



FACULTAD DE POSTGRADOS

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE
SALUD**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTION DEL AREA DE
HOSPITALIZACIÓN DE LA CLINICA RENDON DEL AÑO 2022**

Autor

JUAN JOSÉ FRANCO PAREJA

2023

RESUMEN

En este estudio se desarrolló, el plan estratégico de gestión gerencial del área de hospitalización de la clínica Rendón en el año 2022, mediante un estudio observacional cualitativo, estableciendo como objetivos garantizar la calidad de los servicios de salud mediante el análisis de las actividades asistenciales y de esta manera identificar deficiencias en el área de hospitalización, de acuerdo a las observaciones se realizaron correcciones y se implementaron estrategias para la mejora de los servicios dentro del área de hospitalización, analizamos las distintas áreas de trabajo tanto a nivel gerencial, financiero, talento humano, marketing y los recursos tecnológicos, establecimos la fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas de cada área de trabajo, y de esa manera generamos propuestas para poder solucionar cada uno de los problemas que identificamos en cada área hospitalaria. Obtuvimos de esa manera distintas conclusiones y recomendaciones que impulsaran las actividades asistenciales, y mejoraran el flujo de los pacientes dentro de nuestra unidad asistencial, con la finalidad de brindar una atención de calidad y calidez y de esa manera aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de nuestra institución. Mediante esta guía recomendamos priorizar la gestión financiera y el presupuesto anual, la capacitación continua del personal, destacamos la importancia de tener un sistema digital de historias clínicas, y la elaboración de estrategias que permitan la oportuna adquisición de recursos humanos y materiales para de esa manera y en conjunto con todas las estrategias lograr una atención de calidad y calidez para los pacientes y obtener altos índices de satisfacción.

Palabras claves: hospitalización. Procesos asistenciales, seguridad del paciente

ABSTRACT

In this study, the strategic plan for the management of the hospitalization area of the Rendón clinic was developed in the year 2022, through a qualitative observational study, establishing as objectives to guarantee the quality of health services through the analysis of care activities and In this way, identify deficiencies in the hospitalization area, according to the observations, corrections were made and strategies were implemented to improve services within the hospitalization area, we analyzed the different work areas both at the managerial, financial, and human talent levels. , marketing and technological resources, we established the strengths, opportunities, weaknesses and threats of each work area, and in this way we generated proposals to be able to solve each of the problems that we identified in each hospital area. In this way, we obtained different conclusions and recommendations that would promote healthcare activities, and improve the flow of patients within our healthcare unit, in order to provide quality care and warmth and thus increase the level of user satisfaction. of our institution. Through this guide, we recommend prioritizing financial management and the annual budget, continuous training of personnel, we highlight the importance of having a digital system of medical records, and the development of strategies that allow the timely acquisition of human and material resources for that way. and together with all the strategies to achieve quality care and warmth for patients and obtain high satisfaction rates.

Keywords: hospitalization. Healthcare processes. Patient safety.

INDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| SALUD | 0 |
| RESUMEN..... | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| CAPÍTULO I | 9 |
| 1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA CLINICA RENDON | 9 |
| 1.1. Introducción | 9 |
| 1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial..... | 12 |
| Gerencia general | 12 |
| 1.3. Estructura Organizacional y Equipamiento | 13 |
| Estructura administrativa..... | 13 |
| Estructura operativa | 13 |
| 1.4. Oferta de demanda | 14 |
| 1.4.1. Análisis geoespacial y geopolíticos | 14 |
| 1.4.2. Oferta de Servicios | 15 |
| 1.4.3. Población atendida | 17 |
| CAPÍTULO II | 22 |
| 2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO..... | 22 |
| 2.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA | 22 |
| 2.2 JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 23 |
| 2.3 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTION DEL AREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLINICA RENDON..... | 23 |
| 2.3.1 Objetivo General | 23 |
| 2.3.2. Objetivos específicos..... | 23 |
| 2.4 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR..... | 25 |
| 2.4.1 METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO PARA A GESTION DEL AREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLINICA RENDON DEL AÑO 2022 | 25 |
| • Metodología cualitativa:..... | 25 |
| • Metodología observacional:..... | 25 |

| | | |
|--------|--|----|
| • | Método observacional e investigación cualitativa..... | 25 |
| 2.4.2. | Descripción de utilización de las distintas herramientas de recolección de la información..... | 26 |
| 2.4.3. | DIAGNÓSTICO RECURSOS, CAPACIDADES Y SERVIDIOS FUNCIONALES EN LA CLINICA RENDON..... | 26 |
| • | Gestión de Gerencial de la Dirección..... | 27 |
| • | Gestión Estratégica de Marketing..... | 27 |
| • | Gestión de Recursos Humanos gestión administrativa..... | 28 |
| - | Gestión Financiera..... | 28 |
| - | Gestión de servicio de hospitalización..... | 29 |
| - | Gestión en tecnología..... | 29 |
| 3.1 | PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO..... | 31 |
| 3.2 | ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD..... | 31 |
| 3.3. | ANÁLISIS FODA/ ANÁLISIS PEST..... | 32 |
| 3.4. | ANÁLISIS PORTER..... | 33 |
| 3.5. | CADENA DE VALOR DE ORGANIZACIÓN..... | 34 |
| 3.6. | PLAN DE ACTUACIÓN DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA RENDÓN..... | 34 |
| 3.6.1. | POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO..... | 35 |
| 3.6.2. | OBJETIVOS..... | 35 |
| 3.7. | PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL..... | 35 |
| | Gestión Gerencial de la Dirección..... | 36 |
| | Gestión Administrativa y de Recursos Humanos..... | 37 |
| | Gestión financiera..... | 38 |
| | Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones..... | 39 |
| 4. | EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL | 40 |
| 4.1. | PROCESOS ESTRATÉGICOS..... | 41 |
| 4.1.1. | Mapa de Procesos del área de hospitalización..... | 42 |
| 4.2. | CONCLUSIONES..... | 45 |
| 4.3. | RECOMENDACIONES..... | 45 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Asistenciales | 45 |
| Recursos humanos | 47 |
| Conocimiento e investigación..... | 48 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Visión general de los resultados Fuente: (RAS, 2020)..... | 11 |
| Tabla 2 áreas de servicio de clínica Rendón | 13 |
| Tabla 3 Habitaciones en clínica Rendón | 16 |
| Tabla 4 Especialidades que se encuentran en Clínica Rendón | 17 |
| Tabla 5 consolidado de atenciones de emergencia 2019-2022 de la clínica Rendon. | 19 |
| Tabla 6 Consolidado de pacientes hospitalizados en la clínica Rendon 2019 - 2022 | 20 |
| Tabla 7 Consolidado de cirugías en clínica Rendón 2019-2022 | 21 |
| Tabla 8 TABLA DE PLAN ESTRATEGICO; FUENTE PROPIA | 24 |
| Tabla 9 Gestión de Gerencial de la Dirección FODA; FUENTA PROPIA | 27 |
| Tabla 10 • Gestión Estratégica de Marketing FODA; FUENTE PROPIA..... | 28 |
| Tabla 11 • Gestión de Recursos Humanos gestión administrativa FODA; FUENTE PROPIA | 28 |
| Tabla 12 Gestión Financiera FODA; FUENTE PROPIA | 29 |
| Tabla 13 Gestión de servicio de hospitalización FODA; FUENTE PROPIA | 29 |
| Tabla 14 Gestión en tecnología FODA; FUENTE PROPIA..... | 30 |
| Tabla 15Gestión Gerencial de la Dirección | 36 |
| Tabla 16 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos | 37 |
| Tabla 17 Gestión financiera | 38 |
| Tabla 18 Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones. | 39 |
| Tabla 19 Mapa estratégico, FUENTE PROPIA..... | 41 |

INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 Clasificación de la infraestructura de salud en el Ecuador Fuente: Suplemento del Registro Oficial No. 428 | 10 |
| Ilustración 2 Análisis evolutivo de establecimientos, periodo 2000 – 2018 Fuente: (RAS, 2020) | 12 |
| Ilustración 3 Organigrama jerárquico Superior Fuente: (Pública, Clínica Rendón, 2022) | 12 |
| Ilustración 4 ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION; FUENTE PROPIA | 14 |
| Ilustración 5 Mapa de Clínica Rendón | 15 |
| Ilustración 6 Consolidado de atenciones de emergencia 2019-2022 de la clínica Rendon. | 19 |
| Ilustración 7 Consolidado de pacientes hospitalizados en la clínica Rendon 2019 - 2022 | 20 |
| Ilustración 8 Consolidado de cirugías en clínica Rendón 2019-2022..... | 21 |
| Ilustración 9 PLANTAMIENTO DEL PROBLMA; FUENTE PROPIA | 22 |
| Ilustración 10 Ecuador: evolución de la población total y por sexo. Periodo 2008-2025. INEC..... | 32 |
| Ilustración 11 TABLA FODA / PEST. FUENTE PROPI | 32 |
| Ilustración 12 ANALISIS PORTER; FUENTE PROPIA | 33 |
| Ilustración 13 Cadena de Valor de la organización. fuente propia..... | 34 |
| Ilustración 14 Procesos estratégicos, operativos y de apoyo, Fuente Propia..... | 42 |
| Ilustración 15 Mapa de procesos, fuente propia | 43 |

Introducción

La constitución del Ecuador del año 2008 señala que la salud es un derecho vinculado al ejercicio de otros derechos como el derecho a la alimentación, nutrición, agua, educación, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El estado debe garantizar a la población este derecho con políticas públicas que prevean el acceso a la atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008). De acuerdo con este artículo, la salud es un derecho constitucional de los ecuatorianos, la estructura del sistema sanitario se divide en entidades públicas y privadas.

La clínica Rendón es parte Red pública integral de salud (RPIS), en la actualidad cuenta con una alta demanda de pacientes, por lo que se generó un plan estratégico para la gestión del área de hospitalización, que se considera necesario desarrollar para una optimización en la atención de pacientes.

El plan estratégico la Clínica Rendón del área de hospitalización, se propuso un sistema de procesos en áreas administrativas, talento humano y tecnológicas que nos permitirán alcanzar las metas propuestas.

Dentro de la perspectiva de procesos se incluyen indicadores que reflejan la optimización de los procesos internos y mejorar la atención de los usuarios, la cual tiene como inicio el proceso estratégico siguiendo con los operativos y terminando con los procesos de apoyo que brindan el valor agregado al plan de actuación diseñado y la perspectiva de formación e investigación se plantea continuar mejorando en aprendizaje y conocimiento. En todas las perspectivas se busca la excelencia mediante procesos claves para alcanzar los objetivos estratégicos.

CAPÍTULO I

1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA CLINICA RENDON

1.1. Introducción

El Ministerio de Salud Pública (MSP), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Instituto de seguridad social de la Policía Nacional (ISSPOL) y el Instituto de Seguridad Social de las fuerzas Armadas (ISSFA). El sector privado se conforma por las clínicas, cadenas de dispensarios y farmacias (Guzmán, 2018)

En el país el ente central y regulador es el MSP, que ejecuta las políticas de salud. Según la recomendación de la OMS, el sistema sanitario ecuatoriano tiene un I nivel o básico brinda atención primaria a las poblaciones rurales, urbano-marginales, suburbanas e incluso en ciudades, se encuentran los siguientes: puesto de salud, consultorio general, centro de salud Tipo A, Tipo B, Tipo C: materno infantil y emergencia.

El nivel II están los hospitales cantonales o provinciales, pueden ser ambulatorio, especialidades clínico quirúrgico, Hospital del Día, centro especialidades; Hospital Básico y General.

En el III nivel, están los hospitales de alta complejidad, de especialidades y subespecialidades ubicados en las tres grandes ciudades y polos principales de desarrollo del país: Guayaquil, Quito y Cuenca. En el cuarto nivel de atención se encuentran los Centros de experimentación clínica de alta especialidad y finalmente se encuentran los servicios de apoyo, transversales a los niveles de atención: se denominan de Apoyo diagnóstico y terapéutico transversal (SUAREZ, 2019).

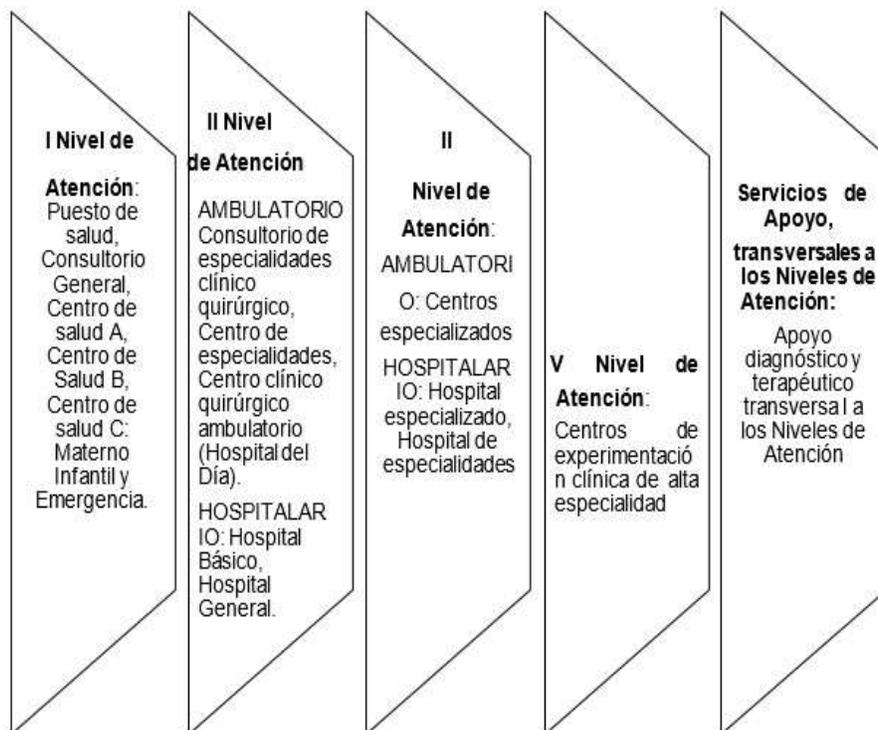


Ilustración 1 Clasificación de la infraestructura de salud en el Ecuador Fuente: Suplemento del Registro Oficial No. 428

En la actualidad, en el Ecuador la cobertura sanitaria es alcanzable, gracias a un trabajo intersectorial e interinstitucional. Según Estadísticas de Recursos y Actividades de Salud (RAS) difundidas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) ofrece información actualizada de los establecimientos de la Red Pública Integral de Salud (RPIS) y Red Complementaria (RC) donde se puede visualizar el número de personal con que cuenta el sector de la salud, consultas atendidas, equipamiento disponible y servicios que ofrece.

La RPIS agrupa la información de establecimientos del Ministerio de Salud Pública MSP, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS),

Seguro Campesino, anexos al Seguro Campesino, Municipios, Ministerios, Consejos Provinciales, SOLCA, Junta de Beneficencia y otros servicios públicos.

Mientras que la Red Complementaria (RC) está integrada por establecimientos de salud privados con y sin fines de lucro.

| REGISTRO ESTADÍSTICO | TOTAL | SECTOR PÚBLICO | SECTOR PRIVADO CON FINES DE LUCRO | SECTOR PRIVADO SIN FINES DE LUCRO |
|---------------------------------|--------------|---------------------------|--|--|
| ESTABLECIMIENTO | 4.165 | 3.321 | 614 | 230 |

Tabla 1 Visión general de los resultados Fuente: (RAS, 2020).

Las cifras del último informe reportan datos del año 2018, señalan que a nivel nacional la existencia de 4 165 establecimientos de salud, el promedio de profesionales por cada diez mil habitantes fue de 23,44 médicos, 14,54 enfermeras, 10,19 auxiliares de enfermería, 3,12 odontólogos, 0,93 psicólogos y 1,35 obstétricos.

39,8 millones de consultas se efectuaron por una determinada enfermedad, de acuerdo con el sexo de esta atención corresponde, el 38,93 % a hombres y el 61,07 % a mujeres. La provincia del Guayas en ese año presentó el mayor número de establecimientos, con un total de 675 establecimientos públicos y privados representando el 16,21%.

Los establecimientos de salud tienen acondicionados los ambientes físicos de acuerdo con las funciones de cada uno, cuentan con equipos de imagenología como ecógrafos, rayos X fijo y portátil y tomógrafo. En la figura 3 se presentan un análisis evolutivo que marca una tendencia creciente de 583 en el período 2000 – 2018

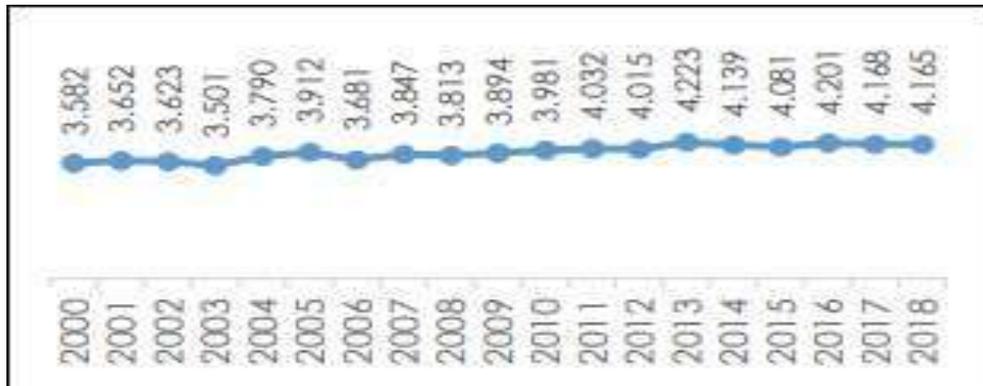


Ilustración 2 Análisis evolutivo de establecimientos, periodo 2000 – 2018 Fuente: (RAS, 2020)

1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Gerencia general

Clínica Rendón cuenta con un organigrama interno, donde se detallan los procesos que maneja la entidad, y el orden jerárquico con sus múltiples funciones.

Al momento se encuentra dirigido por la Gerente hospitalaria.



Ilustración 3 Organigrama jerárquico Superior Fuente: (Pública, Clínica Rendón, 2022)

1.3. Estructura Organizacional y Equipamiento.

La clínica brinda atención a los usuarios en las siguientes áreas Horarios:

| | |
|---------------------------|-----------------|
| Emergencia | 24 horas |
| Hospitalización | 24 horas |
| Lab. Clínico | 24 horas |
| Farmacia | 24 horas |
| Quirófano | 24 horas |
| Centro de imágenes | 24 horas |
| Cafetería | 24 horas |
| ambulancia | 24 horas |

Tabla 2 áreas de servicio de clínica Rendón

Estructura administrativa

Esta Entidad tiene como guía en el área financiera al Dr. Luis Borja, Director Administrativo Financiero.

Estructura operativa

Esta casa de salud cuenta con una estructura ya definida, dentro de la cual abarca no solo la parte administrativa, sino también la organización de las distintas áreas operativas, bajo las cuales, la clínica mantiene un correcto funcionamiento.

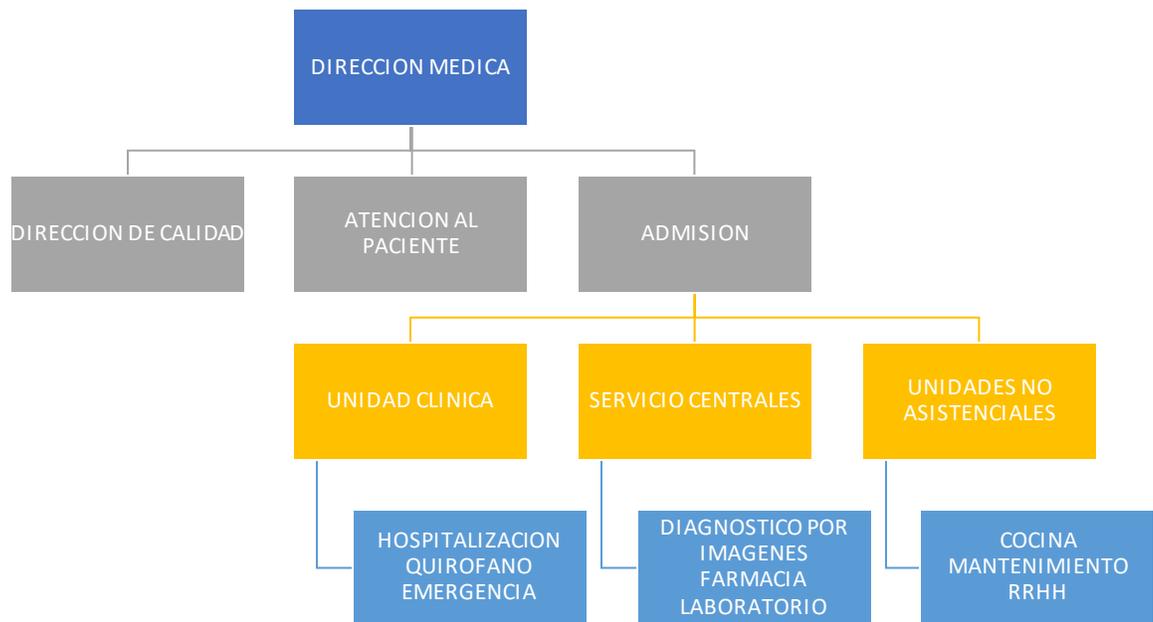


Ilustración 4 ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION; FUENTE PROPIA

1.4. Oferta de demanda

1.4.1. Análisis geoespacial y geopolíticos

La Clínica Rendón pertenece a la Zona 8, se encuentra ubicado en la Provincia del Guayas, en la ciudad de Guayaquil, localizado en ciudadela Miraflores Av. Ignacio Cuesta 414 Calle 8va., sector norte de la ciudad de Guayaquil. El Grupo Hospitalario Medic Line, desde Julio del 2012 administra la Clínica Rendón es un hospital del día que brinda un servicio personalizado y familiar, destacando entre sus servicios la cirugía ambulatoria y servicios complementarios, cuenta con precios competitivos, se rige a las normas y estándares internacionales de calidad, y tecnologías de punta en el campo de la salud.

La Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador trabaja por la salud de los ecuatorianos y por el fortalecimiento del sector privado de

salud en Ecuador, desde el 23 de Abril de 2013 la asociación luego de haber concluido el proceso de análisis y calificación de la solicitud aprobó que la Clínica Rendón pueda asociarse a ACHPE, favoreciendo la articulación de la Red Pública Integral de Salud y la Red Complementaria Privada y construir acuerdos en temas estratégicos de coyuntura y largo plazo en el SNS de Ecuador.

Es considerada pionera, entre las clínicas de la localidad a nivel privado por especializarse en cirugías y procedimientos ambulatorios que le da el reconocimiento institucional como la mejor opción en clínicas del día. Garantiza la atención de calidad a los diferentes trabajadores y prestadores de las compañías que les brinda servicios.



Ilustración 5 Mapa de Clínica Rendón

1.4.2. Oferta de Servicios

La clínica Rendón cuenta con los siguientes servicios y especialidades:

- Emergencia: cuenta con acceso directo a todas las áreas que el paciente necesita cuando llega con una urgencia o emergencia.
- Ambulancia: Transporte Vital Avanzado – Tipo III; diseñada para atender urgencias médicas, con el mejor equipamiento móvil.
- Hospitalización: cuenta con servicio de información, Preadmisión, y consultas sobre la disponibilidad de los diferentes tipos de habitación y servicios que hay en clínica, con habitaciones:

| | |
|----------------------|--------------------------|
| Privadas | |
| Semi privadas | 2 personas |
| Generales | 3 personas 5 personas |

Tabla 3 Habitaciones en clínica Rendón

- Laboratorio clínico: cuentas con laboratoristas 24/7, mantiene convenio con empresas para la realización de exámenes ocupacionales y de control al personal.
- Farmacia: atención 24/7
- Quirófanos: salas de quirófano acondicionado con tecnología y equipos quirúrgicos como: lámpara cialítica, bisturí armónico, torre laparoscópica, termocuna abierta, etc; para la práctica de operaciones quirúrgicas en especialidades como: Traumatología, Cirugía pediátrica, Laparoscopías, cirugía plástica, gineco - obstetricia, cirugía bariátrica, gastroenterología, urología, entre otras.
- Centro de imágenes: Ecografías, Rayos X.
- Cafetería y alimentación: que brinda un servicio de primera calidad en servicios de alimentación para pacientes y personal del Grupo Hospitalario Clínica Rendón.

| |
|-----------------------------------|
| 1. Cardiología |
| 2. cirugía bariátrica |
| 3. Gastroenterología |
| 4. cirugía Pediátrica |
| 5. cirugía general |
| 6. Medicina general |
| 7. Medicina interna |
| 8. Neurocirugía |
| 9. Pediatría |
| 10. Cirugía plástica |
| 11. exámenes ocupacionales |
| 12. Laparoscopia |
| 13. Traumatología |
| 14. Ginecología |
| 15. Otorrinolaringología |

Tabla 4 Especialidades que se encuentran en Clínica Rendón

1.4.3. Población atendida

En la provincia del Guayas la población tiene un total de 4 387 434 habitantes. Está formada por 25 cantones, 56 parroquias urbanas y 29 rurales, constituye el 24,5% de la población de la República. La ciudad de Guayaquil tiene 2,4 millones de habitantes (más del 68% de la población total provincial) (4) (INEC, 2010).

El incremento poblacional aumenta la demanda de atención médica por distintas enfermedades por esta razón, la clínica cuenta con médicos, especialistas, la infraestructura, equipo, y la tecnología adecuada para atender a los usuarios resolviendo los cuadros clínicos. En la tabla 3 se muestra la actividad asistencial en la clínica Rendón del período 2016-2020.

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agos | Sept | Oct | Nov | Dic | Total |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|-------|
| EMERGENCIA | | | | | | | | | | | | | |
| 2019 | 57 | 51 | 45 | 56 | 49 | 67 | 82 | 91 | 88 | 92 | 81 | 82 | 841 |
| 2020 | 76 | 104 | 149 | 157 | 58 | 69 | 72 | 78 | 92 | 105 | 79 | 78 | 1117 |
| 2021 | 82 | 56 | 108 | 117 | 120 | 174 | 69 | 89 | 100 | 99 | 98 | 124 | 1236 |
| 2022 | 106 | 150 | 110 | 95 | 89 | 126 | 100 | 110 | 161 | 184 | 153 | | 1384 |

Tabla 5 consolidado de atenciones de emergencia 2019-2022 de la clínica Rendon.

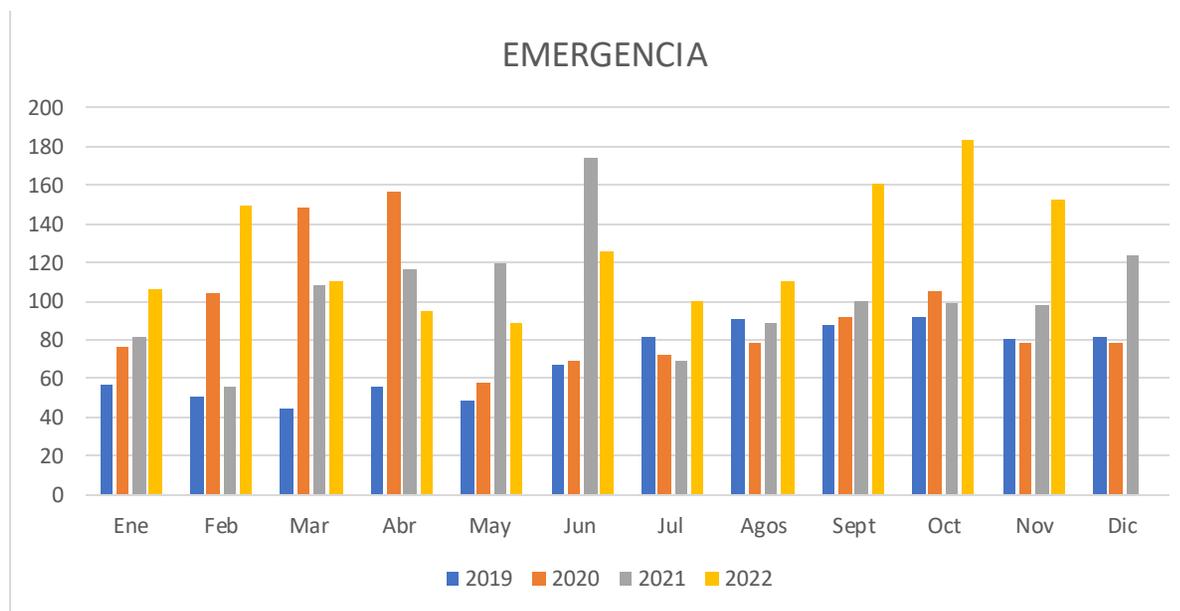


Ilustración 6 Consolidado de atenciones de emergencia 2019-2022 de la clínica Rendon.

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agos | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-------|
| HOSPITALIZACION | | | | | | | | | | | | | |
| 2019 | 20 | 24 | 24 | 21 | 29 | 24 | 45 | 25 | 26 | 26 | 32 | 27 | 323 |
| 2020 | 21 | 29 | 23 | 23 | 23 | 13 | 13 | 17 | 21 | 24 | 18 | 24 | 255 |
| 2021 | 40 | 38 | 27 | 22 | 39 | 33 | 28 | 35 | 41 | 32 | 37 | 40 | 412 |
| 2022 | 43 | 43 | 41 | 38 | 41 | 38 | 41 | 43 | 39 | 40 | 37 | | 444 |

Tabla 6 Consolidado de pacientes hospitalizados en la clínica Rendon 2019 - 2022

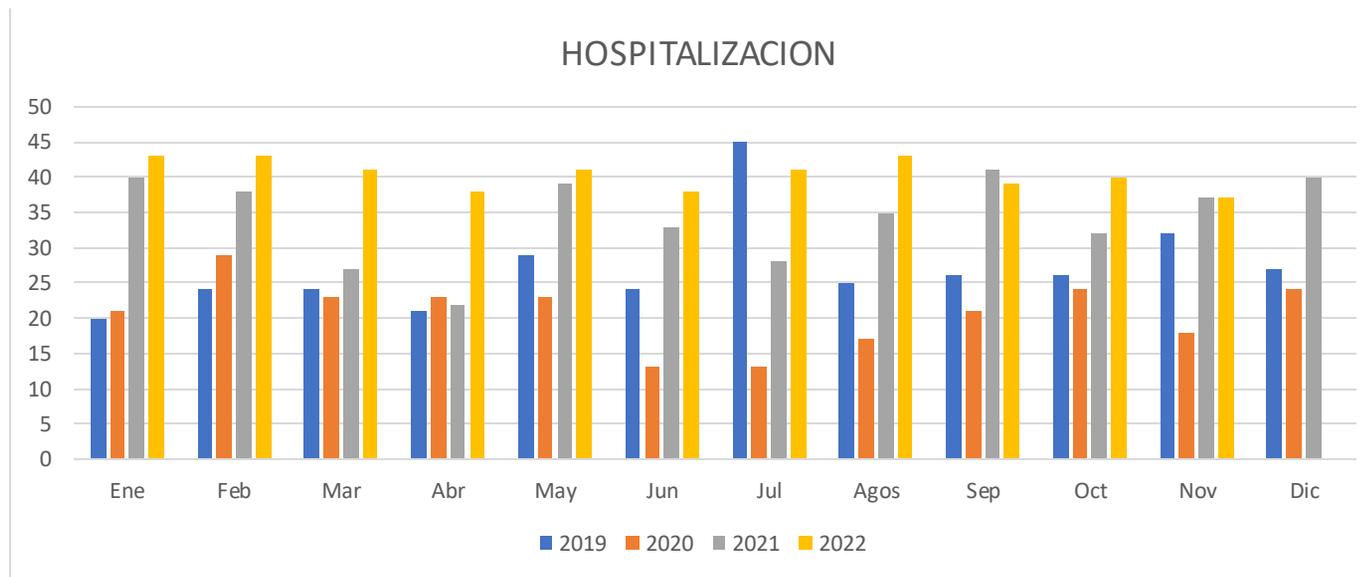


Ilustración 7 Consolidado de pacientes hospitalizados en la clínica Rendon 2019 - 2022

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agos | Sept | Oct | Nov | Dic | Total |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|-------|
| CIRUGIA | | | | | | | | | | | | | |
| 2019 | 128 | 165 | 170 | 171 | 177 | 211 | 184 | 178 | 202 | 190 | 190 | 173 | 2139 |
| 2020 | 163 | 154 | 154 | 126 | 105 | 103 | 178 | 180 | 204 | 182 | 179 | 219 | 1947 |
| 2021 | 182 | 256 | 100 | 178 | 120 | 174 | 169 | 189 | 120 | 209 | 149 | 157 | 2003 |
| 2022 | 156 | 190 | 115 | 155 | 189 | 162 | 107 | 159 | 161 | 148 | 198 | | 1740 |

Tabla 7 Consolidado de cirugías en clínica Rendón 2019-2022

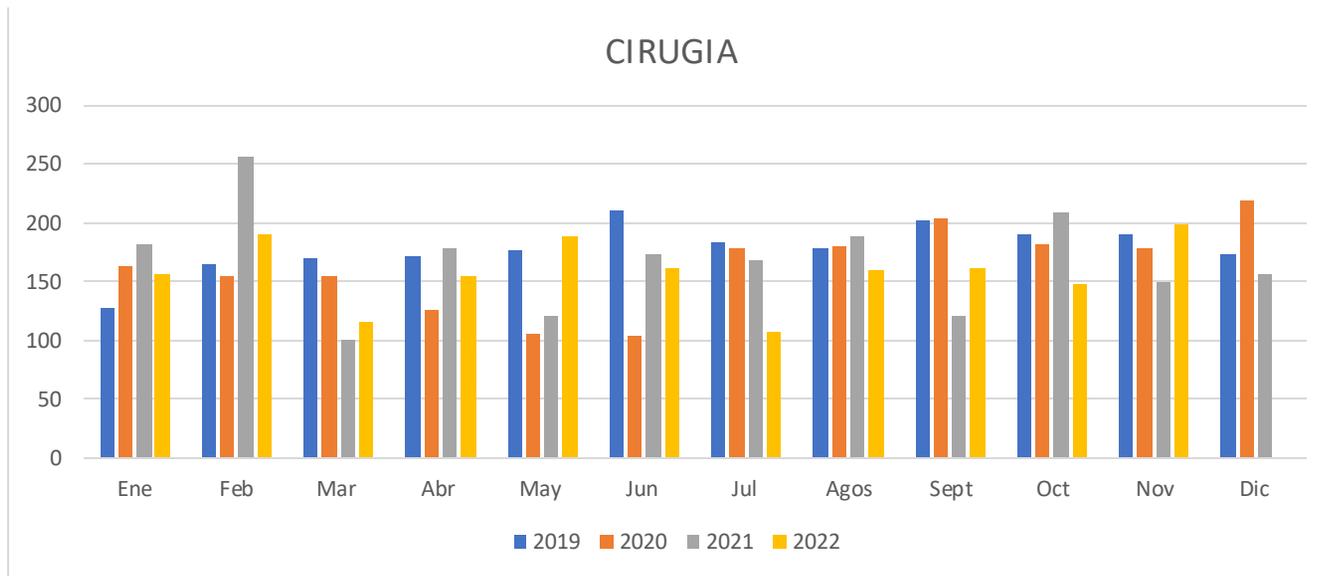


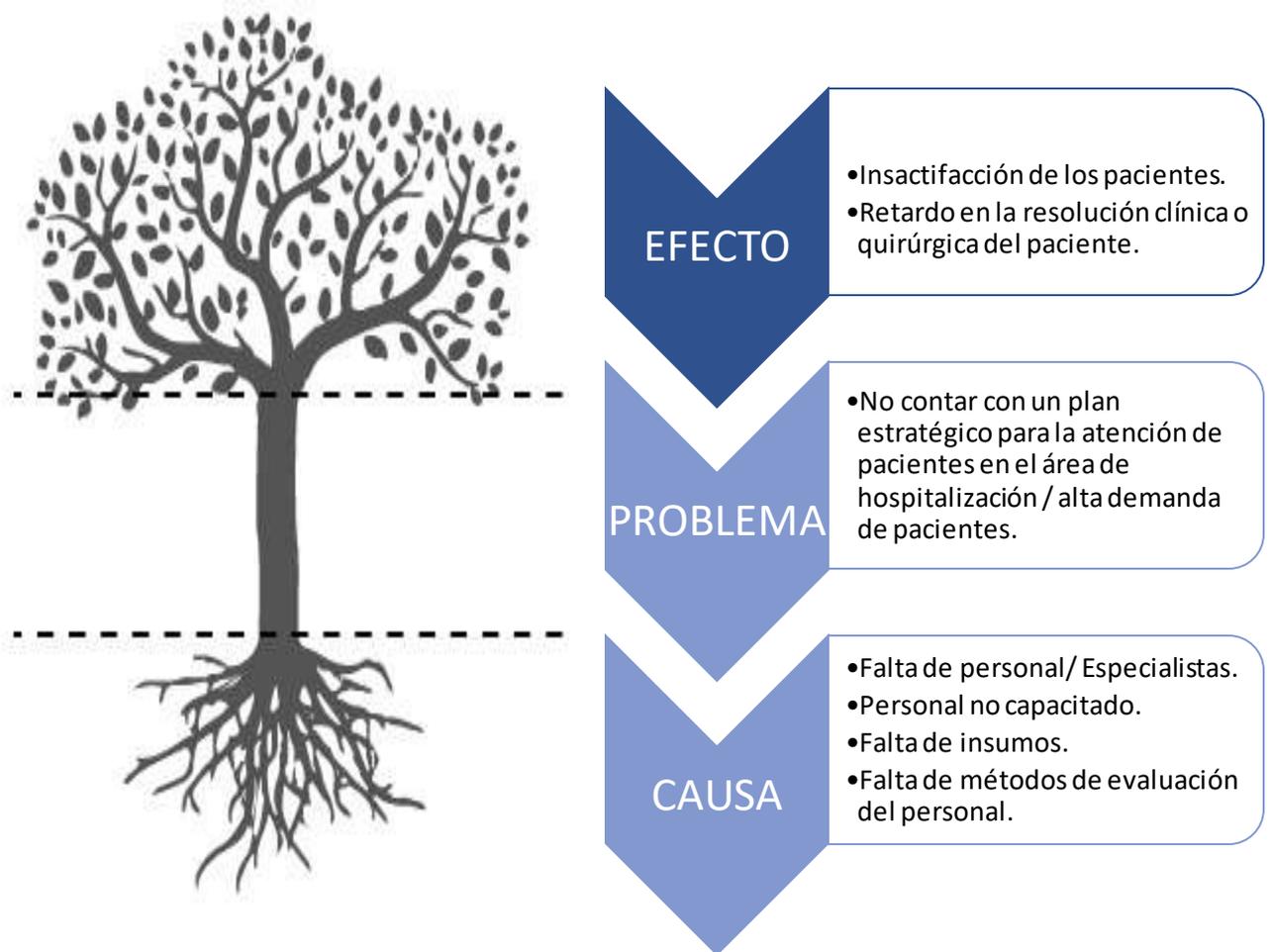
Ilustración 8 Consolidado de cirugías en clínica Rendón 2019-2022

CAPÍTULO II

2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

2.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

La clínica Rendón, ubicada en Guayaquil, forma parte Red pública integral de salud, actualmente con alta demanda de pacientes, esta institución carece de un plan estratégico para la gestión del área de hospitalización, modelo que se considera necesario desarrollar para una optimización en la atención de pacientes y mejoría del funcionamiento organizacional y estructural de este centro de salud.



2.2 JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La alta demanda de pacientes, la necesidad de satisfacer de forma integral de todos los requerimientos de salud del paciente y la necesidad de crear áreas especializadas, obligan a crear un plan de gestión estratégica en el área de hospitalización en la Clínica Rendón. El cual estará diseñado para ordenar sistemáticamente las actuaciones sanitarias desde la perspectiva ciudadanía, procesos internos, talento humano y finanzas para mejorar la gestión y alcanzar las metas propuestas, para de esa manera satisfacer las necesidades de sus pacientes. Este plan se realizará poniendo en ejecución los distintos objetivos que se van a plantear dentro de este proyecto.

2.3 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTION DEL AREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLINICA RENDON

2.3.1 Objetivo General

Desarrollar un plan de gestión gerencial en el área de hospitalización en la Clínica Rendón en el período 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

- Elaborar un plan de gestión gerencial para de esa manera garantizar la calidad de los servicios de salud mediante el análisis de las actividades asistenciales para obtener altos índices de eficiencia y productividad en el servicio de hospitalización.
- Diagnosticar deficiencias en el área de hospitalización para tomar correctivos de mejora dentro del área considerando las funciones y las actividades definidas en el manual de procesos

| UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MESTRIA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTION DEL AREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLINICA RENDON DEL AÑO 2022 MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| PROBLEMA | CAUSA | EFECTO | DESAFIOS | ALTERNATIVAS DE SOLUCION | UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE |
| Alta demanda de pacientes | Geolocalización | insatisfacción de los usuarios | Cubrir la demanda total de pacientes | -Ampliar el número de camas en hospitalización -Contratar mayor cantidad de personal asistencial | -Gerencia Hospitalaria -Talento humano |
| Falta de recursos materiales y humanos | Reducción del presupuesto anual asignado | Retardo en la resolución de la patología | Auditorias del material de bodega | -Solicitar aumento del presupuesto anual -Contratación de nuevo personal | -Gerencia hospitalaria -Talento humano -gestión financiera |
| Falta de personal capacitado | Desinterés del personal para capacitación continua | Retardo en el flujo hospitalario de pacientes | Capacitación periódica del personal Estímulo para adquirir de conocimientos por parte del personal. | -elaboración de plan de capacitación continua y periódica del personal asistencial | -Gerencia hospitalaria -Talento humano -Gestión financiera |
| Ausencia de áreas especializadas | infraestructura | Retardo en la solución clínica o quirúrgica del paciente. | Crear áreas físicas con los recursos necesarios. | Elaborar áreas especializadas dentro del área de hospitalización | -Gerencia hospitalaria -Talento humano |
| Fuente: Propia | | | | | |
| Elaboración: Juan Franco | | | | | |
| Fecha 12/12/2022 | | | | | |

Tabla 8 TABLA DE PLAN ESTRATEGICO; FUENTE PROPIA

2.4 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR

2.4.1 METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO PARA A GESTION DEL AREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLINICA RENDON DEL AÑO 2022

El trabajo desarrollado es de tipo cualitativo y observacional, por lo que describimos cada una de las metodologías utilizadas.

- **Metodología cualitativa:**

Se trata de obtener información basado en la observación y características actuales de cada una de las actividades asistenciales desarrolladas en la casa de salud.

- **Metodología observacional:**

Analizaremos la organización de la casa de salud para el cumplimiento de las estrategias de gestión que se desarrollan para el fortalecimiento de la atención y control de pacientes en la Clínica Rendón. Se ejecutó una fase de observación activa y participativa directa, con las distintas áreas a tratar en el entorno hospitalario, para de esa manera descubrir los acontecimientos importantes, proceder a estudiarlos y realizar un análisis inductivo.

Para el desarrollo del plan estratégico para la gestión del área de hospitalización de la Clínica Rendón se aplicará la siguiente metodología.

- **Método observacional e investigación cualitativa.**

Para el desarrollo del proyecto, se utilizará la llamada estrategia de triangulación, así se aprovechará el uso de métodos que ayudan a identificar patrones para corroborar y descubrir una interpretación global de lo que se va a estudiar. Además,

se contará con material de apoyo que servirá como herramienta para captar y analizar datos.

Cada herramienta utilizada fortalecerá el resultado al término de la investigación, de esta manera el estudio observacional, buscará un consenso de opiniones y percepciones por parte de todo el personal médico y administrativo, sobre el plan instaurado para la gestión del área de hospitalización de la clínica.

2.4.2. Descripción de utilización de las distintas herramientas de recolección de la información.

Luego de la revisión, recolección y organización de los datos que se recabaron mediante las distintas fuentes, se procedió a ejecutar el análisis, según lo detallamos a continuación:

Se realizó varias observaciones activas y participativas, durante la elaboración del plan de gestión.

Se empieza identificando al paciente, dependiendo del área de la clínica en la cual va a ser atendido y el flujo que va a tomar dentro de nuestro plan de gestión. Posterior el personal médico de guardia valorar a los pacientes que ingresan a Clínica Rendón, y se encargaran del manejo del paciente según el plan de gestión estratégica de ser necesario se comunicara con algún médico especialista el cual será coordinado según el flujo que se establece desde el plan de gestión.

2.4.3. DIAGNÓSTICO RECURSOS, CAPACIDADES Y SERVIDIOS FUNCIONALES EN LA CLINICA RENDON.

Mediante el uso de la herramienta FODA, se procederá a identificar las capacidades y limitaciones de nuestra institución de salud.

- **Gestión de Gerencial de la Dirección**

El área de gerencia es la máxima autoridad de nuestro centro sanitario y es aquí donde se toman todas las decisiones definitivas, tanto administrativas, financieras y sanitarias.

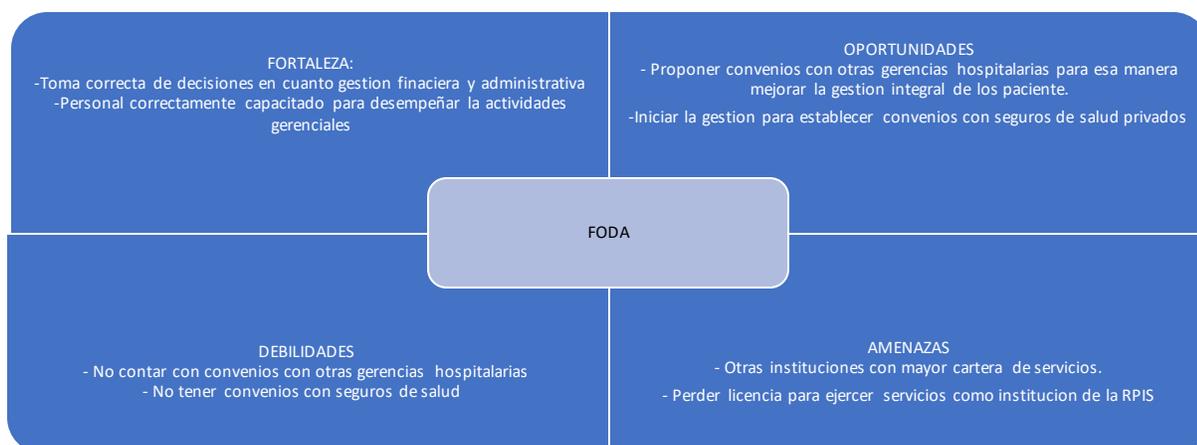


Tabla 9 Gestión de Gerencial de la Dirección FODA; FUENTA PROPIA

- **Gestión Estratégica de Marketing**

Al ser una institución privada que funciona con la red pública integral de salud, goza con un sistema integrado de cobertura de salud para una correcta gestión del paciente según su nivel de complejidad de atención. De esta manera la población en general conoce que Clínica Rendón es una casa asistencial de salud referente dentro de Guayaquil y la provincia del Guayas.

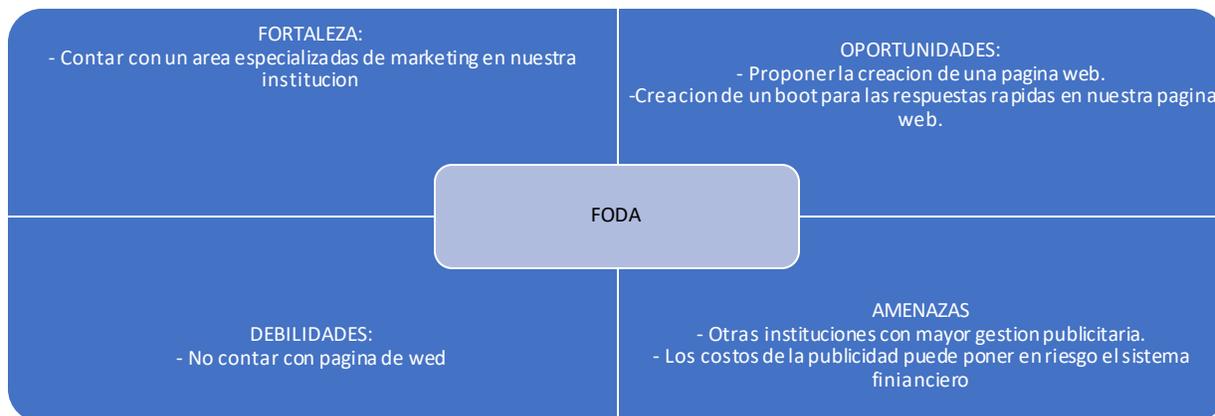


Tabla 10• *Gestión Estratégica de Marketing FODA; FUENTE PROPIA*

- **Gestión de Recursos Humanos gestión administrativa**

Clínica Rendón cuenta con un área administrativa correctamente estructurada y en un edificio independiente, junto con el área de talento humano, quienes mantienen activos ante cualquier necesidad o calamidad que se suscite dentro de las distintas áreas de la casa de salud.

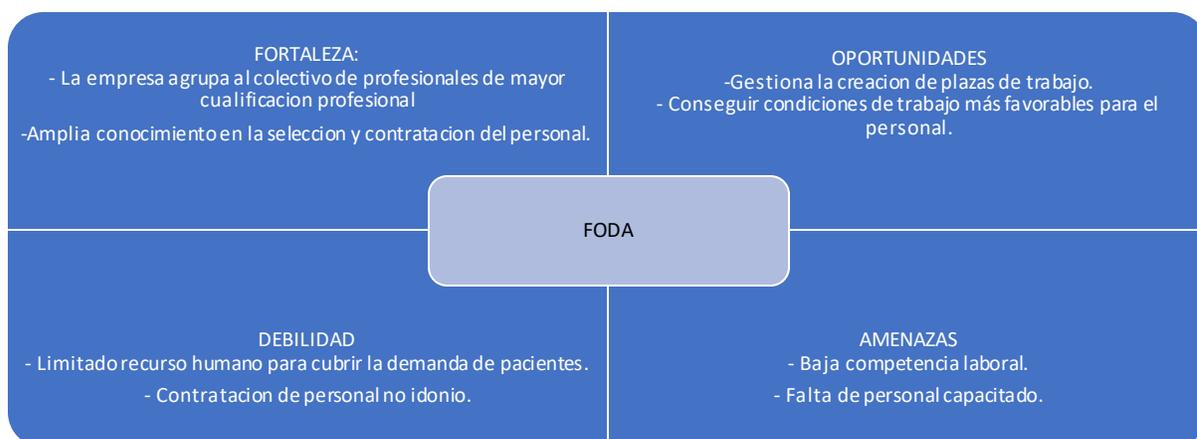


Tabla 11• *Gestión de Recursos Humanos gestión administrativa FODA; FUENTE PROPIA*

- **Gestión Financiera**

El área financiera es la encargada de la obtención de los distintos recursos que son necesarios dentro de la entidad de salud, estos recursos tales como, insumos y materiales utilizados en área de hospitalización.

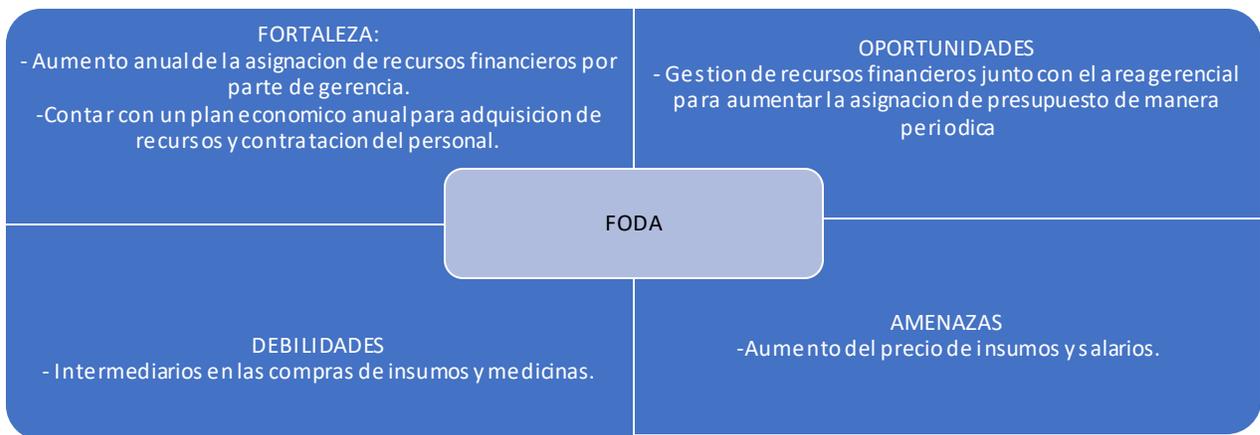


Tabla 12 Gestión Financiera FODA; FUENTE PROPIA

- Gestión de servicio de hospitalización

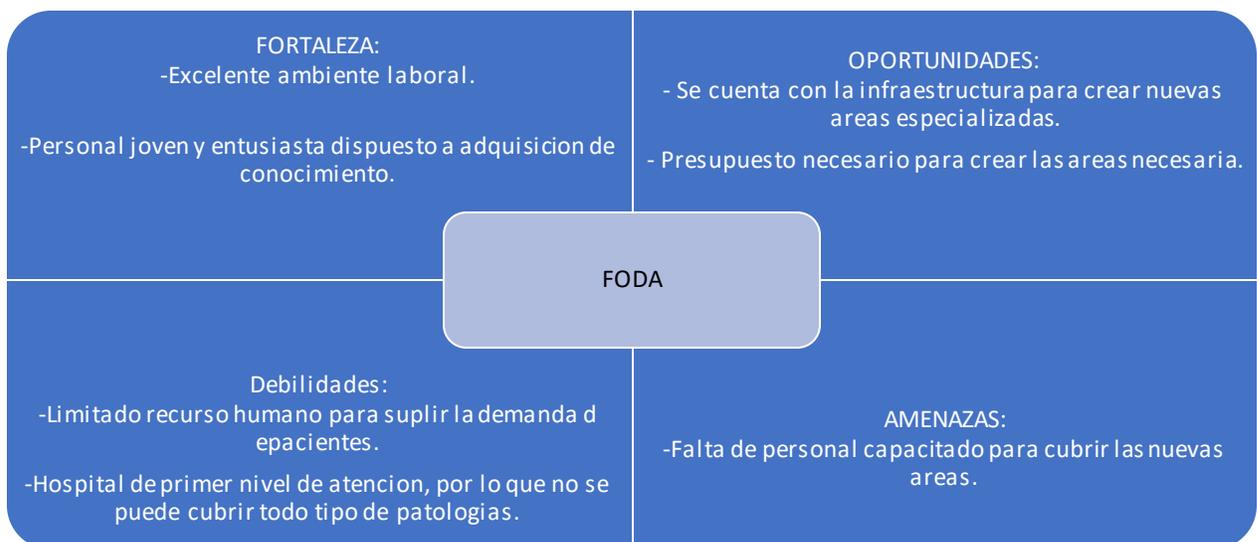


Tabla 13 Gestión de servicio de hospitalización FODA; FUENTE PROPIA

- Gestión en tecnología

Clínica Rendón cuenta con su propio sistema médico llamado, SoftCase, donde se registran día a día la historia clínica de los pacientes, nota de los residentes y médicos tratantes, además es la guía en donde se dan las

indicaciones de los medicamentos y estudios solicitados para con cada paciente.

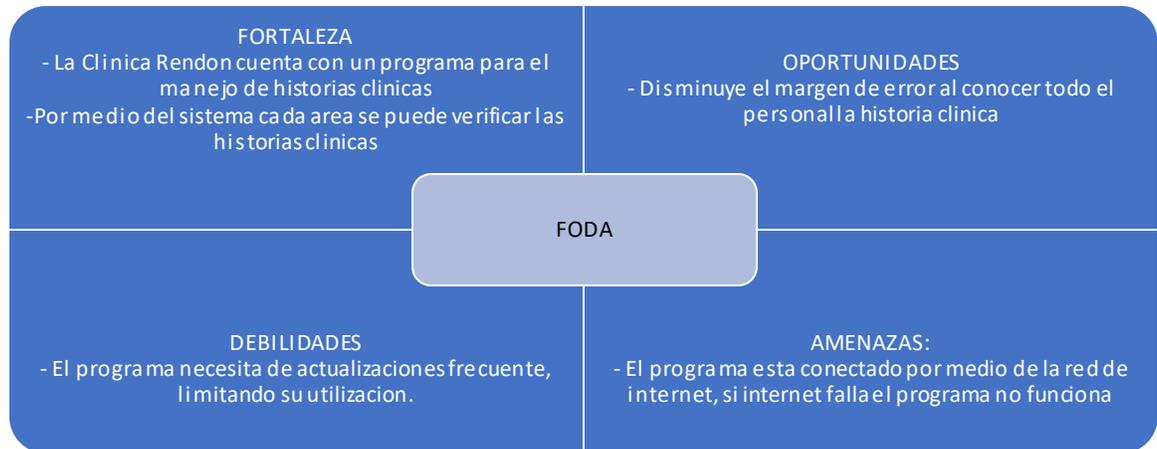


Tabla 14 Gestión en tecnología FODA; FUENTE PROPIA

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTION DEL AREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLINICA RENDON DEL AÑO 2022

3.1 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Mediante el plan estratégico la Clínica Rendón ordena sistemáticamente las actuaciones sanitarias desde la perspectiva ciudadanía, procesos internos, talento humano y finanzas para mejorar la gestión y alcanzar las metas propuestas.

3.2 ANALISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD

La Clínica Rendón tiene una previsión de la demanda según la proyección poblacional, el INEC menciona que el Ecuador tendrá un ritmo de crecimiento con su tendencia descendente y se estima alcance un valor anual en un promedio de 1.1% entre los años 2020 y 2025.

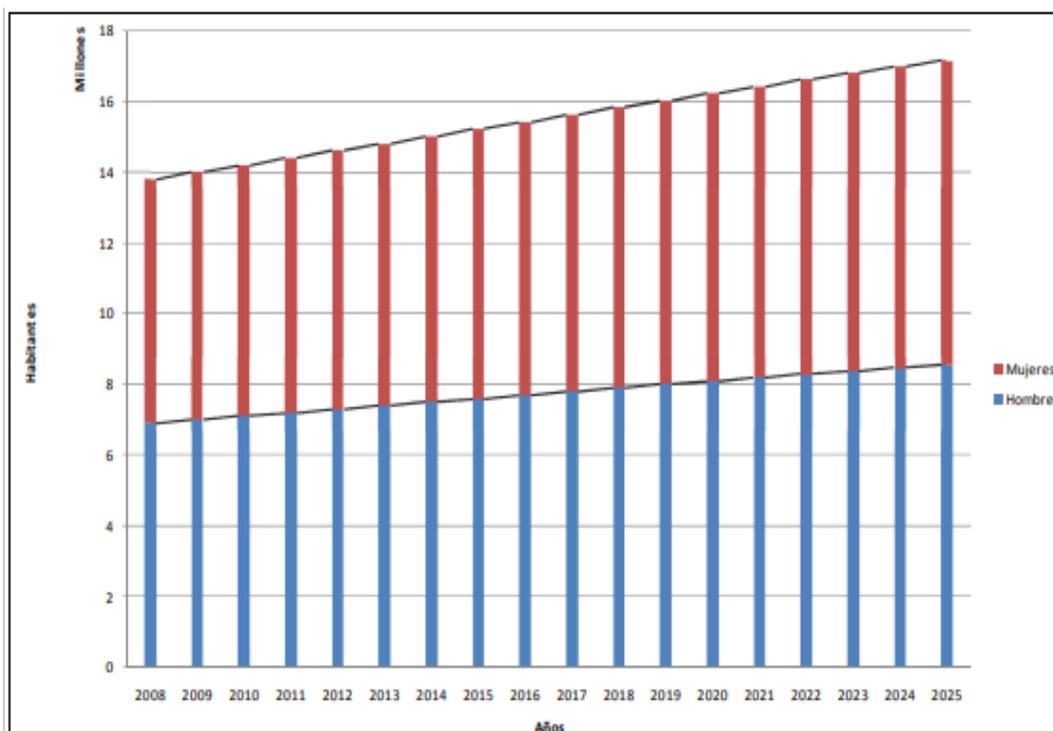


Ilustración 10 Ecuador: evolución de la población total y por sexo. Periodo 2008-2025. INEC

3.3. ANALISIS FODA/ ANALISIS PEST

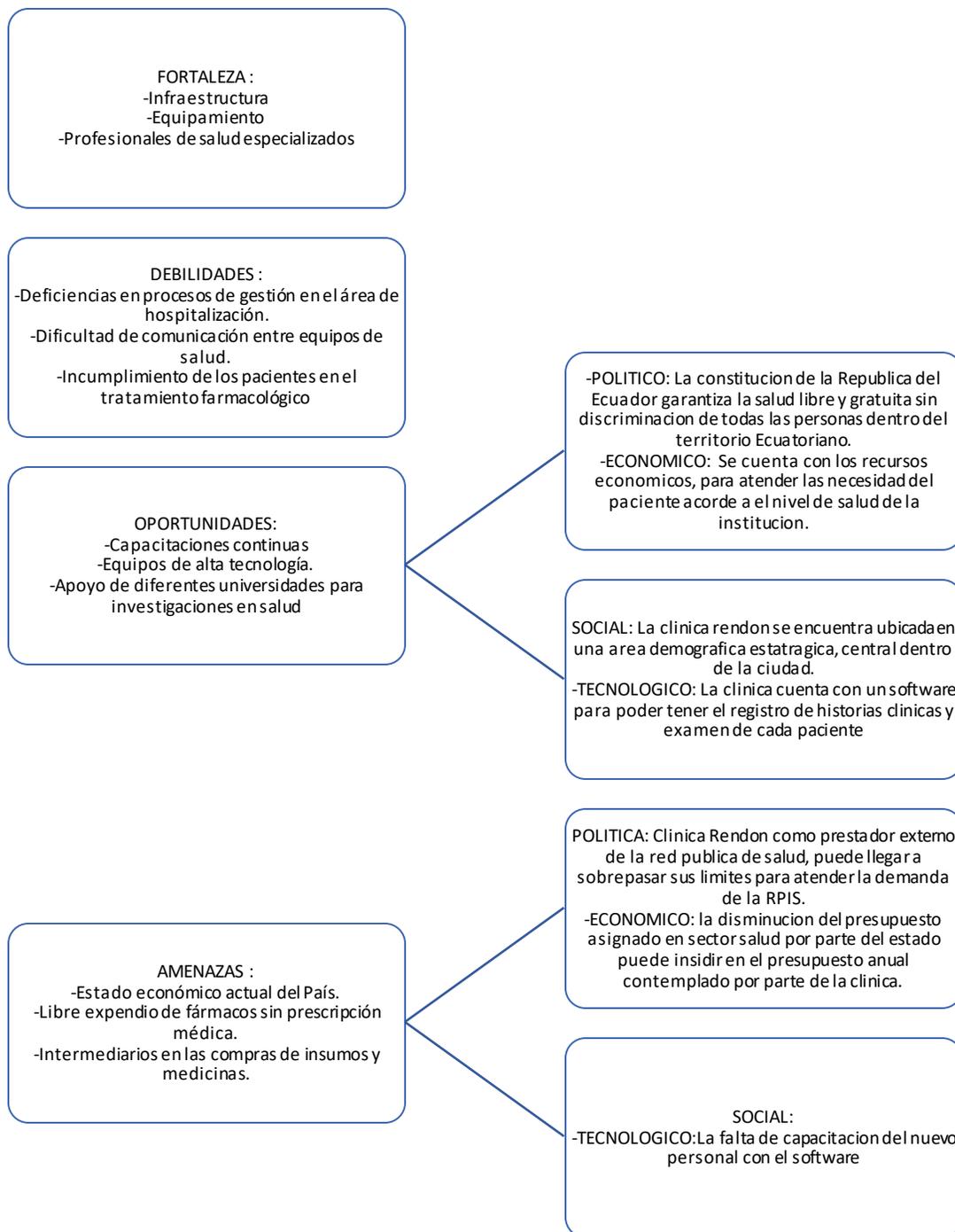


Ilustración 11 TABLA FODA / PEST. FUENTE PROPI

3.4. ANÁLISIS PORTER

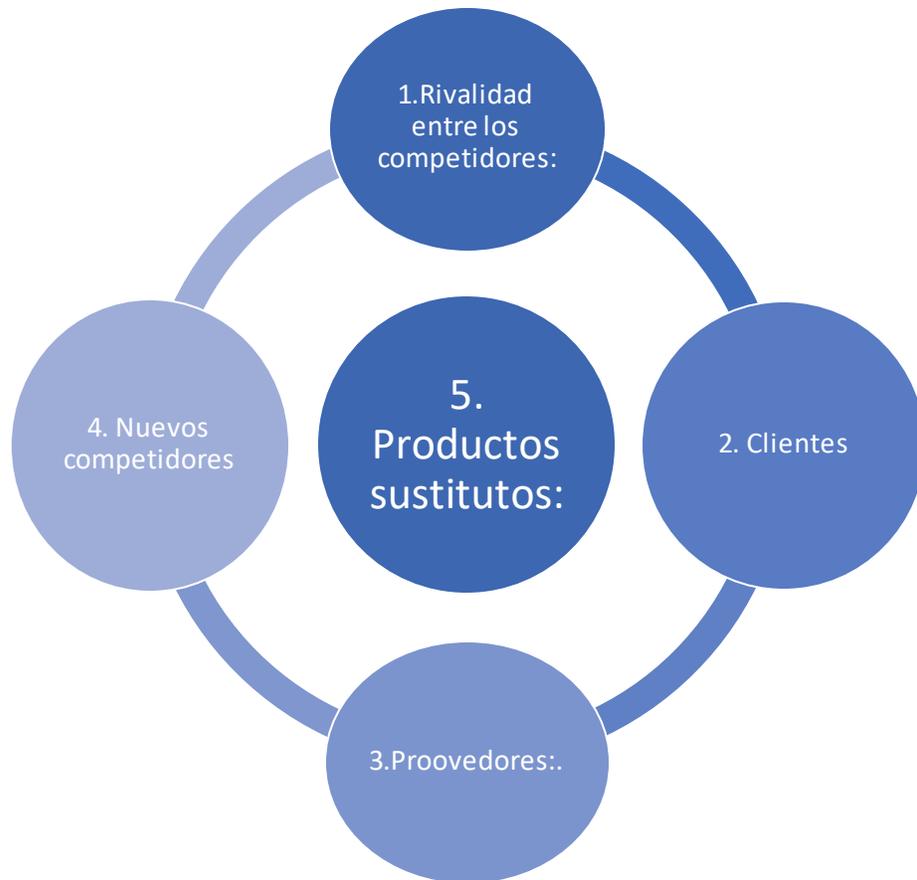


Ilustración 12 ANALISIS PORTER; FUENTE PROPIA

1.-Clínica Rendon pertenece a la RPIS y a su vez funciona como empresa privada desempeñándose como hospital de primer nivel de atención siendo centro de referencia provincial para atención de pacientes.

2.-La demanda de paciente depende de la RPIS y del sistema privado.

3.-Clínica Rendon tiene poder adquisitivo directo con proveedores sin necesidad de intermediarios.

4.- Existe el riesgo de nuevos competidores dentro del área de Salud, pero la empresa está en constante renovación, tecnológica, insumos, y capacitación de personal.

3.5. CADENA DE VALOR DE ORGANIZACIÓN

Para el desarrollo del plan de actuación del área de hospitalización de la clínica Rendón reconoce una cadena de valor de la organización.

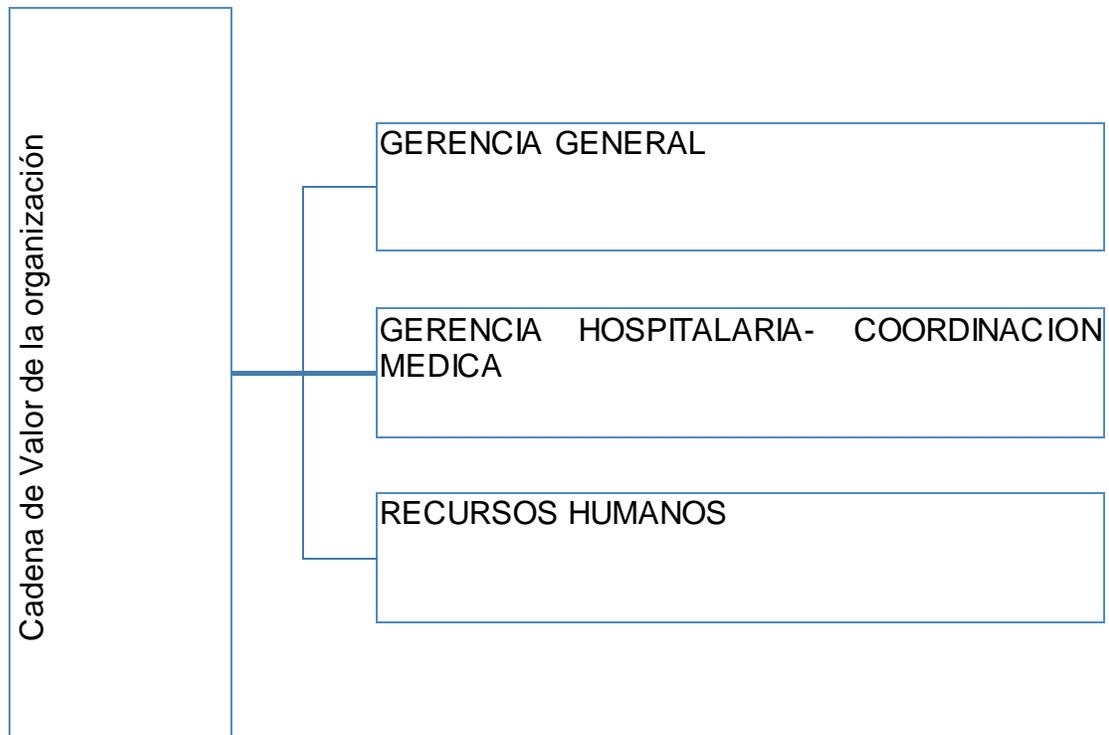


Ilustración 13 Cadena de Valor de la organización. fuente propia

3.6. PLAN DE ACTUACIÓN DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA RENDÓN.

3.6.1. **POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

MISIÓN

Mejorar el bienestar y la salud de los usuarios, en un ambiente cálido, eficiente y seguro garantizando un servicio de calidad en contando con los mejores especialistas del área. (CLINICA RENDON, s.f.).

VISION

Ser líderes en prestación de servicios médicos integrales en la ciudad de Guayaquil. (CLINICA RENDON, s.f.).

3.6.2. **OBJETIVOS**

- Elaborar un plan de gestión gerencial para de esa manera garantizar la calidad de los servicios de salud mediante el análisis de las actividades asistenciales para obtener altos índices de eficiencia y productividad en el servicio de hospitalización.
- Diagnosticar deficiencias en el área de hospitalización para tomar correctivos de mejora dentro del área considerando las funciones y las actividades definidas en el manual de procesos

3.7. **PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

Gestión Gerencial de la Dirección

| | | | | | |
|---|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Área de Gestión | Gestión Gerencial de la Dirección | | | | |
| OBJETIVO | Asegurar la calidad de los servicios de salud mediante el análisis de las actividades para obtener altos índices de eficiencia y productividad. | | | | |
| ESTRATEGIA | Mediante el plan estratégico la Clínica Rendón ordena sistemáticamente las actuaciones sanitarias desde la perspectiva ciudadanía, procesos internos, talento humano y finanzas para mejorar la gestión y alcanzar las metas propuestas. | | | | |
| ACTIVIDAD | Control del cumplimiento de guardias del personal de salud | | | | |
| Indicador | Números de guardias del personal medico / número de guardias cumplidas | | | | |
| Observaciones / situación actual | Falta de control sobre la estrategia de trabajo, dando como resultados atención poco satisfactorias para el usuario. | | | | |
| Estándar propuesto | Línea base | METAS | | | |
| | | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 |
| Mejoramiento continuo de la Calidad de la atención medica | >=70% | | | | |
| Proyección de calificación | | >=70% | >=80% | >=85% | >=90% |
| | | | | | >=95% |
| Fuente: autor | | | | | |
| Propuesta de solución del problema identificado | | | | | |
| Control diario de las atenciones medicas Contratación de personal de salud para cubrir las guardias. Inspección y seguimiento del plan estratégico. Seguimiento de todos los pacientes y el flujo hospitalario | | | | | |

Tabla 15 Gestión Gerencial de la Dirección

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

| | | | | | | |
|---|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Área de Gestión | Administrativa y de Recursos Humanos | | | | | |
| OBJETIVO | Diseñar el plan de actuación para el área de hospitalización mediante procesos asistenciales y actividades estratégicas para mejorar la gestión de la clínica Rendón. | | | | | |
| ESTRATEGIA | Clínica Rendón cuenta con un área administrativa correctamente estructurada y en un edificio independiente, junto con el área de talento humano. quienes mantienen activos ante cualquier necesidad o calamidad que se suscite dentro de las distintas áreas de la casa de salud. | | | | | |
| ACTIVIDAD | Control del abastecimiento de todos los fármacos e insumos adecuados para tratamiento de los pacientes. | | | | | |
| Indicador | Numero de fármacos utilizados mensualmente / números de fármacos solicitados mensualmente | | | | | |
| Observaciones / situación actual | Restricción de presupuesto inmediato para la obtención de los recursos faltantes. | | | | | |
| Estándar propuesto | Línea base | Metas | | | | |
| | | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Mejoramiento continuo de la calidad en la notificación de casos. | >=30% | | | | | |
| Proyección de calificación | | >=25% | >=40% | >=50% | >=60% | >=80% |
| Fuente: autor | | | | | | |
| Propuesta de solución del problema identificado | | | | | | |
| Contratación de personal capacitado y con experiencia para abastecimiento de personal de guardias. | | | | | | |
| Control del abastecimiento de todos los fármacos e insumos adecuados para tratamiento de los pacientes. | | | | | | |

Tabla 16 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Gestión financiera

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|--|--|--|--|
| Área de Gestión | Financiera | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Evaluar los procesos asistenciales, operativos y administrativos detectando las medidas requeridas para la consecución de funciones asignadas. | | | | | | | | | | |
| ESTRATEGIA | El área financiera es la encargada de la obtención de los distintos recursos que son necesarios dentro de la entidad de salud, estos recursos tales como, insumos de medicación, insumos y materiales utilizados en área de emergencia y hospitalización. | | | | | | | | | | |
| ACTIVIDAD | El abastecimiento con insumos médicos y farmacológicos mediante análisis de ingreso y egresos de paciente mensualmente e insumos que se encuentran en bodega para poder programar anualmente un presupuesto. 12 controles anuales | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Numero de insumos utilizados mensualmente / número de insumos que se encuentran en bodega | | | | | | | | | | |
| Observaciones / situación actual | Falta de elaboración de plan estratégico para la adquisición de insumos, además de un mal control en la entrega de medicación, para que no existan déficits y perdidas. | | | | | | | | | | |
| Estándar propuesto | Línea base | Metas | | | | | | | | | |
| | | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | | | | | |
| Mejoramiento continuo | >=60% | | | | | | | | | | |
| Proyección de calificación | | >=60% | >=70% | >=80% | >=85% | >=90% | | | | | |
| Fuente: autor | | | | | | | | | | | |
| Propuesta de solución del problema identificado | | | | | | | | | | | |
| <p>De acuerdo a los inventarios, notificar el desabastecimiento recursos específicos. Implementar estrategias nuevas de entrega de insumos y fármacos</p> <p>Dar seguimiento a fuentes de financiamiento.</p> | | | | | | | | | | | |

Tabla 17 Gestión financiera

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

| | | | | | | | |
|---|--|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Área de Gestión | | Tecnologías de la Información y comunicaciones | | | | | |
| OBJETIVO | | Diagnosticar deficiencias en el área de hospitalización para tomar correctivos de mejora dentro del área considerando las funciones y las actividades definidas en el manual de procesos | | | | | |
| ESTRATEGIA | | Clínica Rendón cuenta con su propio sistema medico llamado, SoftCase, donde se registran día a día las historias clínicas de los pacientes, nota de los residentes y médicos tratantes, además es la guía en donde se dan las indicaciones de los medicamentos y estudios solicitados para con cada paciente. | | | | | |
| ACTIVIDAD | | Actualización cada 2meses del sistema operativo. 6 actualizaciones anuales | | | | | |
| Indicador | | Numero de actualización de software programadas / actualización de software realizadas en el año | | | | | |
| Observaciones / situación actual | | No se hace uso correcto del sistema en las áreas, lo que genera una falta de datos que complementarían las historias clínicas de los pacientes. | | | | | |
| Estándar propuesto | | Línea base | Metas | | | | |
| | | | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Mejoramiento continuo de la calidad en la notificación de casos. | | >=40% | | | | | |
| Proyección de calificación | | | >=50% | >=60% | >=70% | >=80% | >=90% |
| Fuente: autor | | | | | | | |
| Propuesta de solución del problema identificado | | | | | | | |
| <p>Dar mantenimiento al sistema institucional y a las computadoras institucionales.</p> <p>Capacitación constante al personal médico sobre la importancia del uso de sistema médico para la evolución y el control adecuado de los pacientes.</p> <p>Mantener actualizado el sistema médico y farmacológico.</p> | | | | | | | |

Tabla 18 Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones.

CAPITULO IV

4. EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

El mapa estratégico que se presenta representa la relación de causa-efecto que hay entre los objetivos estratégicos y donde se definen cuatro perspectivas: financieras, paciente, procesos y formación e investigación. Cada una está asociada a la visión macro de la estrategia y se describe gráficamente en el mapa estratégico.

La perspectiva financiera se enfoca en la meta que se persigue en la clínica Rendón y la forma de generar utilidad. Esta perspectiva es muy importante para el desempeño del área de hospitalización como generadora de ingresos. La perspectiva paciente, tal como su nombre lo indica, se centra en las actuaciones para garantizar la atención médica y seguridad del paciente para incrementar el número de atenciones teniendo un impacto en la rentabilidad de la clínica. De esta categoría depende la generación de ingresos que se reflejan en la perspectiva financiera.

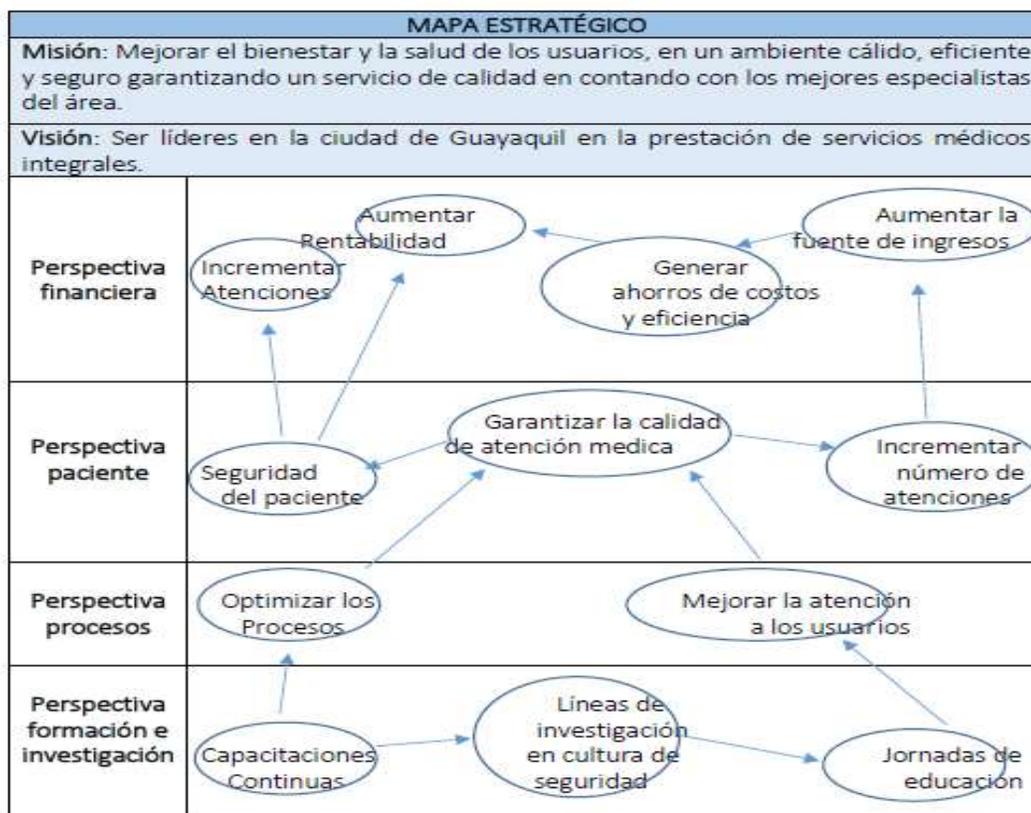


Tabla 19 Mapa estratégico, FUENTE PROPIA

4.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Para establecer los procesos estratégicos del área de hospitalización, se plantean las diferentes acciones en tres grandes bloques: procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Los procesos que se describen a continuación están relacionados con las políticas internas, las estrategias, objetivos y metas del área de hospitalización de la clínica Rendón, así como asegura el cumplimiento del plan de actuación.

Los procesos estratégicos definen la orientación del área en estudio y hacia donde debe operar para alcanzar sus metas (UTPL, 2018). En la gestión hospitalaria el enfoque basado en procesos es un principio básico y fundamental para lograr la consecución de objetivos y obtener resultados a corto y a largo plazo. Al poder

evaluar los procesos se pueden conocer los resultados que se obtienen y conocer cómo contribuyen al logro de las metas generales. A raíz de los procesos estratégicos se permite priorizar y centrar las oportunidades de mejora para el área de hospitalización y de la clínica.

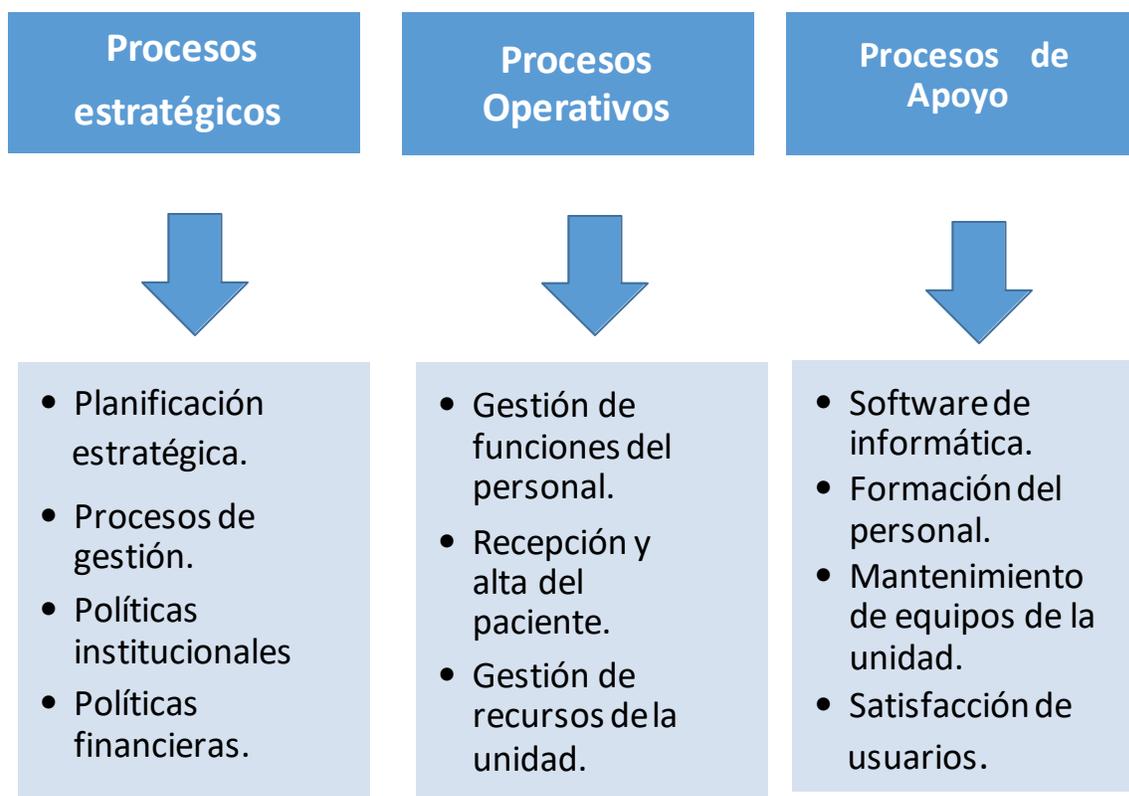


Ilustración 14 Procesos estratégicos, operativos y de apoyo, Fuente Propia

4.1.1. Mapa de Procesos del área de hospitalización

El mapa de procesos está adaptado a la estructura funcional del área de hospitalización, los procesos definidos son concisos y constan en el mapa, todos los procesos están unidos y se interrelacionan. Está orientada a los objetivos y resultados por lo tanto se sustenta en una base sólida de gestión y muestra una estructura coherente con el funcionamiento y capacidad organizativa de la unidad.

El mapeo de procesos genera muchas ventajas como se definen los roles y responsabilidades, el flujo de información se mejora entre las diferentes funciones y están alineados en la visión global de la clínica. Además, se pueden identificar indicadores de desempeño y también se puede identificar oportunidades claves para lograr el éxito. Con un mapa de procesos se tiene más orden y las acciones se alinean a la misión y visión de la clínica para que sea más competitiva (GARCIA CEPEDES ME, 2021 ABRIL).

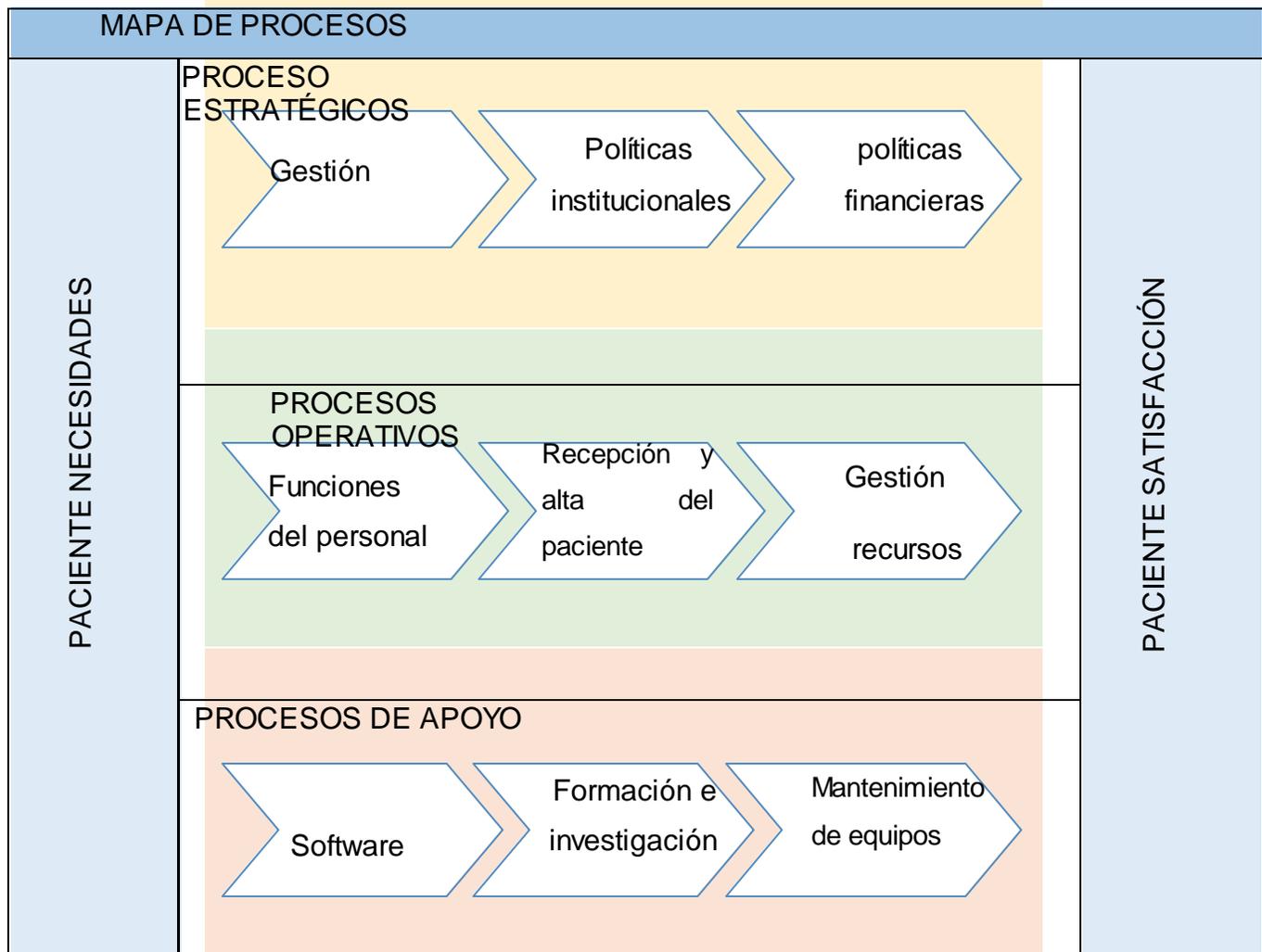


Ilustración 15 Mapa de procesos, fuente propia

4.2. DISCUSION DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCION

Dentro del área de gestión general el problema que se identifico fue la falta de control sobre la estrategia de trabajo, dando como resultados atención poco satisfactorias para el usuario. La propuesta de solución fue realizar un Control diario de las atenciones médicas, la nueva contratación de personal de salud para cubrir las guardias, inspeccionar y dar seguimiento del plan estratégico y realizar seguimiento de todos los pacientes y el flujo hospitalario

En la Gestión Administrativa y de Recursos Humanos el problema observado fue la restricción de presupuesto inmediato para la obtención de los recursos faltantes la solución que se planteó a este problema fue Contratación de personal capacitado y con experiencia para abastecimiento de personal de guardias y el control del abastecimiento de todos los fármacos e insumos adecuados para tratamiento de los pacientes.

Durante la valoración en la Gestión financiera se identificó, la falta de elaboración de plan estratégico para la adquisición de insumos, además de un mal control en la entrega de medicación, para que no existan déficits y perdidas. En el cual se propuso realizar auditorías de los insumos. notificar el desabastecimiento recursos específicos e implementar estrategias nuevas de entrega de insumos y fármacos y dar seguimiento a fuentes de financiamiento.

Y en la evaluación de gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones se identificó que no se utiliza correctamente el sistema en las áreas, lo que genera una falta de datos que complementarían las historias clínicas de los pacientes, por lo que se propone Dar mantenimiento al sistema institucional y a las computadoras institucionales. Capacitación constante al personal médico sobre la importancia del uso de sistema médico para la evolución y el control adecuado de los pacientes y mantener actualizado el sistema médico y farmacológico

4.3. CONCLUSIONES

Dentro del presente trabajo, se puede estudiar el protocolo de gestión gerencial de la Clínica Rendón, dentro del área de hospitalización. Uno de los principales factores que afectan este plan de gestión es la falta de conocimiento del personal de salud de los flujos adecuados de los pacientes dentro de las respectivas áreas, ya que la falta de conocimiento del flujo correcto de pacientes, genera retraso en la atención y la consecuente insatisfacción del paciente, motivo por el cual consideramos la elaboración de esta guía de plan de gestión gerencial, donde podemos ver detallado, la jerarquización del personal por áreas, la gestión clínica y administrativa y el flujo de los pacientes dentro de nuestro sistema de salud.

4.4. RECOMENDACIONES

El uso adecuado del sistema medico por parte del personal de salud el conocimiento del flujo de los pacientes es un factor clave por lo que sugerimos capacitaciones continuas al personal de salud y administrativo de nuestra entidad con respecto a las guías de gestión clínica, estableceremos recomendaciones según áreas:

Asistenciales

- a) Organizar el proceso atención médica en el área de hospitalización de acuerdo con la capacidad instalada propiciando un escenario de mejora continua.
- b) Garantizar la atención médica continuada, brindando un tratamiento estructurado y múltiple durante la estadía del paciente.
- c) Integrar distintas actividades terapéuticas en pacientes con diversas patologías a través de cuidados diarios y directos por parte del equipo de especialistas de la clínica.
- d) Implementar un sistema un Software informático para registrar los

- datos de los pacientes que valide los datos de ingreso, estancia y egreso hospitalario según los estándares definidos en la clínica.
- e) El staff de médicos del área de hospitalización son los responsables de establecer los lineamientos de actuación y planes de manejo para evaluar la evolución del paciente.
 - f) Implementar un programa de buenas prácticas de seguridad que fomenten una cultura de prevención de eventos adversos.
 - g) Disponer un plan obligatorio para el control de abreviaturas peligrosas que sea aplicado por el staff médico y de enfermería donde solo se utilicen los símbolos y el listado de abreviaturas autorizadas para los establecimientos de salud.
 - h) Revisar de forma permanente si se cumple el protocolo establecido en el área de hospitalización para la rutina de pase de visita.
 - i) Evaluar continuamente en el paciente hospitalizado el riesgo de desarrollar una UPP e implementar acciones encaminadas a prevenir lesiones de este tipo.
 - j) Implementar herramientas informáticas de notificación de información sobre la ocurrencia de cuasi eventos, eventos adversos y eventos centinelas mediante el análisis y acciones de mejora correctivas y preventivas conforme a lo establecido en la normativa sanitaria.
 - k) Revisar y actualizar los protocolos, procedimientos y/o guías clínicas relacionadas con los procedimientos del área de hospitalización.
 - l) Evaluar el cumplimiento del reglamento de visitas a pacientes hospitalizados, el cual deberán revisarse los horarios de visita, las restricciones y prohibiciones en el área.
 - m) Programar los horarios de egresos según lo establecido en las funciones del área de hospitalización.
 - n) Crear un sistema informático de notificaciones en el caso de abandono del paciente al tratamiento hospitalario sin autorización del médico para

optimizar la notificación a las autoridades pertinentes.

Recursos humanos

- a) El staff del equipo médico y de enfermería optimizará los procedimientos al realizar la evaluación inicial, en la elaboración de la historia clínica, al realizar la exploración física, y cuando solicite estudios diagnósticos auxiliares del paciente y el seguimiento de su tratamiento.
- b) El equipo de profesionales y especialistas aseguran la calidad de atención médica con los cuidados requeridos y en monitoreo constante para que los pacientes hospitalizados no se compliquen; en caso contrario, tomar decisiones de manera oportuna para salvar la vida del paciente.
- c) Fomentar la relación médico-paciente mediante valores éticos de empatía y respeto.
- d) El jefe del área de hospitalización se encargará de tomar las decisiones y de la supervisión del resto del equipo médico.
- e) Notificar de forma oportuna a su superior los eventos que afectan al cuidado del paciente, tanto en el diagnóstico y el tratamiento.
- f) Proporcionar información clara del paciente con el problema que motivó el ingreso, diagnóstico y evolución.
- g) Solicitar a los especialistas la valoración del paciente que tiene problemas médicos complejos o graves si el caso lo amerita.
- h) Evaluar los procedimientos del personal de enfermería que supervisa y evalúa las necesidades de los pacientes, así como la administración de los fármacos.
- i) El staff médico responsable de turno tendrá contacto permanente con los familiares de los pacientes hospitalizados y darán las indicaciones pertinentes en cada caso.

Conocimiento e investigación

- a) Realizar capacitaciones y jornadas de educación en temas de cultura de seguridad del paciente dirigido al personal de la clínica e incluyendo al paciente, cuidadores y familia.
- b) Promover la investigación en temas de cultura de seguridad del paciente.
- c) Dirigir las jornadas de educación y capacitación en función de las necesidades del área de hospitalización priorizando los requerimientos del paciente.
- d) Las líneas de investigación deben enfocarse en las áreas identificadas de mayor riesgo en el área de hospitalización.
- e) Retroalimentar los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas en función de las prácticas seguras en el área de hospitalización.
- f) Fomentar en las jornadas educativas la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, notificación de eventos.
- g) Socializar el manejo de los sistemas informáticos para el registro, análisis y difusión de estrategias

Referencias

- BUSTAMANTE, M., ZERDA, E., OBANDO, F., & TELLO, M. (2020). DESDE LAS EXPECTATIVAS A LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN GUAYAS, ECUADOR. *INFORMACION TECNOLOGICAS*, 161 - 170.
- CALVO, O. (2018 ENERO - JUNIO). LA GESTION DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES Y LAS REGIONES . *REVISTA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS*.
- CLINICA RENDON, M. (s.f.). *CLINICA RENDON*. Obtenido de www.clinicarendon.com/features.html
- COUÑAGO, A. (2020). *LOS 4 PILARES DE LA EDUCACION SEGUN LA UNESCO*. REV EDUC.
- ECUADOR, O. (2019). *ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD/ ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD; ECUADOR*. Obtenido de https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_content&view=article&id=2232:la-calidad-de-
- G., L. (2016). *LA TOMA DE DECISIONES EN SALUD PUBLICA NO PUEDES DEPENDER SOLO DE LA EXPERIENCIA O LA INTUICION*.
- GARCIA CEPEDES ME, F. L. (2021 ABRIL). *CALIDAD DE LA GESTION DEL INGRESO HOSPITALARIO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA*. MEDISAN.
- J., D. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica.* , p. 288-295.

- JACOME MFL, G. (2018). *ADMINISTRACION HOSPITALARIA EN LA GESTION DEL RIESGO BOGOTA*. UNIVERSIDAD SANTO TOMAS.
- JCD, C. (2019). *LINEAMIENTO Y ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION DE SERVICIOS DE SALUD*. REVISTA PERUANA DE MEDICINA EXPERIMENTAL Y SALUD PUBLICA . 288- 295.
- LAHERA , A., PEREZ, I., HUNTE, V., & RUIZ, E. (2018). LA ESTADISTICA COMO NECESIDAD COMO NECESIDAD EN LA INVESTIGACION EN LA SALUD. REVISTA INFORMACION CIENTIFICA .
- PEREZ , V., & MACIA, L. (2019). SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA DE SALUD ESPAÑOL. *REVISTA DE SALUD PUBLICA*, 53-87.
- PUBLICA, R. C. (2017). *LA ADMINISTRACION EN SALUD, COMPONENTE DE DESARROLLO DE LA SALUD PUBLICA*. Obtenido de FLORITSERRATE PC.
- SALUD, L. O. (2020). Obtenido de OMS. : <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- UTPL. (2018). Obtenido de UTPL: <https://noticias.utpl.edu.ec/pasos-para-una-planificacion-estrategica-de-salud>.
- VELAZQUEZ, V., GONZALEZ, R., VELAZQUEZ, G., & LOZADA, P. (2019). IMPACTO DE LA BIOESTADISTICA COMO CIENCIA. EDUCACION MEDICA.
- VENEZUELA, U. C. (2016). *Health Care Quality and Ethical Principles*:. Venezuela.