



**FACULTAD DE POSTGRADOS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Implementación de procesos en la atención médica que oferta el centro  
médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva de octubre a  
diciembre del 2023**

**Profesor  
Ronnal Patricio Vargas Córdova**

**Autora  
América Ivett Cisneros Rosero**

**2023**

## **RESUMEN:**

La implementación de la Gestión de Procesos en una casa de salud, en este caso en un Centro Médico Quirúrgico de la ciudad de Quito se centra en mejorar la eficiencia y la calidad de los procedimientos médicos y quirúrgicos en base a diseño y la gestión de procesos de negocios en el ámbito sanitario es una de esas posibles soluciones que no se limita solamente a la gestión administrativa, sino que puede aplicarse a cualquier actividad del sector.

En el presente trabajo se abordará la creación, identificación de ausencia de procesos en el trabajo diario de un centro médico quirúrgico que en su trayectoria de funcionamiento ha venido trabajando en base a buenas prácticas de salud sin ponerse a la vanguardia de hacer más eficiente y eficaz su trabajo para obtener mejores resultados en cuanto a la operatividad de la institución, obtener mejores resultados, incrementar la capacidad de atención y obtener la satisfacción de sus pacientes, en conclusión brindar atención médica de calidad.

El presente trabajo ha identificado los procesos que se deben crear para ser implementados, pero se ha centrado en el proceso de atención quirúrgica por ser el principal rol del centro médico y la revisión del documento de consentimiento informado por ser un paso elemental para los pacientes que se someten a un procedimiento médico con total conocimiento.

Esperamos sea el inicio de una implementación total de gestión de procesos para que el centro médico ejecute cambios y de esa manera optimizar sus procedimientos, mejorando la atención a sus pacientes garantizando la seguridad de las cirugías mediante identificación y aplicación de mejoras en los procesos existentes.

## **ABSTRACT:**

The implementation of Process Management in a health home, in this case, a Surgical Medical Center in the city of Quito, focuses on improving the efficiency and quality of medical and surgical procedures based on business process design and management in the healthcare field. It is one of those possible solutions that is not limited only to administrative management but can be applied to any activity in the sector.

This paper will address the creation and identification of the absence of processes in the daily work of a surgical medical center that in its history of operation has been working based on good health practices without being at the forefront of making it more efficient and effective. Their work to obtain better results in terms of: the operation of the institution, obtaining better results, increasing the capacity of attention and obtaining the satisfaction of their patients. In conclusion, provide quality medical care.

This paper has identified the processes that must be created and implemented but, has focused on the surgical care process (because it is the main role of the medical center) and the review of the informed consent document because it is an elementary step for patients who undergo a medical procedure with full knowledge of it.

We hope this will be the beginning of a full implementation of process management for the medical center to execute changes and thus, optimize its procedures, improving care for its patients and guaranteeing the safety of surgeries by identifying and applying improvements to existing processes.

## INDICE DE CONTENIDO

### Contenido:

RESUMEN: .....	2
ABSTRACT .....	3
INTRODUCCIÓN .....	8
REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO .....	12
PREGUNTA: .....	12
<b>TEMA</b> .....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
OBJETIVO GENERAL .....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA .....	18
<b>ANTECEDENTES</b> .....	18
<b>VISIÓN</b> .....	19
<b>MISIÓN</b> .....	19
<b>VALORES</b> .....	19
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	21
ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN .....	21
DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO: .....	22
FLUJO DE CÓMO SE REALIZAN LOS PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO DE CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA ACTUALMENTE .....	25
CICLO DE VIDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM) .....	27
PROCESOS QUE SE CONSIDERÁN ELABORAR PARA LA IMPLEMENTACIÓN EN EL CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO DE CIRUGÍA PLÁSTICA Y RECONSTRUCTIVA.....	28
<b>PROCESO QUIRÚRGICO EN BASE AL GIRO DE NEGOCIO</b> .....	28

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN DE PLAN GERENCIAL.....	29
<b>PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>29</b>
<b>ANÁLISIS DEL ENTORNO SOCIAL .....</b>	<b>29</b>
<b>ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD .....</b>	<b>30</b>
ANALISIS FODA.....	31
<b>FORTALEZAS.....</b>	<b>32</b>
<b>OPORTUNIDADES .....</b>	<b>32</b>
<b>DEBILIDADES .....</b>	<b>33</b>
<b>AMENAZAS .....</b>	<b>33</b>
<b>CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....</b>	<b>35</b>
<b>VISIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>MISIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>VALORES .....</b>	<b>37</b>
OBJETIVO GENERAL .....	37
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	37
<b>PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....</b>	<b>38</b>
<b>Roles y Responsabilidades del personal del centro médico quirúrgico ....</b>	<b>38</b>
<b>LIDERAZGO Y ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>GERENTE .....</b>	<b>38</b>
<b>ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>DIRECTOR MÉDICO.....</b>	<b>39</b>
<b>RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>39</b>
<b>GESTIÓN FINANCIERA.....</b>	<b>40</b>
<b>MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS .....</b>	<b>40</b>
<b>INNOVACIÓN Y DESARROLLO .....</b>	<b>40</b>
<b>CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.....</b>	<b>41</b>
<b>TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>SEGURIDAD .....</b>	<b>42</b>
RECURSOS PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES.....	42
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>42</b>

<b>MEJORA CONTINUA DE PROCESOS .....</b>	<b>42</b>
<b>INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE MERCADO .....</b>	<b>42</b>
<b>DATOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTO .....</b>	<b>43</b>
<b>PLANES DE MEJORA DE CALIDAD Y SEGURIDAD .....</b>	<b>43</b>
<b>TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>PLAN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA QUIRURGICA.....</b>	<b>44</b>
<b>EVALUACIÓN INICIAL .....</b>	<b>44</b>
<b>PREPARACIÓN PREOPERATORIA .....</b>	<b>44</b>
<b>DÍA DE LA CIRUGÍA.....</b>	<b>44</b>
<b>CIRUGÍA.....</b>	<b>45</b>
<b>POSTOPERATORIO Y RECUPERACIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>SEGUIMIENTO.....</b>	<b>45</b>
<b>EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA QUIRÚRGICA.....</b>	<b>46</b>
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>47</b>
<b>CÓDIGO DE NUREMBERG .....</b>	<b>47</b>
<b>DECLARACIÓN DE HELSINKY .....</b>	<b>47</b>
<b>1. INFORMACIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>2. AUTONOMÍA.....</b>	<b>49</b>
<b>3. PROTECCIÓN LEGAL .....</b>	<b>49</b>
<b>4. PREVENCIÓN DE DEMANDA .....</b>	<b>49</b>
<b>5. SEGURIDAD AL PACIENTE.....</b>	<b>49</b>
<b>6. RESPETO ÉTICO Y LEGAL.....</b>	<b>50</b>
<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>51</b>
<b>PRESUPUESTO INICIAL Y MANTENIMIENTO MENSUAL (PRIMER MES):..</b>	<b>52</b>
<b>CRONOGRAMA PROPUESTO .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS (LOGO).....</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES:.....</b>	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>

BIBLIOGRAFÍA..... 56

## **INTRODUCCIÓN:**

El proceso médico es una secuencia lógica y ordenada de pasos orientados a abordar un problema o llevar a cabo un procedimiento médico clínico o quirúrgico con la finalidad de brindar servicio de calidad con eficiencia y eficacia que se evidencie en la atención al paciente convirtiendo a este en el objetivo de implementar gestión de procesos en los diferentes servicios de salud.

La gestión de procesos es una estructura de cualquier organización ya que su uso ofrece coherencia al desarrollo de las actividades lo que ofrecerá información de qué se hizo, quién lo realizó y cómo; pudiendo dar seguimiento a lo que está sucediendo, por qué y cómo ha de finalizar, siempre teniendo un propósito para poder controlar y cómo evaluar en busca de mejora constantemente.

Si no existen controles se propende a que ocurran errores y al alejamiento de la buena gestión de procesos sin que el personal tenga claro las tareas que ha de realizar dejando ver falencias en la calidad de la atención médica hacia el paciente.

El cada vez más notorio crecimiento de la población urbana determina la necesidad en materia de salud la carencia de suficientes servicios o establecimientos de salud públicos o privados que permitan garantizar de manera oportuna y eficiente atención médica ambulatoria o atención de mayor complejidad en donde se realicen procedimientos quirúrgicos, en consideración a esta realidad el Centro Médico quirúrgico con su infraestructura y adecuado equipamiento representa un aporte a la solución de esta necesidad con la convicción que el servicio ofertado se orientará a la mejora de calidad de vida, aspecto físico, psicológico y elevar la autoestima de sus pacientes que requieren atención médica, cirugía plástica estética y reconstructiva a través de un servicio de calidad, eficaz y efectivo.

El Centro Médico Quirúrgico funciona hace 30 años y busca actualizarse y alinearse a las normativas que exige el órgano regulador del país para entregar una atención médica de excelencia están orientados a buscar la Seguridad del paciente, brindando atención eficiente, buscando resultados de calidad en coordinación y trabajo en equipo cumpliendo estándares y normativas de calidad para minimizar los riesgos, mejorar los resultados, fomentar la coordinación del equipo médico garantizando los estándares de calidad en la atención sanitaria bajo los principios de humanismo, eficiencia y calidad del servicio, se encuentra situado en el norte de la ciudad de Quito equipado con quirófano y sala de recuperación para realizar cirugías ambulatorias.

## REVISIÓN DE LITERATURA

La gestión de procesos en salud se crea para abordar una serie de objetivos y desafíos específicos en el ámbito de la atención médica para lograr una mejor calidad de la atención aumentando la eficiencia al permitir reducir costos operativos optimizando el uso de recursos y minimizando desperdicios de tiempo y materiales lo que puede llevar a una atención más asequible garantizando la seguridad de los pacientes al prevenir errores médicos garantizando que los pacientes están recibiendo la atención adecuada cumpliendo con regulaciones y estándares del estado y de la industria de la salud lo que es necesario para mantener vigente licencias y acreditaciones, todo esto hará que se facilite tomar decisiones basadas en evidencia y de esa manera mejorar continuamente la atención médica con calidad, de manera eficiente y segura para los pacientes(David & David, 2017).

Todo esto en conjunto con una comunicación asertiva y efectiva entre diferentes equipos médicos buscando adaptarse a los cambios en la atención médica

La gestión de procesos en entidades de salud es fundamental para garantizar la seguridad de los pacientes y la eficiencia de las operaciones lo que implica tener programación de cirugías con planificación cuidadosa para asignar quirófanos y equipos además de coordinar horarios para evitar demoras.

Debe existir un control de inventario para gestionar suministros quirúrgicos lo que garantizará que siempre se encuentre disponible todo lo que se requiere.

La gestión de pacientes es vital para poder llevar un registro con historias clínicas de pacientes en sus citas y procedimientos programados para garantizar comunicación efectiva con los pacientes.

Los protocolos de seguridad implementan y hacen cumplir los estándares de calidad requeridos y de esa manera disminuir riesgos o errores.

La gestión de personal médico y de enfermería asegurando que estén capacitados y disponibles según sea requerido, con esto se medirá el control de calidad al realizar auditorías y revisiones regulares para garantizar que los procesos se lleven a cabo de manera efectiva y segura.

La tecnología se incluye al utilizar sistemas electrónicos para documentar y compartir la información médica de manera eficiente y siempre apegado al cumplimiento normativo cumpliendo las regulaciones y estándares médicos aplicables.

En conclusión: la gestión eficaz de procesos en salud contribuye a una atención médica de alta calidad y a la seguridad del paciente.

## **IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **PREGUNTA:**

¿Cómo mejoraría la calidad de atención médica clínica y quirúrgica del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva con la implementación de procesos de gestión en el período de octubre a diciembre 2023?

### **TEMA:**

Elaboración de un plan piloto de gestión de procesos en el área quirúrgica en el centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva en julio y agosto del 2023

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo está orientado a mitigar los riesgos que puedan suceder en el Centro Médico Quirúrgico creado hace 30 años pero que no se ha actualizado en el manejo y buenas prácticas del servicio médico, no con esto se está diciendo que puede existir prácticas negligentes o inobservancia de normas de asepsia por ejemplo que pongan en riesgo la vida de los pacientes, sin embargo se ha considerado que es el momento de implementar nuevas metodologías y buenas prácticas en el servicio de salud que se oferta a los pacientes que llegan en busca cumplir sus expectativas.

Laborar en una clínica con atención médica quirúrgica sin los procesos adecuados puede acarrear varios riesgos tanto para el personal médico, de enfermería e incluso para los pacientes, su ausencia podría traer algunos riesgos asociados como los detallados:

- Seguridad del paciente: un proceso bien argumentado es fundamental para garantizar la seguridad del paciente, el no tenerlos puede llevar a que se presente algún tipo de error médico o en la administración de medicamentos, infecciones relacionadas a la atención médica, inconvenientes durante la cirugía y falta de seguimiento adecuado después de los procedimientos médico quirúrgicos.
- Posibilidad de presentarse infecciones nosocomiales: o adquirida en el entorno de una atención médica, sin procesos adecuados de esterilización y control de infecciones existe mayor riesgo de propagación de bacterias, virus u otros patógenos que lleven a infecciones postoperatorias graves.

- Coordinación deficiente: los procesos son esenciales para la buena coordinación en las labores diarias de una clínica quirúrgica como por ejemplo la coordinación entre los miembros del equipo médico para una adecuada programación de cirugías sin retrasos en su programación y que los pacientes tengan un adecuado seguimiento, además que no se debe olvidar el manejo adecuado de recursos disponibles.
- Atención Deficiente al paciente: la falta de procesos puede llevar a la disminución en la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, sin pautas claras o protocolos establecidos se incrementa el riesgo de presentarse errores y no se sigan las mejores prácticas.
- Responsabilidad legal y ética: Trabajar en una institución sin procesos adecuados implica riesgos para la seguridad del paciente, la calidad en la atención y la responsabilidad de todo el personal de salud que labora siendo indispensable establecer procesos sólidos para garantizar una atención médica segura y de calidad, pero sobre todo no se puede identificar posibles mejoras con cambios efectivos de prácticas o políticas de la institución haciendo imposible crecer y mejorar continuamente para garantizar un funcionamiento seguro del Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica Reconstructiva.

Implementar procesos de gestión en una institución puede convertirse en un desafío pero la decisión es fundamental para garantizar la eficiencia, la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes y del personal de salud, para lo que se debe iniciar por identificar las áreas de mejora para revisar procesos existentes o implementar nuevos, se debe establecer metas y objetivos claros que sean medibles y

alcanzables que proporcionarán una dirección clara y permitirá medir el progreso hacia la mejora.

Es importante involucrar al personal en este proceso de mejora para fomentar en ellos una cultura de participación y colaboración, el personal es el mas experto en cada una de sus funciones y por ende la importancia de crear espacios con ellos para obtener ideas y sugerencias para mejorar o crear los procesos nuevos identificando los pasos, roles e interacciones involucradas en cada proceso para identificar áreas de ineficiencia y encontrar soluciones.

Se ha de considerar la implementación de sistemas de salud automatizados como registros electrónicos de salud o programación de citas en línea, seguimiento de pacientes de forma programada para los controles, la tecnología también puede mejorar la eficiencia, con esto se debe capacitar al personal, esto se ha de realizar de forma continua lo que hará que el equipo de salud mejore sus habilidades en el desarrollo del proceso, el personal capacitado estará mejor equipado para implementar y mantener los nuevos procesos.

Todos los procesos deberán tener indicadores para medir el rendimiento lo que será la clave para dar seguimiento y evaluar la efectividad de los nuevos procesos y tener oportunidades de mejora realizando ajustes y mantener la mejora continua con el compromiso de todo el equipo, con liderazgo efectivo para crear una mentalidad abierta al cambio, solo así se verán resultados de mejoras significativas en la operatividad y la calidad de la atención.

## **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan piloto de gestión por procesos en el área quirúrgica en el centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva en el período de agosto y septiembre del 2023.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Evaluar los procesos diseñados en el organigrama del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva como guía de atención para los pacientes que acuden para obtener atención médica.
2. Crear el plan piloto de la gestión por procesos del área quirúrgica del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva que detalle las acciones secuenciales a seguir con los pacientes que asisten en busca de servicios quirúrgicos.
3. Implementar un formato de autorización (Consentimiento Informado) para conocimiento absoluto del paciente de procedimientos médicos y quirúrgicos a los que va a someterse y los posibles riesgos que podrían presentarse dentro del proceso quirúrgico.

## JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

### ANTECEDENTES:

En el año 1992 El Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva se crea en la ciudad de Quito al asociarse médicos en la especialidad de Medicina General, Medicina Interna y Cirujanos Plásticos y Reconstructivos que habiendo terminado su especialidad invierten para formar dicho centro médico con el objeto de brindar atención médica ambulatoria y quirúrgica en procedimientos que no requiera de anestesia general orientando sus servicios de inicio a áreas de cabeza y cuello en donde los procedimientos estéticos solo requerían de anestesia local.

Con el paso de los años se ha ido incrementando los servicios a más procedimientos estéticos y de aparatología como lipo-láser de algunas áreas del cuerpo, depilación, láser estético para rejuvenecimiento, reparación de cicatrices, eliminación de tatuajes, lifting facial con aparatología sin dejar de lado los procedimientos de lifting quirúrgico de cara y cuello, septo rinoplastia, cirugía de párpados superiores e inferiores, bichectomía o cualquier procedimiento de lunares o tumores que puedan ser atendidos con anestesia local y por servicios médicos ambulatorios.

Desde su inicio el Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva ha plasmado la filosofía de brindar atención integral a sus pacientes dentro de los servicios que brinda en atención quirúrgica ambulatoria de alta calidad.

Su objetivo principal ha sido brindar atención médica ambulatoria de calidad y en los casos que se requiere cirugías plásticas reconstructivas devolver a su estado lo más cercano a lo normal y funcional de las necesidades de los pacientes, de ahí nacen su Misión y Visión.

**VISIÓN:**

Brindamos servicios médicos como modelo de sistema integrado de salud en el área médica estética y reconstructiva, reconocido por nuestro principal referente a nivel nacional e internacional que son nuestros pacientes.

**MISIÓN:**

Devolver la salud de nuestros pacientes y la comunidad es nuestra razón, brindando una atención de calidad y calidez al atender la recuperación de la salud o recuperando tu belleza.

**VALORES:**

Nuestros pacientes son nuestra prioridad, brindamos servicio médico integral, acogedor, inclusivo, compasivo, innovador y responsable.

- El Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva como centro médico de especialidad pertenece a un nivel III contando con el permiso de funcionamiento requerido de acuerdo con las normas del órgano regulador, en nuestro país el Ministerio de Salud por medio del ACCESS.  
(Banegas, s/f)

Con toda la experiencia que ha brindado el paso de los años al Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva en la atención a sus pacientes, la misma no se ve reflejada en la práctica de graficar sus procedimientos en procesos, muchas actividades se realizan por costumbre, algunos de ellos podrían mejorar sustancialmente con la ayuda de herramientas de tecnología que si bien las tienen no las han puesto en práctica sin procesos definidos no se los puede medir o aún peor evaluar para encontrar la mejora a cada uno de los procedimientos que realizan en favor del centro médico y en beneficio del paciente, esto sin dejar de mencionar que si bien es cierto que los procedimientos realizados son mínimamente invasivos

en la mayoría de los casos los pacientes no firman un documento de consentimiento informado para la realización de los procedimientos (Fuenlabrada Hospital Universitario, 2015)

Revisando los antecedentes y una vez que se han determinado los procedimientos que se realizan en el Centro Médico Quirúrgico se ha realizado un análisis cualitativo con dos variables, beneficio y dificultad de implementación entendiendo que la prioridad es la implementación y revisión de procesos para el Centro Médico Quirúrgico utilizando un estudio transversal para describir la situación del factor de riesgo que nos ocupa

**DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN**  
**ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

<b>UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS</b> <b>ESCUELA DE NEGOCIOS</b> <b>MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD</b> <b>“Implementación de procesos en la atención médica que oferta el Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva de octubre a diciembre del 2023”</b> <b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
1. Procesos caducos o inexistentes	Centro médico quirúrgico creado hace 30 años sin actualización de gestión sanitaria	Mejora continua en la gestión sanitaria	Negativa del personal sanitario a la implementación.	Evaluar procesos existentes, actualizarlos o implementar nuevas prácticas de gestión sanitaria.	Equipo de gestión.
2. Ausencia de procesos dentro de actividades diarias.	No fueron elaborados los procesos, solo se han manejado buenas prácticas médicas.	Implementación de procesos de gestión nuevos acordes a nuevas normativas.	Incluir al personal en la elaboración de procesos de gestión médica.	Elaboración de nuevos procesos de gestión sanitaria	Equipo de gestión.
3. No existe firma de documento de autorización previo a realización de procedimientos médicos.	No lo han implementado nunca	No existe autorización del cliente dentro del file del cliente (historia clínica)	Incluir la firma de un documento de autorización previo a procedimientos quirúrgicos.	Implementar uso del Consentimiento informado.	Equipo de gestión.
Notas: Fuente: Elaboración: Ivett Cisneros Rosero Fecha: Julio 2023					

## **DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO:**

Se desarrollará un programa que pretende realizar en este caso un estudio de los procedimientos que realiza el negocio del Centro Médico Quirúrgico, para lo que se ha desarrollado diferentes técnicas de análisis como las detalladas:

- Análisis de situación
- Elementos que hacen del Centro Médico Quirúrgico una organización eficiente y eficaz al momento de ofrecer sus servicios a los pacientes.
- Condiciones cómo se ha de gestionar el Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica en base a implementación de procesos de gestión estructurados para los procesos que se realizan en el Centro Médico.

El objeto del desarrollo del presente trabajo de fin de maestría es porque aun cuando el Centro Médico Quirúrgico viene brindando servicio a sus pacientes más de 30 años no se ha puesto a la vanguardia con actualización en cuanto al manejo de procesos para los diferentes servicios que se ofertan y el uso de tecnología que automatice algunas de las funciones con el fin de cumplirlas de una forma más exacta y disminuyendo la probabilidad que se presenten errores.

En los años ochenta y noventa surgen metodologías para obtener mejora continua y crear consciencia de calidad en los procesos de organizaciones los que iban direccionados a los procesos de organizaciones que se unían a varias metodologías orientadas a las mejoras de procesos hasta alcanzar la que se considera la mejor por alcanzar excelencia como es la Business Process Management (BPM) por sus siglas en inglés (Harmon, 2019)

La BPM Business Process Management por sus siglas en inglés y que en español sería Gestión de Procesos de Negocio es una disciplina gerencial, de gestión empresarial que está enfocada en la mejora de los resultados de rendimiento empresarial basada en el diseño, modelo, ejecución, automatización, medición, control y optimización de los procesos de una organización, lo hará sistematizando y facilitando los procesos simples y complejos de la organización, no solo dentro sino fuera de ella logrando que funcionen de manera sincronizada con mayor eficiencia y agilidad, los procesos deben estar alineados al tipo de negocio en que se está implementando. (White & Miers, 2009)

La BPM divide a los procesos de la siguiente manera:

- Procesos primarios o esenciales: Son los más importantes por generar valor directamente al cliente, muchas veces pasando los niveles de la organización, un ejemplo puede ser; el proceso de desarrollo de productos y servicios.
- Procesos de Soporte o Apoyo: Apoyan a los procesos primarios, incluso también a otros procesos, sin embargo, no existe contacto con el cliente, estos procesos generan valor para otros procesos más no directamente a los clientes, un ejemplo puede ser el pago a los empleados por medio de la elaboración de nómina.
- Procesos administrativos o de Gestión: que tiene como función coordinar las actividades de los procesos anteriores buscando eficiencia y eficacia, el valor que generan es para otros procesos y no para el cliente directamente, un ejemplo podría ser el feedback realizado a los clientes(Hernández-Nariño et al., 2016).

De esta manera los procesos se enfocan a medir, monitorear y controlar, así como administrar el presente y futuro del negocio o institución en donde se instauran.

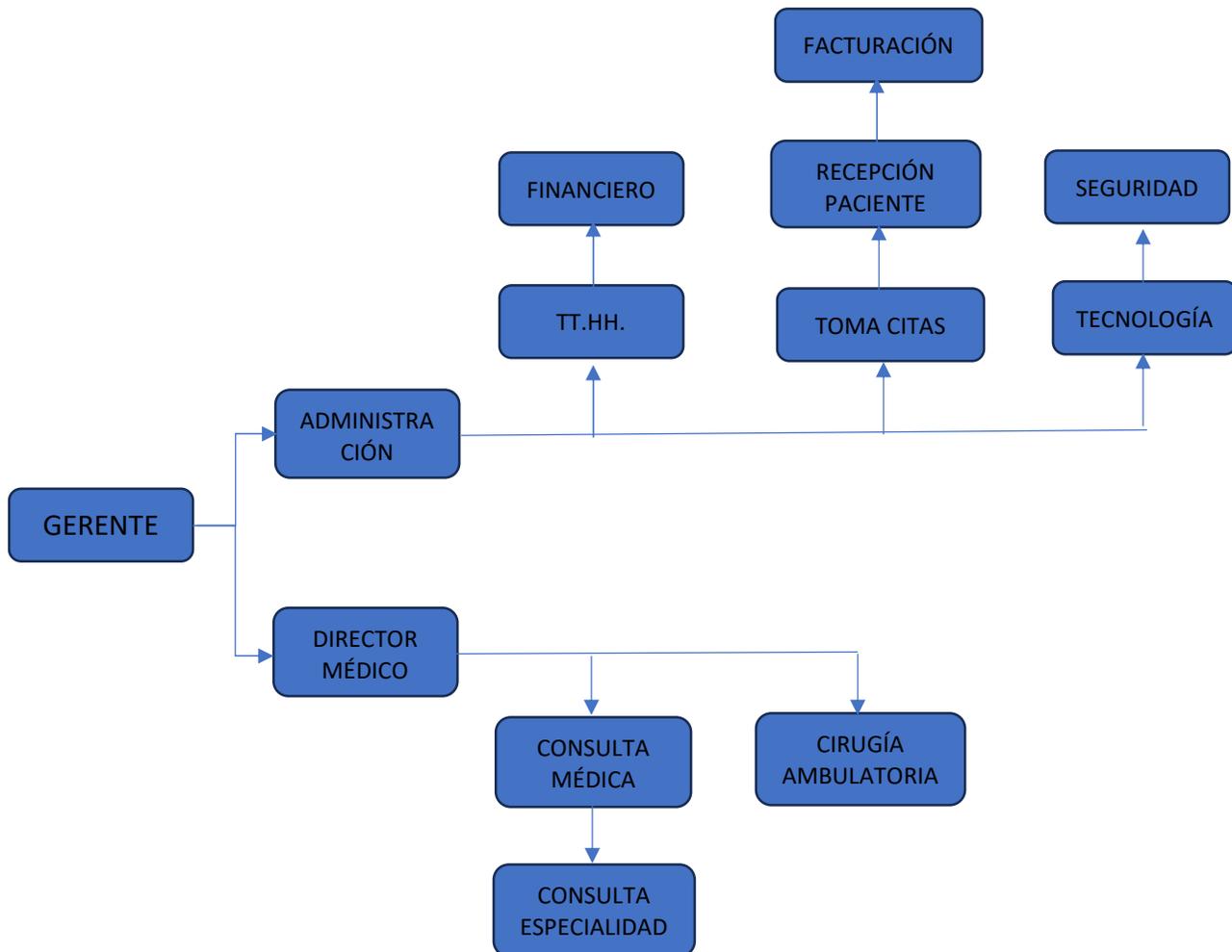
En Conclusión: BPM es:

- Una Práctica: Que tiene como objetivo generar valor para los clientes.
- Tiene como objeto: mejorar los procesos, no solo con realizarlos de manera correcta sino de implementarlos de la manera correcta para que tenga impacto en el cliente.
- Implica un análisis individual y general de los procesos ya que todos forman parte de un sistema que debe ser considerado de manera integral.

El trabajo del Centro Médico Quirúrgico hasta la actualidad se ha manejado en base a realizar procedimientos basados en buenas prácticas, no existen procesos formales a seguir, medir ni evaluar, por eso la urgencia de crear procesos y se puedan implementar con la finalidad de ver las oportunidades de mejora que esta implementación ofrezca y condiciones que se puedan mejorar con un solo beneficio que será para los pacientes.

De esta manera se ha graficado el flujo de los procesos y personas a cargo existentes en el Centro Médico quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva(Mutarraf, Barkaoui, Li, Wu, & Qu, 2018).

**FLUJO DE CÓMO SE REALIZAN LOS PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO  
MÉDICO QUIRÚRGICO DE CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA  
ACTUALMENTE**

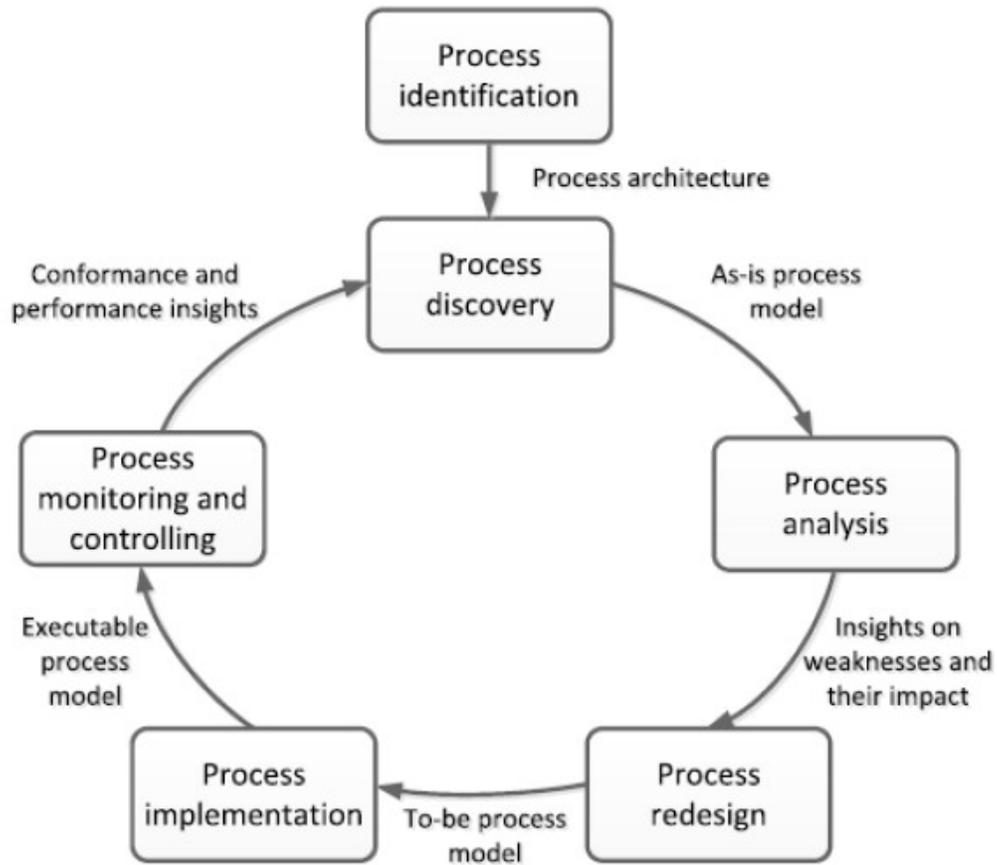


Fuente: Elaboración propia.

Para aplicar BPM en esta ausencia de procesos se deberá identificar los procesos más relevantes para el problema planteado, delimitar el alcance de cada uno de ellos e identificar las relaciones pueden presentan otros procesos, el propósito de aplicar BPM es garantizar que los procesos de negocio conduzcan a resultados positivos y se brinde el máximo valor a la institución y sus clientes.

Para comprender el proceso en detalle se debe realizar un modelo de proceso para tener claro lo que debemos hacer y cómo se va a hacer para monitorear el proceso y sus resultados.

## CICLO DE VIDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)



Fuente: (Business Process Change, A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals, 2014)(Sydle, 2022)

**PROCESOS QUE SE CONSIDERÁN ELABORAR PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
EN EL CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO DE CIRUGÍA PLÁSTICA Y  
RECONSTRUCTIVA**

**PROCESO QUIRÚRGICO EN BASE AL GIRO DE NEGOCIO.**

- Toma de citas y agendamiento en agenda virtual.
- Recepción de pacientes, toma de signos vitales y apertura de Historia Clínica Digital.
- Derivación a pacientes a los servicios de acuerdo con sus requerimientos.
- Firma de consentimiento informado a pacientes que se someterán a procedimientos quirúrgicos.

## **PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN DE PLAN GERENCIAL.**

### **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.**

#### **ANÁLISIS DEL ENTORNO SOCIAL:**

El centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva se encuentra ubicado en la ciudad de Quito sector norte que brinda atención a pacientes que requieren su atención desde hace 30 años y ha realizado atenciones a población de todas las edades, género, etnia y nivel socioeconómico ya que su servicio no solo se basa en brindar atención médica y quirúrgica estética sino también reconstructiva y se ha de añadir que también se ha sumado en ocasiones a brigadas médicas de solidaridad para atención gratuita brindada como acción social.

La oferta de servicios brindados como se ha mencionado es la atención a medicina general, cirugía ambulatoria de cara, cabeza y cuello en forma estética y cirugía ambulatoria reconstructiva.

Actualmente por los cambios que exige la sociedad de la cultura de retrasar el envejecimiento los requerimientos de la población se han visto incrementados en la búsqueda de servicios de estética y cosmética, aparatología y al final el procedimiento quirúrgico o definitivo para lograr los cambios deseados por el paciente, llevando al centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva a la equiparse de nueva tecnología que cubra las necesidades actuales de los pacientes guardando los lineamientos de ser un centro médico quirúrgico pero ambulatorio.

Los actuales requerimientos de los pacientes han hecho que el centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva vea la necesidad de publicitar sus servicios ya no solo por medio de la recomendación de sus pacientes sino también por medio de redes sociales o publicidad on line para la captación de un mayor número de pacientes para ofrecer servicios de alta calidad.

### **ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD.**

Es verdad que el envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas y la creciente conciencia sobre la salud están impulsando la demanda de servicios médicos pero se ha de notar que también el mantener una buena imagen personal se ha convertido en un plus el momento de desempeñar una función laboral, razón por la que la clientela de los servicios médicos de estética también se hayan incrementado lo que ha llevado a que el centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva vea la necesidad de realizar cambios tecnológicos y subirse al cambio de la digitalización de registros médicos que son pequeñas cosas que brindan mejora en los servicios de salud.

Los altos costos que tiene la atención médica en nuestro país son un desafío para los pacientes convirtiendo esto en una fortaleza del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva en el que los valores de consultas y procedimientos por el hecho de ser ambulatorios no representan costos excesivamente elevados e inalcanzables para los pacientes.

Las regulaciones actuales del Ministerio de Salud Pública que acuerdan la regularización de servicios de salud que realizan procedimientos quirúrgicos con fines estéticos han llevado a la necesidad que se regularice las funciones y actividades del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva que se

han manejado hasta la fecha como buenas prácticas médicas para traducirlas en procesos que determinen cada uno de los procesos a seguir para sus actividades diarias con el fin de reducir costos a largo plazo y mejora la calidad de atención brindada a sus pacientes porque ellos van tomando un papel más activo en su propia atención, lo que lleva a una mayor demanda de información y participación en decisiones médicas que deberán brindar mayor calidad y seguridad llevando a brindar estándares más altos de atención médica. (Dra. Verónica Serrano, 2017)

### ANALISIS FODA.



## **FORTALEZAS:**

- Contar con permisos de las instituciones reguladoras en el país.
- Contar con un equipo de trabajo especializado, altamente capacitado, con experiencia y orientado al cuidado de la salud médica quirúrgica de los pacientes del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva.
- Contar con Tecnología avanzada, equipamiento de vanguardia y técnicas modernas para llevar a cabo procedimientos de alta calidad.
- El horario que brinda atención a sus pacientes es acorde a las necesidades de procedimientos médico quirúrgicos planificados, lo que permite realizar una atención cercana y personalizada a cada paciente.
- Instalaciones equipadas y adecuadas para la atención de sus pacientes.
- Disposición de los pacientes para acudir a sus citas médico-quirúrgicas previamente planificadas (Ruiz; Hurtado, 2011).

## **OPORTUNIDADES:**

- La Creciente Demanda a consecuencia de la preocupación por la apariencia y el aumento de la consciencia sobre la salud y el bienestar impulsan la demanda de cirugía plástica y reconstructiva.
- Confianza de los pacientes que acuden a sus citas durante la trayectoria del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva
- Colaboración con otros profesionales de otras especialidades para ofrecer tratamientos integrales.
- Aprovechar la tendencia creciente de personas que viajan para someterse a cirugías plásticas a un costo más accesible.

## **DEBILIDADES:**

- Competencia, ya que la cirugía plástica es una especialidad altamente competitiva con numerosos centros y cirujanos compitiendo por pacientes.
- Riesgos por resultados impredecibles, resultados que pueden variar existiendo siempre riesgos asociados a cualquier procedimiento que no necesariamente van atados al procedimiento sino al cuidado que tuvo el paciente posterior al procedimiento quirúrgico o la respuesta de su organismo.
- Algunos costos por su técnica o aparatología utilizada pueden ascender a altos costos que si el paciente no dispone de medios puede verse limitado a la realización pue en nuestro país no existe la cobertura de seguros para procedimientos estéticos.

## **AMENAZAS:**

- Algunos cambios en las regulaciones de la legislación pueden afectar la forma que se realizan los procedimientos y se administra el centro, ejemplo en nuestro país es el cobro del impuesto al valor agregado para procedimientos estéticos.
- Resultados que hayan provocado insatisfacción en los pacientes pueden dañar la reputación del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva o disuadir a futuros pacientes lesionando la reputación del equipo de médicos y el centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva que podrían llevar a enfrentar demandas legales o desafíos relacionales con la responsabilidad médica.
- La evolución constante de la tecnología y la entrada de nuevos competidores podrían afectar la demanda y competitividad entre pares.

## **CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN.**

La cadena de valor del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva comprende una serie de actividades interconectadas que agregan valor a los pacientes y contribuyen al funcionamiento adecuado del centro, así describimos las siguientes:

1. Evaluación Médica: con la consulta al paciente para determinar sus necesidades y aspiraciones, con explicación del tratamiento y procedimiento, estableciendo un plan personalizado de atención al paciente.
2. Preparación preoperatoria: Con revisión de exámenes médicos para respaldar la seguridad del paciente, preparación física y emocional del paciente para la cirugía, respuestas a las dudas del paciente y obtención del consentimiento informado.
3. Procedimiento Quirúrgico: Realizar la cirugía según el plan acordado con utilización de tecnología y equipos médicos avanzados y de esta manera asegurar resultados precisos y seguros sin dejar de monitorizar al paciente durante el procedimiento.
4. Recuperación y Post operatorio: Con el seguimiento postoperatorio para garantizar una recuperación adecuada con la entrega de instrucciones para el cuidado en casa y manejo de posibles complicaciones resolviendo todas las inquietudes del paciente lo que dará soporte emocional necesario.
5. Servicios Complementarios: Ofreciendo tratamientos estéticos no quirúrgicos como inyecciones de relleno, bótox o tratamientos con láser.
6. Comunicación: Con promoción del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva a través de canales de marketing o redes sociales.
7. Gestión de Operaciones y Logística: Con la coordinación de citas y programación de cirugías, adquisición de suministros médicos y quirúrgicos y mantenimiento de registros médicos precisos y confidenciales.

8. Gestión Financiera y Facturación: Con cobro de servicios médicos o procedimientos y supervisión de gastos y presupuesto del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva
9. Calidad y Cumplimiento: Manteniendo altos estándares de seguridad y cumplimiento de normativas, con implementación de protocolos de limpieza y esterilización para cumplimiento de la calidad de los servicios ofrecidos.

Cada una de estas etapas contribuyen a conseguir el valor final que el centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva brinda a sus pacientes para asegurar una experiencia integral y satisfactoria.

### **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:**

La planificación estratégica del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva implica establecer una dirección clara y objetivos a largo plazo, así como definir las acciones necesarias para lograrlo, para lo que será necesario implementar

- Análisis de la Situación actual del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva: Servirá para conocimiento de la situación interna y externa considerando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como las tendencias en cirugía plástica, la demanda de servicios y competencias en el mercado.
- Elaboración de Objetivos: Con la definición de objetivos claros y medibles que muestren el crecimiento en pacientes, incluir gestión de procesos a sus servicios, expansión de servicios o mejora de la calidad con metas a corto y largo plazo para poder dar el seguimiento necesario.

- Desarrollo de Estrategias: con diseño de estrategias para alcanzar los objetivos y considerar la diferenciación competitiva como especializarse en ciertos procedimientos específicos.
- Asignación de Recursos: Determinar los recursos necesarios incluido el personal médico, equipos, presupuesto y tecnología.
- Implementación de Gestión de Procesos para que al tener un orden de las acciones y procedimientos a realizar se planifique campañas para mejorar la experiencia del paciente y desarrollo de nuevos procedimientos con cronogramas claros para la ejecución.
- Evaluación y Seguimiento: Sin una adecuada Gestión de Procesos no se puede realizar un adecuado monitoreo del progreso para comparar resultados en relación con los objetivos establecidos y de esa manera realizar los ajustes necesarios para abordar desafíos y aprovechar oportunidades.
- Adaptación a los cambios del mercado: como el entorno médico, tecnológico y normativo buscando la forma de mejorar la calidad de los servicios y satisfacción del paciente, esto se logrará con capacitación al personal del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva para que se pueda ofrecer atención de alta calidad y mantener altos los estándares profesionales.
- Comunicación: Manteniendo comunicación efectiva con los pacientes y los otros profesionales de la salud o entidades con quien se mantiene relación entendiendo que este proceso requiere adaptabilidad y evaluación para garantizar atención de calidad y competitividad cumpliendo los objetivos a largo plazo.

### **VISIÓN:**

Brindamos servicios médicos como modelo de sistema integrado de salud en el área médica estética y reconstructiva, reconocido por nuestro principal referente a nivel nacional e internacional que son nuestros pacientes.

**MISIÓN:**

Devolver la salud de nuestros pacientes y la comunidad es nuestra razón, brindando una atención de calidad y calidez al atender la recuperación de la salud o recuperando tu belleza.

**VALORES:**

Nuestros pacientes son nuestra prioridad, brindamos servicio médico integral, acogedor, inclusivo, compasivo, innovador y responsable.

El centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva como centro médico de especialidad pertenece a un nivel III contando con el permiso de funcionamiento requerido de acuerdo con las normas del órgano regulador, en nuestro país el Ministerio de Salud Pública por medio del ACCESS (Banegas, s/f)

**OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan piloto de gestión por procesos en el área quirúrgica en el centro médico quirúrgico en el período de agosto y septiembre del 2023.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Evaluar los procesos diseñados en el organigrama del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva como guías de atención a los pacientes que acuden al mismo con el fin de obtener atención médica.
2. Crear el plan piloto de la gestión por procesos del área quirúrgica del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva que detalle la estructura secuencial a seguir con los pacientes que asisten en busca de servicios quirúrgicos.

3. Implementar un formato de autorización (Consentimiento Informado) para conocimiento absoluto del paciente del procedimiento médico y/o quirúrgico a los que va a someterse y los posibles riesgos que podrían presentarse dentro del mismo.

## **PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.**

### **Roles y Responsabilidades del personal del centro médico quirúrgico.**

#### **LIDERAZGO Y ADMINISTRACIÓN:**

- Establecer un equipo directivo sólido y multidisciplinario que combine habilidades médicas y administrativas.
- Definir claramente las responsabilidades de cada miembro del equipo y fomentar la comunicación y la colaboración entre ellos en base al proceso que se implementará.
- Implementar un enfoque de liderazgo basado en la empatía y la transparencia para motivar al personal ya que es necesario la participación total del equipo para crear un ambiente de trabajo positivo.
- Elaboración de un manual de procesos como protocolo interno de funcionamiento de la institución.

**GERENTE:** Gestión operativa de supervisión de todas las operaciones asegurando que los procesos médicos y administrativos se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva.

**ADMINISTRACIÓN:** Área conformada por profesionales que cumplen funciones en las operaciones de áreas administrativas del centro médico como son áreas de: Financiero, Talento Humano, Recepción y seguimiento del paciente, Tecnología y Seguridad, monitorea el desempeño del centro médico, analiza datos y brinda retroalimentación para realizar los ajustes necesarios para mejora continua en base a cumplimiento de normativas y regulaciones vigentes y relevantes en la industria de la salud y la cirugía(David & David, 2017).

**DIRECTOR MÉDICO:** Responsabilidad fundamental en la gestión clínica y la calidad de atención proporcionada a los pacientes bajo Supervisión médica a todo el equipo médico para garantizar se cumplan los estándares médicos y protocolos de atención, participa en la atención médica incluida la programación de cirugías que deben cumplirse con estándares de calidad para la atención médica y promoviendo la seguridad del paciente con precisión diagnóstica asegurándose de que el personal se encuentre especializado en últimas técnicas médicas lo que lleva a un trabajo interdisciplinario y fomenta investigación y desarrollo además que evalúa el desempeño clínica e identifica áreas de mejora, de esta manera el director asegura un entorno de trabajo colaborativo y profesional.

**RECURSOS HUMANOS:**

- Establecer programas de capacitación y desarrollo continuo para el personal médico, de salud y administrativo, asegurando que estén actualizados en las últimas prácticas y tecnologías.
- Implementar políticas de reconocimiento del personal a través de incentivos y oportunidades de crecimiento profesional.
- Fomentar un ambiente laboral que promueva el respeto mutuo.
- Encargado de la contratación y capacitación de personal médico y administrativo fomentando un ambiente colaborativo.

## **GESTIÓN FINANCIERA:**

- Realizar un análisis financiero periódico para evaluar la viabilidad económica de los servicios y procedimientos ofrecidos.
- Establecer un sistema de facturación y cobro eficiente para optimizar los flujos de efectivo.
- Encargados de administrar el presupuesto, controlar costos, garantizar una facturación precisa y maximizar la rentabilidad de la institución.

## **MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS:**

- Desarrollar estrategias de marketing enfocadas en los servicios médicos-quirúrgico ofrecidos y la reputación de la institución.
- Mantener una presencia activa en medios digitales y redes sociales para comunicar noticias como nuevas técnicas médico-quirúrgicas y consejos de salud.
- Establecer relaciones con médicos especialistas para construir una red sólida de referencia y atraer pacientes.

## **INNOVACIÓN Y DESARROLLO:**

- Fomentar la investigación e implementación de nuevas tecnologías y procedimientos en cirugía plástica y reconstructiva que mejoren la calidad y eficiencia en la atención médico-quirúrgica.
- Crear un comité de innovación para evaluar y priorizar nuevas oportunidades de mejora.

## **CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:**

- Desarrollar un programa integral de control de calidad y seguridad del paciente, con protocolos para prevenir infecciones, errores y eventos adversos, para lo que se implementará el proceso para el área médico-quirúrgica del Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva.
- Establecer indicadores de desempeño para medir la calidad de la atención médico-quirúrgica, como número de cirugías, número de desistimiento del procedimiento o número de retoques de cirugías realizadas para y satisfacción del paciente (Barzola, Cruz, Montenegro, & Angulo, 2019).
- Realizar auditorías regulares y análisis de retroalimentación para identificar áreas de mejora y aplicar cambios en consecuencia.
- Su función es abrir una historia clínica correcta, entregando un número de expediente para su registro y por medio de él brindar la atención y el seguimiento posterior.

## **TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN:**

- Implementar un sistema de información integrado que permita un flujo eficiente de datos clínicos, administrativos y financieros.
- Incorporar tecnologías como la historia clínica electrónica para mejorar la accesibilidad y la coordinación de la atención en la consulta médica y quirúrgica.
- Garantizar la seguridad de la información y el cumplimiento de las regulaciones de protección de datos.

- Mantener los equipos médicos actualizados para garantizar diagnósticos precisos y procesos eficientes(Calentano, 2021).

#### **SEGURIDAD:**

- Establecer protocolos de seguridad con el cumplimiento de normativas para garantizar atención segura y de alta calidad a los pacientes.

#### **RECURSOS PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES:**

#### **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:**

- Capacitar en liderazgo y gestión de equipos en entornos de atención médico-quirúrgica.

#### **MEJORA CONTINUA DE PROCESOS:**

- Metodologías de mejora continua, como metodología Lean, aplicadas a la gestión hospitalaria.
- Elaboración e implementación de procesos en todas las áreas del Centro Médico Quirúrgico de Cirugía Plástica y Reconstructiva.

#### **INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE MERCADO:**

- Datos demográficos de la población local para entender las necesidades de los pacientes.
- Estudios de competidores y análisis de mercado para identificar fortalezas y oportunidades para diferenciarse.

#### **DATOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTO:**

- Información financiera actualizada de la institución, incluyendo ingresos, gastos, costos operativos y proyecciones financieras.
- Datos sobre inversión en tecnología médica, infraestructura y recursos humanos.

#### **PLANES DE MEJORA DE CALIDAD Y SEGURIDAD:**

- Protocolos y estándares de calidad en la atención médico-quirúrgica, así como estrategias para mejorar la seguridad del paciente y el personal de salud al firmar un Consentimiento Informado para la realización de los procedimientos.

#### **TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN:**

- Información sobre sistemas automatizados y software de registro electrónico para optimizar la eficiencia y la gestión de datos mejorando la eficiencia del tiempo en consulta con el paciente.

#### **PLAN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN:**

- Estrategias de marketing para promocionar los servicios y atraer a nuevos pacientes.
- Plan de comunicación interna y externa para mantener a todas las partes interesadas informadas.

Una vez que se ha realizado el análisis de la operatividad del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva se ha visto la necesidad de la elaboración de realizar la gestión de procesos para su implementación inmediata y de esta manera crear una herramienta con la cual se puedan seguir procesos de manera objetiva para que sean cumplidos de manera correcta y si en el camino se

determina no poder llevarlos a cabo ir corrigiendo e implementando mejoras hasta que el proceso se cumpla de manera correcta y este sea capaz de ser perfeccionado y sobre todo poder ser evaluado y medido una vez se realice la implementación. Con este antecedente y en base al giro de negocio del centro médico quirúrgico de cirugía plástica y reconstructiva se realizará la elaboración del proceso de la atención quirúrgica que se realiza en la institución.

## **PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA QUIRURGICA:**

### **EVALUACIÓN INICIAL:**

- Consulta inicial con cirujano
- Atención del paciente para discutir expectativas, riesgos y beneficios del procedimiento
- Evaluación médica para determinar aptitud quirúrgica del paciente.

### **PREPARACIÓN PREOPERATORIA:**

- Solicitud de exámenes prequirúrgicos.
- Instrucciones sobre preparación prequirúrgica (ayuno, medicamentos, medidas generales, etcétera)
- Se completa información en historia clínica.
- Firma de Consentimiento Informado

### **DÍA DE LA CIRUGÍA:**

- Registro del paciente para su cirugía.
- Valoración final por el cirujano

- Administración de medicina relajante muscular vía oral
- Administración de anestesia local
- Inicio de Procedimiento quirúrgico

### **CIRUGÍA:**

- Cirujano lleva a cabo el procedimiento planificado
- Equipo médico (ayudante, instrumentista y circulante) asegura la esterilidad y seguridad del paciente durante la cirugía.

### **POSTOPERATORIO Y RECUPERACIÓN:**

- Paciente es trasladado a recuperación después de la cirugía
- Se monitorea su estado con control de signos vitales y control de dolor o sangrado.
- Se brinda cuidado especializado para garantizar una pronta recuperación.

### **SEGUIMIENTO:**

- Se proporciona información de forma verbal y escrita de indicaciones médicas post operatorias a un familiar del paciente.
- Registro de cita de seguimiento para evaluar recuperación y retirar suturas, apósitos o lo que sea necesario.
- Brindar información al paciente para contacto en caso de presentarse cualquier complicación o inquietud del paciente.

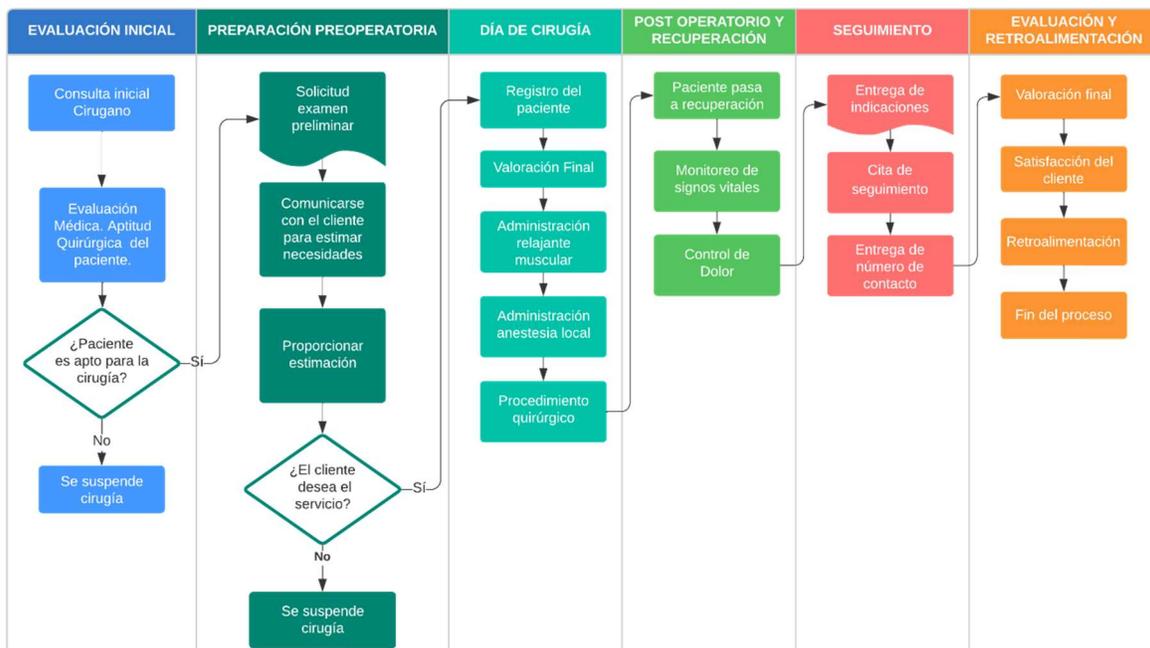
## EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN:

- En las citas posteriores se realizará una valoración final del resultado y la satisfacción del paciente.
- Dar retroalimentación para mejorar los procesos y la calidad de la atención.

## PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA QUIRÚRGICA

COD: S1-001  
 VER: 01  
 FECHA: 15 AGOSTO 2023  
 PAG: 01 DE 01

### ATENCIÓN MÉDICA QUIRÚRGICA



Elaborado en Lucid Chart.

Autor: Ivett Cisneros

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CÓDIGO DE NUREMBERG**

El código de Nuremberg es un conjunto de principios éticos para la investigación médica en seres humanos, fue desarrollado posterior a la Segunda Guerra Mundial en los Juicios de Nuremberg como respuesta a los experimentos médicos atroces realizados por los nazis en los prisioneros, tiempo donde se suscitaron gravísimos atropellos a los derechos humanos, dicho texto tiene el mérito de ser el primer documento que planteó explícitamente los principios que establecen las pautas y la obligación de solicitar el Consentimiento Informado y la protección de los participantes en investigaciones médicas, el Consentimiento Informado es un documento que expresa la autonomía de la decisión del paciente a optar por un tratamiento o procedimiento médico, expresando de manera general el absoluto y esencial consentimiento voluntario del sujeto humano para que de esta manera se evite todo sufrimiento físico, mental y daño innecesario que podrían llevar a la muerte o daño grave de la salud.

El riesgo por tomar nunca debe exceder el nivel determinado por la importancia humanitaria del problema estableciendo condiciones adecuadas para proteger al paciente contra cualquier posibilidad remota de daño, incapacidad o muerte. (Andruet & Hiruela de Fernández, 2001)

### **DECLARACIÓN DE HELSINKY**

La Declaración de Helsinki es un conjunto de principios éticos y pautas para la investigación médica en seres humanos emitida por la Asociación Médica Mundial (WMA) y fue adoptada por primera vez en 1964 y ha sido revisada en varias ocasiones desde entonces (Lasagna, 1995). La declaración establece las normas éticas para la investigación clínica, incluido el Consentimiento Informado, la evaluación de riesgos y beneficios, la protección de los participantes vulnerables y

la integridad científica con el objetivo de garantizar la seguridad y los derechos de las personas que participan en estudios médicos (Barrios Osuna, Anido Escobar, & Morera Pérez, 2016).

Con la Declaración de Helsinki la asociación médica trataba de demostrar que era posible la auto regulación en el control ético de la investigación con seres humanos, por esta razón el código de Nuremberg que fue redactado para juzgar a los médicos nazis por los atroces crímenes realizados durante la Segunda Guerra Mundial que la asociación médica no lo sentía cercano a la profesión, es frecuente escuchar que la Declaración de Helsinki tomó como base el Código de Nuremberg pero el enfoque es distinto porque el Código centraba su atención en los derechos del sujeto de estudio y afirmaba su consentimiento mientras que la Declaración de Helsinki fundaba postulados éticos en la integridad moral y responsabilidad del médico convirtiéndose en una referencia ética en la práctica, a medida que fue incorporada a las legislaciones nacionales. (Mundial, 1964) (Lasagna, 1995)

Aquí es donde se crea el Consentimiento Informado que es un documento que el paciente debe firmar, este documento escrito en el que el paciente autoriza la realización de un procedimiento médico o intervención quirúrgica es básicamente una autorización escrita de la aceptación de su atención y sirve de guía en el proceso de diálogo. (Botell, García, & Hernández, 2005)

Por esta razón en el proceso quirúrgico se ha determinado como factor muy importante la firma del Consentimiento Informado por parte del paciente para que pueda someterse a un procedimiento quirúrgico ya que es un componente esencial en cualquier procedimiento médico, con mucha más razón para cirugías.

El consentimiento informado es un paso crucial para asegurar que el paciente esté completamente informado, involucrado y también protegido en el proceso de toma

de decisiones médicas especialmente en procedimientos quirúrgicos donde los riesgos y las implicaciones pueden llegar a ser significativas, las razones por las que el cliente debe firmar este documento son las siguientes:

- 1. INFORMACIÓN:** El consentimiento informado proporciona al paciente una comprensión completa sobre el procedimiento quirúrgico al que se va a someter, lo que incluye riesgos, beneficios y posibles complicaciones, lo que permite al paciente tomar decisiones informadas sobre su cirugía a la que va a someterse.
- 2. AUTONOMÍA:** El consentimiento informado respeta la autonomía y la capacidad de decisión del paciente sobre su propia salud, permitiéndole participar activamente en la toma de decisiones médicas y elija el tratamiento más adecuado para su tratamiento.
- 3. PROTECCIÓN LEGAL:** La firma del consentimiento informado protege tanto al paciente como al médico y a la institución donde se realiza el procedimiento quirúrgico, en caso de disputa legal el documento sirve como evidencia de que el paciente fue debidamente informado sobre los riesgos y voluntariamente aceptó someterse al procedimiento.
- 4. PREVENCIÓN DE DEMANDA:** El consentimiento informado ayuda a prevenir demandas por negligencia médica al demostrar que se proporcionó una explicación adecuada de los riesgos y beneficios y que el paciente aceptó conscientemente los posibles resultados, al firmar el cliente también evita malentendidos o desacuerdos futuros sobre la información proporcionada.
- 5. SEGURIDAD AL PACIENTE:** El consentimiento informado debe brindar información completa sobre los riesgos lo que permite al paciente estar mentalmente preparado para las posibles complicaciones y que así

comprenda la importancia del cumplimiento de las instrucciones pre y post operatorias.

- 6. RESPETO ÉTICO Y LEGAL:** La firma del consentimiento informado es un requisito ético y legal en la mayoría de los países, los médicos tienen la obligación ética y legal de respetar la autonomía y voluntad del paciente.

La comunicación médico-paciente es una disciplina metodológica, que requiere aprendizaje y la convicción de que es una competencia del buen profesional de salud (Vázquez Guerrero, Ramírez Barba, Vázquez Reta, Cota Gutiérrez, & Gutiérrez Muñoz, 2017). Un paciente mejor informado tiene mayor adhesión al tratamiento y fidelidad al establecimiento de salud que lo acogió; una buena información incluso disminuye los procesos judiciales, en vista de que los problemas en la relación entre médico y paciente por mala comunicación son las principales causas de quejas de los pacientes. (Reader, Gillespie, & Roberts, 2014)(Brennan, 1999)

Todo Consentimiento Informado debe detallar la siguiente información:

## **FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**PACIENTE:**

**FECHA:**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

Detallar nombre de el/los procedimientos que se va a realizar al paciente.

**RIESGOS Y BENEFICIOS:**

Enlistar los posibles riesgos y beneficios del procedimiento.

**PROCESO DEL PROCEDIMIENTO:**

Deberá indicar cómo se llevará a cabo el procedimiento.

**ANESTESIA:**

Describir el tipo de anestesia que recibirá durante el proceso quirúrgico.

**DERECHOS DEL PACIENTE:**

Como paciente, entiendo que tengo el derecho de realizar preguntas y obtener respuestas satisfactorias previo a dar mi consentimiento. Tengo la opción de retirar mi consentimiento en cualquier momento antes del procedimiento.

**CONSENTIMIENTO DEL PACIENTE:**

Certifico que he leído o que se me ha leído y explicado el contenido de este formulario. Mis preguntas han sido respondidas satisfactoriamente y comprendo los riesgos, beneficios y alternativas del procedimiento. Doy mi consentimiento voluntario para someterme al procedimiento descrito anteriormente.

**FIRMA DEL PACIENTE:**

**FECHA:**

**PRESUPUESTO INICIAL Y MANTENIMIENTO MENSUAL (PRIMER MES):**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO</b>
Creación de Página WEB Centro Médico Quirúrgico	1500
Mantenimiento sitio web (mensual)	50
Implementación de software en la nube para manejo de información médica y financiera de manera digital (70 – 100 por usuario)	2000
Capacitación del software a todo el personal que va a utilizarlo	500
Elaboración de manual interno de procesos diseñado para la implementación en el Centro Médico Quirúrgico	5.000
Capacitación por parte de Talento Humano para el personal en la implementación de Procesos	200
Manejo de redes sociales y marketing (mensual)	70
<b>TOTAL:</b>	<b>7.520</b>

**CRONOGRAMA PROPUESTO:**

<b>ACTIVIDADES:</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>
Adquisición de software para información digital	x					
Implementación de nuevo software en consultorios médicos		X				
Diseño sitio web	x					
Elaboración de manual de Procesos internos de funcionamiento	x	X				
Capacitación para conocimiento y cumplimiento del Manual de Procesos internos de funcionamiento		X				
Implementación de Procesos Internos en el funcionamiento diario			x			
Autoevaluación de calidad de servicio y calidad de atención mediante encuesta a clientes				x		
Retroalimentación a Personal de salud y administrativo				x	x	X
Capacitación continua al personal médico y administrativo						

**ANEXOS (LOGO):**



## **CONCLUSIONES:**

La implementación de gestión de procesos en los ámbitos de salud nos lleva a concluir en:

1. Mejora la calidad de la atención de médica y quirúrgica al estandarizar y optimizar procesos médicos entregando mejor calidad en la atención de los pacientes, ofreciendo seguridad al prevenir errores reduciendo el riesgo en la atención médica y quirúrgica.
2. Eficiencia al utilizar los recursos de una forma óptima, lo que incluye el tiempo del personal médico y administrativo, suministros traduciendo a ahorro de costos y aumento de productividad.
3. Al mantener un orden de procesos se cumplen las regulaciones, estándares médicos y normativas evitando sanciones y manteniendo las acreditaciones.
4. Mejora la atención con la coordinación del trabajo entre departamentos o diferentes equipos médicos.
5. Mejora la satisfacción del paciente al recibir mayor calidad en la atención.
6. Respecto a las instituciones de salud los procesos ayudan a adaptarse a nuevas tecnologías, prácticas y modelos de atención.

## **RECOMENDACIONES:**

La implementación de procesos en un centro médico quirúrgico es esencial para garantizar la seguridad de los pacientes y la eficiencia en la atención, por esta razón se ha decidido incluir en el presente trabajo algunas recomendaciones a tomar en cuenta:

1. Designar un equipo responsable de la implementación y supervisión de procesos, lo que debe incluir personal médico, de enfermería, administración y personal de apoyo.
2. Desarrollar protocolos y procedimientos estándar para cada tipo de cirugía y asegurarse de capacitar a todos los miembros del equipo.
3. El centro médico quirúrgico debe cumplir con todas las regulaciones y estándares de seguridad y calidad de atención médica.
4. Invertir en equipos y tecnología médica para mejorar la precisión y eficiencia de las cirugías
5. Implementar estrictos protocolos para prevención y control de infecciones.
6. Identificar los riesgos potenciales de cada proceso y toma de medidas para minimizarlas.
7. Planificar anticipadamente el uso de recursos como quirófanos, equipo médico, suministro y de esta manera optimizar la programación de cirugías.
8. Mantener comunicación clara y precisa entre todos los integrantes del equipo de trabajo, pacientes y sus familiares.
9. Mantener un sistema de seguimiento para evaluar eficacia de los procesos y realizar mejora continua.
10. Retroalimentación continua con capacitación para mantener actualizado al equipo.

Se ha de tener en cuenta que lo mas importante es la seguridad del paciente razón por la que todos los procesos deberán estar diseñados y enfocados en ese objetivo.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Andruet, A., & Hiruela de Fernández, M. del P. (2001). El Código de Nuremberg y su vinculación con el consentimiento informado. *Anuario de derecho Civil*, Vol. 6.
- Banegas, D. (s/f). La ACESS regula y supervisa la atención de salud de tercer nivel.
- Barrios Osuna, I., Anido Escobar, V., & Morera Pérez, M. (2016). Helsinki declaration: Changes and interpretation. *Revista Cubana de Salud Publica*, Vol. 42.
- Barzola, A. E. D., Cruz, R. E. B., Montenegro, M. del R. M., & Angulo, M. A. M. (2019). THE ROLE OF THE NURSING PROFESSIONAL IN THE PRIMARY HEALTH CARE SYSTEM IN ECUADOR. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 2(2).
- Botell, M. L., García, L. A. P., & Hernández, M. G. (2005). Consentimiento informado. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 21(5–6).  
<https://doi.org/10.35366/93499>
- Brennan, T. A. (1999). Proposed Revisions to the Declaration of Helsinki — Will They Weaken the Ethical Principles Underlying Human Research? *New England Journal of Medicine*, 341(7). <https://doi.org/10.1056/nejm199908123410712>
- Calentano, D. S. M. (2021). Gordis Epidemiología. En *6ta Edición*.
- David, F. R., & David, F. R. (2017). *Conceptos de administración estratégica* (15a ed.). Pearson Educación S.A.
- Dra. Verónica Serrano. Acuerdo ministerial 0001 2017. , Pub. L. No. 534, Registro Oficial 534 2 (2017). Ecuador.
- Fuenlabrada Hospital Universitario. (2015). *Plan estratégico 2015 - 2019* (Tesis). Hospital Universitario de Fuenlabrada, Madrid.
- Harmon, P. (2019). Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals, Fourth Edition. En *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals, Fourth Edition*. <https://doi.org/10.1016/C2017-0-02868-9>
- Hernández-Nariño, A., Delgado-Landa, A., Marqués-León, M., Nogueira-Rivera, D., Medina-León, A., & Negrín-Sosa, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyyps15-31.ggpp>
- Lasagna, L. (1995). The Helsinki declaration: Timeless guide or irrelevant anachronism? *Journal of Clinical Psychopharmacology*, Vol. 15. <https://doi.org/10.1097/00004714-199504000-00002>
- Mundial, A. M. (1964). Declaración de Helsinki. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *Acta bioethica*.

- Mutarraf, U., Barkaoui, K., Li, Z., Wu, N., & Qu, T. (2018). Transformation of Business Process Model and Notation models onto Petri nets and their analysis. *Advances in Mechanical Engineering*, 10(12). <https://doi.org/10.1177/1687814018808170>
- Reader, T. W., Gillespie, A., & Roberts, J. (2014). Patient complaints in healthcare systems: A systematic review and coding taxonomy. *BMJ Quality and Safety*, Vol. 23. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2013-002437>
- Ruiz; Hurtado. (2011). Estudio de Planeación Estratégica tipo FODA en el cuerpo médico del American British Cowdray Medical Center. *Anales Médicos*, 56.
- Sydle, G. (2022). ¿Qué es BPM (Business Process Management)? Aprende todo sobre Gestión de Procesos de Negocio.
- Vázquez Guerrero, A. R., Ramírez Barba, É. J., Vázquez Reta, J. A., Cota Gutiérrez, F., & Gutiérrez Muñoz, J. A. (2017). Consentimiento informado. ¿Requisito legal o ético? *Cirujano General*, 39(3). <https://doi.org/10.35366/77032>
- White, S. A., & Miers, D. (2009). Guía de referencia y modelado BPMN. En *Chemistry & ...*