

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS



**Implementación de un plan estratégico de acción para el mejoramiento de tiempos
de entrega de resultados del servicio de resonancia magnética del hospital
Vozandes Quito 2023**

Docente Guía

Dr. Ronnal Patricio Vargas

Autor

Christian Janlou Betancourt Revelo

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 5 |
| ABSTRACT | 6 |
| CAPITULO 1: | 7 |
| REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 7 |
| 1. Introducción..... | 7 |
| 1.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa..... | 8 |
| 1.2 Oferta y demanda de servicios | 11 |
| 1.3 Análisis geoespacial y geopolítico | 13 |
| 1.4 Oferta de servicios | 14 |
| 1.5 Población Atendida | 14 |
| 1.3 Demanda de servicios Insatisfecha | 15 |
| 1.7 Justificación del planteamiento del problema. | 16 |
| 1.10 Matriz de evaluación de alternativas | 21 |
| CAPÍTULO II | 22 |
| Justificación y aplicación de la metodología cualitativa para la realización del plan de prestación de servicios | 22 |
| 2.1 Gestión Gerencial de la dirección..... | 22 |
| 2.2 Gestión estratégica de marketing | 23 |
| 2.3 Gestión Administrativa y Recursos Humanos | 23 |
| 2.3 Gestión Administrativa y Recursos Humanos | 23 |
| 2.4 Gestión Financiera | 23 |
| 2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística..... | 24 |
| 2.8 Justificación de la metodología..... | 25 |
| 2.9 Metodología. | 26 |
| 2.3 Población de estudio | 26 |
| 2.4 Estimación de la muestra..... | 26 |
| 2.5 Técnicas y procedimientos de recolección de información | 26 |
| CAPÍTULO III | 30 |
| PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL | 30 |
| PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO | 31 |
| 3.1 Análisis del Entorno Social..... | 31 |
| 3.2 Análisis de la industria de servicios de salud (M. Porter) | 31 |
| 3.3 Análisis FODA | 32 |
| 3.4 Cadena de Valor de la Organización..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO | 35 |
| 3.3 Gestión Financiera | 40 |
| 3.3.1 Indicadores de Gestión Financiera por áreas | 41 |
| 3.4 Gestión | 41 |
| 3.5 Capacidad Instalada | 41 |
| CAPITULO IV..... | 42 |
| 4.1 Limitaciones y restricciones de la gestión gerencial | 42 |
| 4.2 Conclusiones y recomendaciones | 42 |
| 4.2.1 Conclusiones | 42 |
| 4.2.2 Recomendaciones | 43 |

Declaración de autoría.

“Declaro que este trabajo de gestión es original, de mi autoría, excitado de las fuentes correspondientes y consecuentemente las disposiciones legales que protegen los derechos”

RESUMEN

El hospital Vozandes siendo un hospital de cuarto nivel cuenta con todos los servicios médicos disponibles para la población ecuatoriana. Actualmente se encuentra expandiéndose por varias zonas del distrito metropolitano de Quito, busca brindar a la comunidad un servicio de calidad en base del amor a Dios y al servicio del paciente. Las imágenes por resonancia magnética parten tras un largo proceso de digitalización para su correcta interpretación médica.

Los requerimientos por parte de pacientes y médicos han aumentado en los últimos dos años, la competencia con otros centros radiológicos u hospitales han sido detonantes para mejorar el sistema de salud puesto que todos requieren y exigen criterios de atención de salud óptimos.

La falta de personal médico especializado en resonancia magnética ha causado que los informes radiológicos sean realizados con demora ocasionando en los pacientes y médicos tratantes molestias para su tratamiento

Mediante un plan de acción se busca mejorar el proceso de informes de resonancia magnética para lograr brindar la atención de calidez humana hacia los pacientes. Varias propuestas administrativas, clínicas son las que se mencionan para la optimización de resultados en los informes de los exámenes realizados; como contratación de nuevo personal, socialización con médicos para analizar prioridades y casos especiales

Conjuntamente con la colaboración de departamento de talento humano y gestion gerencial se lograra el desarrollo del plan y la mejora gracias a indicadores que evidenciaran el buen desenvolvimiento del plan de acción gerencial

ABSTRACT

The Vozandes hospital, being a fourth level hospital, has all the medical services available for the Ecuadorian population. It is currently expanding through several areas of the metropolitan district of Quito, seeking to provide the community with quality service based on the love of God and the service of the patient.

Magnetic resonance images start after a long digitization process for correct medical interpretation. Requirements from patients and doctors have increased in the last two years, competition with other radiological centers or hospitals has been a trigger to improve the health system since everyone requires and demands optimal health care criteria.

The lack of medical personnel specialized in magnetic resonance imaging has caused radiological reports to be made with delays, causing discomfort to patients and treating physicians during their treatment.

Through an action plan, we seek to improve the MRI reporting process to provide warm, humane care to patients. Several administrative and clinical proposals are mentioned for optimizing results in the reports of the examinations carried out; such as hiring new staff, socializing with doctors to analyze priorities and special cases. Together with the collaboration of the human talent and managerial management

department, the development of the plan and improvement will be achieved thanks to indicators that will demonstrate the good development of the management action plan.

CAPITULO 1:

REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1. Introducción

La resonancia magnética nuclear es una técnica radiológica que está diseñada para obtener imágenes mediante procesos digitales en los cuales están involucrados procesos químicos y radiofrecuencia para potenciar imágenes de todo el cuerpo humano.

“La salud de todos los pueblos es una condición fundamental para lograr la paz y la seguridad y depende de la más amplia cooperación de las personas y de los Estados”
(OMS, s. f.) Según proyecciones del Instituto Nacional de Estadística

Gerencia en Salud es una opción atractiva para aquellos que desean liderar y administrar organizaciones de salud eficientes y de alta calidad. El mercado laboral actual de la administración hospitalaria de Ecuador exige líderes en salud que estén actualizados en cuanto a regulaciones y avances médicos, capaces de adaptarse a los cambios constantes en la industria. (3) UDLA

Análisis de la situación gestión de gestión gerencial

La dirección de las instituciones de salud determina un factor necesario para un correcto desempeño de un área o servicio de alguna entidad pública o privada, siguiendo procesos que deben desempeñar cada personal y a cargo de un jefe operativo o gerente del área.

1.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El Hospital Vozandes Quito un establecimiento con varios años dentro del servicio del país cuenta con permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública, siendo eje transversal que garantiza la seguridad del paciente se ve reforzado por el mismo, que se clasifica en el tercer nivel.

Tiene entre varias especialidades importantes como son: medicina familiar, clínica de anatomía patológica, medicina interna, oftalmología, cirugía general y plástica, reumatología, cardiología, otorrinolaringología, imagenología, odontología, oncología. También tiene componentes de servicios en diagnóstico médico como: Laboratorio clínico, Servicio de Imagen, Servicio de Cardiología y terapia fisiológica formando Cardiopulmonar, departamento de terapia física.

El hospital vozandes quito a su vez cuenta con varias sucursales dentro y fuera de la ciudad iniciando con una nueva sucursal en Carapungo, una nueva en el valle de los Chillos y una fundación en la Shell.

(Hospital Vozandes, 2021).

Inicialmente el Hospital Vozandes inició como una fundación médica por parte de inversores extranjeros quienes buscaban brindar salud hacia varias comunidades de la ciudad y del país, Actualmente” el Hospital Vozandes Quito es una entidad gubernamental sin fines de lucro y pertenece al ACHPE (Asociación de Clínicas y Hospitales privados del Ecuador)”. (Hospital Vozandes, 2021)

El sistema organizacional del Hospital Vozandes está diseñado de la siguiente manera:

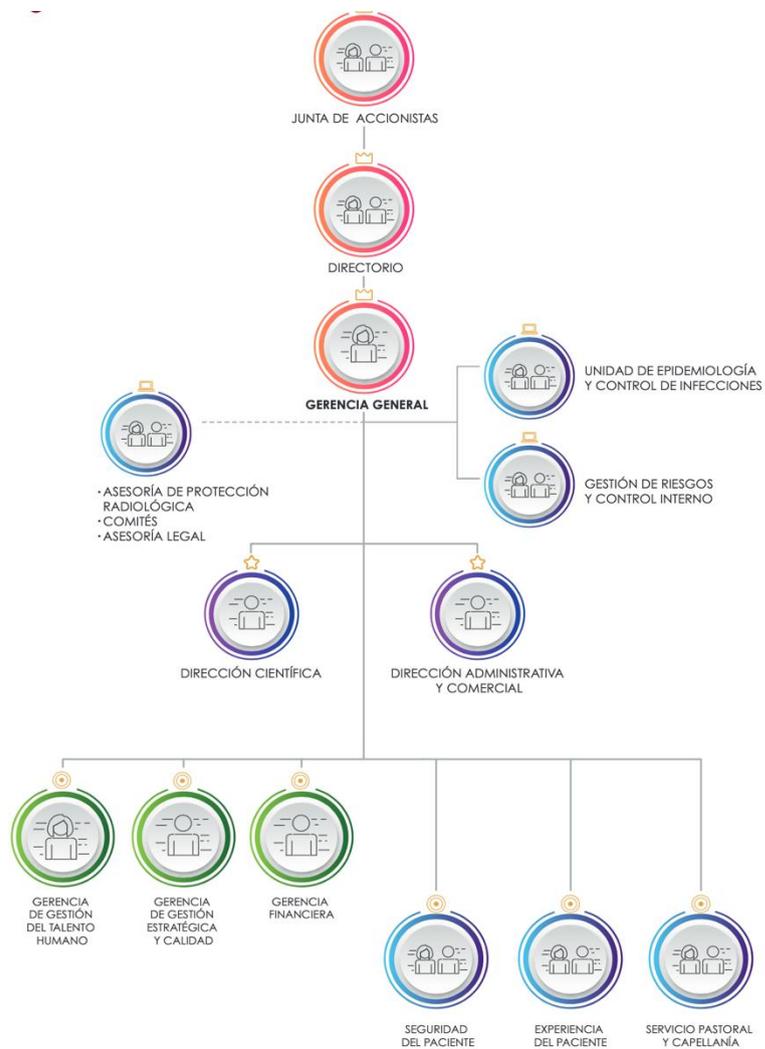


Figura 1. Organigrama del Hospital Vozandes Quito

Según podemos evidenciar en esta tabla el Hospital Vozandes se encuentra segmentado desde junta de accionistas, directorio y gerencia general, a su vez desplegándose hacia los más relevantes quienes son Dirección Científica y Dirección Administrativa y Comercial.

En lo referente a atención por hospitalización el hospital cuenta con varios lugares para hospitalización de pacientes con cierto número de habitaciones distribuidas en varios pisos y segmentos iniciando con Tercer piso: disponibilidad de setenta y cinco camas, Segundo piso: treinta y un camas, en terapia intensiva: diez camas de los cuales se subdividen en seis camas para pacientes de cuidados intermedios o intensivos dos para pacientes con tratamientos coronarios y dos camas para pacientes de neonatología, adicionando una cama extra para pacientes que requieran servicio de diálisis.

El personal operativo y administrativo del hospital está distribuidos con 521 personas aproximadamente.

Dentro de los cuales el personal de género masculino: n 156, personal de género femenino: n 365, Mujeres Embarazadas: n 5, Personal con capacidades especiales n 10, cumpliendo varios turnos dentro del sistema que es de 24 horas, entre estos diurnos presencialmente: 393, guardias o turnos de velada, nocturnos: 305 personas.

Dentro del área de interés para esta investigación se incluye para el servicio de Imagen quien está abarcando al departamento de resonancia magnética: dentro del área de imagen contamos con dos tomógrafo marca SIEMENS uno de 32 cortes y el otro de 128 cortes dos equipos de rayos X digital uno marca SIEMENS, otro marca SHIMADZU, cuatro equipos de ecografía digital 4D un panorámico dental digital, un mamógrafo digital, un angiógrafo con sustracción digital, dos equipos de radiografía portátil digital, dos intensificador es de imágenes digitales.

En el apartamento de Resonancia Magnética encontramos un Resonador marca SIEMENS de 1.5 Teslas digital, que tiene todas las licencias habilitadas por la empresa para adquirir imágenes y también con bobinas y antenas dirigidas para protocolos de cuerpo según la necesidad.

Con toda la información recopilada sobre el hospital podemos concluir que lleva una estructura segmentada y según procesos aplicados antes, la gestión administrativa por cada área debe ser relevante y necesaria para coordinar adecuadamente al HVQ.

1.2 Oferta y demanda de servicios

1.2.1 Oferta de servicios (RED)

- Dentro de los servicios que ofrece el HVQ
- En la calle Villalengua, junto al Hospital se encuentra la Iglesia Cristiana Iñaquito, hacia el otro lado la Unidad Educativa Alianza.

En la calle 10 de agosto, distal se encuentra:

- Centro integral AXXIS, junto con todo su departamento compuesto de varias especialidades de emergencia, hospitalización y todo lo que un hospital cuenta.

Av. América, distal encontramos:

- Centro médico KENSEN junto con consultorios médicos de varias especialidades, Oftalmología, gastroenterología, alergología, radiología, cirugía, Inmunología.

1.2.2 Demanda de Servicios

La Resonancia Magnética es un servicio que ofrece el departamento de imagen con el fin de realizar diagnósticos por imágenes mediante pulsaciones de eco dentro de un campo magnético para luego su postprocesamiento través de aplicaciones digitales y un correcto informe médico.

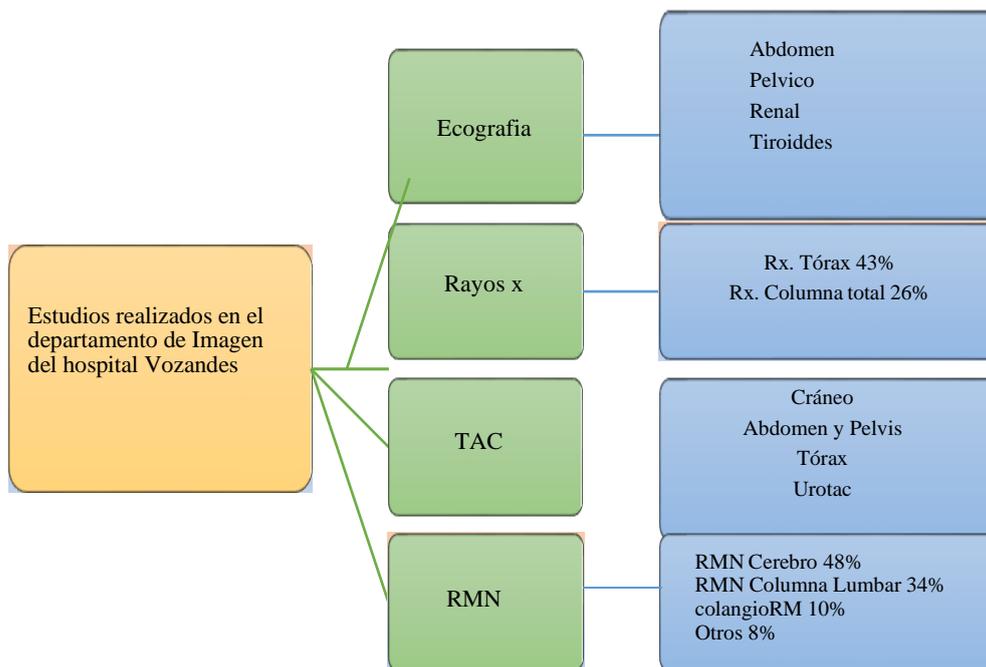


Figura 2. Exámenes realizados en el departamento de imagen del hospital Vozandes. Elaborado por Christian Betancourt.

Si evidenciamos la tabla anterior podemos darnos cuenta de que dentro de todos los exámenes existe una prevalencia con los estudios del cerebro en Resonancia Magnética

seguidos de columna lumbar, colangiografía; todos estos correspondientes a, neurología, traumatología o cirugía de columna, gastroenterología y otros, cabe recalcar que también se realizan estudios con medio de contraste o especiales dependiendo la patología o el pedido médico.

1.3 Análisis geoespacial y geopolítico

1.3.1 Análisis geoespacial

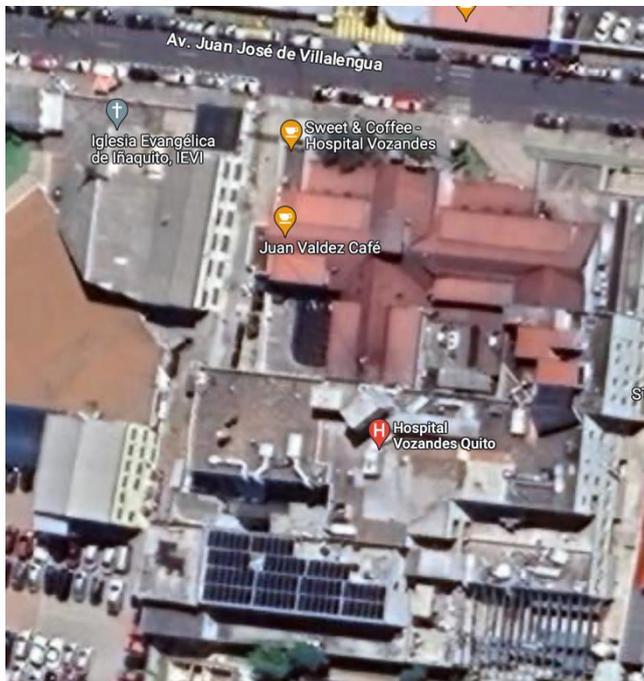


Figura 3. Se evidencia el hospital vos andes Quito con vista desde Google Maps. (Hospital HVQ, s. f.)

El hospital Voz Andes Quito es un hospital privado en la región norte de la ciudad. Con más de dos millones de habitantes en el área urbana y más de tres millones en el área metropolitana total, es la ciudad más poblada de Ecuador. Además, es la capital más alta del mundo. Está situada en los Andes orientales, a una altitud media de 2.850 metros sobre el nivel del mar, en las laderas occidentales del estratovolcán activo

Pichincha, en la cuenca del Guayllabamba. Dentro de la ciudad hay treinta y dos parroquias urbanas y treinta y tres rurales.

1.3.2 Análisis geopolítico y geoespacial

Según nos basamos en el marco constitucional revela que el artículo 32 de la Constitución ecuatoriana en establecer derecho a la salud todo esto con tipos de atención integral, salud reproductiva mediante calidez desmerecer género (Asamblea nacional 2008)

El hospital cumple con todos los parámetros antes mencionados y por ende se encuentra sustentando su funcionamiento

1.4 Oferta de servicios

El hospital Vozandes Quito al ser un hospital de tercer nivel brinda atención médica los 365 días del año las 24 horas en la gran mayoría de sus servicios médicos; los servicios administrativos únicamente se atenderán en horarios presenciales durante sus jornadas establecidas por el mismo.

1.5 Población Atendida

Para tomar datos sobre la población atendida se resumió al área de resonancia magnética únicamente pues el área de interés del proyecto. Durante el año 2022 el departamento de resonancia magnética del hospital Vozandes brindó atención a los pacientes requeridos de 3479 incluyendo a hombres y mujeres dentro de los cuales se atendieron a pacientes de todas las edades con una media entre 34 y 63 años predominando el género femenino las cuales son 1976 mujeres.

En el cuadro siguiente se ofrece información sobre los pacientes tratados durante el año 2022 por meses en el servicio de Resonancia Magnética

| MES | TOTAL |
|--------------|-------------|
| | Atendidos |
| Enero | 355 |
| Febrero | 287 |
| Marzo | 306 |
| Abril | 298 |
| Mayo | 264 |
| Junio | 349 |
| Julio | 263 |
| Agosto | 302 |
| Septiembre | 298 |
| Octubre | 315 |
| Noviembre | 288 |
| Diciembre | 154 |
| TOTAL | 3479 |
| % | |

Figura 4. Tabla datos cuantitativa de pacientes atendidos por meses del Vozandes Quito año 2022
Elaborado por Christian Betancourt

1.3 Demanda de servicios Insatisfecha

La especialidad de la imagenología es la que conocemos los servicios de resonancia magnética, porque lo más profesional es atender a los pacientes mediante cita previa ya que los exámenes son complejos y necesitan tiempo para realizarlos.

Lastimosamente existe un déficit de personal operativo en el área actual por ende los turnos son limitados hasta las 10 P.M. generando atención parcial del servicio, en el caso de ser necesario se aplica una llamada de emergencia al personal para que se pueda realizar el examen necesitado a partir de esa hora; sin embargo, esta contará con un valor adicional el mismo que tendrá que ser cancelado por el paciente directamente.

Esta opción está planteada desde hace cuatro años y genera incomodidades e inconformidades por parte de pacientes y médicos especialistas quienes generan pedidos directamente al área de Resonancia Magnética.

Según los datos obtenidos verbalmente por el departamento de Calidad del paciente, se estima una demanda insatisfecha de 89 pacientes al año, seccionando esto tenemos una media de 7 pacientes con queja de Resonancia Magnética al mes, aproximado de 3.88 % de pacientes insatisfechos.

Planteamiento del Problema

1.7 Justificación del planteamiento del problema.

El servicio de Resonancia Magnética dentro del departamento de imagen tiene un carácter específico y es crucial para realizar un diagnóstico clínico médico de patología en pacientes quienes lo requieran, cabe recalcar que la mayoría de los pacientes quienes se realizan resonancias magnéticas han sido pacientes quienes ya se han realizado exámenes radiológicos previos sin un diagnóstico claro y por ende se complementa con este tipo de examen.

Al tratarse de exámenes que son relativamente largos con una media de una hora aproximadamente por paciente, dependerá del tipo de examen que se realice puesto que

los exámenes van desde los 30 minutos hasta las dos horas dependiendo el caso. A este antecedente cabe recalcar que la adquisición de imágenes y el post-procesamiento lleva un tiempo relativamente largo debido a la cantidad de imágenes obtenidas; asimismo el informe o reporte médico el cual está generado por un médico especialista en Resonancia Magnética tomará un tiempo asimismo prolongado.

Prepandemia el Hospital Vozandes contaba con un gran afluente de pacientes dentro del área de Resonancia Magnética realizando una media de 23 pacientes diarios atendidos en el área. Durante la pandemia el número se redujo enormemente hasta 10 pacientes diarios atendidos en el departamento de resonancia, evidenciándose un déficit de pacientes y estudios por obvias razones que el COVID-19 desencadenó. Gracias a la recuperación global se logró recuperar porcentaje y parte de la atención en el servicio de resonancia logrando una media de 15 pacientes diarios. Se evidencia un crecimiento del 50% aproximadamente en el servicio de Resonancia Magnética.

El departamento de Resonancia Magnética tiene un médico especialista en diagnóstico clínico de Neurología, Gastroenterología, Músculo Esquelético, Cardiología, Cuerpo Total.

Al evidenciar el crecimiento de pacientes postpandemia se incrementó la demanda de estudios radiológicos y por ende la carga laboral hacia el único médico quien realizaba los informes pertinentes, evidenciándose así retrasos en el tiempo de periodo de entrega de los mismos por la gran demanda de pacientes.

Además, el hospital, al ser un servicio completo 24 horas, siete días de la semana, tiene servicios como emergencia, hospitalización, hospital del día que generan pedidos

o exámenes diarios dependiendo de la gravedad del paciente o del requerimiento del médico solicitante; estos no son estudios programados en la agenda diaria del planeamiento el correcto desarrollo de esos exámenes. Se considerarían como exámenes emergentes, extra planeados y por ende tendrán prioridad en informes clínicos y radiológicos vs. un paciente quien atendió por consulta externa y si constaba dentro de la agenda de atención.

Según una media en el hospital, los médicos que informan Tomografías Digitales, Rayos X Ecografías etc. tienen 30 minutos aproximadamente por paciente para realizar dicho informe independientemente si el estudio es o no contrasta, lo que aumentaría la complejidad porque se duplicarían las imágenes.

Para un médico especialista en Resonancia Magnética se debería considerar aproximadamente una hora por estudio dependiendo de la gravedad del paciente, protocolo utilizado, equipo utilizado, colaboración o no del paciente. Según la informal si una obtenida el hospital cuenta con un equipo de marca *SIEMENS*, con 1.5 Teslas de calidad de imagen, protocolos determinados para cada patología y paciente dependiendo del personal operativo. Estos son factores determinantes en el informe clínico del médico especialista para que sean pronto o tardíos.

El protocolo hospitalario para los pacientes de consulta externa quienes acuden al Servicio De Imagen y se realicen exámenes distintos a los de resonancia magnética tienen un tiempo de espera aproximadamente de seis horas o dependiendo el caso podría incrementar el tiempo, información la cual se le brinda al paciente para corroborar una atención integral.

Si hablamos de Resonancia Magnética el tiempo de espera normalmente por consulta externa al paciente es de 24 horas luego de realizado el examen, a esto se suma si los exámenes son funcionales, contrastados o de mayor complejidad pues evidentemente el tiempo también incrementa. Lastimosamente los informes ofrecidos dentro de 24 horas no logran estar completos durante el tiempo de periodo ofrecido lo cual genera molestias en los pacientes hacia el Servicio De Imagen global, es una problemática común en la mayoría de los servicios de resonancia puesto que son exámenes con mayor complejidad y por ende requerían más tiempo para su correcto desarrollo.

Se considera que existe un déficit de personal especializado en resonancia magnética quienes deberían prestar sus servicios al departamento para poder cubrir con la demanda diaria del hospital, si comparamos al servicio de imagen global evidenciamos que existen seis médicos para las distintas áreas realizando informes diagnósticos a una media de 214 estudios globales sin incluir los de resonancia magnética evidenciando que cada médico cubre a 33 pacientes y son 33 estudios por médico.

Si tomáramos en cuenta la regla de una hora por paciente en informes consideraríamos que al tener 15 pacientes diarios el médico especialista debería permanecer 15 horas laborales dentro de la institución, lo cual imposibilitaría el tiempo de entrega en las consecuentes 24 horas.

Esta problemática presentada se considera que existe un déficit de personal especializado en Resonancia Magnética por ende un retraso en los informes existe un jefe encargado del Servicio De Imagen global, evidenciándose una despreocupación por

el servicio de resonancia considero que el departamento de resonancia debería ser un servicio completamente distinto al de Imagen puesto que tiene otras necesidades que ser cumplidas y preocuparse más por su propio departamento y el bienestar del mismo.

Debido a estos inconvenientes y problemas de insatisfacción de usuario contra el departamento de resonancia realizó este plan de producción gerencial para mejorar los tiempos de entrega de estudios del servicio de resonancia magnética del Hospital Vozandes Quito y así lograr cumplir con los principios y valores éticos del hospital.

1.8 Objetivo general y específico del plan

1.8.1 Objetivo general

Implementar un plan estratégico de acción para el servicio de Resonancia Magnética del hospital Vozandes Quito mediante indicadores de gestión para mejorar los tiempos de entrega de estudios radiológicos.

1.8.2 Objetivos Específicos

- Determinar los elementos apropiados de un plan estratégico gerencial para brindar a los pacientes del área de Resonancia Magnética la entrega oportuna de sus resultados.
- Crear vínculos comunicativos con distintos médicos especialistas, para la coordinación de tiempos de entrega.
- Gestionar la contratación directa de personal especializado para priorizar los tiempos de entrega de informes del área de Resonancia Magnética.

1.9 Oportunidades de mejora para la calidad de atención

- Coordinación directa y total con médicos quienes soliciten exámenes para
- Estandarizar tiempos adecuados para informes médicos.
- Crear informes prioritarios para pacientes quienes sus necesidades extremas lo ameriten y aplicar un tiempo necesario prudente.
- Sistematizar tiempos necesarios adecuados por estudio, dependiendo complejidad aplicada al paciente ligado totalmente a personal operativo que realiza exámenes y quienes informan los mismos.
- Jefe operativo de Resonancia Magnética que también cumpla con procesos administrativos dentro del área, a su vez coordinación directa con jefe de Imagen Central.
- Coordinar tiempos de espera en casos complejos a pacientes ambulatorios para el Servicio de Resonancia Magnética.
- Optimización de tiempos de atención a pacientes de emergencia creando protocolo ICTUS en caso ser necesario.
- Organizar tiempos de turnos bloqueados vs. tiempo muerto para efectivizar turnos con pacientes quienes puedan realizar citas reagendadas.’

1.10 Matriz de evaluación de alternativas

**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

“Implementación de un plan estratégico de acción para el mejoramiento de tiempos de entrega de resultados del servicio de Resonancia Magnética del Hospital Vozandes Quito

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

| PROBLEMA | CAUSA | EFEECTO | DESAFÍOS | ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN | UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE |
|--|--|---|---|--|--|
| 1. Retraso en la entrega de informes médicos Radiológicos de RMN. | Desorganización en tiempos de protocolo para informes médicos. | Molestia por parte de pacientes, médicos solicitantes. | Evitar que pacientes generen quejas en Atención al Paciente. | Crear un protocolo de tiempo establecido para cada informe de Resonancia Magnética. | Planificación y Gestión Jefatura de Imagen Atención al Paciente (USSA) |
| 2. Falta de personal médico especializado en RMN. | Incremento de pacientes de consulta externa en el Servicio. Desabastecimiento parcial de médicos externos. | Retraso en informes médicos por sobre demanda de estudios. | Contratar Médicos Subespecialistas en distintas áreas de RMN. | Gestionar con el área de Talento Humano y abastecer médicos para informes médicos con tiempos cortos. | Gestión de Talento Humano Jefatura de Imagen Gerencia General. |
| 3. Sobrecarga de estudios radiológicos de RMN por realizar e informar. | Incremento en cantidad de pacientes de emergencia, hospitalización y consulta externa. | Retraso en la atención de pacientes de Hospitalización, Emergencia. Molestia de pacientes, familiares directos. Eventos emergentes no atendidos a tiempo. | Adquisición de un nuevo resonador magnético. Optimización secuencias actuales del equipo operativo. | Crear protocolo de atención dependiendo la gravedad del caso. Adquisición de un segundo resonador magnético para atenciones directas a pacientes hospitalizados vs consulta externa. | Jefatura Imagen Junta de Médicos Gerencia General Insumos y Adquisiciones |
| <p>Fuente: Servicio de Imagen Hospital Vozandes Quito. Christian Janlou Betancourt Fecha: 2023</p> | | | | | |

CAPÍTULO II

Justificación y aplicación de la metodología cualitativa para la realización del plan de prestación de servicios

Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales dentro de la unidad de salud.

2.1 Gestión Gerencial de la dirección

La gerencia del hospital Vozandes Quito éste está direccionado y conformado por:

- Junta de accionistas

- Directorio
- Gerencia General
- Dirección Científica
- Dirección Administrativa

2.2 Gestión estratégica de marketing

La administración del departamento de marketing la encarga el área de comunicación denominada como USSA, que genera y crea contenido para la correcta distribución de la información hospitalaria

2.3 Gestión Administrativa y Recursos Humanos

El departamento de talento humano del Hospital Vozandes Quito se encuentra conformado por una dirección de talento humano, tres ingenieros industriales quienes se encargan del proceso de selección, bienestar del personal laboral.

2.3 Gestión Administrativa y Recursos Humanos

El departamento de talento humano del Hospital Vozandes Quito se encuentra conformado por una dirección de talento humano, tres ingenieros industriales quienes se encargan del proceso de selección, bienestar del personal laboral.

2.4 Gestión Financiera

Parte del manejo se encargó a la fundación Vozandes la misma que empezó desde el origen de la creación del hospital, está determinado por autoridades como la

vicepresidencia quienes informan de forma semestral dicha validación realizada en el sistema financiero.

Evidentemente, la gestión financiera se encarga de la obtención, el uso y la supervisión de los fondos de la firma. Esto, buscando la mayor rentabilidad posible. (Westreicher, s. f.)

En el Hospital Vozandes parte del área financiera está determinada por el departamento de adquisiciones y este conlleva a:

- Administración Financiera
- Gestión de compras
- Finanzas
- Contabilidad

2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Dentro del Hospital Vozandes contamos con un área de logística, externa, pero a su vez ligada al Hospital conocida como UNILOGIC. La misma que es la encargada de realizar los procesos de abastecimiento a todo el Hospital no únicamente con insumos médicos, también con insumos para servicios administrativos.

2.6. Gestión de las tecnologías de la información y comunicación

Para gestionar al sistema TICS, el HVQ cuenta con un servicio de asesoría permanente conocida como SISTEMAS, quienes son los encargados de llevar y mantener una correcta comunicación infra mática para relacionar un correcto servicio intrahospitalario, así mismo son los encargados de llevar el control de la página web del

Hospital solucionando inconvenientes presentados dentro de la misma.

2.7 Gestión de los servicios de clínica y hospital

En los servicios médicos, el HVQ tiene áreas como: Centro Quirúrgico, Hospital del Día, Hospitalización, Clínica de Heridas, que desarrollan procesos dirigidos desde un proyecto de investigación por Direcciones Científicas, Administrativas y Comités organizacionales de los que se determinan los medios para su buen desarrollo.

2.8 Justificación de la metodología

La presente investigación surgió gracias a la necesidad de crear un plan de carácter gerencial para poder mejorar los tiempos de entrega hacia el paciente de exámenes radiológicos realizados mediante Resonancia Magnética en el Hospital Vozandes Quito puesto que se ha determinado que existe retrasos en los periodos de entrega y en parte inconformidad por parte de los usuarios de dicha institución.

Mediante este plan gerencial de gestión se necesita reducir tiempos de entrega para estudios radiológicos y con esto se logren cumplir las necesidades de los pacientes con esto un pronto tratamiento dependiendo el caso.

Los médicos solicitantes de los estudios y pacientes deben informar sobre los implicados en los resultados, por eso es considerable aplicar una estadística de grado de satisfacción del departamento de Resonancia Magnética y determinar el estado de los pacientes con el hospital.

2.9 Metodología.

La metodología utilizada en este proyecto es de tipo cualitativo, de forma descriptiva mediante el uso de encuestas hacia pacientes quienes hayan acudido al Departamento de Resonancia Magnética, y hacia médicos solicitantes del mismo Hospital o externos para determinar el nivel de satisfacción obtenida, a su vez el apoyo directo junto al grupo de Experiencia pacientes del HVQ

2.3 Población de estudio

Pacientes directos quienes acudieron al departamento de resonancia magnética y médicos especialistas quienes solicitaron exámenes radiológicos del Hospital Vozandes.

2.4 Estimación de la muestra.

La muestra se realizó de una forma no probabilística, por conveniencia considerando a pacientes quienes presentaban facilidad para realizar dichas encuestas; considerando edades, accesibilidad de los mismos. Así, logrando obtener 17 encuestas a pacientes atendidos por el área de RMN y obtuvieron un informe radiológico de este.

2.5 Técnicas y procedimientos de recolección de información

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta.

2.5.1 Encuesta

Se realizó una encuesta dirigida a los pacientes en el área de Resonancia Magnética para determinar el grado de satisfacción con el servicio y con el tiempo de entrega de

los resultados radiológicos.

2.5.2 Método de evaluación para conocer la satisfacción del paciente

Para la evaluación de los datos se utilizó un método de escala conocido como *Likert*, implementando un nivel de escala de satisfacción desde 1-3 considerando:

1 -Muy Satisfecho

2 -Medianamente Satisfecho

3 -Insatisfecho.

Esta encuesta constó de tres segmentos puntuales, claros y concisos sobre lo necesario para la determinación de resultados.

- Primera parte: Tipo de estudio radiológico realizado
- Segunda parte: Preguntas de evaluación dentro de la escala de Likert.
- Tercera parte: Preguntas libres para observaciones, recomendaciones.

La escala utilizada fue:

- Muy Satisfecho.
- Medianamente Satisfecho.
- Insatisfecho.

Durante las encuestas realizadas se pudo determinar la siguiente información.

Número de encuestas realizadas: 17

Dentro de las 17 encuestas fueron realizadas 12 al género femenino y 5 al género masculino, incluidos médicos solicitantes quienes contaban y formaban parte de la muestra.

| GÉNERO | NÚMERO |
|------------------|---------------|
| <i>MASCULINO</i> | 5 |
| <i>FEMENINO</i> | 12 |
| <i>TOTAL</i> | 17 |

Figura 5. Género y número de pacientes encuestados. Elaborado por: Christian Betancourt

Edades de pacientes determinadas a la muestra de la encuesta, dentro de las 17 encuestas el paciente más joven que tiene 19 años y el paciente más longevo tiene 71 años.

| PACIENTES | EDADES |
|--------------------|---------------|
| Edad Máxima | 71 años |
| Edad Mínima | 19 años |

Figura 6. Frecuencia de edad de los pacientes encuestados. Elaborado por: Christian Betancourt

Dentro de los 17 pacientes atendidos encuestados se realizaron estudios de: Resonancia Magnética de Cerebro Simple con 6 encuestados, Columna Lumbar Simple con 4 encuestados, Cerebro Simple y Contrastada en estudio funcional, espectroscopía tractografía y perfusión con 4 encuestados, Resonancia Magnética Multiparamétrica Prostática Simple y Contrastada con 3 encuestados y Resonancia Magnética Simple de rodilla con 2 encuestados.

| ESTUDIO REALIZADO | | | | |
|--------------------------------------|--|---|--|--|
| Resonancia Magnética Cerebral Simple | Resonancia Magnética Columna Lumbar Simple | Resonancia Magnética Cerebro Simple y Contrastada, Estudio Funcional Espectroscopia, Tractografía, Perfusión. | Resonancia Magnética Multiparamétrica Prostática Simple y Contrastada. | Resonancia Magnética Simple de Rodilla |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 2 |

Figura 7. Tabla con estudios realizados a pacientes o médicos solicitantes de resonancias magnéticas. Elaborado por: Christian Betancourt

La siguiente pregunta estaba encabezada hacia el tiempo de espera por el resultado y el nivel de conformidad dependiendo el caso.

| ¿Cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene respecto al tiempo de entrega del informe médico radiológico de su examen de Resonancia Magnética? | | |
|---|-------------------------|--------------|
| Muy Satisfecho | Medianamente Satisfecho | Insatisfecho |
| 5 | 8 | 4 |

Figura 8. Tabla con niveles de satisfacción de resonancias magnéticas. Elaborado por: Christian Betancourt

Dentro de las preguntas abiertas en la encuesta estas fueron:

- **¿Considerando su experiencia en el departamento de Resonancia Magnética Del Hospital Vozandes Quito, volvería a realizarse otro estudio en esta casa de salud?**

| ¿Considerando su experiencia en el departamento de Resonancia Magnética Del Hospital Vozandes, volvería a realizarse otro estudio en esta casa de salud? | |
|---|----|
| SI | NO |
| 12 | 5 |

Figura 9. ¿Tabla con volvería a realizarse otro estudio en esta casa de salud?
Elaborado por: Christian Betancourt

- **¿Considerando su experiencia en el departamento de Resonancia Magnética Del Hospital Vozandes Quito, recomendaría esta institución a algún amigo o familiar?**

¿Considerando su experiencia en el departamento de Resonancia Magnética Del Hospital Vozandes Quito, recomendaría esta institución a algún amigo o familiar?

| SI | NO |
|----|----|
| 13 | 4 |

Figura 10. Recomendaría esta institución a algún amigo o familiar Elaborado por: Christian Betancourt

- ***¿Si usted tuviera la potestad de cambiar o reglamentar varios aspectos de la entrega de resultados del servicio de resonancia cuáles serían?***

Dentro de las Respuestas más frecuentes encontradas fueron:

1. *“Mas agilidad en el tiempo de resultado de informe”*
2. *“La atención estuvo excelente, pero el tiempo de entrega del informe no estuvo en el tiempo acordado”*
3. *“Ninguna, felicitaciones continúen así”*
4. *“No deben hacer esperar mucho a pacientes con necesidades de tratamiento pronto”*

Con estos resultados obtenidos mediante encuestas aplicadas en formatos a pacientes y médicos solicitantes de estudios radiológicos de resonancia magnética, se puede concluir que existe un nivel medio con satisfacción hacia el tiempo de espera de resultados. Estos son los clientes finales de la institución de salud quienes juzgan directamente desde su parecer humano, es preocupante saber que no existe una buena aceptación por parte de los encuestados con los tiempos estimados para los informes radiológicos de resonancia magnética.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 Análisis del Entorno Social

Político

Cumple todas las políticas legales según el sistema ACCESS del país con los requisitos y permisos necesarios, y participa en programas internacionales como PLANETREE, Red global de Hospitales verdes y saludables, Red Ecuador WE SUPPORT.

Económico: Institución privada con fines de lucro SA

Tecnológico: Últimas adquisiciones en áreas de imagen, Tomógrafo Digital 128 cortes, Angiocardíaca, equipo último modelo cirugía robótica en Centro quirúrgico, equipo subespecializado para HD, endoscopia virtual, entre otros mencionados.

Social: El Hospital Vozandes cumple con su labor humanitaria cristiana brindando un servicio en base al amor de Dios y al servicio del Ecuador; cuenta con ciertos grupos de apoyo social sostenible como: Women's empowerment principales. REDES, Cámara ecuatoriana británica, CERES.

3.2 Análisis de la industria de servicios de salud (M. Porter)

| Identificación de 5 fuerzas de PORTER | | | | |
|---------------------------------------|---|--|---|--|
| FACTORES | | | | |
| Rivalidad entre competidores | Amenaza de entrada de nuevos competidores | Amenaza de entrada de productos sustitutos | Poder de negociación de los proveedores | Poder de negociación de los consumidores |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| <p>Dentro del servicio de Imagen y específicamente Resonancia Magnética hablando encontramos varios resonadores dentro de la ciudad, con 24 resonadores en toda la ciudad de Quito, cercano y como competencia principal se encuentra AXXIS, Ecuamerican, centros quienes cuentan con Resonador Magnético y por ende competencia directa del HVQ.</p> | <p>El Departamento de Resonancia Magnética del HVQ cuenta con atención de 24 horas para la atención brindada a pacientes, así mismo con servicio de Emergencia y su atención para exámenes solicitados directamente.</p> | <p>Debido al incremento de centros que ofrecen Resonancias Magnéticas, el valor cobrado por estudio es fundamental para considerar puesto que pueden ser aplicados con técnicas de mercado a favor de su conveniencia.</p> | <p>Suministros, Departamento de adquisiciones y Logística es el encargado de saciar estas necesidades, dotando con insumos necesarios y bodega en stock previos procedimientos.</p> | <p>Al identificar falencias del flujograma se establecen acciones que permitirán brindar una adecuada atención a los pacientes, garantizando la satisfacción con el servicio que se ofrece en el Departamento.</p> |
|---|--|--|---|--|

Figura 11. Tabla de la industria de salud Elaborado por: Christian Betancourt

3.3 Análisis FODA

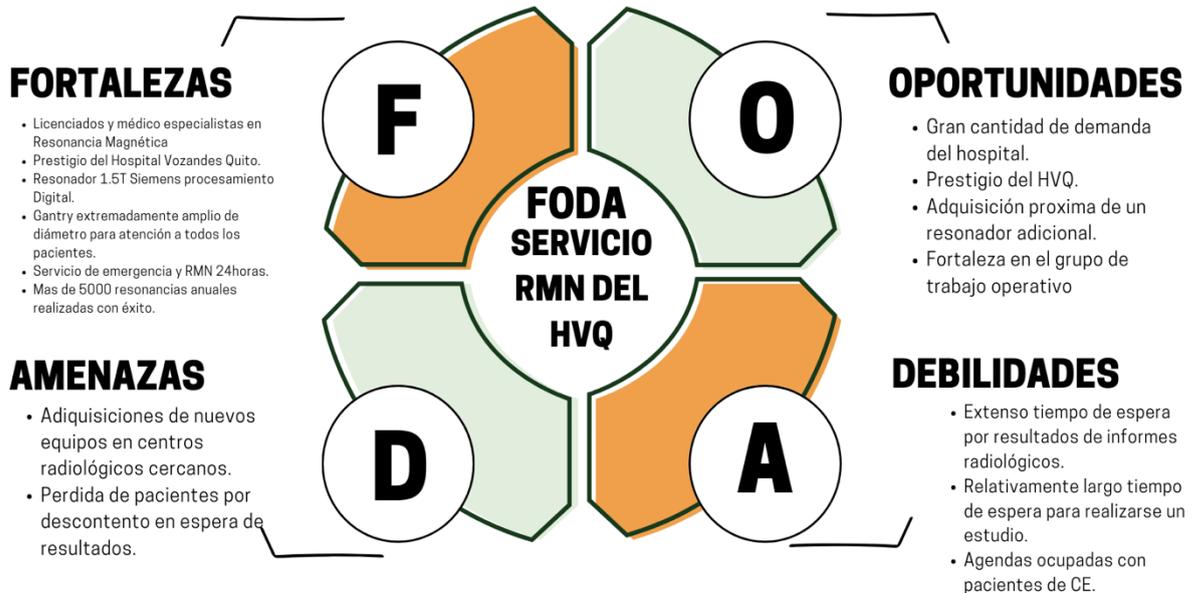


Figura 12. Análisis matriz FODA. Elaborado por: Christian Betancourt

3.4 Cadena de Valor de la Organización

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | Gestión Gerencial de la Dirección | | | | |
| | <p>Coordinada por un cierto grupo de personas asociadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Junta de accionistas • Directorio • Gerencia General • Dirección Científica • Dirección Administrativa | | | | |
| ACTIVIDADES DE APOYO | Gestión del Talento Humano | | | | |
| | <p>El departamento de Talento Humano del Hospital Vozandes Quito se encuentra conformado por una Dirección de Talento Humano, tres ingenieros industriales quienes se encargan del proceso de selección, bienestar del personal laboral, una jefe de gerencia de talento humano y colaboradores directos que socializan conjunto al personal adecuado.</p> | | | | |
| | Gestión de TICS | | | | |
| | <p>El gestiona miento de TICS. Contamos con un servicio de asesoría permanente conocida como SISTEMAS, quienes son los encargados de llevar y mantener una correcta comunicación infra matica para relacionar un correcto servicio intrahospitalario, así mismo son los encargados de llevar el control de la página web del Hospital solucionando inconvenientes presentados dentro de la misma</p> | | | | |
| | Gestión Financiera | | | | |
| <p>Para los procesos en el apoyo de finanzas dentro de todos los principales procesos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración Financiera • Gestión de compras • Finanzas • Contabilidad | | | | | |
| Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística | | | | | |
| <p>Dentro del Hospital Vozandes contamos con un área de logística externa, pero a su vez ligada al Hospital conocida como UNILOGIC. La misma que es la encargada de realizar los procesos de abastecimiento a todo el Hospital no únicamente con <i>insumos médicos</i>, también con insumos para <i>servicios administrativos</i>.</p> | | | | | |
| Gestión de los servicios de clínica y hospitalización | | | | | |
| <p>Para la gestión de los servicios médico-clínicos y hospitalización serán procesos de quirófano e intervención, hospitalización y UCI, y mencionando evidentemente direccionados por gestión médica.</p> | | | | | |
| ACTIVIDADES | Admisión del paciente | Diagnóstico médico por imágenes | Egreso del paciente | Comunicación/ Marketing | Atención enconsulta médica |
| | <p>Procesos iniciados y dirigidos por Admisión, secretaria y Auxiliares de servicio.</p> | <p>Realizado por personal operativo exponencialmente expuesto y dirigido al área requerida.</p> | <p>Al ser un servicio ambulatorio está ligado al área de secretaria y auxiliares de servicio directos del área</p> | <p>Esta totalmente ligado y dirigido hacia el área de comunicación quienes se encargan del manejo de publicidad, redes sociales que estén ligadas al grupo de interés del HVQ.</p> | <p>Servicios de Consulta externa sobre la disposición agregada a cada paciente mediante el rango requerido.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------|--|--|
| | | | específica. | | |
|--|--|--|-------------|--|--|

Figura 13. Cadena de valor de la organización. Elaborado por: Christian Betancourt

3.4.1 Misión:

” Expresar el amor de Dios mediante una atención integral de salud a la comunidad y la formación profesional médica, sin distinciones, para una vida abundante a través de un cuidado personal para la gloria de Dios y al servicio del Ecuador.” (Vozandes 2019)

3.4.2 Visión:

” Ser el Hospital de referencia a nivel nacional en la atención de salud integral y la excelencia en la educación médica centrada en las personas que brinda experiencias, excepcionales”. (Vozandes 2019)

3.4.3 Valores:

Integridad

Innovación

Servicio

Lealtad

Mayordomía

Responsabilidad Social

CAPITULO 3
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTION
GERENCIAL

3.1 PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

3.1.1 Propuesta

Mejorar el protocolo actualmente aplicado para apresurar la entrega de resultados del departamento de Resonancia Magnética del Hospital Vozandes Quito.

3.1.2 Descripción:

El objetivo principal es el rediseño del protocolo actualmente establecido para la entrega de resultados de exámenes de Resonancia Magnética y, se tomará en cuenta varios aspectos sobre los tiempos necesarios para un correcto informe, entre las personas involucradas para el correcto desarrollo del plan están así: Médico Radiólogo especialista en Resonancia Magnética, Licenciado en Radiología con especialización en Resonancia Magnética, Jefe del Servicio de Imagen Central, Director médico, Director Científico y Médicos tratantes dentro del Hospital Vozandes Quito.

Se mejorarán evidentemente los tiempos de entrega de resultados principalmente si logramos el incremento de al menos un médico radiólogo con especialización en Resonancia Magnética para que con esto existan dos personas que suplan con las necesidades de los servicios.

Si dirección científica aprobara el plan de la implementación de Médicos subespecialistas en las distintas áreas como, Neurología, Musculo esquelético,

Gastroenterología, Pélvico y Pediátrico para que cada médico se encargue de los estudios solicitados, con esto logramos directamente prestigio en la Institución por dirigir exámenes de subespecialistas dependiendo de cada paciente y a su vez mejoraríamos enormemente los resultados de los estudios solicitados.

También es relevante una correcta socialización con médicos tratantes del Hospital que generen pedidos de estudios emergentes o programados durante turnos sin cita. Para lograr al menos 4 horas de periodo para un correcto informe si es de fase simple, mientras que para uno contrastado con al menos 6 horas dependiendo de la complejidad del caso mencionado.

Mediante este plan de acción propuesta se garantizará que los pacientes quienes son los primordialmente involucrados sean aquellos que obtengan informes radiológicos de acuerdo al tiempo estimado y evitar molestias e inconformidades y lograr la atención de calidad antes mencionada en los principios del Hospital Vozandes.

Para poder cumplir con este plan de gestión es necesario cumplir con las siguientes directivas.

a) **Gestiones Administrativas:**

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>El tiempo de espera para los pacientes de consulta externa por examen simple será de 24 horas de espera, si el estudio es contrastado, funcional será con un tiempo de 48 horas.</p> <p>Se contratarán al menos un médico radiólogo con especialidad en Resonancia magnética para que logren suplir las necesidades de los pacientes ir las necesidades de los pacientes y el volumen dependiendo el caso.</p> <p>Se considerará contratar médicos subespecialistas para lograr cumplir con necesidades del servicio en distintas áreas según el caso necesario.</p> <p>Coordinar los tiempos de espera con médicos especialistas solicitantes de exámenes radiológicos de 4 horas y 6 horas dependiendo el examen solicitado.</p> <p>En el caso de exámenes urgentes o considerados de emergencia se involucrarán: Cerebro simple por ACV, SC+ DC Patología viral urgente, Colangiogramas.</p> | |
|--|--|--|--|

- Modificación del horario de médicos especialistas mítica dividido en dos turnos; el primero constara con 8 horas laborales y el otro de igual forma: iniciando a las 7:30 am hasta las 16:00 el segundo médico desde las 16:00 hasta las 00:00. Cubriendo así las 24 horas necesarias de un servicio completo como el del Hospital.

| HORARIO DE LUNES A VIERNES | | | HORARIO DÍA SÁBADO | |
|----------------------------|---------------|---------------------------|--------------------|-------------------|
| Turno1 | 07:30 – 16:00 | Turno rotativo por semana | 09:00-17:00 | Dos sábados almes |
| Turno2 | 16:00 -00:00 | | | |

Figura 14. Cadena de valor de la organización. Elaborado por: Christian Betancourt

Los cambios propuestos se realizarán según lo planificado en el organigrama del hospital para realizar un correcto seguimiento y, por ende, evaluar los resultados.

3.2.3 Gestión Gerencial de la Dirección

El Hospital Vozandes Quito pone la vida humana por encima de todo ya que es líder en las mejores, más seguras y efectivas técnicas de tratamiento. Lo hace brindando atención integral con compasión y calidez a los pacientes, sus familias y la comunidad.

3.2.4 Indicadores de Gestión de la Dirección

Actividad 1: Aprobación para la correcta aplicación de procesos mencionados al departamento de Resonancia Magnética Del Hospital Vozandes Quito, especialmente en la contratación directa de subespecialistas para dicha sección.

| Indicador | Unidad de medida | Fórmula del indicador (numerador/denominador) | Medio de verificación | Meta |
|---|------------------|--|--|------|
| Nomina asistencial del personal ocupacionalmente expuesto | Número | Nomina asistencial del personal Que se encuentra trabajando dentro del área operativa de resonancia magnética. | Nomina asistencial del personal laborando dentro del periodo expuesto. | 1 |

3.2.5 Mejoramiento Continuo e indicadores de la Calidad

Se debe realizar seguimiento sobre el cumplimiento del plan de gestión mencionado para que se cumplan los procesos en el área, es necesario que exista compromiso del personal operativo que cumple la función del control de calidad.

En el hospital existe un comité de gestión de calidad que se encarga de llevar este control globalmente; pero hay que hacer controles objetivos que podrían determinarse a cargo de personal operativo del área. Esta información debería relacionarse con indicadores para determinarlo.

3.2.6 Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

El plan de desarrollo institucional es la herramienta principal y fundamental quien permite efectúa que la alta dirección médica y todo el equipo que este correlaciona logren efectuarlo de manera adecuada cabe recalcar que es de tal importancia que se describa los procesos antes mencionados con los beneficios que estos desencadenaría en el bienestar del servicio y del Hospital.

3.2.7 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Este departamento cuenta con gran importancia puesto que son los encargados de determinar la necesidad directa del servicio, encargados de reclutar al personal necesario para cumplir con los objetivos mencionados en el plan de estrategia.

3.2.8 Indicadores de Gestión Administrativa y talento humano

- **Actividad 1.**

La primera necesidad es contratar un nuevo Médico Imagenólogo con especialidad en Resonancia Magnética para que se logren suplir las necesidades del servicio de Imagen del Hospital Vozandes.

- **Actividad 2.**

La segunda necesidad de contratar médico subespecialista en las distintas áreas antes mencionadas para efectivizar los protocolos que ya cuenta el hospital y cumplir con los procesos establecidos.

3.2.9 Mejoramiento Continuo de la Calidad

Como antes se mencionó es considerable que dos personas se encarguen del mejoramiento continuo de la calidad uno con mayor autoridad por parte del sistema de Gestión de Calidad y atención al paciente y el otro parte del personal operativo.

3.3 Gestión Financiera

Actividad 1. Asignación presupuestaria para:

- Contratación de un médico radiólogo especialista en Resonancia Magnética
- Contratación de al menos tres médicos radiólogos subespecialistas en distintas áreas específicas.

- Implementación de un nuevo sistema RIS-PACS para priorizar y controlar tiempos.

Cuando todo el proceso se haya autorizado con el presupuesto antes mencionado la gerencia, los procesos de compras, planificación y gestión para el cumplimiento de metas.

Tras mencionar los aspectos necesarios, exista una aprobación por parte de dirección financiera, gestión de talento humano y se cumplan las necesidades explicadas.

3.3.1 Indicadores de Gestión Financiera por áreas

| Indicador | Unidad de medida | Formula del indicador (numerador/denominador) | Método de verificación | Meta |
|---|------------------|---|---|------|
| Presupuesto asignado al departamento de Talento Humano. | Porcentaje | Presupuesto para contratación de nuevos profesionales quienes contribuyan en el buen desarrollo de los procesos radiológicos. | Tablas de datos estadísticos. Verificadores | 100 |

3.4 Gestión

La gestión de este proceso de abastecimiento y logística está directamente relacionada hacia un protocolo operativo y totalmente logístico.

3.5 Capacidad Instalada

El servicio de Resonancia Magnética cuenta con un médico radiólogo especialista en Resonancia magnética nuclear quien cubre los turnos de Emergencia, Consulta Externa Y Hospitalización. Tres licenciados especialistas en resonancia magnética, una secretaria permanente en el departamento.

El servicio cuenta con un resonador marca SIEMENS de 1.5 T con las licencias vigentes aplicadas al correcto desarrollo de los estudios.

CAPITULO IV

EVALUACION E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL

4.1 Limitaciones y restricciones de la gestión gerencial

Entre las causas relevantes se considera que en este proyecto gerencial sería impedimento del área de gerencia y gestión al no aprobar el proceso de gestión para desencadenar los recursos necesarios y continuar con el proceso de gestión planeado.

4.2 Conclusiones y recomendaciones

4.2.1 Conclusiones

- Una vez determinados los elementos apropiados del plan estratégico gerencial con los pacientes del área de Resonancia Magnética se redujeron satisfactoriamente los tiempos de entrega, mejorando niveles en escala de satisfacción.
- Consecuentemente coordinados y socializados los tiempos de espera con especialistas, mejora el ambiente laboral y evitaron inconvenientes por informes radiológicos.
- Finalmente al haber contratado a los médicos subespecialistas dirigidos a cada examen con su protocolo respectivo los médicos tienen el compromiso de priorizar los reportes y lograr que el paciente tenga un pronto tratamiento

4.2.2 Recomendaciones

- Se recomienda que este proyecto de gestión gerencial se considere dentro del programa anual de presupuestos y estadísticas del hospital para que se desarrolle, ya que beneficiaría especialmente en el área de Resonancia Magnética que, como sabemos, ha aumentado mucho en los últimos 3 años.
- Se recomiendan realizar evaluaciones continuas hacia el grupo de pacientes de apoyo con el que cuenta el hospital para poder considerar como el avance del proyecto gerencial este efectuándose de manera oportuna.

BIBLIOGRAFIA

- Sociedad Española de radiología médica. Resonancia magnética funcional (RM-F) -Cerebral. 4 de noviembre de 2009.
- ISO 9001. (s. f.). Ferrovial. <https://www.ferrovial.com/es-la/sostenibilidad/social/usuarios-clientes/certificaciones/iso-9001/>
- <https://www.rsna.org/-/media/Files/RSNA/Practice-Tools/Quality-improvement/Quality-improvement-reports/QI123-EDWEA1.ashx?la=en&hash=E4A74B2ED0ADF0BD869F063EFB2C19D0C96102F3>
- Espinosa, V., Acuña, C., De la Torre, D. y Tambini, G. (2017, 15 de mayo). La reforma en salud del Ecuador. National Library
- J. Costa y J. A. Soria, Resonancia Magnética dirigida a Técnicos Superiores en Imagen para el Diagnóstico Médico, El Sevier España 2015, Capítulo 6, pág. 67
- Eloy Calvo Pérez, año 2016, Resonancia Magnética Nuclear: Diccionario ilustrado de términos imprescindibles, págs. 17-18
- HVQ. Departamento de Estadísticas del Hospital Vozandes Quito. 2010
- Tiempo Minero. (2021, 24 de marzo). Gerencia de la Salud: ¿Qué es y cómo funciona? <https://camiper.com/tiempominero-noticias-en-mineria-para-el-peru-y-el-mundo/gerencia-de-la-salud-que-es-y-como-funciona>
- Parmelee DJ, Walovitch RC, Ouellet HS, et al. Preclinical evaluation of the

pharmacokinetics, biodistribution, and elimination of MS-325, a blood pool agent for magnetic resonance imaging. *Invest Radiol* 1997;32:741—747