



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA
DE GINECO OBSTETRICIA DEL CENTRO MÉDICO FERTILITY MED DE LA
CIUDAD DE LOJA.**

Docente

Dr. Ricardo Andrade Pineiros.

Autora

Pamela Sanmartin

2022

RESUMEN

El presente estudio se ha realizado sobre la situación actual de gestión gerencial en el Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, de la ciudad de Loja, considerando que se han presentado falencias en la administración operativa de gestión al interior de la empresa. Para ello, el estudio estableció como objetivo de investigación la elaboración de un plan de mejora continua, para fortalecer la calidad de atención en la consulta ginecobstetricia de esta empresa, considerando que, a partir de ello, ha previsto aumentar sus conocimientos sobre la calidad de atención a los pacientes en el personal de salud de la institución privada, y en este escenario, promover el mejoramiento de sus procesos internos. La metodología de investigación presentó un enfoque de tipo cualitativo – cuantitativo, considerando que se cualificó la información sobre la situación actual presentada, que es atendida por la doctora administradora técnica de la empresa, que describe su visión del escenario en que se encuentra el centro médico; asimismo, fue cuantitativa, debido a que se cuantificó los datos obtenidos del nivel de insatisfacción de los pacientes al momento de acudir a consulta. Los resultados presentaron que un 65% expresó estar algo satisfechos con la atención, en contraste con el 21% de pacientes que se definen como muy satisfechos, por lo cual, se establecieron las bases para la implementación del plan de gestión gerencial integral, que establece el comité de mejora continua para garantizar su ejecución y funcionamiento a corto, mediano y largo plazo.

Palabras clave: Mejora continua, operatividad, gestión gerencial, médico, calidad.

ABSTRACT

This study has been carried out on the current situation of managerial management at the FertilityMed Fertility Medical Center, in the city of Loja, considering that there have been shortcomings in the operational administration of management within the company. For this, the study established as a research objective the elaboration of a continuous improvement plan, to strengthen the quality of care in the gynecologist's office of this company, considering that, from this, it has planned to increase their knowledge about the quality of attention to patients in the health personnel of the private institution, and in this scenario, promote the improvement of their internal processes. The research methodology presented a qualitative – quantitative approach, considering that the information on the current situation presented was qualified, which is attended by the technical administrator doctor of the company, who describes her vision of the scenario in which the medical center is located. ; Likewise, it was quantitative, because the data obtained from the level of dissatisfaction of the patients at the time of going to the consultation was quantified. The results showed that 65% expressed being somewhat satisfied with the care, in contrast to 21% of patients who define themselves as very satisfied, for which the bases were established for the implementation of the comprehensive management plan, which establishes the continuous improvement committee to guarantee its execution and operation in the short, medium and long term.

Keywords: Continuous improvement, operability, management, medical, quality.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	II
ABSTRACT	III
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	1
INTRODUCCIÓN	1
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL	1
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA.....	2
<i>Estructura administrativa</i>	2
<i>Estructura financiera</i>	3
OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS	3
<i>Análisis geoespacial y geopolíticos</i>	4
<i>Oferta de servicios</i>	4
<i>Población atendida</i>	5
<i>Demanda de servicios insatisfecha</i>	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	8
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	9
PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	11
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA	12
TIPO DE INVESTIGACIÓN	12
ENFOQUE DE ESTUDIO	12
POBLACIÓN Y MUESTRA	13
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	13
DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	14
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL.....	14
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA.....	14
<i>Gestión administrativa</i>	14
<i>Gestión financiera</i>	15
<i>Gestión operativa</i>	15

<i>Gestión de tecnologías de la información y comunicación</i>	15
PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO	16
ANÁLISIS DEL ENTORNO SOCIAL	16
ANÁLISIS DE LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD EN EL MEDIO (M. PORTER).17	17
.....	17
ANÁLISIS FODA.....	18
CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN	19
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	20
MISIÓN	20
VISIÓN.....	20
NUESTROS VALORES	20
OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	20
PRINCIPIOS ÉTICOS.....	21
POLÍTICAS	21
PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	22
PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN CONSULTA	22
<i>Actividad 1</i>	22
<i>Actividad 2</i>	23
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE INSATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS Y	
PACIENTES.....	23
<i>Actividad 1</i>	23
IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL DE SALUD PARA LA	
CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN CONSULTA.....	24
<i>Actividad 1</i>	24
PROPUESTA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTA	25
<i>Actividad 1</i>	25
<i>Actividad 2</i>	27
RESULTADOS	28
EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL	37
PROPUESTA DE MONITOREO	38
LIMITACIONES EN LA GESTIÓN GERENCIAL	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
<i>Conclusiones</i>	41
<i>Recomendaciones</i>	42

BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicador de producción del Centro FertilityMed, años 2021 y 2022	6
Tabla 2. Plan de mejora continua para la atención en consulta	11
Tabla 3. Análisis FODA de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed	18
Tabla 4. Indicador de mejoramiento continuo de la calidad, Actividad 1	22
Tabla 5. Indicador de mejoramiento continuo de la calidad, Actividad 2.....	23
Tabla 6. Indicador de gestión administrativa y de recursos humanos, Actividad 1.....	24
Tabla 7. Indicador de gestión administrativa y de recursos humanos, Actividad 1.....	25
Tabla 8. Indicador de gestión, Actividad 1.....	25
Tabla 9. Indicador de mejoramiento continuo de la calidad, Actividad 2.....	27
Tabla 10. Propuesta del Plan de Mejora	28
Tabla 11. Porcentaje de satisfacción según la encuesta en escala Likert	30
Tabla 12. Análisis cualitativo – cuantitativo de resultados.....	33
Tabla 13. Cronograma de capacitaciones mensuales	34
Tabla 14. Propuesta de monitoreo de indicadores	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura administrativa, financiera y operativa.....	2
Figura 2. Análisis PESTEL de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed	16
Figura 3. Análisis Porter de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed	17
Figura 4. Análisis de la cadena de valor del Centro Médico FertilityMed	19
Figura 5. Estructura administrativa, financiera y operativa.....	26
Figura 6. Índice porcentual de respuesta de los encuestados	29
Figura 7. Esquema del plan de capacitaciones para mejora continua.....	33
Figura 8. Esquema de conformación de comité para monitoreo de la ejecución del plan	36

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

Introducción

La prestación en servicios de salud de calidad debe centrarse y fundamentarse en la equidad, efectividad, eficiencia, eficacia y accesibilidad para alcanzar la cobertura de salud adecuada para la población. Sobre todo, en atención médica se debe implementar o cumplir lineamientos dados por instituciones como Organización Mundial de la Salud, Ministerio de Salud pública que nos permitan brindar una atención de calidad hacia los pacientes (Vinuesa & Vásquez, 2019).

El análisis ambiental situacional es un análisis documentado que se realiza a las instituciones de salud, es una herramienta esencial que nos permite identificar correctamente las necesidades que se presentan en una entidad de salud y brinda herramientas que permiten la correcta identificación y recopilación de información esencial de todas las necesidades de una unidad de salud que permitan mejorar la calidad de atención (Ernesto, 2017).

Análisis de la situación actual de gestión gerencial

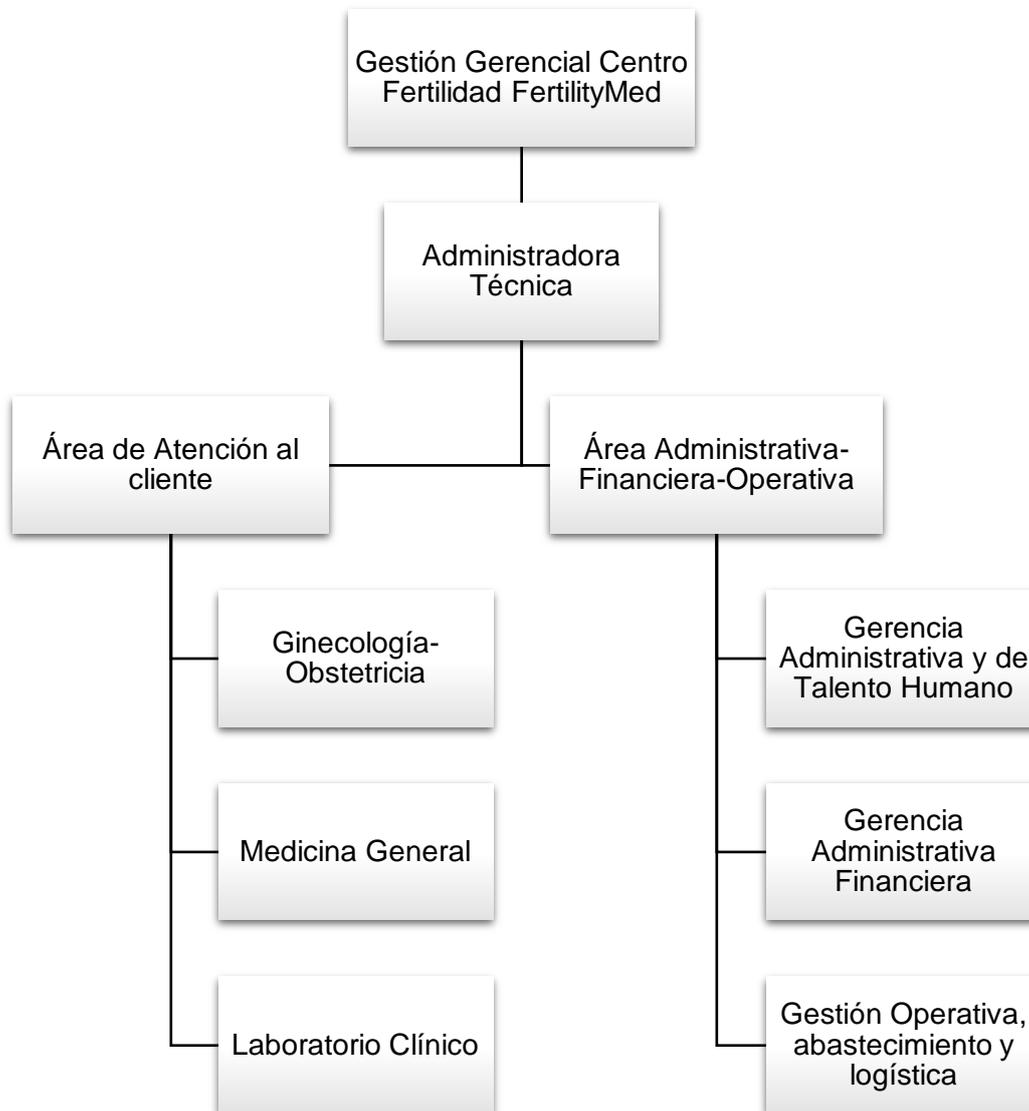
La Gestión Gerencial del Centro de Fertilidad está actualmente a cargo de la Doctora Administradora Técnica, y se enfoca en la organización, planificación de actividades para mejorar continuamente el desarrollo de la institución además de realizar actividades médicas. Consecuentemente, la administración actualmente trabaja en elaboración y planificación de estrategias para mejorar la atención que se brinda a los pacientes, servicios de consultas e interconsulta relacionadas con Gineco Obstetricia, diagnóstico de imagen.

Sobre ello, la gestión gerencial del Centro de Fertilidad FertilityMed, mantiene una estructura operativa vertical, que promueve el desarrollo de sus actividades funcionales en todas las áreas de la organización, desde la gerencia hacia la administración técnica, dividiéndose en dos grandes áreas y a la vez de ello, en subáreas. Estas son, área de atención al cliente, que consta de los departamentos de Ginecología – Obstetricia, Medicina General y Laboratorio Clínico. Asimismo, el área Administrativa, Financiera, Operativa, cuenta con los departamentos de Gerencia Administrativa de Talento Humano, Gerencia Administrativa Financiera y Gestión

Operativa, abastecimiento y logística, las cuales son presentadas en la estructura administrativa vertical, de la siguiente manera:

Figura 1

Estructura administrativa, financiera y operativa.



Fuente: (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022)

Estructura administrativa, financiera y operativa

Estructura administrativa

La gestión administrativa y de recursos humanos está bajo responsabilidad de la Administradora que se encarga de la evaluación de cumplimiento de las normas

establecidas por el centro, supervisión de asistencia y contratación del personal de salud.

Estructura financiera

En cuanto a la gestión financiera la administradora realiza mensualmente la planificación de las inversiones y de las compras según los requerimientos de cada área que le son enviados cada final de mes para ser evaluadas y aprobadas según el presupuesto vigente. Los proveedores entregan mensualmente según disponibilidad y existe el pago con crédito de 30 a 45 días. El centro médico FertilityMed se financia con capital propio.

Estructura operativa

El centro médico FertilityMed abrió sus puertas el 28 de mayo del 2021, y cuenta con especialistas en ginecología y obstetricia con subespecialidades en reproducción humana, además de especialidad en nutrición para la fertilidad, también se cuenta con el servicio de medicina general, de procedimientos ginecológicos, toma de muestra, y laboratorio.

En centro médico, cuenta con 3 consultorios, sala de procedimientos y preparación de pacientes, laboratorio clínico, total y adecuadamente equipados. El centro médico cuenta con un sistema informático para las historias clínicas electrónicas donde se puede guardar la información médica de cada paciente y todo el personal médico puede acceder a la información.

Oferta y demanda de servicios

El centro de Fertilidad FertilityMed ofrece servicios de consulta externa para especialidad de Gineco – Obstetricia y con subespecialidades médicas en Reproducción asistida y nutrición para la fertilidad además de procedimientos ginecológicos, se cuenta también con consulta de medicina general, y procedimientos diagnósticos de laboratorio e imagen. Normalmente el horario de atención es de 8 de la mañana a 6 de la tarde. A la consulta acuden un promedio de 100 pacientes diarios, que, debido a la alta demanda y citas médicas no agendadas, deben esperar un promedio de 50 minutos.

La consulta normalmente con cada paciente dura 40 minutos; por lo que la jornada de trabajo suele extenderse 1 hora más. Para el área de laboratorio clínico no

es necesario realizar agendamiento previo. El centro de Fertilidad atiende principalmente a pacientes que residen en la ciudad de Loja, de varios sectores de la ciudad, especialmente de barrios céntricos, así como de otros cantones y parroquias de la provincia de Loja.

Análisis geoespacial y geopolíticos

El centro FertilityMed se encuentra en la Zona 7 del país en la provincia de Loja, conjuntamente con las provincias de Zamora Chinchipe y El Oro. Se ubica en la Calle Manuel Agustín Aguirre entre Miguel Riofrio y Azuay. Las coordenadas de ubicación son: -3.9998938, -79.2050221. Entre las instituciones de salud cercanas se encuentra el Hospital General Isidro Ayora a 900 metros de distancia y la Cruz Roja Ecuatoriana a 950 metros de distancia.

Se cuenta con todos los servicios básicos: luz, agua, teléfono, alcantarillado, recolección de basura; adecuado manejo de los desechos médicos. Anualmente se realizan ajustes necesarios en la infraestructura, según las nuevas áreas implementadas y se obtiene el Permiso de Funcionamiento, dado por la Autoridad Sanitaria Nacional a través de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS.

Oferta de servicios

Al momento el centro médico cuenta con la siguiente cartera de servicios de salud:

- a. Gineco-obstetricia: se cuenta con dos especialistas que realizan controles de embarazo mensualmente, prevención de patologías, rastreos ecográficos y salud sexual y reproductiva en adolescentes y mujeres adultas.
- b. Nutrición: Uno de los especialistas en ginecología con especialidad en nutrición en fertilidad realiza evaluaciones a mujeres para asesoría nutricional, antes, durante y después del embarazo.
- c. Reproducción Asistida: Uno de los especialistas en ginecología con especialidad en técnicas de reproducción asistida se encarga de las consultas específicas para fertilidad.

- d. Medicina General: se enfoca en la consulta ginecológicas de menor complejidad.
- e. Laboratorio Clínico: cuenta con 5 profesionales que realizan la toma de muestra y el procesamiento de las mismas para la realización de diferentes exámenes de laboratorio anatómicos y de técnicas de reproducción asistida.

Como se mencionó anteriormente el horario de atención es de 8:00 de la mañana a 18:00 horas de lunes a viernes y los días sábados de 9:00 a 13:00 horas. Sin embargo, debido a la alta demanda espontánea de pacientes la consulta se extiende 1 hora más.

La atención se realiza bajo previa cita y también se atiende a pacientes de demanda espontánea y emergencias. El Centro Médico cuenta con personal auxiliar de enfermería y de enfermería que son encargados de la preparación de pacientes y colaboran en procedimientos, además se cuenta con una persona encargada de realizar la limpieza diariamente y un guardia de seguridad.

Población atendida

La importancia de la atención para la población atendida, representa un elemento fundamental en el desarrollo administrativo de la gestión operativa del centro médico, considerando que, a través de ello, la organización puede mantener los procesos funcionales y operativos al interior de la entidad, y con ello, asegurar un adecuado servicio de atención a los pacientes. Consecuentemente, constituye un aspecto central en el mantenimiento de una gestión operativa y administrativa acorde a la demanda de pacientes a la que está expuesta de manera diaria.

Por tanto, se presenta que el Centro de fertilidad atiende mensualmente desde el año 2022, aproximadamente 1700 pacientes en las distintas especialidades. Sin embargo, en el 2021 desde la apertura del centro médico se atienden mensualmente aproximadamente 1500 pacientes, por lo que se evidencia un aumento en la demanda de pacientes durante este nuevo año.

El servicio de Gineco Obstetricia es el que presenta mayor porcentaje de atención correspondiendo al 32%, seguido del servicio de Reproducción Asistida con 27%, Nutrición en fertilidad con 25% y, por último, Medicina General con 19%. Siendo las pacientes de sexo femenino que acuden preferentemente a las citas médicas. La

producción del centro FertilityMed, presenta el indicador de atención en consulta en la tabla 1 a continuación:

Tabla 1

Indicador de producción del Centro FertilityMed, años 2021 y 2022

Indicador	Año 2021 Mayo - Diciembre	Producción promedio mensual 2021	Producción promedio día 2021	Año 2022 Enero - Octubre	Producción promedio mensual 2022	Producción promedio día 2022
Total, de atenciones en consulta	12688	1586	79,3	17340	1734	86,7

Fuente: (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022)

Demanda de servicios insatisfecha

Junto con el análisis situacional se puede evidenciar que existe una alta demanda de pacientes insatisfechos que se crea debido a los pacientes que acuden por demanda espontánea causan un retraso en las citas agendadas previamente y una disminución en el tiempo que cada especialista comparte con cada paciente, para avanzar a cubrir la demanda de pacientes. Cada médico deberá atender 15 pacientes diariamente cubriendo los 40 minutos que son necesarios para realizar una consulta eficiente y a profundidad, sin embargo, diariamente cada médico atiende como un mínimo de 25 pacientes teniendo que reducir el tiempo de consulta a máximo 25 minutos, lo cual no causa satisfacción en los usuarios y disminución en la calidad y calidez de atención brindada a cada paciente por los escasos tiempos.

En consecuencia, conociendo la demanda de los servicios que se prevé como un elemento de servicios de demanda insatisfecha, a partir de ello, se realiza el agendamiento diario de 15 pacientes para cada médico, y además se realiza atención de pacientes a demanda espontánea y emergencias. Lo que causa saturación de las atenciones, largos tiempos de espera de citas agendadas, disminución de la calidad y tiempo requerido para una atención ginecológica de calidad y aumento de la jornada laboral para cada médico.

Planteamiento del problema

Junto con el equipo de salud durante una reunión mantenida para determinar los problemas presentados en el Centro de Médico de fertilidad, se identificó que el principal problema causante de la insatisfacción de los usuarios tiene una raíz que se relaciona con la disminución en la calidad en la atención de los pacientes brindada en el año 2022. En el centro médico actualmente no existe un equipo dedicado especialmente para la mejora de la calidad de atención, que pueda realizar los controles de calidad necesarios para un desarrollo sostenible en el tiempo de la institución de salud, capaz de cubrir con calidad de atención la demanda creciente del centro de salud.

El Centro médico FertilityMed ha aumentado notablemente su demanda durante el año 2022, lo cual causa una gran cantidad de usuarios y pacientes insatisfechos con la calidad de la atención brindada en el centro médico. La falta de organización para la implementación, seguimiento y evaluación de la calidad de servicios ofertados en el centro, es una prioridad a dar solución para el desarrollo y supervivencia del centro médico.

Se necesita de la reestructuración del proceso de atención y optimizar el tipo de atención brindada, buscando soluciones efectivas al problema principal planteado, que permita el acceso a un servicio de salud de calidad y excelencia que se traduzca en la satisfacción de los usuarios que acuden al centro médico. Debido a los diferentes problemas de insatisfacción del usuario, se realizó el planteamiento del presente plan para el mejoramiento de la calidad de la atención. Es importante que se realice un constante control de la calidad de los servicios brindados que no sólo incluye la calidad de atención, sino la formación de un equipo de calidad que realice propuestas, estrategias y evaluaciones del proceso de atención en salud.

Justificación del problema

La calidad en salud de cualquier institución se mide especialmente por el grado de satisfacción que los pacientes experimentan durante, antes y después de su estancia en un centro médico. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2021, definió una atención de calidad como el conjunto de servicios de atención, terapéuticos y diagnósticos más adecuado para conseguir una atención de salud óptima, siempre tomando en cuenta el objetivo para obtener la máxima satisfacción del paciente con el proceso. En el Sistema Nacional de Salud Español es de suma importancia la atención de calidad en los servicios de ginecología, y los define como servicios accesibles, integrales, igualitarios brindados por profesionales de salud con altos niveles de excelencia, que logran la adhesión y satisfacción de accesos a servicios de salud.

En la Constitución de la República (2008), en los artículos 3, inciso 1 y 32 de la sección séptima de la salud, establece las garantías constitucionales del Estado para el acceso a la salud, servicios sanitarios adecuados al derecho de los ciudadanos, mediante políticas económicas, sociales y ambientales, de manera oportuna y adecuada; que lo establece de manera específica en base a lo siguiente:

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular (...), la salud, (...) para sus habitantes.

Art. 32.- (...). La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 17).

Art. 362.- (...). Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. (...).a (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 17).

Con este enfoque, dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015), para la consecución de la Agenda 2030 de objetivos del milenio, también se menciona en el quinto objetivo el mejorar la salud materna mediante la propuesta de indicadores que

permitan medir si se está brindando una atención de calidad. Consecuentemente, este proyecto de titulación tiene el objetivo de enfocar la calidad de atención hacia este nuevo centro médico como prioridad que permita mejorar y brindar un servicio de atención de calidad apropiado, de excelencia para lograr como resultado final la satisfacción de los pacientes y usuarios que acuden en el servicio de Gineco Obstetricia del Centro Médico de Fertilidad FertilityMed. Además de contribuir e inspirar a investigaciones realizadas a futuro con el fin de que la calidad de atención en salud sea universal. Lograr una relación efectiva entre oferta de servicios que presta la institución y la demanda acomodándose a las necesidades actuales para la calidad de atención.

Objetivo general

Elaborar un plan de mejora continua para la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de insatisfacción de la atención de los usuarios y pacientes del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja.
- Implementar capacitación continua del personal de salud para la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja.
- Proponer la conformación de un comité de calidad anual para el seguimiento de actividades relacionadas con la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja.

Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

- Aumentar conocimientos sobre calidad de atención del paciente en el personal de salud.
- Mejorar las capacidades del personal para la atención al cliente.
- Personal de Calidad encargado de asegurar y evaluar la atención brindada en el Centro médico.

- Organización adecuada para el agendamiento y seguimiento de los pacientes.
- Establecer una mejor organización en la asignación de turnos de pacientes a los diferentes profesionales, para de esta manera evitar la sobrecarga de atenciones y que sea equitativa.

PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Plan de Mejora continua para la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja

Tabla 2

Plan de mejora continua para la atención en consulta

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativa de solución	Unidad de gestión responsable
Insatisfacción de los usuarios por la calidad de atención en el Centro Médico FertilityMed, de la Ciudad de Loja.	1. Ausencia de personal encargado del mejoramiento y evaluación continua de la calidad de atención de los pacientes.	-Aumento de la demanda de pacientes insatisfechos. -Falta de información acerca de los servicios del Centro Médico	Identificar los problemas en el proceso de atención al usuario	1. Elaborar un plan de mejora continua que permita el mejoramiento de la calidad de atención de la consulta d Ginecobstetricia en el centro médico. 2. Implementar capacitación continua del personal de salud para la calidad de la atención. 3. Proponer la conformación de un comité de calidad anual para el seguimiento de actividades relacionadas con la calidad de la atención.	Todo el personal de salud que labora en el centro médico, - Gestión de Talento Humano, - Gestión Administrativa
	2. Ausencia de un plan de mejora continua que permita reconocer errores y plantear mejora en la calidad de atención	-Pacientes con largos tiempos de espera de atención. -Atención médica por profesionales de salud reducidas en tiempo.			
	3. Falta de capacitaciones continuas acerca de brindar una atención de calidad en el servicio de Ginecología.	-Falta de organización del Centro Médico.			

Elaborado por: La autora

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA

El presente estudio se justifica, considerando que se evidencia que el principal problema de raíz que produce un alto nivel de insatisfacción e inconformidad en relación con la atención de Usuarios del Centro de Fertilidad FertilityMed, es la falta de atención a la calidad del servicio y brindado, este estudio nos permitirá tener una mejor visión sobre la situación actual de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed para mejorar la eficiencia de la atención a los pacientes que acuden al centro de salud y pueda existir un balance entre el servicio ofrecido y el servicio que los pacientes esperan obtener.

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo cualitativo – cuantitativo, de tipo descriptivo, observacional y transversal, se realizará mediante la realización de encuestas anónimas a los pacientes que acuden a la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed. Por tanto, la investigación es cualitativa, debido a que se ha fundamentado sobre la problemática presentada en el centro médico, considerando la importancia de la satisfacción de los pacientes al momento de asistir a consulta en el centro de fertilidad. Consecuentemente, en concordancia con ello, se prevé una investigación de tipo cuantitativo, debido a que se realizará una encuesta con preguntas preestablecidas, que promoverá el conocimiento de la situación actual al interior de la organización, con efectos internos y externos.

Enfoque de estudio

Como se ha mencionado anteriormente, el enfoque de investigación es de tipo descriptivo, debido a que describe el escenario actual a través de la consecución de las encuestas a los usuarios y pacientes que incluirá 8 preguntas cerradas (Anexo 1) presentadas en escala Likert para poder proceder a una adecuada tabulación y análisis de la información, que permitirá conocer la calidad de atención brindada indagando acerca de aspectos sobre el nivel de satisfacción y percepción en cuanto a la atención brindada en el centro médico. Posteriormente se realizará el análisis e interpretación de los mismos en la plataforma de Excel Office.

Población y muestra

La población y muestra se ha determinado sobre un número de 335 pacientes que acudieron para atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed, los cuales se encuentran registrados dentro de la base de datos de la organización, como pacientes frecuentes de atención, por lo cual, sobre esta muestra de estudio se establece el análisis situacional referente al nivel de satisfacción que presentan al acudir a la atención médica.

En consecuencia, la población que se va a estudiar corresponde a los usuarios y pacientes del Centro de Fertilidad FertilityMed de la Ciudad de Loja en la Unidad de análisis y, por tanto, como se mencionó, la muestra corresponde a los usuarios y pacientes registrados, que acudan a la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed en el periodo de estudio.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica de recolección de información es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario de preguntas, que será desarrollado sobre 8 preguntas preestablecidas en escala Likert. Consecuentemente, para las técnicas y procedimientos de recolección de información se van a utilizar la recolección de datos, encuestas (Anexo N 1) que permitirán determinar la percepción de la calidad de atención brindada y el tiempo de espera y sistema de agendamiento.

Para la evaluación y tabulación de la información, se han establecido preguntas cerradas de opción múltiple, las cuales se presentan sobre los siguientes parámetros de medición, donde se representa en:

1. Muy insatisfecho
2. Algo insatisfecho
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Algo satisfecho
5. Muy satisfecho.

Con ello, posteriormente, se realizará, análisis y tabulación de datos.

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

Análisis de la situación actual de gestión gerencial

Al momento del estudio como se mencionó anteriormente, la Gestión Gerencial del Centro de Fertilidad está a cargo de la Doctora Administradora Técnica durante 1 año, y se enfoca en la organización, planificación de actividades, junto con actividades de administración se realiza actividades de atención médica.

La administración actualmente trabaja en elaboración de estrategias para mejorar la atención que se brinda a los pacientes, servicios de consultas e interconsulta relacionadas con Gineco Obstetricia, diagnóstico de imagen. Sin embargo, no se cuenta con un equipo de trabajo para el trabajo en los procesos de calidad de la atención, ningún plan de mejoramiento continua, que es esencial en la provisión de un ser.

Gestión administrativa, financiera y operativa

Gestión administrativa

La gestión administrativa y de recursos humanos realiza periódicamente la evaluación de cumplimiento de las normas establecidas por el centro, supervisión de asistencia del personal de salud y contratación del personal de salud.

Hasta la actualidad cuando se ha identificado la necesidad de un puesto, el proceso de contratación se ha hecho mediante la publicación de oferta de empleo, tanto física como a través de plataformas digitales donde se detallan las características y los requisitos. Se realiza una evaluación y entrevista por la Administración y si el postulante cumple con los criterios se realiza la contratación.

Como recursos humanos, dentro de las actividades a realizar están la capacitación continua al personal de salud, sin embargo, actualmente no se realiza ninguna capacitación, observando la necesidad del centro médico, se deberían implementar capacitaciones y/o actualización continua de la atención de calidad en los servicios de salud.

Gestión financiera

La planificación de las inversiones y de las compras se realiza mensualmente según el presupuesto planificado, pero actualmente este presupuesto no cubre ningún plan que comprenda el mejoramiento de calidad de atención de los usuarios y pacientes, sin embargo, se tiene un buen presupuesto asignado en cuanto a equipamiento, insumos, etc.

Gestión operativa

A nivel de gestión operativa como se acaba de mencionar, existe un buen abastecimiento en cuanto a equipamiento, insumos, medicamentos. Sin embargo, algo esencial para un buen desenvolvimiento falta en el área operativa, la realización del inventario cada mes con ingreso de nuevas adquisiciones, es decir no hay una regulación de actualización del inventario.

Gestión de tecnologías de la información y comunicación

Aunque se cuenta con un buen servicio de historias digitalizadas en el servicio de Ginecobstetricia, que permite a enfermeras y los médicos, tener las historias clínicas detalladas de los pacientes, el mayor problema es la ausencia de un plan de agendamiento programado actualizado de turnos que permita una adecuada atención de la demanda del servicio, además de una evaluación continua del cumplimiento de estándares de calidad y cumplimiento en esta área.

PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

Análisis del entorno social

Se realizará el análisis mediante la herramienta PESTEL:

Figura 2

Análisis PESTEL de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed.

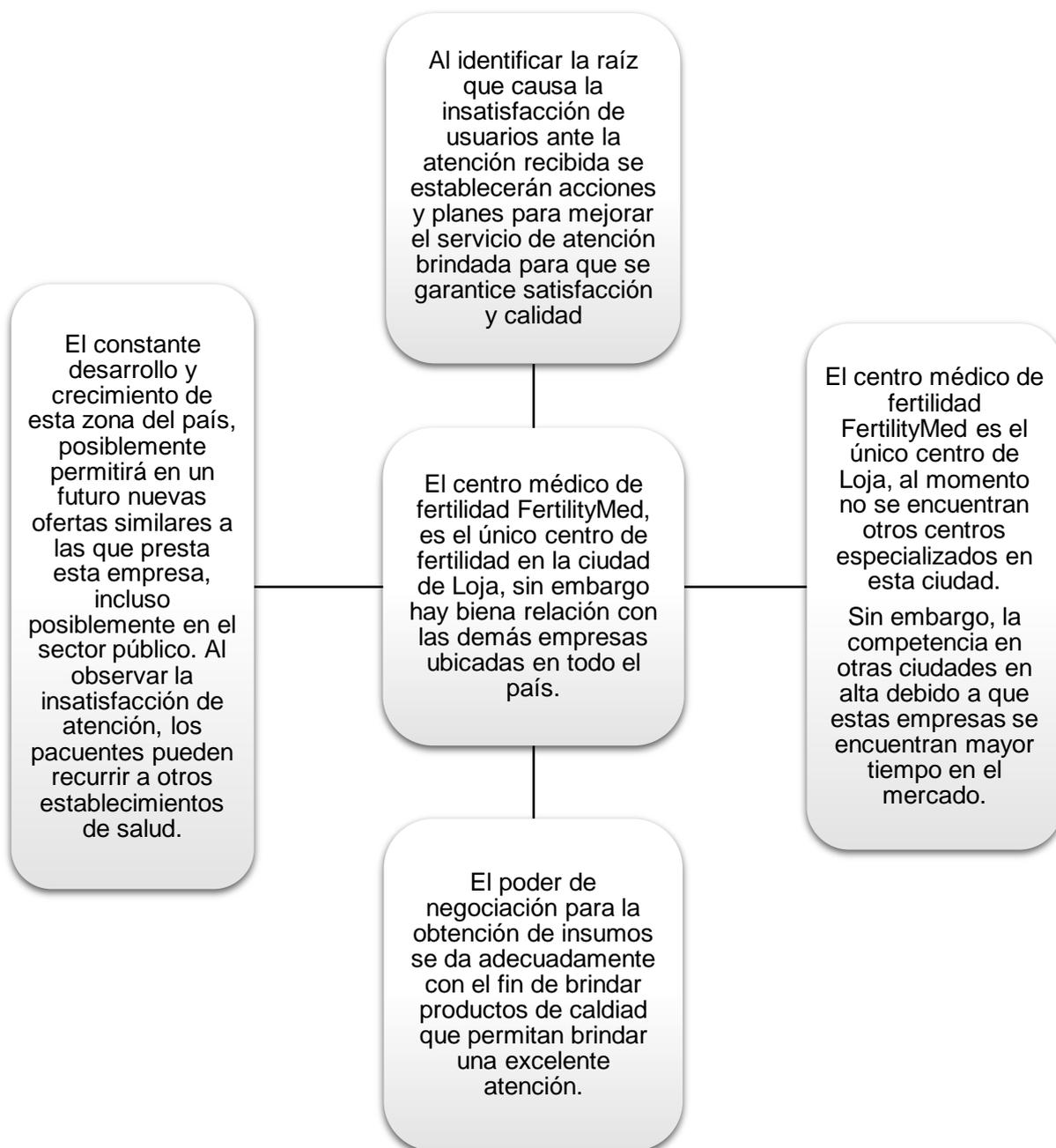


Fuente: (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022)

Análisis de las organizaciones de servicios de salud en el medio (M. Porter).

Figura 3

Análisis Porter de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed.



Fuente: (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022)

Análisis FODA

Tabla 3

Análisis FODA de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed

		<i>Útil</i>	<i>Perjudicial</i>
Interno	Fortalezas	<p>Profesionales especialistas y subespecialistas, altamente capacitados para la consulta Gineco-Obstetricia.</p> <p>Compromiso de mejoramiento continuo.</p> <p>Comunicación acertada de los profesionales con sus pacientes.</p> <p>Primer centro de fertilidad en la ciudad de Loja, con equipos de alta tecnología.</p> <p>Atención de emergencias médicas.</p> <p>Reconocimiento de excelencia de parte de la competencia.</p> <p>Infraestructura aprobada por el ACCES.</p>	<p>Falta de plan de mejoramiento continuo.</p> <p>Falta de herramientas para mejorar la calidad de atención en el servicio de ginecoobstetricia.</p> <p>Falta de un equipo destinado al mejoramiento continuo de la calidad de atención.</p> <p>Falta de capacitación en temas de atención de calidad del paciente.</p> <p>Ausencia de flujograma dentro de la institución.</p> <p>Falta de organización interna.</p> <p>Consultas y atención médica al paciente de poca duración.</p> <p>Tiempos de esperas prolongados para la atención.</p>
	Oportunidades	Amenazas	<p>Oportunidad de realizar un plan para mejorar la atención de la consulta de Gineco Obstetricia.</p> <p>Aumento de la demanda de los servicios, debido a un aumento de infertilidad en el mundo.</p> <p>Posibilidad de contratación de médico especialista para área de emergencias.</p> <p>Actualización de programa de arrendamiento en línea.</p> <p>Incorporación de nuevos clientes de conectividad con sistemas digitales.</p>
Externo			

Fuente: (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022)

Cadena de valor de la organización

Figura 4
Análisis de la cadena de valor del Centro Médico FertilityMed.



Fuente: (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022)

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La dirección médica administrativa, busca gestionar de la mejor manera la misión y visión de esta institución.

Misión

Brindar a nuestros pacientes la mejor atención en cada una de sus visitas junto con los mejores tratamientos y ser siempre sus compañeros en la formación de una nueva familia (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022).

Visión

Nuestra visión es ofrecer a nuestros pacientes calidad asistencial, ampliar nuestros servicios y personalización real con cada paciente de las mejores técnicas de reproducción asistida, que nos permitan brindar una atención integral en el proceso de formación de una nueva familia (Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, 2022).

Nuestros valores

Los valores del Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, se fundamentan en:

- a. Humanidad,
- b. Innovación, investigación y mejora continua,
- c. Ilusión compartida,
- d. Profesionalismo,
- e. Responsabilidad,
- f. Calidad en atención y servicio.

Objetivos institucionales

Los objetivos institucionales, se establecen sobre las siguientes directrices para el desarrollo de las actividades empresariales de la organización:

- a. Control de los factores técnicos, administrativos y humanos de la organización para que no afecten a la calidad de sus servicios.
- b. Ser líderes a nivel zonal y nacional.
- c. Brindar atención de calidad y humana con profesionales altamente especializados.
- d. Aumentar la tasa de éxito de diferentes procedimientos de reproducción asistida.
- e. Mejorar constantemente junto con el equipo de mejoramiento continuo.
- f. Promover la realización de la encuesta de satisfacción del usuario mensualmente.

Principios éticos

Los principios éticos del Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, se fundamentan en los siguientes:

- a. Cumplimiento de las leyes y normativas vigentes respetando sobre todo los derechos humanos.
- b. Respetar los deseos del paciente.
- c. Importancia y necesidad de aplicar diariamente los principios y valores éticos con el fin de garantizar un servicio de calidad y confianza

Políticas

Reguladas por las Políticas del Ministerio de salud pública para procurar el bienestar de la familia, promoviendo la salud, previniendo enfermedades y brindando atención efectiva y calidad a toda la población según sus necesidades.

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Se elabora un plan con el fin de proporcionar un mejoramiento de la calidad de la atención de salud basado en la satisfacción de los usuarios y el brindar calidad en el servicio ofrecido. En consecuencia, según los objetivos planteados se observan las actividades a realizarse:

En concordancia con ello, se estima como objetivo general elaborar un plan de mejora continua para la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja, a continuación, planteamos las actividades a realizar:

Plan de mejora continua para la calidad de la atención en consulta

Actividad 1

Realización de un plan de mejora continua de calidad para mejorar la calidad de atención del Centro Médico de fertilidad FertilityMed, que permita subsanar la insatisfacción de los usuarios.

Tabla 4

Indicador de mejoramiento continuo de la calidad, Actividad 1

Indicador	Unidad de medida	Formula del indicador	Medio de verificación	Meta
Plan de mejora continua de calidad para mejorar la calidad de atención del Centro Médico de fertilidad FertilityMed	Número	Plan de mejora continua de calidad para mejorar la calidad de atención elaborado / Plan de mejora continua de calidad para mejorar la calidad de atención planificado	Evidencia de plan de mejora continua de calidad para mejorar la calidad de atención.	1

Elaborado por: La autora

Actividad 2

Implementar una estrategia de mejora continua de la calidad (Plan de ciclos rápidos) en la atención y consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed (Anexo 2.), con el fin de tener una herramienta de mejora en cada área de la institución de salud.

Tabla 5

Indicador de mejoramiento continuo de la calidad, Actividad 2

Indicador	Unidad de medida	Formula del indicador	Medio de verificación	Meta
Plan de ciclo rápido para mejora de la calidad en la atención y consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed	Número	Plan de ciclo rápido para mejora de la calidad en la atención y consulta atención elaborado / Plan de ciclo rápido para mejora de la calidad en la atención y consulta planificado	Planes de ciclo rápido para mejora de la calidad en la atención y consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed	4

Elaborado por: La autora

Determinación del nivel de insatisfacción de la atención de usuarios y pacientes

Actividad 1

Implementar un sistema de evaluación continuo de satisfacción de atención de los usuarios y pacientes del centro Médico de fertilidad FertilityMed para que se realice trimestralmente, con el modelo (Anexos N 1) utilizado para este estudio. Todo con el fin que permita evaluar constantemente la calidad de atención brindada en la consulta de

Gineco Obstetricia del centro médico con los cambios y estrategias que se implementaran en futuro.

Tabla 6

Indicador de gestión administrativa y de recursos humanos, Actividad 1

Indicador	Unidad de medida	Formula del indicador	Medio de verificación	Meta
Sistema de evaluación de satisfacción de atención de los usuarios y pacientes del centro Médico de fertilidad FertilityMed.	Número	Evaluación de satisfacción de atención de los usuarios y pacientes ejecutas / Evaluación de satisfacción de atención de los usuarios y pacientes programadas.	Evaluaciones sobre la satisfacción de atención de los usuarios y pacientes; y análisis de resultados.	4

Elaborado por: La autora

Implementación de capacitación continua del personal de salud para la calidad de la atención en consulta

Actividad 1

Se presenta como segundo objetivo específico, implementar capacitación continua del personal de salud para la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja. En consecuencia, se procede a implementar un plan de capacitaciones mensuales al personal de salud sobre calidad de atención en la consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed, que permitan brindar actualizaciones necesarias sobre calidad en atención de salud. A continuación, planteamos las actividades a realizar:

Tabla 7*Indicador de gestión administrativa y de recursos humanos, Actividad 1*

Indicador	Unidad de medida	Formula del indicador	Medio de verificación	Meta
Plan de capacitaciones mensuales al personal de salud sobre calidad de atención en la consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed	Número	Capacitaciones mensuales sobre calidad de atención ejecutadas / Capacitaciones mensuales sobre calidad de atención programadas	Informe de capacitaciones mensuales sobre calidad de atención en la consulta de Gineco Obstetricia y registro de asistencia	12

Elaborado por: La autora

Se presenta como tercer objetivo específico, proponer la conformación de un comité de calidad anual para el seguimiento de actividades relacionadas con la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja, a continuación, planteamos las actividades a realizar:

Propuesta de organigrama estructural para la atención en consulta

Actividad 1

Proponer un organigrama estructural para la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico de fertilidad FertilityMed con el fin que se incluya la conformación de un equipo encargado del mejoramiento continuo de la calidad.

Tabla 8*Indicador de gestión, Actividad 1*

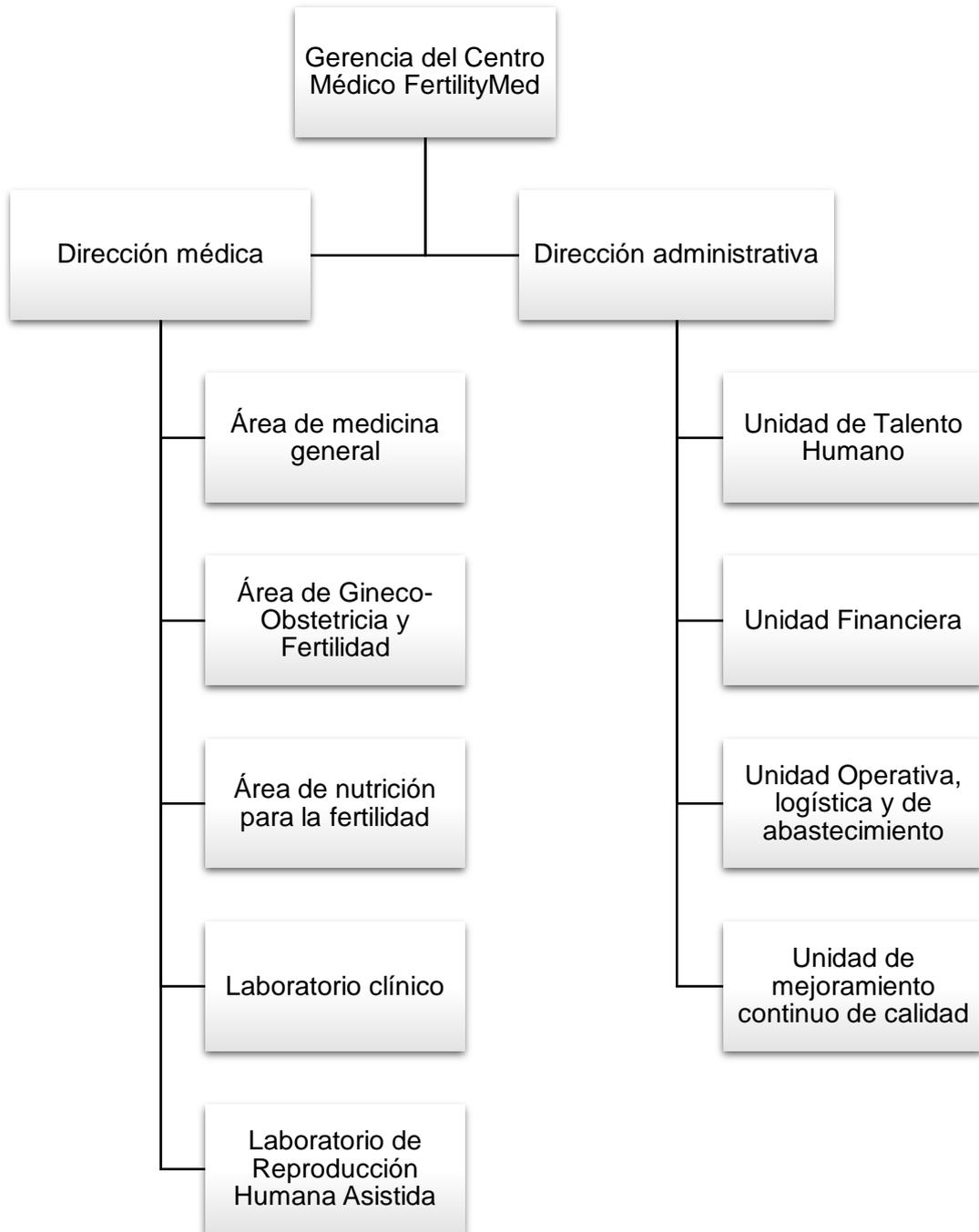
Indicador	Unidad de medida	Formula del indicador	Medio de verificación	Meta
Proponer un Organigrama estructural para la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed, de la Ciudad de Loja	Número	Organigrama estructural elaborado / Organigrama estructural planificado	Organigrama estructural del Centro Médico de fertilidad	1

Elaborado por: La autora

A continuación, se puede observar la organización propuesta:

Figura 5

Estructura administrativa, financiera y operativa.



Elaborado por: La autora

Actividad 2

Conformar el Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro Médico de fertilidad FertilityMed anual, con el fin de contar con un equipo de salud, capaz de implementar estrategias, planificar, evaluar mejoras continuas de calidad.

Tabla 9

Indicador de mejoramiento continuo de la calidad, Actividad 2

Indicador	Unidad de medida	Formula del indicador	Medio de verificación	Meta
Conformar el Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro Médico de fertilidad FertilityMed	Número	Comité de Mejora Continua de la Calidad conformado / Comité de Mejora Continua de la Calidad planificado	Acta de reunión y conformación del Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro Médico de fertilidad FertilityMed y firmas de miembros del comité.	1

Elaborado por: La autora

RESULTADOS

Para la presentación de resultados vamos a observar cada tarea respondiendo a cada objetivo, y posteriormente al final un análisis conjunto calitativo-cantitativo general.

Elaboración del plan de mejora continua para la calidad de la atención en consulta

Tarea 1

En respuesta al objetivo principal se procede a elaborar un plan de mejora continua para la calidad de la atención en consulta de Gineco-obstetricia del Centro Médico FertilityMed, de la ciudad de Loja. En base al análisis realizado durante el presente estudio se ha identificado puntos críticos en la atención de calidad por lo que se ha elaborado una propuesta de plan de mejora de la calidad de atención.

Tabla 10

Propuesta del Plan de Mejora

	Punto crítico	Propuesta de mejora
1	Ausencia de personal encargado del mejoramiento y evaluación continua de la calidad de atención de los pacientes.	Conformación del comité de plan de mejora continua para la evaluación y análisis de los indicadores de atención de calidad.
2	Información desactualizada por el personal de salud acerca de cómo brindar calidad y calidez de atención	Planificación de capacitaciones mensuales al personal de salud sobre atención de calidad.
3	Ausencia de una herramienta que permita el mejoramiento continuo en la calidad de la atención de los pacientes	Planificación de implementación de una herramienta para el mejoramiento continuo de la calidad de atención en la consulta de Gineco Obstetricia
4	Falta de evaluación de satisfacción periódica acerca de la calidad de atención brindada en la consulta de Gineco Obstetricia	Constante evaluación de satisfacción y planificación estratégica para mejorar la calidad de atención que se brinda en el servicio de Gineco Obstetricias

Elaborado por: La autora

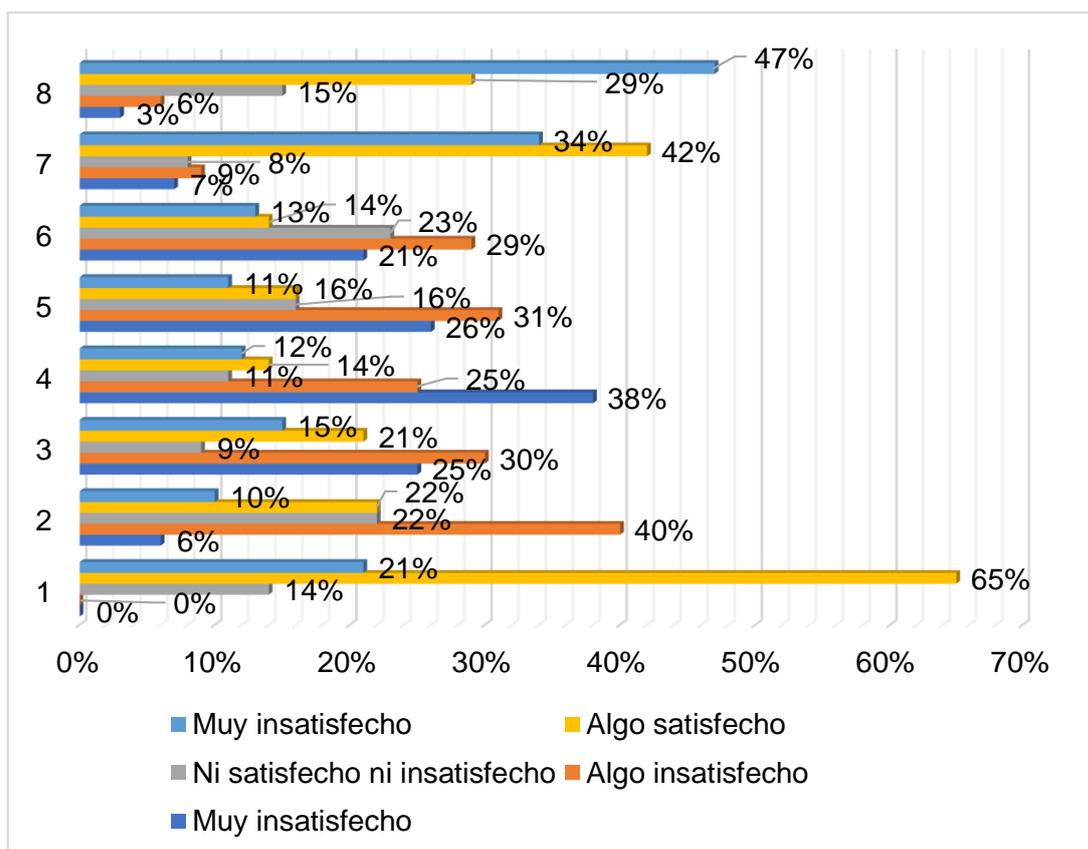
La elaboración e implementación de estas propuestas de mejora estarán a cargo del comité continuo de la calidad, quienes elaborarán las estrategias y determinarán las herramientas a utilizarse para mejorar la calidad de atención de salud brindan y subsecuentemente usuarios satisfechos con la atención en la consulta.

Tarea 2

Se procede a determinar el nivel de insatisfacción de la atención de los usuarios y pacientes. En base a ello, se realizó la encuesta (Anexo 2) a 335 pacientes que acudieron para atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed, seleccionados aleatoriamente, que accedieron a la participación del estudio, con respecto a su nivel de satisfacción e insatisfacción de la atención recibida en la consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja, a continuación, se detallan los resultados generales de la encuesta aplicada y en Anexos 3. Referente a ello, se procede a presentar los datos porcentuales de respuesta de las preguntas determinadas en la encuesta y posteriormente la tabla de análisis.

Figura 6

Índice porcentual de respuesta de los encuestados.



Elaborado por: La autora

Tabla 11*Porcentaje de satisfacción según la encuesta en escala Likert*

Preguntas de encuestas realizadas	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Muy insatisfecho
¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta en el Centro Médico FertilityMed?	0%	0%	14%	65%	21%
¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el personal de enfermería Salud al ingresar al Centro Médico FertilityMed?	6%	40%	22%	22%	10%
¿Cómo se siente usted ante la duración de la atención recibida en la consulta del Centro Médico FertilityMed?	25%	30%	9%	21%	15%
¿Cómo se siente con respecto al tiempo de espera desde su llegada al Centro Médico FertilityMed hasta el momento de la atención Médica?	38%	25%	11%	14%	12%

¿Cómo se siente usted con respecto a la cantidad de profesionales de salud en relación a la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico FertilityMed?	26%	31%	16%	16%	11%
¿Cómo se siente usted en cuanto a la información brindada al ingresar al Centro Médico FertilityMed?	21%	29%	23%	14%	13%
¿Cómo se siente usted en cuanto a la información brindada por el profesional de salud al momento de la consulta de salud del Centro Médico FertilityMed?	7%	9%	8%	42%	34%
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al equipamiento médico, por ejemplo, botas, zapatones, los materiales para realizar los procedimientos requeridos al momento de la consulta?	3%	6%	15%	29%	47%

Elaborado por: La autora

En la revisión de los resultados de las encuestas presentadas, se observa entonces que el 65% (n=218) de pacientes que acuden a la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja refieren sentirse algo satisfechos ante la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta, y un 21% (n=70) que se sintió muy satisfecho ante la atención recibida.

En relación a la atención brindada por el personal de enfermería anterior a la consulta médica, el 40% (n=134) refirió sentirse insatisfechos. Asimismo, un 30 % (n=100) de pacientes refirió sentirse algo insatisfechos con la duración de la atención recibida en la consulta y un 38% (n=127) se presenta muy insatisfecho ante los tiempos de espera desde su llegada al centro de salud hasta la atención médica.

Un 31% (n=104) calificaron algo insatisfactoria la cantidad de profesionales que brindan atención en relación a la demanda que presenta el centro de salud, sin embargo, un 47% (n=158) refirió como muy satisfactorio la disponibilidad de equipamiento médico e insumos al momento de la consulta. En cuanto a la información brindada al ingresar al centro médico y la brindada por el profesional de salud durante la consulta un 29% (n=97) manifestó un nivel algo insatisfactorio y un 42% (n=141) un nivel algo satisfactorio, respectivamente.

En consecuencia, con dichos resultados, se puede observar que la insatisfacción de los usuarios se debió mayormente a la falta de información y atención que se brindaba a la llegada del centro de salud, cuando se realizaba la preparación previa al ingreso de la consulta. Además del tiempo de espera antes de la consulta, mas no se ve comprometida la atención de salud brindada por los profesionales ya que se reflejó que los pacientes se sentían satisfechos al momento de la consulta.

Asimismo, durante esta práctica presentada a través de los resultados, hubo los insumos necesarios para la atención; sin embargo, la duración de la consulta no produce un nivel mayor de satisfacción debido a los periodos de corta duración. Los pacientes refirieron sentirse insatisfechos con la cantidad de profesionales dispuestos a la atención de la consulta de Gineco-Obstetricia.

Implementación de plan de capacitaciones mensuales

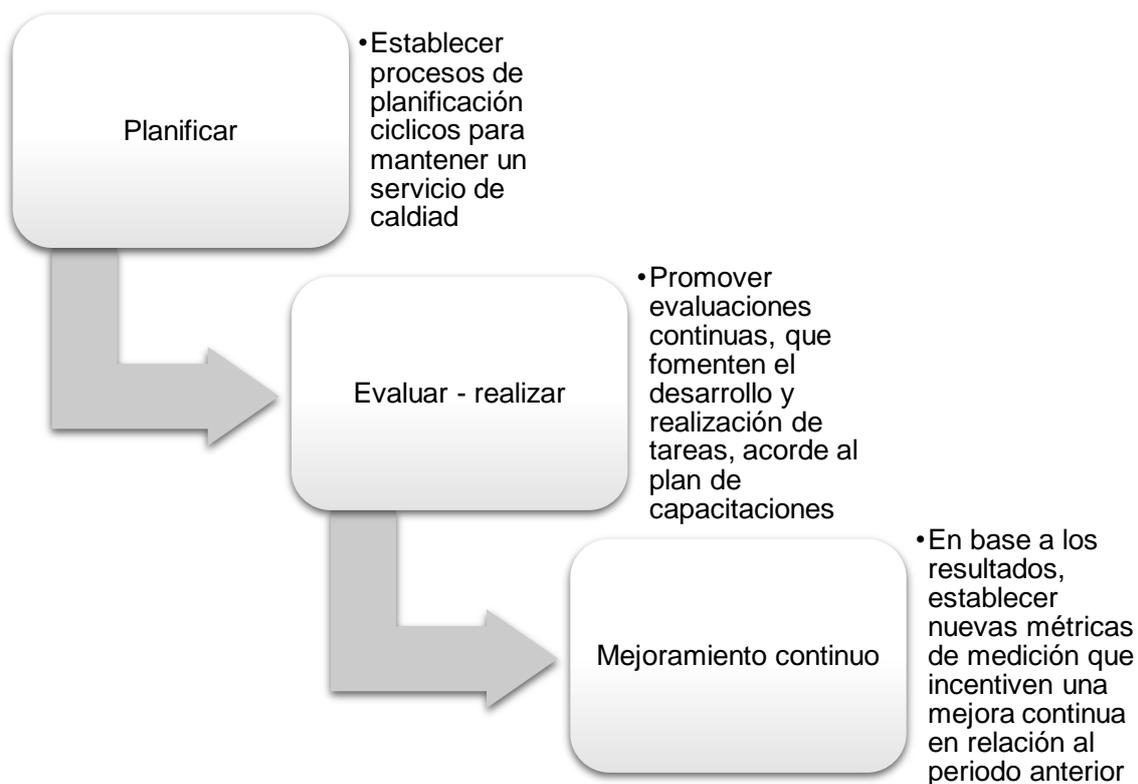
Se implementa un plan de capacitaciones mensuales con el fin de actualizar mensualmente sobre calidad de atención en el centro Médico de fertilidad FertilityMed, con un cronograma como observamos a continuación.

Tarea 3

La tarea 3 se ha establecido sobre la implementación del plan de capacitaciones mensuales en el centro médico de fertilidad FertilityMed, sobre lo cual se prevé fomentar su desarrollo y consecución sobre la ejecución de los procesos de capacitación a través del tiempo. Para ello, se establece el siguiente esquema y posteriormente el cronograma de capacitaciones mensuales.

Figura 7

Esquema del plan de capacitaciones para mejora continua.



Elaborado por: La autora

A continuación, se presenta la implementación del cronograma de la capacitación continua del personal de salud para la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja.

Tabla 12

Cronograma de capacitaciones mensuales

Tema/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Identificación de las necesidades específicas en calidad de atención.												
Actitudes y Aptitudes frente a la calidad de atención de los pacientes.												
Indicadores de atención de calidad en la consulta de Ginecobstetricia												
Importancia de la calidad de atención en la oferta de servicios de salud.												
Capacitación de atención al cliente y transformación digital												
Políticas de atención y servicio al cliente												

Cómo implementar ciclos rápidos en la calidad de atención													
Importancia de la evaluación de la calidad de atención.													
Importancia de los planes de mejora continua en las instituciones de salud													
Como brindar atención de calidad y calidez a los usuarios de los servicios de salud													
Factores importantes y determinantes de la satisfacción del usuario o paciente en la atención de salud.													
Importancia de la gestión de calidad para servicios de salud de excelencia.													

Elaborado por: La autora

Luego de cada capacitación se realiza el informe respectivo para su verificación con la lista y formas de asistencia del personal de salud.

Tarea 4

Proponer la conformación de un comité de calidad anual para el seguimiento de actividades relacionadas con la calidad de la atención en consulta. Para ello, se procede a la ejecución de la evaluación integral de gestión gerencial, que se ha establecido en base al siguiente esquema:

Figura 8

Esquema de conformación de comité para monitoreo de la ejecución del plan.



Elaborado por: La autora

Por tanto, se realiza la propuesta de determinar la conformación anual del comité de calidad del centro médico que será el encargado de llevar a cabo el plan de mejoramiento continuo de la calidad, Planeación, ejecución, evaluación de los indicadores de calidad, que se realizará anualmente y se plasmará mediante un Acta de reunión y conformación del Comité de Mejora Continua de la Calidad, socializado con la Administradora técnica y en proceso de implementación para cumplir los objetivos del proyecto de tesis y sobre todo tener coherencia con el servicio que se está brindando y la misión y visión de la institución además de los objetivos institucionales donde se menciona especialmente brindar calidad y excelencia de atención.

Análisis cualitativo – cuantitativo

Tabla 12

Análisis cualitativo – cuantitativo de resultados

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo	Medidores	
		Descripción	Indicador
Estructuración del comité de plan de mejoramiento continuo	Selección de personal administrativo en áreas de Dirección Médica y Dirección Administrativa	Informes de presentación de servicios realizados mediante formatos de atención mensual	9 – Para cada departamento de Dirección médica y administrativa
Implementación de procesos de evaluación y análisis del plan de mejora continua	Llevados a cabo de manera semestral, en un total de 12 meses para presentación de resultados de optimización	Evaluación de procesos de atención, basados en el incremento de pacientes mensuales, superior a 335 pacientes, considerado como un mejoramiento de los servicios de manera continua	Superior a 335 mensual
Indicadores de satisfacción acerca de la atención de calidad	Disponibilidad de métricas de medición para los pacientes, en estimación de la satisfacción del servicio recibido	Mediante encuestas aplicadas del servicio de atención, implementadas en escala Likert de nivel de satisfacción	1 = Muy insatisfecho 2 = Algo insatisfecho 3 = Indiferente 4 = Algo satisfecho 5 = Muy satisfecho
Capacitación continua acerca de mejoramiento continuo de la calidad.	Llevados a cabo de manera mensual, en un total de 12 meses.	Evaluación de informe mensual de capacitaciones recibidas según el cronograma realizado..	100% de capacitaciones realizadas en el año.

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

Propuesta de monitoreo

Tabla 13

Propuesta de monitoreo de indicadores

Objetivos	Actividades	Medios de monitoreo	Monitoreo		
			Mensual	Trimestre	Anual
Elaborar un plan de mejora continua para la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed, de la Ciudad de Loja.	Actividad 1. Realización de un plan de mejora continua de calidad para mejorar la calidad de atención del Centro Médico de fertilidad FertilityMed.	Evidencia de plan de mejora continua de calidad para mejorar la calidad de atención.			
	Actividad 2. Implementar una estrategia de mejora continua de la calidad (Plan de ciclos rápidos) en la atención y consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed.	Planes de ciclo rápido para mejora de la calidad en la atención y consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed.			
Determinar el nivel de insatisfacción de la atención de los usuarios y pacientes del Centro Médico FertilityMed, de la Ciudad de Loja.	Actividad 1 Implementar un sistema de evaluación continuo de satisfacción de atención de los usuarios y pacientes del centro Médico de fertilidad FertilityMed.	Evaluaciones sobre la satisfacción de atención de los usuarios y pacientes; y análisis de resultados.			

Implementa capacitación continua del personal de salud para la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed de la Ciudad de Loja.	Actividad 1. Implementar un plan de capacitaciones mensuales al personal de salud sobre calidad de atención en la consulta de Gineco Obstetricia del centro Médico de fertilidad FertilityMed, que permitan brindar actualizaciones necesarias sobre calidad en atención de salud.	Informe de capacitaciones mensuales sobre calidad de atención en la consulta de Gineco Obstetricia y registro de asistencia			
Proponer la conformación de un comité de calidad anual para el seguimiento de actividades relacionadas con la calidad de la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed, de la Ciudad de Loja	Actividad 1. Proponer un organigrama estructural para la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico de fertilidad FertilityMed con el fin que se incluya la conformación de un equipo encargado del mejoramiento continuo de la calidad.	Organigrama estructural para la atención en consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico FertilityMed, de la Ciudad de Loja			
	Actividad 2 Conformar el Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro Médico de fertilidad FertilityMed anual, con el fin de contar con un equipo de salud, capaz de implementar estrategias, planificar, evaluar mejoras continuas de calidad.	Acta de reunión y conformación del Comité de Mejora Continua de la Calidad del Centro Médico de fertilidad FertilityMed y firmas de miembros del comité.			

Elaborado por: La autora

Limitaciones en la Gestión Gerencial

Las limitaciones en la gestión gerencial, referentes al presente estudio, en el centro médico de fertilidad FertilityMed, de la ciudad de Loja, se enfrenta a una mayor complejidad de la atención, a la disminución de los recursos y a una mayor supervisión regulatoria. Por tanto, los proveedores intentan mejorar la calidad y la eficiencia al mismo tiempo que intentan reducir los costos en un esfuerzo por maximizar el valor en un adecuado servicio brindado al paciente.

Una disciplina principal en el tratamiento de este asunto es el modelado de procesos de gestión gerencial, que se adhiere a responder a la problemática presentada, que limitaba a la organización dentro de su estructura funcional y organizacional, sobre lo que, a través de la presente propuesta de planificación integral, se estima solucionar en el corto y mediano plazo. Consecuentemente, los elementos clave de la disciplina de modelado de procesos de planificación de la gestión gerencial presentado, se estima sobre los siguientes:

- a. Optimización del rendimiento de los procesos internos de extremo a extremo que abarcan funciones, así como procesos que pueden extenderse más allá de la empresa para incluir socios, proveedores y pacientes;
- b. Mantener el modelo de proceso de atención, sincronizado con la ejecución del proceso preestablecido en la planificación;
- c. Capacitar a los usuarios y analistas funcionales, para manipular un modelo de proceso de gestión, con el fin de modificar instancias del proceso interno;
- d. Permitir la iteración rápida de procesos y sistemas subyacentes para la mejora y optimización continua de procesos.

En este contexto, con este estudio, se prevé superar las limitaciones presentadas, basados en las tendencias de gestión prominentes de hoy para el cambio organizacional, en el Centro Médico de Fertilidad FertilityMed, para examinar su eficiencia en la organización mencionada. Finalmente, se espera que las limitaciones que anteriormente constituyeron una problemática a la empresa, desde ahora y a futuro se conviertan en las bases de la operatividad administrativa eficiente, que garantice su continuidad en el área médica que se desenvuelve a corto, mediano y largo plazo.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Se concluye el presente estudio con la consecución de los objetivos de investigación, sobre lo cual, se ha elaborado un plan de mejora continua para la calidad de la atención en consulta de Gineco-Obstetricia del Centro Médico Fertility, a partir de la determinación del nivel de insatisfacción de la atención de los usuarios y pacientes de la empresa. Para ello, se desarrolló una encuesta a 335 pacientes del centro médico, los cuales fueron analizados mediante un cuestionario de 8 preguntas cerradas en escala Likert, donde presentaron en un 65% estar algo satisfechos con la atención, en contraste con el 21% de pacientes que se definen como muy satisfechos, escenario que demuestra el amplio nivel de insatisfacción que existe en el entorno situacional actual de la organización.

Asimismo, se implementó un proceso de capacitación continua del personal de salud para la calidad de la atención en consulta, a través de lo cual, se estableció un cronograma de capacitaciones mensuales, desde enero a diciembre, partiendo desde el primer mes con la identificación de las necesidades de atención específicas en calidad de atención, aptitudes y actitudes frente a la calidad de atención de pacientes, como parte de una política interna institucionalizada, que prevé que los integrantes de la organización se identifiquen con los objetivos de la empresa. Además, se establecen indicadores de atención en calidad de la consulta y capacitaciones para la atención al cliente, que los lleva a la consideración como grupo homogéneo en la importancia de la gestión de calidad para servicios de salud de excelencia.

Finalmente, se propuso la conformación de un comité de calidad anual para el seguimiento de actividades relacionadas con la calidad de la atención en consulta de Gineco-Obstetricia del centro médico de fertilidad, a través de un plan de gestión gerencial, que fue presentado sobre la base de actividades de operatividad, que estuvieron encaminadas a la implementación de una estrategia para mantenimiento del proceso de mejoramiento continuo, basado en la calidad del servicio, establecido mediante planes de ciclo rápido para su consecución, y evaluaciones sobre la satisfacción de la atención de los pacientes; promoviendo con ello, el mantenimiento, fortalecimiento y mejora constante en el tiempo, de los procesos operativos que debe observar y ejecutar el comité de calidad anual en el Centro Médico de Fertilidad FertilityMed de la ciudad de Loja, como pionero en su área en esta parte del Ecuador.

Recomendaciones

- Se recomienda promover procesos de planificación de mejoramiento continuo en la empresa, a largo plazo, posterior a la consecución del presente proyecto, para garantizar con ello, una evaluación y fortalecimiento adecuado de los niveles de satisfacción de los pacientes al momento de acudir a la atención en el centro médico.
- Se recomienda fomentar políticas internas de operatividad estructurada a funcionalidades verticales, para mantener la consecución de tareas y obligaciones de todos los miembros del personal sanitario, que generen una atención de calidad en la consulta ginecobstetricia que brinda la empresa en su área de mercado.
- Se recomienda que el comité de mejora continua, se encuentre en una constante revisión de los procesos internos y los efectos de dichos procesos en el desempeño externo, para fortalecer la competitividad de la organización, manteniendo una estructura adaptada al nuevo escenario planificado posterior a la implementación de este proyecto para mejoramiento continuo en la empresa en una eficiente y efectiva gestión operativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Centro Médico de Fertilidad FertilityMed. (2022). *Indicador de producción del centro FertilityMed*. Informe administrativo-operativo, Departamento Administrativo, Loja.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sección séptima. Salud, Artículo 32 derecho a la salud, como garantía del Estado*. Legislación constitucional, Asamblea Constituyente, Montecristi.
- Ernesto, M. A. (2017). *Plan de mejora continua para la calidad de satisfacción con la atención obstétrica en el Centro de Salud La Pulida de la ciudad de Quito*. Investigación científica, Universidad de Guayaquil, Programa de Maestría en Gerencia Clínica en Salud Sexual y Reproductiva, Guayaquil.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible. (2015). *Objetivo 3: Salud y Bienestar para la Adopción de la Agenda 2030 de desarrollo del milenio*. Informe de desarrollo socioeconómico e inclusión social, ODS, Organización de las Naciones Unidas, Nueva York.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Definición de atención de calidad en el conjunto de servicios de atención, terapéuticos y diagnósticos de salud*. Informe sanitario, OMS, Departamento de Desarrollo y Control Sanitario, París.
- Vinueza, X. d., & Vásquez, C. M. (2019). *Implementación de programa de calidad de atención de la salud materna en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Enrique Garcés, Quito*. Universidad Técnica Particular de Loja, Programa de Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local. Loja: UTPL.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta realizada en el Servicio de consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico Fertility Med, para determinar el nivel de calidad e insatisfacción de los usuarios que acuden al servicio médico.

¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta en el Centro Médico Fertility Med?

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el personal de enfermería Salud al ingresar al Centro Médico Fertility Med?

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

¿Cómo se siente usted ante la duración de la atención recibida en la consulta del Centro Médico Fertility Med?

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

¿Cómo se siente con respecto al tiempo de espera desde su llegada al Centro Médico Fertility Med hasta el momento de la atención Médica?

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

¿Cómo se siente usted con respecto a la cantidad de profesionales de salud en relación a la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico Fertility Med? (es decir la cantidad de profesionales es apropiada para la cantidad de los pacientes que acuden)

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

¿Cómo se siente usted en cuanto a la información brindada al ingresar al Centro Médico Fertility Med?

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

¿Cómo se siente usted en cuanto a la información brindada por el profesional de salud al momento de la consulta de salud del Centro Médico Fertility Med?

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al equipamiento médico, por ejemplo botas, zapatones, los materiales para realizar los procedimientos requeridos al momento de la consulta?

1. Muy insatisfecho ()
2. Algo insatisfecho ()
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
4. Algo satisfecho ()
5. Muy satisfecho ()

Recomendaciones:

Anexo 2

Matriz de Ciclos rápidos a implementarse cuando se reconozcan problemas en la calidad de atención en el Servicio de consulta de Gineco Obstetricia del Centro Médico Fertility Med.

1. Equipo de Gestión

CENTRO DE FERTILIDAD FERTILITY MED						
FORMATO DE CICLOS RÁPIDOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO						
ÁREA:						
SERVICIO Y PROCESO DE ATENCIÓN:						
RESPONSABLES DE REALIZACION Y EVALUACION DE CICLO RÁPIDO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	NOMBRE			CARGO		
CICLO Nro.	FECHA DE INICIO			FECHA CONCLUSIÓN		
	DÍA:	MES:	AÑO:	DÍA:	MES:	AÑO:

2. Identificación, Análisis y Desarrollo

FORMATO DE CICLOS RÁPIDOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO					
1. IDENTIFICAR: ¿Cuál es el problema? Sobre cuál proceso de atención, estándar o indicador?					
2. ANALIZAR: Identificar causas que no permiten una mejor atención de calidad. Desarrollar soluciones.					
Identifique y registre cuál/es fue/ron la/s causa/s que originó/originaron el problema: _____					
Determine el área donde se ha identificado la causa.					
Administrativ o	Recurso humano	Tecnico	Operativ o	Financiero	Otro

3. DESARROLLAR		
<i>PREGUNTA 1:Cuál es el Objetivo que se quiere lograr?</i>		
<i>PREGUNTA 2: ¿Cómo va influir el cambio realizado en la calidad de atención?</i>		
<i>PREGUNTA 3: Cuáles son las estrategias o las intervenciones requeridas?</i>		
CAMBIO 1	CAMBIO 2	CAMBIO 3

3. Planificación

FORMATO DE CICLOS RÁPIDOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO						
PLANIFICAR: Actividades para solventar problema de atención de calidad y plazo en el que se realizarán propuestas que respondan al problema.						
FACTORES CONTRIBUTIVOS	ACCIONES INSEGURAS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	DONDE	FECHAS : INICIO / FINALIZACIÓN	RESPONSABLES
CAMBIO 1						
CAMBIO 2						
CAMBIO 3						

4. Ejecución, Verificación y Acción.

EJECUTAR:		
Observaciones de los cambios realizados, las herramientas implementadas, las fechas de implementación, las limitantes.		
VERIFICAR:	(%) ANTES	(%) DESPUÉS
Seguimiento mensual al ciclo rápido para verificar mejora		
ACTUAR:		
Acciones a realizar para implementar nuevas o reforzar estrategias para solucionar problema de calidad de atención.		

Anexo 3

Tabla 12.

Satisfacción de los pacientes ante la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta en el Centro Médico FertilityMed.

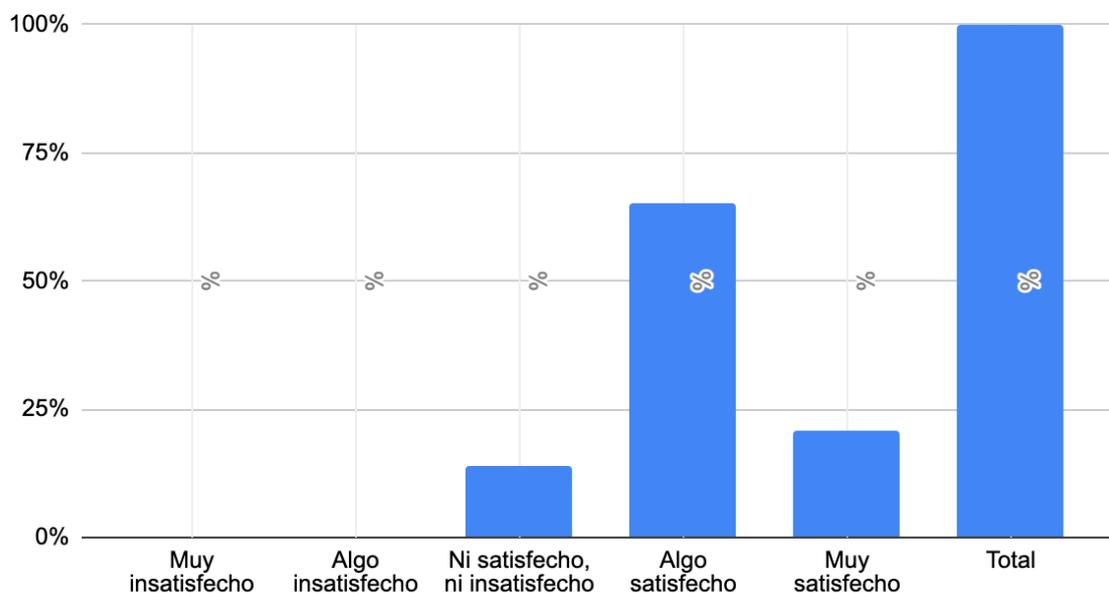
	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta en el Centro Médico Fertility Med?	0	0%	0	0%	47	14%	218	65%	70	21%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2.

Satisfacción de los pacientes ante la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta en el Centro Médico FertilityMed

¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta en el Centro Médico Fertility Med?



Fuente: Elaboración Propia

Observamos que en relación a la atención recibida por el especialista médico que le brindó la consulta en el Centro Médico FertilityMed, un 65% de pacientes refieren algo de satisfacción en la consulta seguidos por los pacientes muy satisfechos, y el 21% de pacientes se sienten muy satisfechos con la atención recibida en el momento de la atención de salud. Lo que evidencia que a pesar de que los pacientes se sienten insatisfechos por otros parámetros, la atención recibida al momento de la consulta es excelente.

Tabla 13.

Satisfacción de los pacientes ante la atención recibida por el personal de enfermería Salud al ingresar al Centro Médico Fertility Med

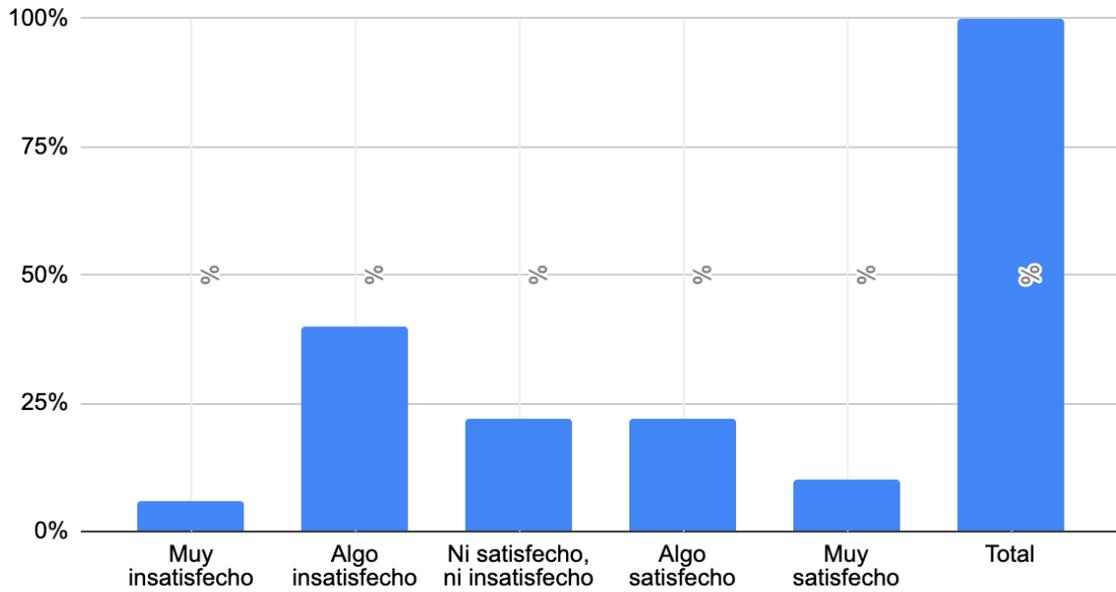
	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el personal de enfermería a Salud al ingresar al Centro Médico Fertility Med?	20	6%	134	40%	74	22%	74	22%	33	10%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3.

Satisfacción de los pacientes ante la atención recibida por el personal de enfermería Salud al ingresar al Centro Médico Fertility Med

¿Cómo se siente usted ante la atención recibida por el personal de enfermería Salud al ingresar al Centro Médico Fertility Med?



Observamos que en a la atención recibida por el personal de enfermería Salud al ingresar al Centro Médico Fertility Med, la mayoría de los pacientes, un 40% refieren sentirse algo insatisfechos, en la consulta seguidos por los pacientes ni satisfechos ni insatisfechos y los algo satisfechos con un 22%.

Tabla 14.

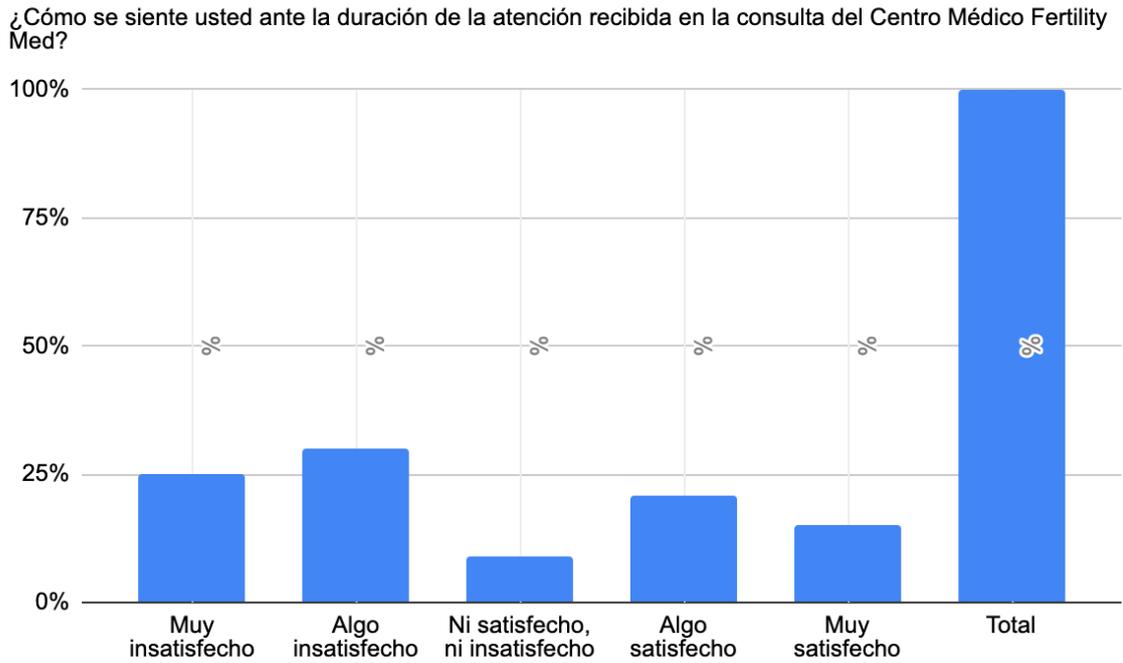
Satisfacción de los pacientes ante la duración de la atención recibida en la consulta del Centro Médico Fertility Med

	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cómo se siente usted ante la duración de la atención recibida en la consulta del Centro Médico Fertility Med?	84	25%	100	30%	31	9%	70	21%	50	15%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4.

Satisfacción de los pacientes ante la duración de la atención recibida en la consulta del Centro Médico Fertility Med



Observamos que en cuanto a la duración de la atención recibida en la consulta del Centro Médico FertilityMed, la mayoría de pacientes con un 25% y un 30% refirieron sentirse muy insatisfechos y algo insatisfechos, respectivamente. Y solo un 21% refirió sentirse algo satisfecho con la duración de la atención recibida durante la consulta.

Tabla 15.

Satisfacción de los pacientes con respecto al tiempo de espera desde su llegada al Centro Médico Fertility Med hasta el momento de la atención Médica

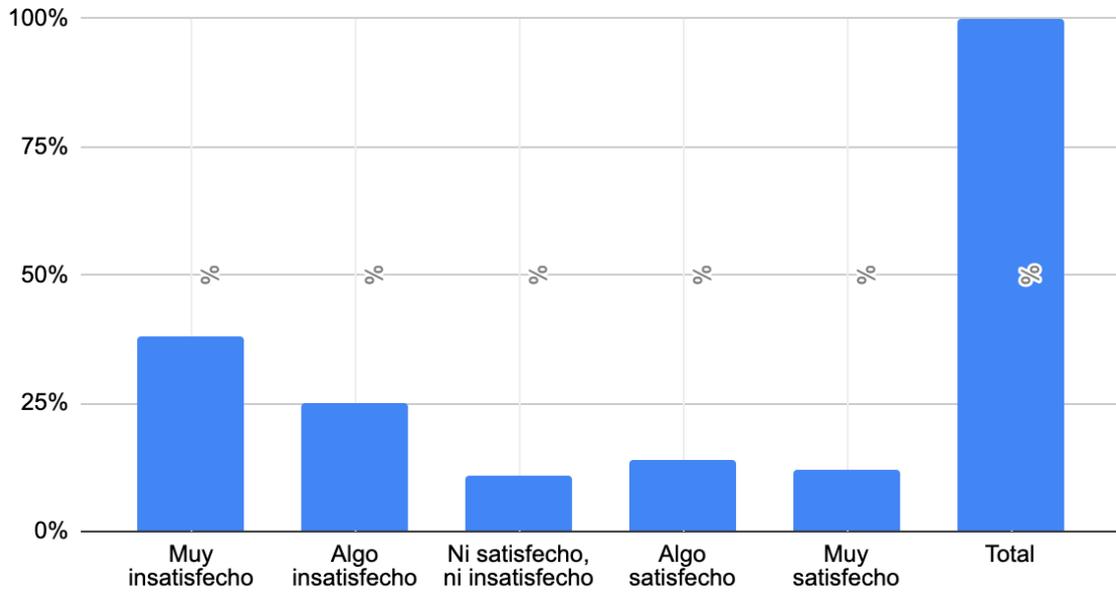
	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cómo se siente con respecto al tiempo de espera desde su llegada al Centro Médico Fertility Med hasta el momento de la atención Médica?	127	38%	84	25%	37	11%	47	14%	40	12%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.

Satisfacción de los pacientes con respecto al tiempo de espera desde su llegada al Centro Médico Fertility Med hasta el momento de la atención Médica

¿Cómo se siente con respecto al tiempo de espera desde su llegada al Centro Médico Fertility Med hasta el momento de la atención Médica?



Observamos que en cuanto a la Satisfacción de los pacientes con respecto al tiempo de espera desde su llegada al Centro Médico Fertility Med hasta el momento de la atención Médica, en su mayoría un 38% se siente muy satisfecho, seguido por un 25% de los pacientes que se sintieron algo insatisfechos.

Tabla 16

Satisfacción de los pacientes con respecto a la cantidad de profesionales de salud en relación a la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico Fertility Med

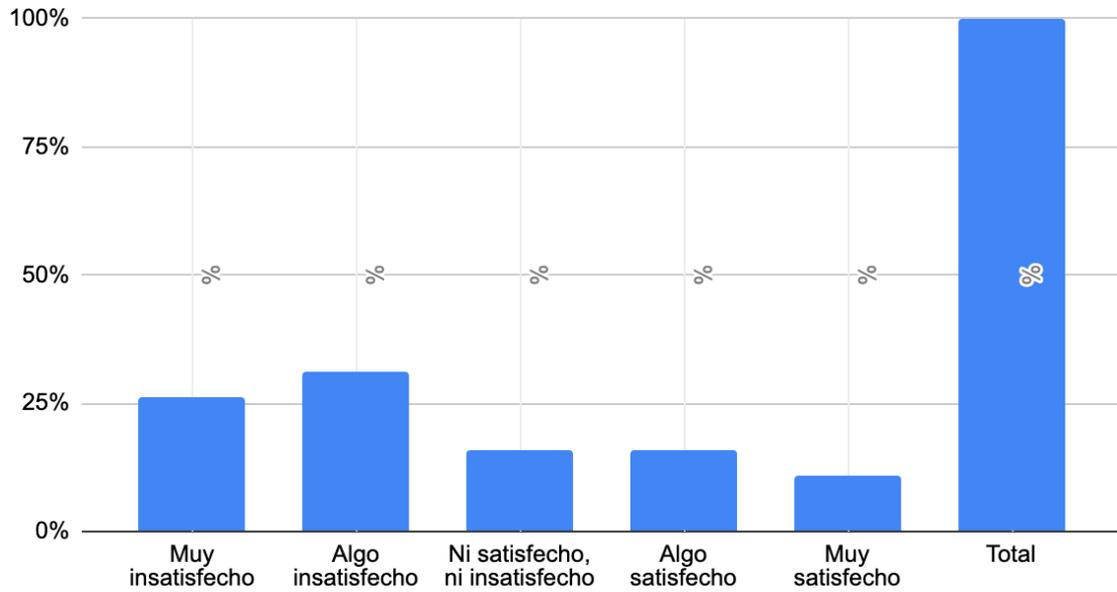
	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cómo se siente usted con respecto a la cantidad de profesionales de salud en relación a la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico Fertility Med?	86	26%	104	31%	54	16%	54	16%	37	11%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6.

Satisfacción de los pacientes con respecto a la cantidad de profesionales de salud en relación a la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico Fertility Med

¿Cómo se siente usted con respecto a la cantidad de profesionales de salud en relación a la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico Fertility Med?



Observamos que en cuanto a la Satisfacción de los pacientes con respecto a la cantidad de profesionales de salud en relación a la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico Fertility Med, un 31 % de pacientes en su mayoría se sintieron algo insatisfechos, seguidos de un 21% que refirió mucha insatisfacción con la cantidad de profesionales destinados a la atención médica.

Tabla 17.

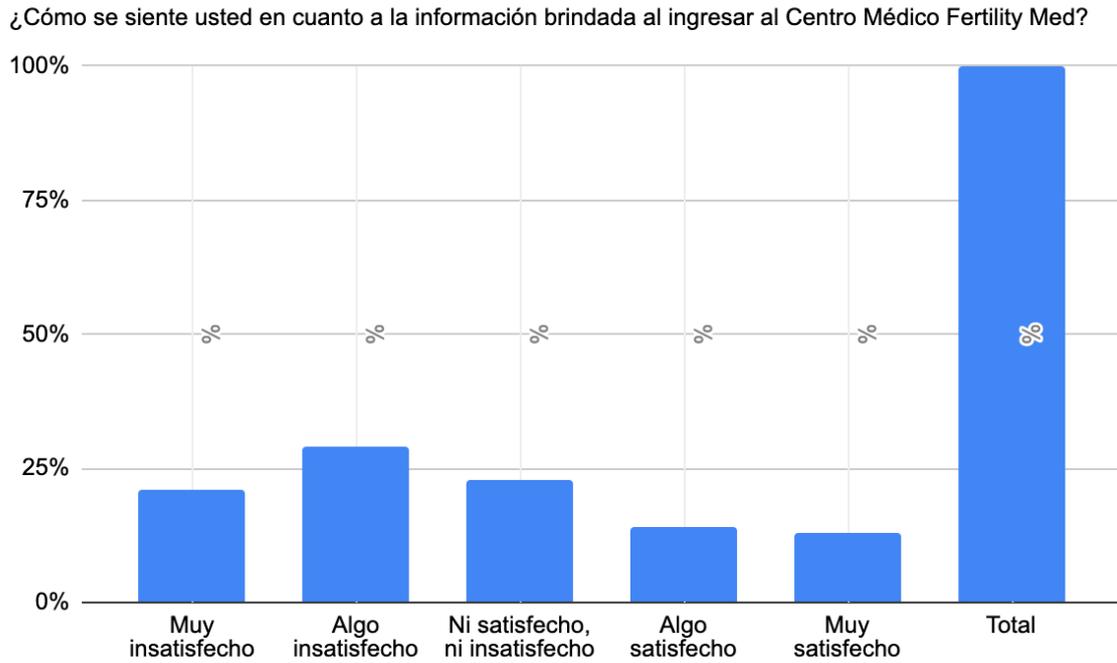
Satisfacción de los pacientes en cuanto a la información brindada al ingresar al Centro Médico Fertility Med.

	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cómo se siente usted en cuanto a la información brindada al ingresar al Centro Médico Fertility Med?	70	21%	97	29%	77	23%	47	14%	44	13%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7.

Satisfacción de los pacientes en cuanto a la información brindada al ingresar al Centro Médico Fertility Med.



Observamos que al indagar acerca de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la información brindada al ingresar al Centro Médico Fertility Med, la mayoría de pacientes refirieron sentirse algo insatisfechos, seguidos del 23 % que no se sintieron ni satisfechos, ni insatisfechos. Además, observamos que un 21% se sintió muy insatisfecho en cuanto a la información que se les brindó al momento de llegar al centro médico.

Tabla 18.

Satisfacción de los pacientes en cuanto a la información brindada por el profesional de salud al momento de la consulta de salud del Centro Médico Fertility Med

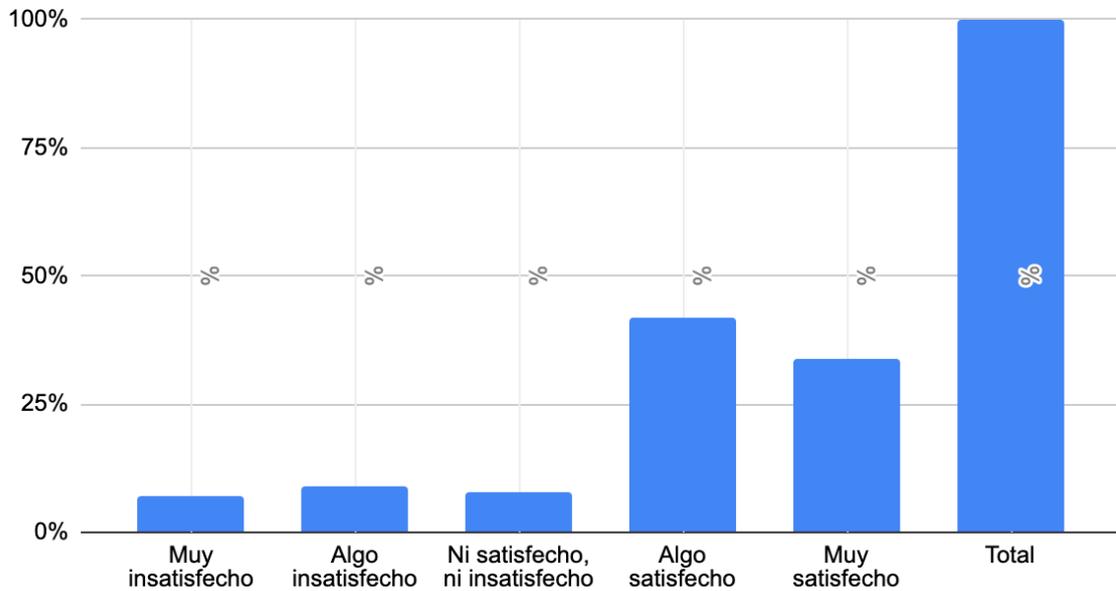
	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cómo se siente usted en cuanto a la información brindada por el profesional de salud al momento de la consulta de salud del Centro Médico Fertility Med?	23	7%	30	9%	27	8%	141	42%	114	34%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8.

Satisfacción de los pacientes en cuanto a la información brindada por el profesional de salud al momento de la consulta de salud del Centro Médico Fertility Med

¿Cómo se siente usted en cuanto a la información brindada por el profesional de salud al momento de la consulta de salud del Centro Médico Fertility Med?



Observamos que los pacientes *en cuanto a la información brindada por el profesional de salud al momento de la consulta de salud del Centro Médico Fertility Med en su mayoría con un 42% y 34% se sienten algo y muy satisfechos respectivamente, lo que significa existe una buena comunicación del profesional al paciente en la tensión de salud.*

Tabla 19.

Satisfacción de los pacientes respecto al equipamiento médico, por ejemplo, botas, zapatones, los materiales para realizar los procedimientos requeridos al momento de la consulta

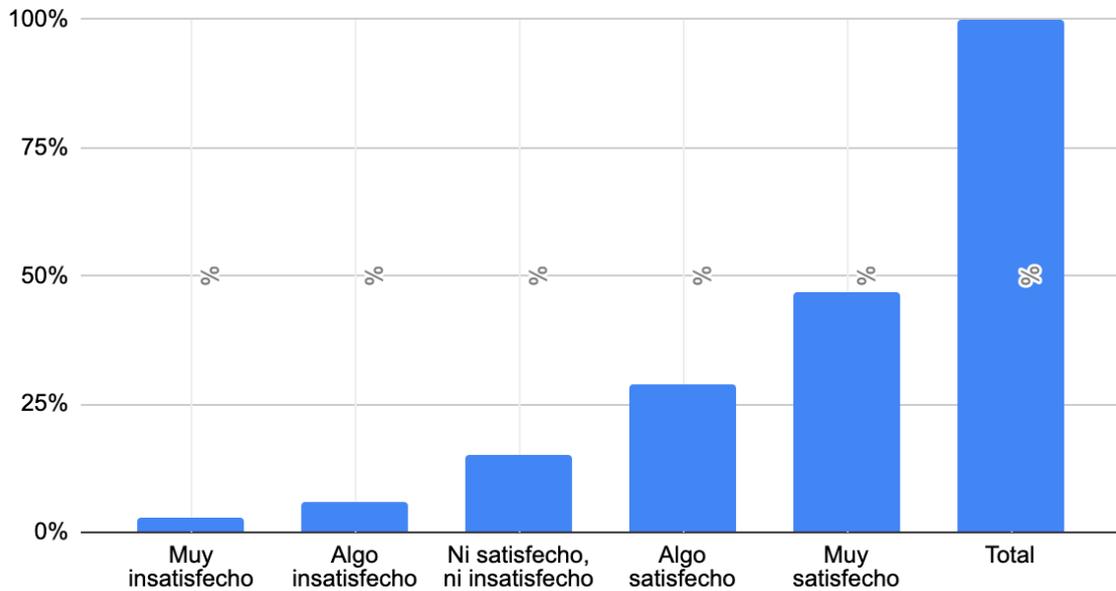
	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%	(n=335)	%
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al equipamiento médico, por ejemplo botas, zapatones, los materiales para realizar los procedimientos requeridos al momento de la consulta?	10	3%	20	6%	50	15%	97	29%	158	47%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 9.

Satisfacción de los pacientes respecto al equipamiento médico, por ejemplo, botas, zapatones, los materiales para realizar los procedimientos requeridos al momento de la consulta

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al equipamiento médico, por ejemplo botas, zapatones, los materiales para realizar los procedimientos requeridos al momento de la consulta?



Y por último observamos que al momento de la consulta y al realizar procedimientos el abastecimiento de equipamiento médico, por ejemplo, botas, zapatones, los materiales, hizo sentir a los pacientes en su mayoría con un 47% y 29% muy satisfechos y algo satisfechos, que es un buen indicador de un adecuado abastecimiento del centro de salud.