for which a model of management management through processes is proposed, thus providing a detailed and sequential description of the activities that must be performed for the scope of the functions with the objective of providing a process manual that includes key hospital activities for the homogenization of processes focused on management models.

Chapter II will show the importance of having a process manual in the hospitalization area, which will be formulated and established through the development of this plan, for which a study was carried out with a transversal, descriptive and qualitative approach, analyzed through a field study.

Chapter III will address the components of the strategic plan, which are based on the reality of the hospitalization area, with the purpose of carrying out a strategic analysis in order to obtain an accurate diagnosis that will guide us in making decisions in accordance with the objectives set.

Chapter IV concludes the management plan by monitoring the activities based on a proposal for improvement oriented to the development of a process manual guided by the results found in the hospitalization area.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DEL CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
CAPITULO I	9
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	9
1.1 Introducción	9
1.2 Análisis de la situación actual de gestión gerencial	10
1.2.1 Oferta y demanda de servicios	11
1.2.2 Análisis geoespacial y geopolítico	12
1.2.3 Población Atendida	13
1.3 Planteamiento del problema	13
1.4 Justificación del planteamiento del problema	14
1.5 Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios	15
1.5.1 Objetivo general	15
1.5.2 Objetivos específicos	15
1.6 Propuesta y justificación de alternativas de solución	16
CAPITULO II	18
2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	18
2.1.1. Tipo de estudio	18
2.1.2 Método	18
2.1.3 Técnicas y herramientas	19

2.2	DIAGNOSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD.....	19
2.3	Análisis FODA.....	22
2.4	Estrategias	23
	CAPITULO III.....	24
3.1	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL PLAN GERENCIAL	24
3.1.1	Análisis del Entorno Social	24
3.1.2	Análisis FODA.....	24
3.1.3	Cadena de valor de la organización	26
3.1.4	Planificación Estratégica	26
	• Misión	26
	• Visión	26
	• Valores institucionales	27
	• Objetivos Institucionales.....	27
3.2	PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL POR PROCESOS.....	28
3.2.1	PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	30
	CAPITULO IV	34
4.1	EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL.....	34
4.2	Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial	35
4.3	Conclusiones y recomendaciones	36
4.3.1	Conclusiones	36
4.3.2	Recomendaciones	36
	GLOSARIO DE TERMINOS	38
	BIBLIOGRAFIA	39
	ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Disponibilidad de camas por especialidad y servicios auxiliares del área de hospitalización, año 2022.....	12
Tabla 2 Matriz de evaluación de alternativas de solución en el área de hospitalización, año 2022.....	16
Tabla 3 Matriz de factibilidad de las alternativas de solución propuestas para el área de hospitalización, año 2022.....	17
Tabla 4 Técnicas y herramientas utilizadas para la recolección de información	19
Tabla 5 Matriz de las actividades para la ejecución del plan gerencial	30
Tabla 6 Matriz del presupuesto estimado para la realización del plan gerencial 2022.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Árbol de problemas encontrados en el área de hospitalización 2022.....	14
Ilustración 2 Matriz FODA	22
Ilustración 3 Representación gráfica de un proceso	29
Ilustración 4 Organigrama para la implementación del mapa de procesos	29
Ilustración 5 Semaforización mediante el porcentaje de cumplimiento los indicadores de las actividades.	34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Esquema de un mapa de gestión por procesos.....	41
Anexo 2 Descripción de un proceso	42
Anexo 3 Proceso de definición de la política y estrategia de una organización	43
Anexo 4 conformación del equipo para la actualización del manual de procesos del área de hospitalización 2022	44
Anexo 5 Matriz de monitoreo y evaluación de acciones ejecutadas	44
Anexo 6 Plantilla de Excel con macros para mejorar el manejo de la historia clínica en el área de hospitalización.	45
Anexo 7 Formulario 005 de la historia clínica del plan piloto previo a implementación del Excel en el área de hospitalización	46
Anexo 8 Informe de revisión de la Historia Clínica para verificar el correcto llenado	47
Anexo 9 Informe de revisión de la Historia Clínica para verificar el correcto llenado	48

CAPITULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Introducción

El punto de enfoque es implementar un manual de procesos el cual es considerado dentro de la literatura como un instrumento que apoya las actividades diarias de las diferentes áreas de intervención y así poder brindar atención hospitalaria aplicando un análisis metódico tanto de las acciones como de las operaciones secuenciales que se deben seguir para llevar a cabo en su totalidad adicionalmente es necesario realizar un monitoreo o seguimiento adecuado y periódico con el único fin de evaluar el cumplimiento de las actividades planteadas anteriormente en orden lógico y dentro de los tiempos pre establecidos (Barrera, 2018)

Dicha estructuración por procesos consiste específicamente en definir y priorizar un objetivo que se pretenda alcanzar. El área que se va aplicar e intervenir, así como también la naturaleza para lo cual es necesario aclarar nuestro punto de partida y así poder establecer nuestro inicio y fin de cada uno, es así que una vez que hemos definido los criterios se compendia los mapas de procesos que se requieren para brindar atención hospitalaria que requiere el más alto nivel de complejidad y de esta manera realizar adecuaciones en cambio según sea el caso de la institución en estudio (Castell-FloritSerrate, 2020)

En resumen, un proceso es el ámbito mediante el cual una serie de etapas están orientadas a generar un valor adicional sobre una entrada todo ello busca obtener una salida que cumpla las expectativas del cliente.

Se considera un concepto muy útil con el cual podemos organizar lo que hacemos medirlo y mejorarlo para finalizar esta revisión bibliográfica en forma global se determina que la existencia de información relevante sobre diferentes

investigaciones realizadas donde se resalta la utilización de manuales de procesos en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales donde la meta importante es mejorar los procedimientos y servicios brindado así una atención integral. (Laguna, 2019)

En tanto, los servicios de salud buscan adquirir modelos que permitan a la organización ofertar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia por lo que se concibe el proceso de perfeccionamiento hospitalario para cumplir con la meta del perfeccionamiento de los servicios de salud lo cual indica que atención con calidad, costos considerables y enfocados en satisfacer las necesidades de los pacientes.

Para finalizar esta revisión bibliográfica en forma global se determina que la existencia de información relevante sobre diferentes investigaciones realizadas donde se resalta la utilización de manuales de procesos en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales donde la meta importante es mejorar los procedimientos y servicios brindado así una atención integral oportuna de calidad y calidez es así que el presente proyecto de investigación propuesto se enfoca en reconocer los diferentes factores y variables que permitan analizar y resolver una problemática real de la práctica cotidiana en el sector de la salud.

1.2 Análisis de la situación actual de gestión gerencial

Según varios autores de trabajos de investigación que se encuentran disponibles mencionan que la gerencia hospitalaria debe incluir procesos operativos secuenciales transparentes, oportunos y eficaces con la finalidad de optimizar la gestión por un manual de procesos los cuales guíen a la institución para alcanzar una organización sólida, sustentable y centrada en identificar los problemas para así mejorar el funcionamiento de la institución además contar con tecnología en la salud es fundamental en la búsqueda de mejoras gerenciales de las instituciones de salud facilitando el balance entre lo administrativo y operativo que permita proponer el costo y beneficio que permitan identificar que

especialidad en convenio traen una mejor rentabilidad para la institución en el caso de consulta externa. (Mora, 2017)

Se considera que el desarrollo de la presente propuesta de gestión con la implementación de un manual de procesos orientado y basado en la realidad del Hospital Básico San Pedro de Riobamba.

1.2.1 Oferta y demanda de servicios

Dentro de este apartado mencionaremos que el Hospital Básico San Pedro de Riobamba contamos con áreas de hospitalización las cuales al momento se encuentran en repotenciación hasta el momento las especialidades con mayor producción de atenciones médicas e ingresos de pacientes dentro de la cartera de servicios que se oferta tenemos: cirugía general, medicina interna, gastroenterología y pediatría.

Adicionalmente se ha reportado atención hospitalaria en diferentes actividades asistenciales, diagnosticas, terapéuticas y de rehabilitación incluyendo todas las actividades de promoción y prevención de la salud completándolas con educación sanitaria importante (Pedraza, 2016)

Asimismo, la atención hospitalaria se basa en función de las diferentes características del paciente en el área de hospitalización de acuerdo a los requerimientos y necesidades en base a eso los servicios hospitalarios se han ido adaptando a la creciente demanda por la dinámica poblacional que se enfrenta cada año utilizando diferentes mecanismos de atención medica sin embargo aun no existen debilidades que se han ido identificando en los diferentes servicios de un hospital (Zevallos, 2017)

Tabla 1 Disponibilidad de camas por especialidad y servicios auxiliares del área de hospitalización, año 2022

HOSPITAL BASICO SAN PEDRO DE RIOBAMBA			
AREA DE HOSPITALIZACION			
Especialidad	Disponibilidad de camas	Servicios Auxiliares	Tiempo de atención
Medicina interna	2	Laboratorio clínico	8 horas
Cardiología	1	Farmacia	24 horas
Gastroenterología	1	Nutrición	8 horas
Ginecología	1	Rehabilitación	8 horas
Pediatría	1		
Cirugía General	2		
Otorrinolaringología	2		
Cirugía plástica	1		
Cirugía Vasculat	1		
Traumatología	1		
Urología	1		
Total, de camas	14		

Fuente: Elaboración propia

1.2.2 Análisis geoespacial y geopolítico

El Hospital Básico San Pedro de Riobamba, es un establecimiento de servicios de la red privada perteneciente a la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba ubicado en la calle Brasil e Isabel de Godin y Uruguay esquina que oferta al público atención especializada de recuperación, rehabilitación, seguimiento de patologías más comunes de las especialidades.

Un estudio realizado en Perú enlista los modelos de gestión aplicado en el sistema de salud a nivel mundial se adapta a los cambios políticos, sociales y económicos respondiendo al desarrollo de cada país y al ser dinamizado en la atención al usuario afecta a la percepción del usuario sobre la calidad y calidez en la atención medica (Villacres, 2019)

1.2.3 Población Atendida

El desarrollo una propuesta para mejorar la demanda el desempeño del nivel de atención basada en los resultados de la investigación en las instalaciones del Hospital Básico San Pedro de Riobamba la cual pretende desde un enfoque observacional presentar los resultados de una investigación que incluya soluciones para reducir el tiempo de demora en el proceso de atención inicial del paciente y así optimizar la dotación de recursos además nos pone la elección de un comité ejecutivo para la toma de decisiones coordinadas, eficientes y eficaces a nivel institucional se deben también enfocar en la administración de los recursos humanos estimulando la creatividad para alcanzar a ser un dirigente activo y otorgar el poder de decisión de los demás.

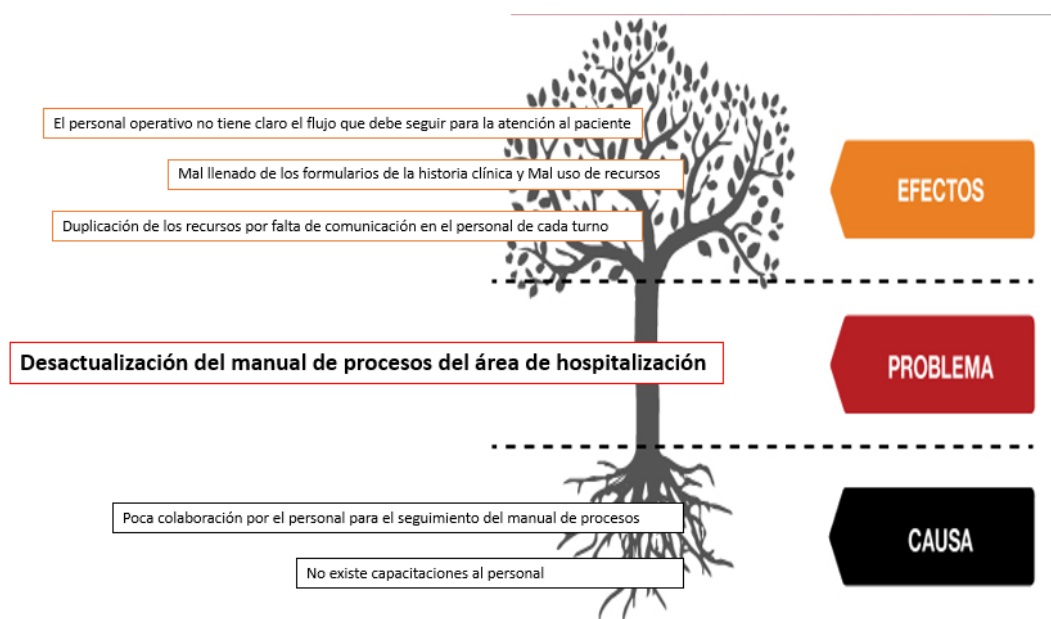
1.3 Planteamiento del problema

Actualmente en el área de hospitalización cuenta con un manual de procesos desactualizado lo cual ocasiona procesos erróneos en la atención medica por lo que se plantea realizar el presente modelo de gestión gerencial mediante procesos y de esta manera proporcionar una descripción detallada y secuencial de las actividades que se deben realizar para el alcance de las funciones del área de hospitalización con el objetivo de identificar las oportunidades de mejoras que se pueden implementar y modificar tomando en cuenta el análisis de las actividades ejecutadas y los resultados de productividad que se ha obtenido hasta el momento para el aumento de la productividad a largo plazo

1.4 Justificación del planteamiento del problema

El Hospital Básico San Pedro de Riobamba, ha identificado que en el área de hospitalización no se cumple con los tiempos de atención establecidos en el manual de procesos lo cual provoca duplicación innecesaria de los pedidos de exámenes complementarios, incumplimiento de actividades por el personal de enfermería, mal manejo de los formularios de la historia clínica, mal uso de recursos lo cual ocasiona dificultad para brindar una atención oportuna de calidad, calidez y eficaz en la cartera de servicios que oferta.

Ilustración 1 Árbol de problemas encontrados en el área de hospitalización 2022



Fuente: elaboración propia 2022

Al analizar los problemas del área de hospitalización se encontraron que no existe un coordinador con horarios administrativos asignado para el área de hospitalización por falta de presupuesto, falta de comunicación y compañerismo por parte del personal de enfermería, poca colaboración en el correcto llenado de los formularios de la historia clínica por el personal de turno, insuficiente personal operativo en el área de hospitalización lo que indica que por turno se

encuentra 1 medico, 1 enfermera y 1 recepcionista todo esto deriva en tiempos prolongados lo cual provoca que el médico de guardia demore en brindar una atención inicial adecuada y oportuna, con retraso además para su reevaluación adicional se menciona la falta de herramientas digitales manuales para la elaboración de las historias clínicas lo que ocasiona tiempos de espera de pacientes que supera los 30 minutos en la consulta ambulatoria, uso y desperdicio de recursos, ausencia de seguimiento de pacientes, ausencia de información automatizada, gerenciamiento con información cualitativa (informes orales, comentarios, opiniones por parte de los lideres de enfermería y medico) y finalmente fugas financieras por mal registro de la administración de medicamentos

1.5 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PLAN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.5.1 Objetivo general

Proporcionar una serie de actividades secuenciales que deben realizarse para el cumplimiento de procesos en el área de hospitalización claves, con el fin de la homogenización e identificación de oportunidades de mejora a través de acciones lógicas y ordenadas para brindar atención con calidad a los pacientes que solicitan.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar el orden de las actividades para la consecución de las funciones que se le han asignado, detectando las medidas que se requieren para la implementación, modificación o corrección de las mismas, tomando como base el análisis de las actividades principales y los resultados obtenidos
- Mejorar la productividad mediante el análisis de la forma o secuencia en que se realizan las actividades o procedimientos, identificando las necesidades de implementación, capacitación y desarrollo para alcanzar

la eficacia, eficiencia o modificación de las actividades para el aumento de la productividad.

- Evaluar la productividad y efectividad de los procesos de atención, facilitando las auditorias que permitan la detección de errores e incumplimiento de actividades definidas en cada función

1.6 Propuesta y justificación de alternativas de solución

Tabla 2 Matriz de evaluación de alternativas de solución en el área de hospitalización, año 2022

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD Plan de gestión gerencial para la implementación de un modelo de gestión por procesos para el servicio de hospitalización del Hospital San Pedro de Riobamba, año 2022					
MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVA DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
1. Insuficiente dotación de personal para el área de hospitalización	Falta de presupuesto para la contratación de personal	Demora en la atención y valoración de los pacientes	Recargar actividades al personal de turno	Asignar responsables administrativos	Talento humano
2. Errores en el llenado de los formularios de la HCL	Falta de capacitación al personal	Duplicación innecesaria de formularios, mal uso de recursos	Poca colaboración y coordinación del personal	Programar capacitaciones al personal	Líder de enfermería y jefe de residentes

3. Registro erróneo de cirugías programadas	Inexistencia de un Excel asignado para el registro de citas	Confusiones en la programación de cirugía en quirófano	Déficit en el manejo de Office	Implementación de un Excel para el registro de cirugías programadas	Director Medico
---	---	--	--------------------------------	---	-----------------

Fuente: Elaboración propia, 2022

Tabla 3 Matriz de factibilidad de las alternativas de solución propuestas para el área de hospitalización, año 2022

PROBLEMA CENTRAL	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
Errores del llenado de formularios de la Historia clínica de pacientes atendidos en hospitalización	Programar capacitaciones del correcto llenado de la historia clínica	10	10	10	30
	Revisión del stock de medicación de forma diaria	10	10	5	25
	Implementar un Excel con macros para una mejor presentación de la historia clínica	10	10	5	25

Fuente. Elaboración propia, año 2022

CAPITULO II

2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Este trabajo pretende mejorar la eficiencia del área de hospitalización, así como también la información obtenida quedara como insumo importante para futuros trabajos y puedan ser utilizados en una propuesta de mejoramiento en la atención de salud basándonos en una adecuada organización enfocada en brindar atención de calidad y eficiencia que son predeterminantes para obtener un buen servicio a la población, por consiguiente

La finalidad de este plan es evidenciar la importancia de contar con un manual de procesos en el área de hospitalización ya que el beneficio importante para el paciente, ya que si se sobrepasa las expectativas el impacto puede ser muy positivo transversal

2.1.1. Tipo de estudio

La investigación es de tipo no experimental con un enfoque transversal, descriptivo y cualitativo ya que se trata de un proceso secuencial debido a su finalidad de describir la situación actual de los procesos en el área de hospitalización que fueron tomados en un tiempo determinado

Se analizó a través de un estudio de campo por que se determinó los procedimientos que se deberían seguir de forma secuencial en el servicio de hospitalización.

2.1.2 Método

Las bases del desarrollo metodológico aplicados en el presente trabajo de investigación cualitativa porque permite analizar la necesidad que el hospital cuente con un manual de procesos partiendo desde la planificación, acción, observación y reflexión mejorando la atención al usuario además de una

observación de campo, esta investigación permitirá ir al lugar de los hechos lo cual nos permitirá tener un panorama más claro de cómo se están ejecutando los procesos y mejorar su servicio.

2.1.3 Técnicas y herramientas

Tabla 4 Técnicas y herramientas utilizadas para la recolección de información

Técnicas	Herramientas
Observación	Ficha de observación
Auditoría de historias clínicas	Informe de auditoría de historias clínicas

2.2 DIAGNOSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

Gestión gerencial de la dirección

D1. El personal tanto administrativo como operativo del área de hospitalización desconoce sobre el manual de procesos en el área de hospitalización cual ocasiona que el personal no tenga claras todas las actividades que deben realizar.

D2 Dificultades en la comunicación entre personal de enfermería, personal médico e incluso entre médicos y enfermeras para llevar a cabo procedimientos además de la falta coordinación de las decisiones tomadas a nivel del servicio.

Gestión estratégica de marketing

D3. Falta de entrega de logotipos o información acerca de los servicios y la cartera de servicios que oferta el hospital a los usuarios cuando ya son dados de alta.

Gestión administrativa y de recursos humanos

F1. Entrega de reconocimientos por el personal administrativo mediante incentivos a los trabajadores cuando desempeñan bien su trabajo o implementan algo en base a procesos por el bien del servicio.

F2 Credibilidad del personal del área de hospitalización por parte de los pacientes.

F3 El personal operativo del área hospitalización es previamente capacitado en cada una en actividades clínicas y quirúrgicas asignadas.

O1. El personal manifestó que cuando ingreso a trabajar en el hospital fue presentado con todo el personal, lo cual permite que haya una buena relación entre trabajadores.

Gestión financiera

D5 Se considera que los procedimientos administrativos financieros del hospital no ayudan a la gestión hospitalaria, puesto que cuentan con falencias que retrasan y crean confusiones en sus procesos.

Gestión operativa, abastecimiento y logística

F4 Disponibilidad de citas médicas en todos los horarios y todas las especialidades.

D6 Poco conocimiento de la población en general de los especialistas que cuenta el hospital.

Gestión de las tecnologías de la información y comunicación

D7 El área de hospitalización no cuenta con respaldo en su base de datos.

D8 Existe falencias en cuanto al registro y cobro de la atención brindada en el área de hospitalización.

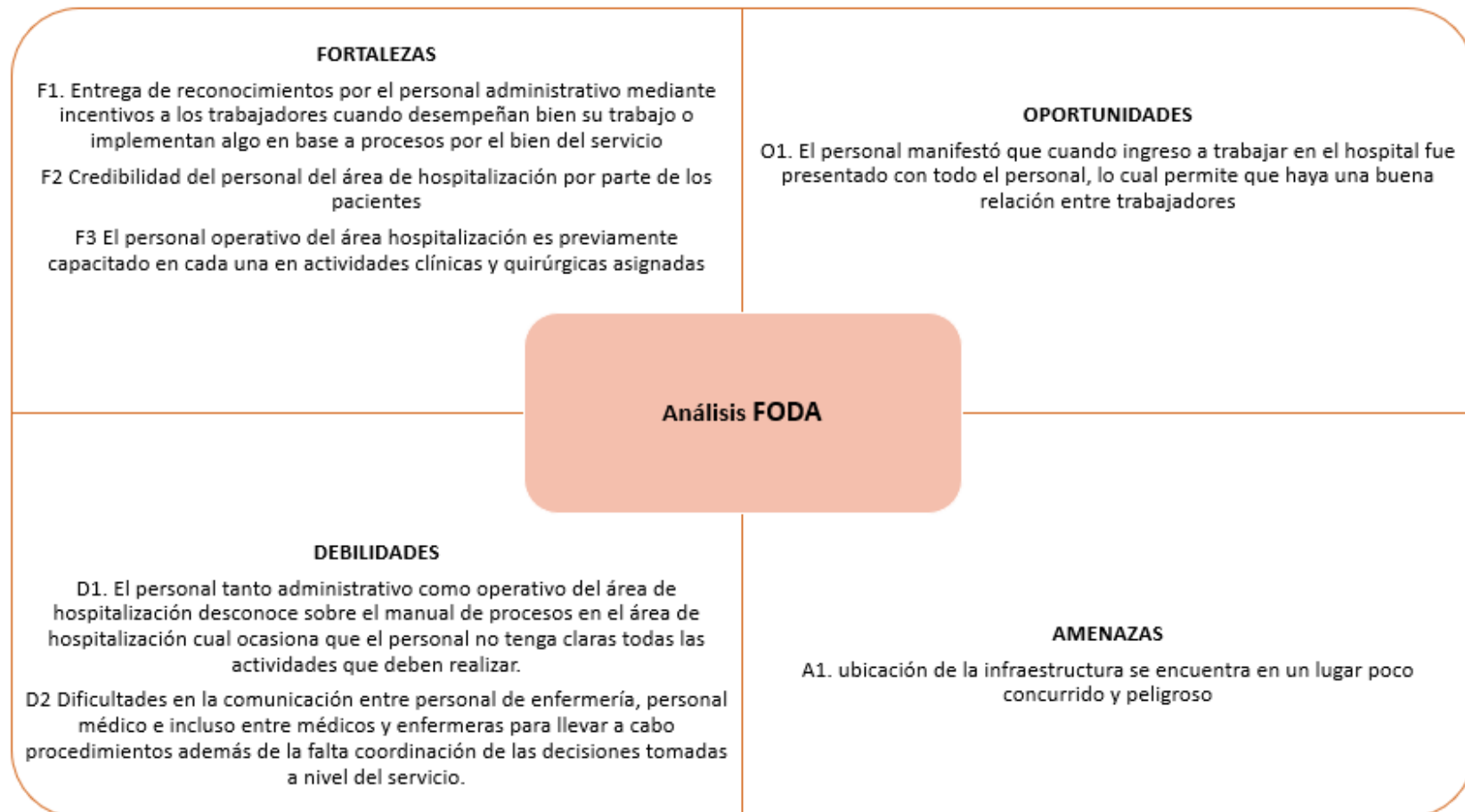
Gestión de servicios de clínica y hospitalización

F6 un porcentaje considerable de pacientes indicaron que el personal médico del área de hospitalización brindo suficiente confianza al momento de responder todas sus inquietudes.

A1 La infraestructura del hospital está localizada en una zona poco concurrida e insegura.

2.3 Análisis FODA

Ilustración 2 Matriz FODA



Fuente: elaboración propia

2.4 Estrategias

- Fortalecimiento mediante la implementación del mapa de procesos, manual de procesos y flujogramas de atención de los servicios brindados en el área de hospitalización.
- Revisión del mapa de procesos, manual de procesos y flujogramas de atención de los servicios brindados en el área de hospitalización
- Ejecución de un plan piloto del manual de procesos del área de Hospitalización 2022
- Proponer la incorporación de herramientas digitales manuales para el área de hospitalización para mejorar la calidad de atención (plantilla de Excel con macros)
- Verificación y monitoreo de la implementación del manual de procesos en el área de hospitalización del Hospital Básico San Pedro de Riobamba año 2022

CAPITULO III

3.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL PLAN GERENCIAL

3.1.1 Análisis del Entorno Social

El Hospital Básico San Pedro de Riobamba, es una entidad privada de prestación de salud la cual pretende alinearse a un entorno determinado de desarrollo competitivo es así que la voluntad y capacidad de adoptarse del tipo de usuarios y la capacidad de la institución de añadir valor son las principales bases conceptuales a partir el manual de procesos a implementarse dará resultados en una mejora continua para ello es necesario que el personal conozca la situación de partida previo a las actividades a desarrollarse y para posteriormente evaluar los logros y metas alcanzadas

Además, es de suma importancia lo organización estructural de la empresa y que el empleado conozca cual es la meta u objetivo que se pretende alcanzar por mejorar la organización y flujograma de procesos del área de hospitalización

3.1.2 Análisis FODA

La planeación estratégica tipo FODA se considera una herramienta que nos permite resumir un análisis de la situación actual de la institución en estudio mediante la aplicación de un análisis lo cual nos facilita obtener un diagnóstico preciso que nos oriente a la toma de decisiones acordes con los objetivos planteados.

FODA siglas conformadas por las palabras fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza nos permite tener una planeación estratégica del análisis interno y externo del área de hospitalización del Hospital Básico San Pedro de Riobamba lo cual nos guiara e intervenir los puntos más críticos del área y de la institución como tal.

Fortaleza: Es necesario mantener las fortalezas por que se evidencio que en el área de hospitalización existen fortalezas entre la mas importante es que los pacientes dan credibilidad al personal médico además la confianza al momento de brindar la atención medica lo cual se supera las expectativas de los pacientes.

Oportunidades: Tomando en cuenta los factores que se deben explotar ya que resultan positivos permitiendo obtener ventajas competitivas es la buena relación interpersonal al momento del ingreso al área de hospitalización lo cual influye positivamente en el ambiente laboral.

Debilidades: Se considera necesario corregir los diversos factores que llegan a provocar una posición desfavorable y contradictoria en este caso el desconocimiento del manual de procesos liderado por la falta de comunicación y coordinación en el área de hospitalización ante la toma de daciones provocando así que se realicen actividades con una ejecución errónea.

Amenaza: Dentro del análisis realizado al desarrollo de las actividades se recalca la importancia de afrontar las amenazas presentadas en este caso la ubicación de la infraestructura en un lugar inseguro y poco concurrido a pesar de ser una amenaza del hospital como tal se considera una situación que provienen del entorno externo las cuales pueden llegar atentar, incluso contra la permanencia de la organización.

El análisis tipo FODA es un concepto muy fácil y claro, aunque se debe considerar que en su contenido nos sintetiza conceptos fundamentales de una empresa sobre todo el área administrativa es así que se desarrolla en base a todas las problemáticas que han sido identificadas lo cual incorpora objetivos estratégicos a la institución y así poder garantizar la determinación y ejecución de actividades que direccionen el alcance y mantenimiento de la filosofía institucional. (Speare, 2019)

3.1.3 Cadena de valor de la organización

La cadena de valor permite identificar y analizar las actividades enfocadas en la importancia estratégica a la hora de obtener una ventaja competitiva lo cual va a depender del criterio utilizado al momento de la desagregación de dichas actividades.

Según Porter, el liderazgo en costes bajos o la diferenciación dependen de aquellas actividades que desarrollan una empresa y desde el punto de vista la competencia se interpreta como el valor es lo que la gente está dispuesta a pagar por lo que se ofrece lo cual indica que una empresa es rentable si su valor rebasa los costos de crear su producto.

3.1.4 Planificación Estratégica

El proceso de planificación comienza en el momento en que el personal administrativo o directivos de la organización se plantean cuáles son los logros que desean alcanzar y el tipo de organización que les gustaría estar dirigiendo.

- **Misión**

Brindar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de atención médica especializada a través de la oferta de la cartera de servicios cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral.

- **Visión**

Ser una institución con un modelo referencial en prestación de servicios de salud reconocidos por la ciudadanía como un hospital accesible, que brinda una atención de calidad orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de la población mediante principios de ética profesional utilizando recursos asignados de forma eficiente y transparente

- **Valores institucionales**

Lealtad: cuidar, preservar y defender la imagen constitucional y de sus miembros.

Innovación: incorporar, implementar y promover constantemente la cartera de servicios en respuesta a las expectativas de nuestros pacientes.

Vocación de servicio: labor diaria con pasión y compromiso.

Transparencia: la transparencia hacia nuestro equipo y hacia nuestros usuarios de lo que somos capaces de solucionar evitando así complicaciones inoportunas de los usuarios.

Diferencia: brindar una atención personalizada y resolutive individualizada brindando así tratamiento clínico quirúrgico

Excelencia: exigir dar la mejor entrega en cada una de las actividades y acciones realizadas, podremos dar lo mejor con constantes capacitaciones y formación continua en cada uno de nuestros profesionales de la salud.

Pertinencia institucional: tener lealtad. Respeto y agradecimiento con la institución, que forma parte importante de mi vida demostrando ser mejor cada día.

Respeto: reconocer, valorar y brindar un trato de manera digna a todas las personas, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición adicional

Resolución: proporcionar atención medica de calidad a las diversas patologías que están claramente diagnosticadas en pacientes atendidos en el área de hospitalización

- **Objetivos Institucionales**

Institucional: liderar una posición de liderazgo a nivel regional enfocada en promover el desarrollo tecnológico y profesional,

Profesional: la excelencia en la calidad de atención que brindan nuestros médicos especialistas, la provisión de servicios eficientes por parte del personal y la pronta y satisfacción de nuestros pacientes.

Social: llegar con nuestros servicios a la comunidad de forma afectiva y coordinada con el deber de servir al prójimo.

3.1.5 Política de calidad

El Hospital Básico San Pedro de Riobamba brinda servicios médicos y de diagnóstico los cuales están apoyados en equipos de tecnología de vanguardia, ofrece además atención con calidad y calidez centrados en profesionalismo, experiencia y seguridad, persistiendo en el mantenimiento de un firme compromiso en el cumplimiento de estándares técnicos, legales y de servicios de calidad para lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

3.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL POR PROCESOS

Empezaremos definiendo que la gestión por procesos se denomina a la forma de gestionar una compleja organización basándose en los procesos, lo cual se entiende como el conjunto de varias actividades y recursos que se encuentran interrelacionadas.

Lo cual implica la relación causa efecto de los resultados obtenidos y analizados es así que el primer paso a tomarse en cuenta es la reflexión de cuales procesos van a ser implementados, mejorados o cambiados dentro del manual de procesos ya existente.

Fases de la elaboración del manual de procesos:

- Identificación y selección de los procesos
- Estructuración de los procesos (mapas de procesos)

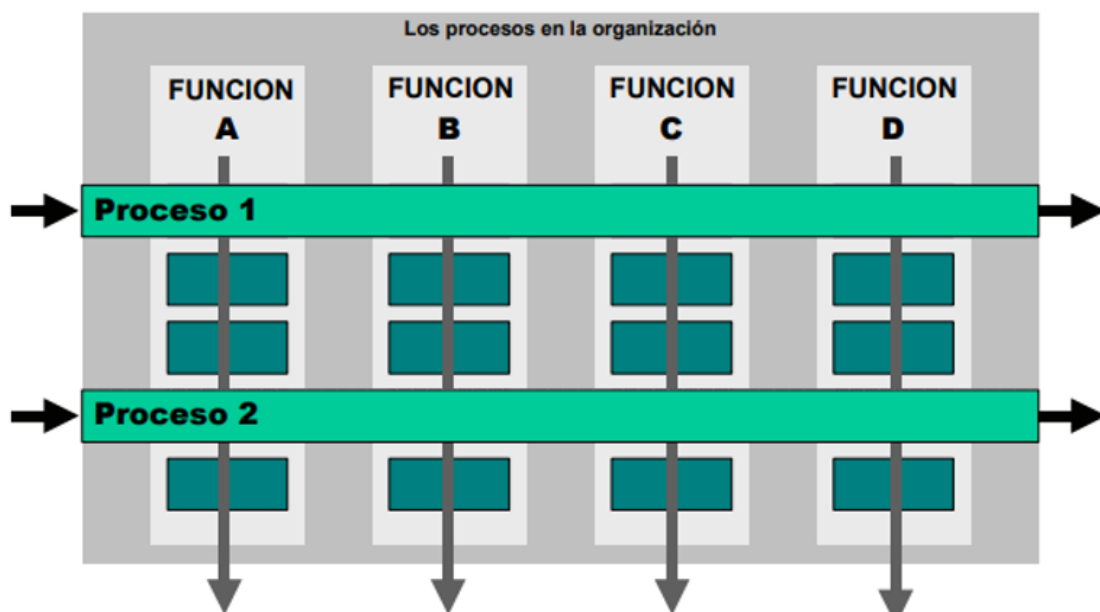
- Descripción de cada uno de los procesos
- Seguimiento y medición mediante indicadores para la interpretación de los resultados
- Mejora e implementación de los procesos

Ilustración 3 Representación gráfica de un proceso



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4 Organigrama para la implementación del mapa de procesos



Fuente: Elaboración propi

3.2.1 PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Tabla 5 Matriz de las actividades para la ejecución del plan gerencial

GESTOR	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	TAREAS	% TAREA APORTA A LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
GESTION GERENCIAL	Fortalecimiento del área de hospitalización	Programar capacitaciones al personal operativo del área de hospitalización acerca de la importancia de cumplir con el manual de procesos dentro del área de hospitalización.	Elaborar cronograma y obtener aprobación	10%	Cronograma de capacitación aprobado / Cronograma de capacitación requerido	100%	X		X			X
			Capacitar al personal de la cartera de servicios del área de hospitalización	90%	Número de personal capacitados/ Número de personal que requieren capacitación		X			X		

GESTION ADMINISTRATIVA	Revisión del mapa de procesos, manual de procesos y flujogramas de atención de los servicios brindados en el área de hospitalización.	Actualización del manual de procesos acorde a la realidad del área de hospitalización del Hospital Básico San Pedro de Riobamba	Conformación del equipo ejecutivo encargado de la actualización del manual de procesos	23%	Integrantes asignados para la conformación del equipo/ necesidad de integrantes para la conformación del equipo	100%	X		X				X
			Distribución de actividades para la elaboración del mapa de procesos, flujo de procesos y manual de procesos	77%	Numero de actividad actualizadas / Numero de actividades previstas		X	X	X	X	X	X	
GESTIÓN OPERATIVA	Ejecución de un plan piloto del manual de procesos del área de Hospitalización 2022	Asignación de roles específicos para de la ejecución de del mapa y flujogramas de procesos del área de hospitalización	Conformación del equipo encargado de la ejecución del plan piloto en base al flujograma de procesos	20%	Integrantes asignados para la conformación del equipo / necesidad de integrantes para la conformación del equipo	100%	X		X				X
			Aplicación de cada uno de los flujogramas de procesos para la del área de hospitalización	80%	Numero de flujogramas cumplidos / Numero de flujogramas requeridos		X	X	X	X	X	X	

GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Incorporación de herramientas digitales manuales	Plantear la opción de la incorporación de plantilla de Excel con macros para mejorar el flujo de procesos para el área de hospitalización	Identificación y selección del personal encargado de la capacitación e implementación	70%	Porcentaje de personal capacitado en el correcto uso de herramienta / Porcentaje total del personal operativo del área de hospitalización	100%	X				X	
			Seguimiento y medición para la interpretación del alcance de los flujogramas de procesos	30%	Flujogramas de procesos actualizados / flujogramas de procesos requeridos		X	X	X	X	X	X
GESTION DE LOS SERVICIOS DE CLINICA	Verificación y monitoreo de la implementación del manual de procesos en el área de hospitalización	Evaluación de la ejecución del manual de procesos para el área de hospitalización y garantizar el cumplimiento del mismo	Verificación del alcance y cumplimiento del mapa de procesos, flujograma de procesos y manual de procesos	40%	Indicadores de cumplimiento alcanzados / indicadores de cumplimiento requeridos	100%	X		X			X
			Interpretación de la semaforización obtenido de la actualización del manual de procesos en el área de hospitalización	60%	Porcentaje alcanzado / porcentaje requerido		X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia 2022

Tabla 6 Matriz del presupuesto estimado para la realización del plan gerencial 2022

RECURSOS	TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL, HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
	Comité de implementación	Líder del Servicio	4	12	48	20	960
		Médico	5	12	60	15	900
		Enfermera	5	12	60	10	600
		Secretaria	1	12	12	10	120
	Otros de apoyo	Transporte	20	12	240		240
					0		0
					0		0
					0		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
	Material de oficina	lápices	10	12	120	0,18	21,6
	Material de oficina	esferos	5	12	60	0,78	46,8
	EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL
	Equipo de computo	Laptop	1			1200	1200
	Muebles de oficina	Escritorio	1			150	150
	Equipo de computo	Impresora	1			200	200
	OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL
	Imprevistos						
TOTAL, DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL							4488,4

CAPITULO IV

4.1 EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

La planeación estratégica es la anticipación y proyección en un tiempo determinado una serie de actividades que permite cumplir con la misión y visión establecidas que conducen a los cambios necesarios para alcanzar las metas

- **Monitoreo**

Es el proceso a nivel gerencial que pretende un control destinado a la observación sistemática de un conjunto de procesos, con el fin de hacer ajustes necesarios en las estrategias con el propósito de alcanzar las actividades con un manejo oportuno, adecuado y programado de recursos humanos, tecnológicos y financieros para lo cual utilizaremos una semaforización que consiste en asignar un porcentaje y color respectivo al cumplimiento de las actividades.

Ilustración 5 Semaforización mediante el porcentaje de cumplimiento los indicadores de las actividades.

A continuación incluye los porcentajes de cumplimiento y su semaforización

Inicio	Fin	Color
0	30.99	Rojo
31	70.99	Naranja
71	99.99	Amarillo
100	100	Verde

Fuente: elaboración propia 2022

4.1.1 Instrumentos a utilizar en el seguimiento o monitoreo del plan de gestión:

- Conformación del equipo de trabajo para la actualización del manual de procesos del área de hospitalización 2022.

Se realizó conformación de equipos de trabajo con el personal operativo para la actualización del manual de procesos.

- Matriz de monitoreo y evaluación de estrategia institucional ejecutadas.

Durante todo el proceso del plan gerencial se realiza una investigación de campo para lo cual se implementa una matriz de monitoreo para registrar las actividades que se van ejecutando según el cronograma.

- Actas finales con los resultados de las jornadas de monitoreo del manual de procesos.

Se implementa actas para llevar a cabo el monitoreo del manual de proceso además de acta de conformación del equipo.

- Auditoria de las historias clínicas

Se realiza auditoria al azar de las historias clínicas para evidenciar el si hay o no el correcto llenado de los formularios y evidenciar si se cumplen los procesos del área de hospitalización.

4.2 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

- Ineficiente coordinación en la toma de decisiones en el área de hospitalización entre el nivel operativo y administrativo para la implementación del manual de procesos
- Insuficiente dotación de recursos humanos para el área de hospitalización lo cual hace que los procesos no sean cumplidos en su totalidad.

- Subestimar el valor de la información recibida a nivel operativo hacia el nivel administrativo en la necesidad del área de hospitalización para cumplir y seguir los flujogramas de procesos.
- Anteponer intereses personales del personal administrativo sin cumplir con las jornadas laborales completas y no velar la organización del área de hospitalización.

4.3 Conclusiones y recomendaciones

4.3.1 Conclusiones

- Se ha evidenciado que los procesos que se llevan a cabo son actualmente ejecutados en el área de hospitalización existe demora en el tiempo de registro de los pacientes registrados lo cual dificulta la asignación de la valoración de un especialista, toma de muestras y terapéutica final para ese paciente.
- En cuanto a los indicadores de mayor relevancia encontramos insuficiente dotación de personal, mala utilización de recurso por procedimientos y acciones duplicadas, nulas capacitaciones sobre temas relevantes relacionadas con el área de hospitalización.
- Se ha planteado un plan gerencial en base a una propuesta de mejora orientada al desarrollo de un manual de procesos guiados por los resultados encontrados en el área de hospitalización

4.3.2 Recomendaciones

- Se recomienda considerar procesos de acción simplificada para realizar la implementación de adecuaciones organizativas y estructurales en el área de hospitalización.
- Se recomienda organizar al personal y la creación de equipos para realizar evaluaciones periódicas de las actividades estratégicas propuestas asimismo es de suma importancia que dichas evaluaciones estén guiadas por auditorias de historias clínicas con el objetivo que de

evidenciar la mejora posterior a la implementación de las propuestas planteadas.

- Se recomienda la creación de comités ejecutivos, administrativos y de mejora continua para así garantizar la viabilidad y cumplimiento del plan gerencial para luego realizar las evaluaciones correspondientes, e informar pautas de difusión y aprendizaje colectivo sobre la atención en el servicio de hospitalización.

GLOSARIO DE TERMINOS

Alternativa: proposiciones que constituyen la base de un juicio disyuntivo, referido a cada una de las distintas opciones, acciones, estrategias y posibilidades de actuación de entre las que se pueden optar

Análisis DAFO: método de estudio para facilitar la toma de decisiones estratégicas que permite identificar, revisar la capacidad competitiva de determinada institución

Satisfacción del paciente: hace referencia a la percepción y valoración que los usuarios hacen en la unidad de atención medica

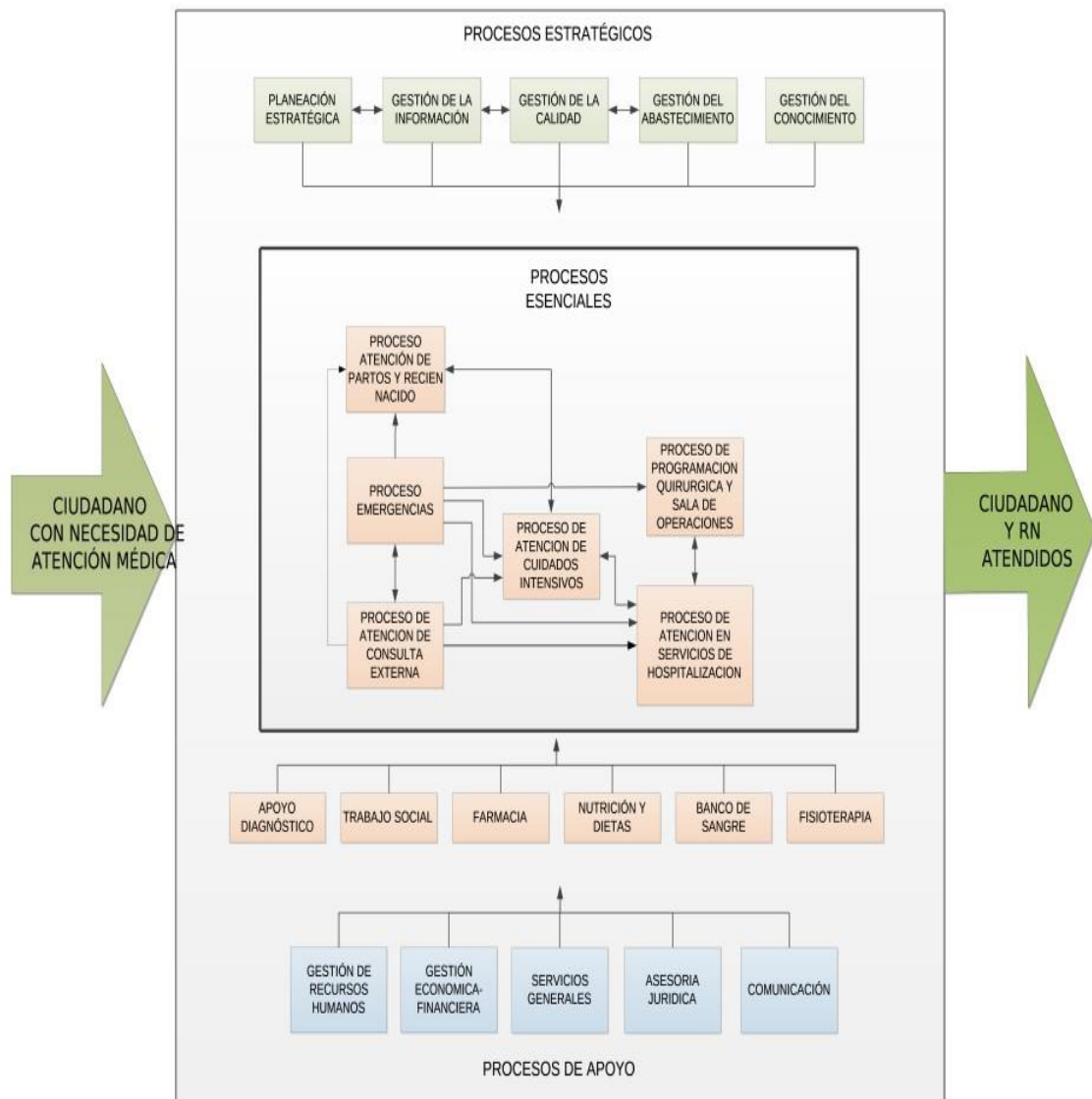
Validez: capacidad de un instrumento para medir lo que se propone medir

BIBLIOGRAFIA

- Barrera, C. (2018). La gestion Administrativa y la Calidad de los servicios de salud en Instituciones.
- Castell-FloritSerrate, P. (2020). La administracion en salud, componente de desarrollo de la salud publica. *Revista Cubana de Salud Publica*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de servicios. Encuesta económica anual 2015*. Lima: INEI.
- 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.
- Laguna, A. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de atencion en el servicio de Hospitalizacion*. Lima.
- Mora, J. (2017). *Guia metodologica para la gestion clinica por procesos de aplicacion en las organizaciones de enfermeria*. Mexico.
- Pedraza. (2016). Factores determinantes en la calidad del Caso ABC. 76.
- Villacres, N. (2019). Sistemas y servicios de salud. en buen gobierno en salud. 2-14. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=22758>
- Zevallos, J. (2017). *Estatuto organico de gestion organizacional de Hospitales*. Distrito metropolitano de Quito. Obtenido de de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>

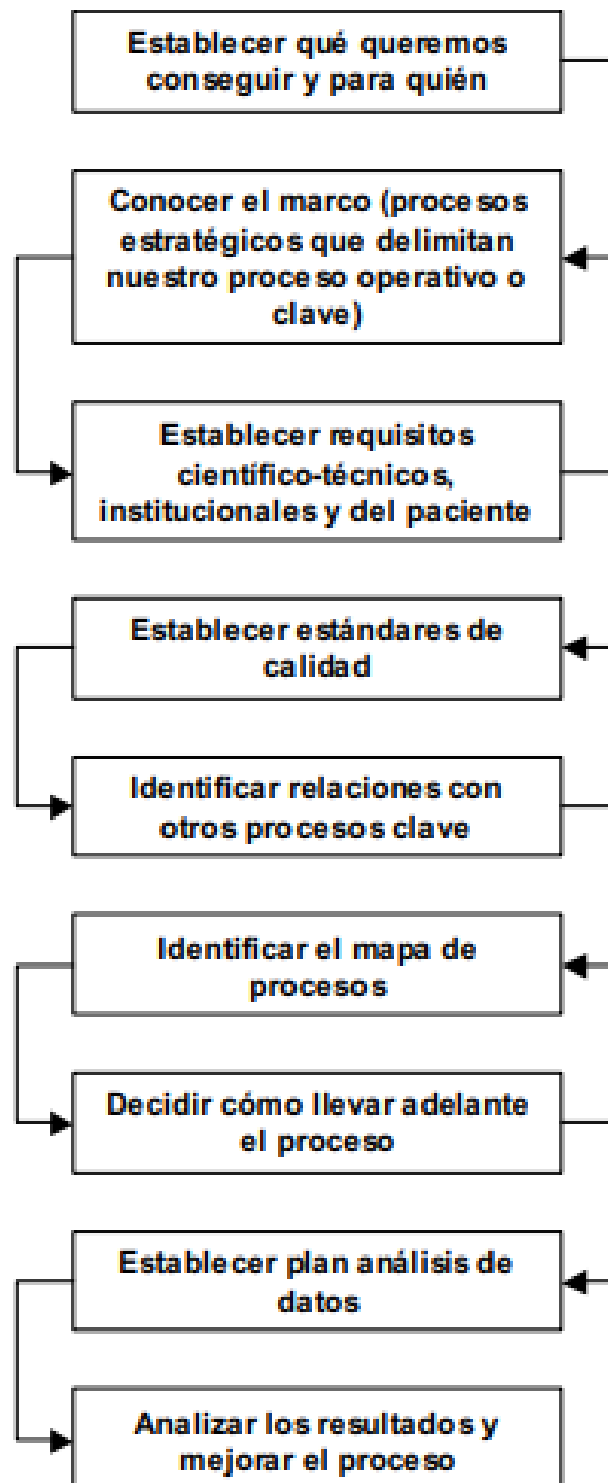
ANEXOS

Anexo 1 Esquema de un mapa de gestión por procesos



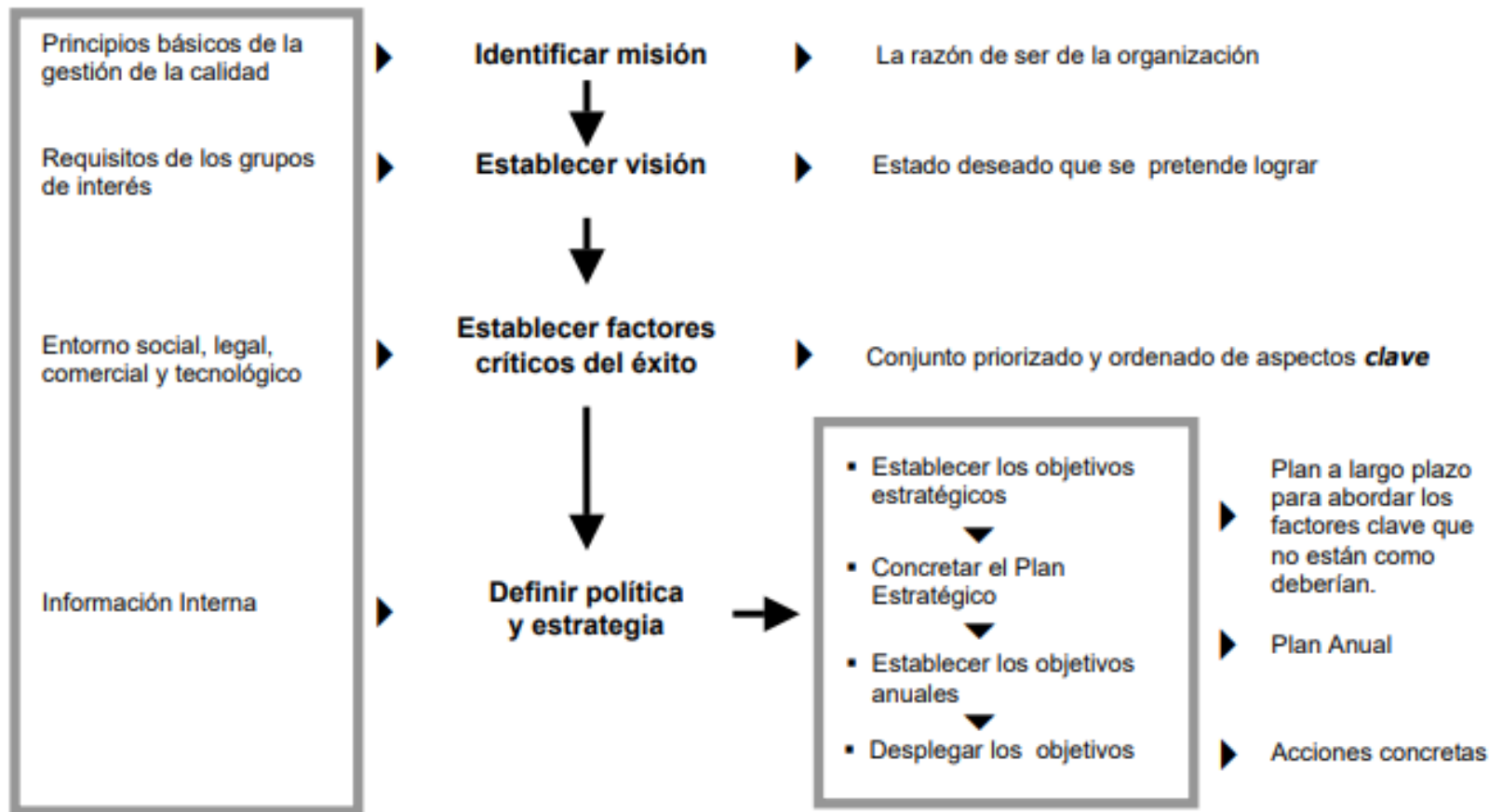
Fuente: Dirección Nacional de Hospitales. Ministerio de Salud. Agosto del 2013

Anexo 2 Descripción de un proceso



Fuente: elaboración propia, año 2022

Anexo 3 Proceso de definición de la política y estrategia de una organización



Fuente: Elaboración propia 2022

Anexo 4 conformación del equipo para la actualización del manual de procesos del área de hospitalización 2022



Fuente: evidencia tomada bajo el consentimiento de los participantes 2022

Anexo 5 Matriz de monitoreo y evaluación de acciones ejecutadas

COORDINACIÓN 3 DE SALUD
PROMOCIÓN DE LA SALUD E IGUALDAD
REGISTRO DE ASISTENCIA

No	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	GÉNERO		EDAD		CORREO	TELÉFONO	FIRMA
			M	H	MEZ	AÑOS			
1	Carolina Gueve	TAPS	X	X			carolina.gueve@hospital.com	07 105000	[Firma]
2	María Abacha	Medico Rural			20	20	maria.abacha@hospital.com	005571043	[Firma]
3	Jessica Balle	TAPS	X	X			jessica.balle@hospital.com	075 27800	[Firma]
4	Angelina Rojas	Medico Rural	X	X			angelina.rojas@hospital.com	098 007700	[Firma]
5	Rosalba Alvarado	PREVENCIÓN	X	X			rosalba.alvarado@hospital.com	077774000	[Firma]
6	Yancy Velasco	USCARI	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
7	Yancy Velasco	Medico Rural	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
8	Yancy Velasco	PREVENCIÓN	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
9	Yancy Velasco	USCARI	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
10	Yancy Velasco	Medico Rural	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
11	Yancy Velasco	PREVENCIÓN	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
12	Yancy Velasco	USCARI	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
13	Yancy Velasco	Medico Rural	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
14	Yancy Velasco	PREVENCIÓN	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
15	Yancy Velasco	USCARI	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
16	Yancy Velasco	Medico Rural	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]
17	Yancy Velasco	PREVENCIÓN	X	X			yancy.velasco@hospital.com	077774000	[Firma]

Fuente: matriz de elaboración propia

Anexo 6 Plantilla de Excel con macros para mejorar el manejo de la historia clínica en el área de hospitalización.

INSTITUCIÓN DEL SISTEMA		UNIDAD OPERATIVA		COD. LOCALIZACIÓN	NUMERO DE HISTORIA	
PRIVADO	HOSPITAL BASICO SAN PEDRO DE RIOBAMBA					0601746514
1 REGISTRO DE ADMISIÓN						
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA HABITUAL (CALLE Y N° - MANZANA Y CASA)		BARRIO	PARROQUIA	CANTÓN	PROVINCIA	ZONA
COMUNIDA TABLON COLUMBE		COLUMBA	COLTA	CHIMBORAZO		R
FECHA NACIMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD (PAÍS)	GRUPO CULTURAL	EDAD EN AÑOS CUMPLIDOS	GENERO	ESTADO CIVIL
18/08/1965	COLUMBE	ECUADOR	INDIGENA	56	X	X
FECHA DE ADMISIÓN	OCCUPACIÓN	EMPRESA DONDE TRABAJA	TIPO DE SEGURO DE SALUD		REFERIDO DE:	
31/01/2022	AGRICULTURA		NINGUNO		AUTOREFERIDO	
EN CASO NECESARIO AVISAR A:		PARENTESCO - AFINIDAD		DIRECCIÓN		N° TELÉFONO
TANIA LEMA		HIJA		IDEM		985023999
FORMA DE LLEGADA		FUENTE DE INFORMACIÓN		INSTITUCIÓN O PERSONA QUE ENTREGA AL PACIENTE		N° TELÉFONO
AMPULATORIO	X	AMBULANCIA	OTRO TRANSPORT	DIRECTA		
2 INICIO DE ATENCIÓN Y MOTIVO						
HORA	22:45	TRAUMA	CAUSA CLÍNICA	CAUSA G. OBSTÉTRICA	CAUSA QUIRÚRGICA	X
NOTIFICACIÓN A LA POLICIA		OTRO MOTIVO	ABDOMEN AGUDO			GRUPO SANGUÍNEO Y FACTOR RL
						NO SABE
3 ACCIDENTE, VIOLENCIA, INTOXICACIÓN, ENVENENAMIENTO O QUEMADURA						
FECHA Y HORA DEL EVENTO	LUGAR DEL EVENTO		DIRECCIÓN DEL EVENTO			CUSTODIA POLICIAL
ACCIDENTE DE TRANSITO	CAÍDA	QUEMADURA	MORDEDURA	ANOGAMIENTO	CUERPO EXTRAÑO	APLASTAMIENTO
VIOLENCIA X ARMA DE FUEGO	VIOLENCIA X ARMA C. RUMOROSA	VIOLENCIA X RIÑA	VIOLENCIA FAMILIAR	ABUSO FÍSICO	ABUSO PSICOLÓGICO	ABUSO SEXUAL
INTOXICACIÓN ALCOHÓLICA	INTOXICACIÓN ALIMENTARIA	INTOXICACIÓN X DROGAS	INHALACIÓN DE GASES	OTRA INTOXICACIÓN	ENVENENAMIENTO	PICADURA
OBSERVACIONES						
NO APLICA						

Fuente: captura de pantalla tomada de la historia clínica a partir de la implementación

Anexo 7 Formulario 005 de la historia clínica del plan piloto previo a implementación del Excel en el área de hospitalización

ESTABLECIMIENTO		NOMBRE		APELLIDO		SEXO	EDAD	H. HOJA	H. HISTORIA CLINICA
HOSPITAL BASICO SAN PEDRO DE RIOBAMBA						M	2		
1 EVOLUCION									
FECHA	HORA	NOTAS DE EVOLUCION							
28/5/2022	23:00	NOTA DE INGRESO							
HORA INICIO: 23:00 INGRESO: 28/5/2022									
HORA FIN: 23:30									
DURACION: 30 MIN									
DATOS DE FILIACION:									
PACIENTE FEMENINO DE 76 AÑOS DE EDAD NACIDO Y RESIDENTE EN RIOBAMBA, CASADO, DE INSTRUCCION PRIMARIA COMPLETA, OCUPACION: ARTESANO, RELIGION: CATOLICA, DIESTRA,									
ANTECEDENTES									
ALÉRGICAS: NO REFIERE, CLÍNICOS NO REFIERE, OX: COLECISTECTOMIA HACE 15 AÑOS, PROSTACTECTOMIA HACE 2 AÑOS, FAMILIARES: NO REFIERE, HÁBITOS: TABACO NO, ALCOHOL NO, DROGAS: NO, ALIMENTACION 3V/D, MICCIÓN: 3-5 VECES AL DÍA, DEFECACION: 2 VECES AL DÍA DÍA OTROS: VACUNA ANTI SARS-COV 3 DOSIS									
MOTIVO DE CONSULTA:									
DOLOR ABDOMINAL									
ENFERMEDAD ACTUAL:									
PACIENTE DE 76 AÑOS DE EDAD, EN SU 5 DÍA POSTQUIRURGICO DE COLEDOCOLITIASIS + COLANGITIS + SINDROME ADHERENCIAL ACUDE A ESTA CASA DE SALUD POR PRESENTAR DOLOR A NIVEL ABDOMINAL DIFUSO DE GRAN INTENSIDAD ACOMPAÑADO DE NAUSEAS QUE LLEGAN AL VOMITO POR 1 Ocasiones de CONTENIDO BILIAR, AL MOMENTO SE ENCUENTRA CON MEDICACION ANALGESICO EL CUAL NO ALIVIA EL DOLOR MOTIVO POR EL CUAL ACUDE A ESTA CASA DE SALUD PARA NUEVA VALORACION POR CIRUGIA GENERAL. SE REALIZA CAMBIO DE APOSITOS DE DRENES MANCHADOS CON LIQUIDO SEROHEMATICO Y BILIAR Y NUEVA CANALIZACION DE VIA PERIFERICA (YUGULAR) SE REALIZA VALORACION POR GASTROENTEROLOGIA EL CUAL SOLICITA RX DE ABDOMEN EN EL CUAL SE EVIDENCIA VOLVULO DE SIGMA POR LO QUE SE DECIDE SU INGRESO PARA REALIZACION DE COLONOSCOPIA Y RESOLUCION DEL MISMO.									
EXAMEN FISICO:									
AMBULATORIO VÍA AÉREA LIBRE, ALERTA, CONCIENTE,									
2 PRESCRIPCION									
FARMACOTERAPIA E INDICACIONES (PARA ENFERMERIA Y OTRO PERSONAL)									
<p>RP.-</p> <p>A. INGRESO A CIRUGIA GENERAL</p> <p>DR. JOSE LUIS MIRANDA</p> <p>D.</p> <p>- VOLVULO DE SIGMA CIE 10 K56.2</p> <p>A. NINGUNA</p> <p>V. CONTROL DE SIGNOS VITALES CADA 4 HORAS</p> <p>A. SEMIFOWLER CON CABECERA A 45</p> <p>N.</p> <p>- CUIDADOS HABITUALES DE ENFERMERIA</p> <p>- PROTOCOLOS ANTICAIDAS + PROTOCOLO ANTIESCARAS + CONTROL DE INGESTA Y EXCRETA Y GASTO URINARIO CADA 4 HORAS</p> <p>- COLOCAR OXIGENO A 2 LITROS CON MASCARILLA PARA SATURAR MAYOR A 90%</p> <p>D. NADA POR VIA ORAL</p> <p>I.</p> <p>DEXTROSA 5% EN SOLUCION SALINA 1000ML + 20 MEQ CLORURO DE POTASIO IV + COMPLEJO B 10 ML + VITAMINA C 2 GRAMOS + 1 AMPOLLA DE OLIGOELEMENTOS PASAR 60 ML/H</p> <p>M.</p> <p>- PARACETAMOL 1 GRAMO IV CADA 8 HORAS</p> <p>- METAMIZOL 1 GRAMO IV CADA 8 HORAS (EN HORARIO DISTINTO A PARACETAMOL)</p> <p>- METOCLOPRAMIDA 10 MG IV CADA 8 HORAS</p> <p>E.</p> <p>L.</p> <p>C.</p> <p>- NINGUNA</p> <p>O.</p> <p>- COMUNICAR NOVEDADES</p>									

Fuente: historias clínicas del área de hospitalización del Hospital Básico San Pedro de Riobamba 2022

Anexo 8 Informe de revisión de la Historia Clínica para verificar el correcto llenado

INFORME DE AUDITORIA

Prestador: Hospital Básico SAN PEDRO RIOBAMBA
 Paciente: JOSE FELICIANO CEPEDA PALTAN
 Tipo de atención: Hospitalización Segundo Nivel
 Servicio: Cirugía General / Colelitiasis
 Fecha de ingreso: 2022 / Marzo / 11
 Fecha de egreso: 2022 / Marzo / 12

Auditorio expediente clínico:

Dr. José Luis Miranda	Médico tratante- Cirugía Laparoscópica
Dra. Fernanda Cueva	Anestesióloga
Dra. Angelica Pazos	Médico residente
Dr. Marlon F Velastegui C.	Médico residente



FORMULARIO	ESTADO	OBSERVACION
DOCUMENTOS HABILITANTES DE PAGO		
Derivación	No Aplica	
Cobertura	No Aplica	
Cedula	Ausente	Adjuntar a HCL.
OS3	No aplica	
OO7	No aplica	
OO6	No aplica	
Acta RPIS	No aplica	
Encuesta	Ausente	Adjuntar a HCL.
EXPEDIENTE CLINICO		
Registro de admisión	Presente	
Registro de signos vitales	Presente	Completar con firmas de responsabilidad.
Protocolo operatorio	Presente	
Registro de anestesia	Presente	Sello de anestesiólogo.
Hoja de recuperación	Presente	Completar con firmas de responsabilidad. Anestesiología y Enfermería.
Notas de evolución	Presente	Completar con firmas de responsabilidad.

Fuente: elaboración propia

Anexo 9 Informe de revisión de la Historia Clínica para verificar el correcto llenado

INFORME DE AUDITORIA

Prestador: Hospital Básico SAN PEDRO RIOBAMBA
 Paciente: NARVAEZ OBANDO LILIA MARIA
 Tipo de atención: Hospitalización Segundo Nivel
 Servicio: Cirugía General / Colelitiasis
 Fecha de ingreso: 2022 / Marzo / 10
 Fecha de egreso: 2022 / Marzo / 12

Auditorio expediente clínico:

Dr. Carlos Parise	Médico tratante- Medicina Interna
Dr. Cristian Reino	Médico tratante- Cirugía Plástica
Dr. Marlon F Velastegui C.	Médico residente
Dra. Pamela Veloz	Médico residente
Dra. Angelica Pazos	Médico residente

FORMULARIO	ESTADO	OBSERVACION
DOCUMENTOS HABILITANTES DE PAGO		
Derivación	No Aplica	
Cobertura	No Aplica	
Cedula	Ausente	
O53	No aplica	
007	No aplica	
006	No aplica	
Acta RP15	No Aplica	
Encuesta	Ausente	
EXPEDIENTE CLINICO		
Registro de admisión	Presente	Imprimir lado B, completar fecha de ingreso y fecha de egreso. Completar con firmas de responsabilidad.
Registro de signos vitales y Curva térmica.	Presente	Completar con firmas de responsabilidad.
Protocolo operatorio	Ausente	Realizar protocolo y adjuntar a HCI.
Registro de anestesia	Presente	