



**FACULTAD DE POSTGRADOS  
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**TEMA:**

**“Saturación de Pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas que podrían ser atendidos por consulta externa”**

**DOCENTE:**

**MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo**

**AUTOR:**

**Md. Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal**

**2023**

## RESUMEN

El Hospital Básico El Puyo se enfrenta a una crisis de saturación en el Servicio de Emergencia debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas que podrían ser atendidos por consulta externa. Esta situación crítica se ha convertido en un desafío que afecta negativamente tanto a la calidad de la atención como a la eficiencia del hospital. Los pacientes crónicos, en lugar de ser tratados en la consulta externa, recurren al Servicio de Emergencia, lo que ha llevado a una sobrecarga en este departamento y ha generado demoras en la atención de emergencia real.

Para abordar este problema, se implementará una serie de estrategias en cuatro áreas clave de gestión: administrativa, financiera, tecnológica y política. Estas estrategias incluyen la definición de roles y responsabilidades claros, la implementación de un cronograma eficiente para la atención de pacientes, la gestión efectiva del personal médico y administrativo, la asignación adecuada de recursos financieros, la evaluación de costos asociados con la atención médica, la garantía de instalaciones y equipos adecuados, la adopción de tecnologías médicas avanzadas, la realización de campañas de concienciación y educación en salud, y la colaboración con organizaciones locales y autoridades para un enfoque integral.

A pesar de los esfuerzos, el hospital logró cumplir el 77% de las metas propuestas, lo que indica un progreso significativo en la gestión de la saturación en el Servicio de Emergencia. Sin embargo, algunas áreas, como la asignación de recursos financieros y la adopción de tecnología médica avanzada, no alcanzarán resultados satisfactorios. Estas deficiencias han demostrado ser un desafío para la implementación efectiva de las estrategias.

Palabras claves: Emergencia, Saturación, Consulta Externa, Enfermedades Crónicas, Hospital Básico El Puyo

## ABSTRACT

The Basic Hospital El Puyo is facing a crisis of saturation in the Emergency Service due to the lack of timely care for patients with chronic pathologies that could be attended by external consultation. This critical situation has become a challenge that negatively affects both the quality of care and the efficiency of the hospital. Chronic patients, instead of being treated in the outpatient clinic, resort to the Emergency Service, which has led to an overload in this department and has generated delays in real emergency care.

To address this issue, a series of strategies will be implemented in four key management areas: administrative, financial, technological, and political. These strategies include the definition of clear roles and responsibilities, the implementation of an efficient schedule for patient care, the effective management of medical and administrative staff, the proper allocation of financial resources, the evaluation of costs associated with medical care, the guarantee of adequate facilities and equipment, the adoption of advanced medical technologies, the realization of awareness campaigns and health education, and the collaboration with local organizations and authorities for a comprehensive approach.

Despite the efforts, the hospital managed to meet 77% of the proposed goals, which indicates significant progress in managing saturation in the Emergency Service. However, some areas, such as the allocation of financial resources and the adoption of advanced medical technology, will not achieve satisfactory results. These deficiencies have proven to be a challenge for the effective implementation of the strategies.

Keywords: Emergency, Saturation, Outpatient, Chronic Diseases, El Puyo Basic Hospital

## TABLA DE CONTENIDO

### Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	4
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL .....	4
1. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial .....	4
1.1. Estructura Administrativa .....	4
1.2. Financiera .....	5
1.3. Operativa.....	5
2. Oferta y Demanda de Servicios .....	6
2.1. Análisis geoespacial y geopolíticos .....	6
2.2. Oferta de Servicios .....	7
2.3. Población atendida y Demanda de servicios insatisfecha.....	8
3. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN .....	9
3.1. Planteamiento del problema .....	9
3.2. Diseña su árbol de problemas .....	11
3.3. Justificación del problema .....	11
3.4. Objetivos del plan de gestión .....	13
3.5. Selección de alternativas de solución.....	14
CAPITULO II .....	17
4. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL .....	17
4.1. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO .....	17
CAPITULO III .....	26
5. ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL .....	26
5.1. Misión.....	26
5.2. Visión.....	26
5.3. Valores .....	26
5.4. Objetivos Institucionales .....	27
5.5. Principios Éticos.....	28
5.6. Políticas .....	28
6. Estrategias .....	29
6.1. Gestión Administrativa .....	29
6.2. Gestión Financiera y Económica .....	34

6.3. Gestión Técnica y Tecnológica.....	38
6.4. Gestión Política y Social.....	41
CAPITULO IV.....	46
7. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN.....	46
7.1 Monitoreo del Plan.....	47
7.2. Evaluación del Plan.....	49
7.3. Limitaciones .....	52
CAPÍTULO V.....	54
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
8.1. CONCLUSIONES .....	54
8.2. RECOMENDACIONES .....	54
9. REFERENCIAS.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1 “Actividad 1: Definir roles y responsabilidades” .....	30
Tabla Nro. 2 “Actividad 2: Establecer un cronograma eficiente” .....	32
Tabla Nro. 3 “Actividad 3: Gestionar el personal médico y administrativo” .....	33
Tabla Nro. 4 “Actividad 1: Asignar recursos financieros adecuados” .....	35
Tabla Nro. 5 “Actividad 2: Evaluar los costos asociados con la atención médica” .....	37
Tabla Nro. 6 “Actividad 1: Asegurarse de que el hospital cuente con las instalaciones y el equipo necesario” .....	39
Tabla Nro. 7 “Actividad 2: Evaluar y adoptar tecnologías médicas que permitan diagnósticos más precisos” .....	41
Tabla Nro. 8 “Actividad 1: Implementar campañas de concienciación y educación en salud” ..	42
Tabla Nro. 9 “Actividad 2: Colaborar con organizaciones locales y autoridades para garantizar un enfoque integral” .....	44
Tabla Nro.10 “Monitoreo de las Actividades Planificadas” .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos estadísticos de atención en el servicio de emergencia.....	2
Figura 2. Datos estadísticos de atención en el servicio de consulta externa .....	3
Figura 3. Organigrama .....	4
Figura 4. Ubicación: Av Cesalo Marín 10-21 y Curaray,, Puyo .....	7
Figura 5. Demanda Insatisfecha. Ausentismos y días de espera .....	9

## INTRODUCCIÓN

El Hospital Básico El Puyo es un importante centro de atención médica ubicado en la ciudad de El Puyo, provincia de Pastaza, Ecuador. Su misión es brindar servicios de salud integrales y de calidad a la población local y regional, contribuyendo al bienestar y la mejora de la salud de sus habitantes. Para cumplir con este propósito, es esencial realizar un análisis situacional que permita comprender el entorno ambiental en el que opera este centro de salud.

El análisis ambiental situacional es una herramienta estratégica que busca evaluar tanto los factores internos como externos que influyen en el desempeño del Hospital Básico El Puyo. Se considerarán aspectos como la gestión gerencial, la estructura administrativa y financiera, la oferta y demanda de servicios, el análisis geoespacial y geopolítico, la población atendida y la demanda de servicios insatisfecha. A través de este análisis, se podrán identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que cerrarán al hospital, lo que permitirá tomar decisiones más informadas y diseñar estrategias efectivas para mejorar su funcionamiento.

El Hospital Básico El Puyo se encuentra en una región con características geográficas y demográficas particulares. La ciudad de El Puyo es la capital de la provincia de Pastaza y es conocida por su rica biodiversidad y población multicultural, compuesta por diferentes grupos étnicos, como los Kichwa y los Shuar. Además, la región es una de las áreas más importantes de la Amazonía ecuatoriana, lo que la convierte en un lugar estratégico para la conservación del medio ambiente.

El crecimiento de la población en El Puyo y sus alrededores ha sido notable en los últimos años, lo que ha ejercido una mayor demanda en los servicios de salud. Además, la diversidad cultural de la población implica la necesidad de abordar las diferencias culturales y lingüísticas para brindar una atención médica adecuada y sensible.

De acuerdo a la problemática planteada se puede observar que el Hospital Básico el Puyo atiende alrededor de 70000 atenciones en el servicio de emergencias al año, es decir una media de 220 atenciones médicas por día, en el servicio trabajan 3 médicos brindando la atención médica que son evaluadas según el Triaje de Manchester y se clasifican en rojo, naranja, amarillo, verde y azul, lo que les indica el tiempo de espera promedio para ser

atendidos. Dentro de las normas del Triage de Manchester indica que paciente con tarjetas verdes y azules deberían ser atendidos por consulta externa, ya que no se trata de una emergencia que ponga en riesgo la vida del paciente, sin embargo, en la actualidad los servicios de emergencia son copados en su mayoría por paciente de este tipo, lo que ocasionan que colapse el servicio de emergencia y no se brinde una atención médica con calidad a los pacientes.

ATENCIONES DE EMERGENCIA										
MES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	dias
ENERO	2562	2984	3778	3792	6925	5802	6328	4245	8273	31
FEBRERO	2350	2721	3522	3486	4876	4354	5697	3383	4832	28
MARZO	2581	2975	4033	3910	5336	4788	4571	4539	6768	31
ABRIL	2446	2742	3838	3520	5065	4845	1545	4528	6059	30
MAYO	2583	3022	3718	3985	5212	4738	2123	3871	6184	31
JUNIO	2729	3213	3712	3901	4849	4828	2771	4266	5234	30
JULIO	2690	2904	3580	3831	4410	4588	2564	4838	5511	31
AGOS.	2465	2715	3600	3888	4397	4532	2528	4558	4578	31
SEP.	2819	3312	3410	3898	4668	5133	2867	4064	5233	30
OCT.	2891	3548	3592	4710	4880	4985	3388	4440	6039	31
NOV.	2649	3336	3392	4646	4916	5339	3498	5397	6038	30
DIC.	2955	3522	3480	4901	5063	5819	3388	5529		31
<b>TOTAL</b>	<b>31720</b>	<b>36994</b>	<b>43655</b>	<b>48468</b>	<b>60597</b>	<b>59751</b>	<b>41268</b>	<b>53658</b>	<b>64749</b>	<b>365</b>
promedio me	2643	3083	3638	4039	5050	4979	3439	4472	5886	
DIARIO	87	101	120	133	166	164	113	294	355	

**Figura 1. Datos estadísticos de atención en el servicio de emergencia.**

Fuente. Indicadores Hospital Básico el Puyo 2022



2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA (CE)	61	58	106	112	102	73	112	201	206	34			1065
BRIGADA MEDICA	5	89	85	60	5	2			2				248
CARDIOLOGIA (CE)	165	210	314	237	259	242	276	239	257	241	38		2478
CIRUGIA DENTO-ALVEOLAR	59	94	138	102	98	94	122	75	134	127	137		1180
CIRUGIA GENERAL (CE)	135	115	198	225	226	162	192	200	252	242	259		2206
CONSULTA MEDICA ASISTIDA	223	858											1081
DERMATOLOGIA (CE)	146	133	288	297	66	210	69			109	165		1483
ENDODONCIA ODONTOLÓGICA (CE)	59	75	85	44	101	59	85	90	81	20			699
FISIATRIA (CE)	218	232	293	124	211	249	160	334	339	329	310		2799
GASTROENTEROLOGIA (CE)	256	255	368	256	286	186	400	411	425	428	291		3562
GENETICA (CE)	4	1	9	5	2	6	9	5	2				43
GINECOLOGIA (CE)	558	535	536	695	630	650	525	607	730	574	488		6228
IMAGENOLOGIA	23	60	33	111	33	62	59	55	33	68	52		589
MEDICINA FAMILIAR (CE)	313	460	546	552	315	257	295	212	88	192	216		3446
MEDICINA GENERAL (CE)	551		693	612	587	938	933	1033	850	938	710		7849
MEDICINA INTERNA (CE)	338	343	430	533	715	730	526	480	601	528	384		5608
MEDICO DOMICILIO (CE)	41	41	48	48	28	20	23	20	5	26	13		313
NUTRICION Y DIETETICA	78	58	112	91	64	44	51	115	119	81	60		873
ODONTOLOGIA (CE)	401	579	825	663	610	724	777	654	565	735	596		7129
ODONTOPEDIATRIA-REHAB.ORAL(	105	82	56	84	91	83	112	95	105	119	52		984
OTORRINOLARINGOLOGIA (CE)	144	195	231	141	267	217	244	120	258	244	187		2248
PEDIATRIA (CE)	445	353	520	609	411	506	543	591	566	462	348		5354
PSICOLOGIA (CE)	80	88	140	135	134	74	132	158	137	140	113		1331
SALUD OCUPACIONAL RIESGOS/TR	222	74	87	48	49	61	136	319	130	96	111		1333
TRAUMATOLOGIA ORTOPEDIA (CE)	386	256	530	490	403	390	432	276	517	384	368		4432
UROLOGIA (CE)	166	188	262	283	255	217	138	282	300	261	167		2519
Total general	5182	5432	6933	6557	5948	6256	6351	6572	6702	6378	5065	0	67376
DIAS LABORADOS	21	21	22	21	20	22	21	23	22	21	20		234
DIARIO CONSULTAS	247	259	315	312	297	284	302	286	305	304	253	#DIV/0!	288
PACIENTES MENSUALES								6438		0	0	#DIV/0!	0
DIARIO PACIENTES								280		304	253	#DIV/0!	288

**Figura 2. Datos estadísticos de atención en el servicio de consulta externa**

Fuente. Indicadores Hospital Básico el Puyo 2022

## CAPÍTULO I

### ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

#### 1. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

El Hospital Básico El Puyo es una institución clave en la prestación de servicios de salud en la región de Pastaza, Ecuador. Para comprender su funcionamiento y eficiencia, es fundamental realizar un análisis detallado de su gestión gerencial, que abarque la estructura administrativa, financiera y operativa.

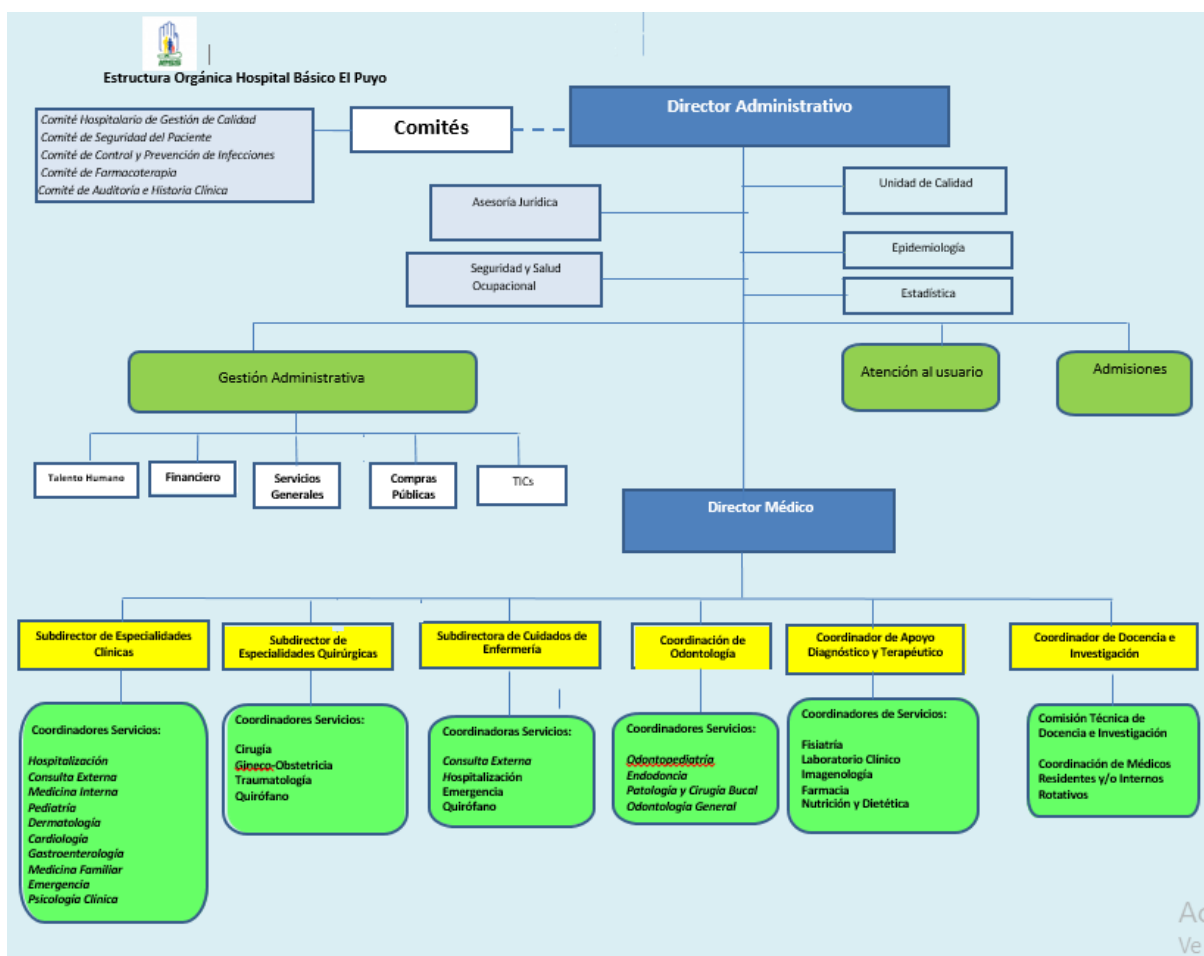


Figura 3. Organigrama

Fuente. Indicadores Hospital Básico el Puyo 2022

#### 1.1. Estructura Administrativa

La estructura administrativa del Hospital Básico El Puyo es un elemento esencial para el adecuado funcionamiento de la institución. En este análisis, se debe considerar la organización jerárquica, los roles y responsabilidades del personal directivo y

administrativo. Además, es importante evaluar la eficacia de la comunicación y coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos.

El hospital cuenta con una dirección administrativa clara y efectiva, encargada de establecer las políticas y objetivos estratégicos y existe una dirección médica y que supervisa y coordina las diversas áreas de atención médica y soporte.

Es fundamental que existan unidades de apoyo como recursos humanos, finanzas, logística y mantenimiento, que garanticen el adecuado funcionamiento de la institución. La eficacia de estas áreas de apoyo contribuirá a una gestión administrativa eficiente.

### 1.2.Financiera

El análisis de la estructura financiera del Hospital Básico El Puyo debe examinar el presupuesto asignado, los ingresos generados y los gastos operativos. Es necesario evaluar la eficiencia en el uso de los recursos financieros y determinar si existen áreas donde se pueda optimizar la inversión.

La sostenibilidad financiera del hospital es un aspecto crucial para asegurar la continuidad de los servicios de salud. Se debe evaluar la capacidad del hospital para generar ingresos propios y su dependencia de fuentes externas de financiamiento, como el gobierno o donaciones.

Además, es analizar la distribución de los recursos financieros en áreas como adquisición de equipos médicos esenciales, capacitación del personal, medicamentos y mantenimiento de infraestructura. Una gestión financiera adecuada permitirá mantener una oferta de servicios de calidad.

### 1.3.Operativa

El análisis de la estructura operativa se enfoca en evaluar la capacidad de respuesta y eficiencia del Hospital Básico El Puyo en la prestación de servicios de salud. Se deben considerar aspectos como el flujo de pacientes, los tiempos de espera, la disponibilidad de camas, el seguimiento de citas médicas y la calidad de la atención.

Es fundamental evaluar el sistema de triaje y admisión para garantizar que los pacientes sean atendidos en función de la gravedad de su condición médica. Además, se debe analizar la coordinación entre los diferentes servicios médicos y la existencia de protocolos para el manejo de emergencias.

El recurso humano es un pilar fundamental en la estructura operativa. Se debe analizar la capacitación y formación del personal médico y de enfermería, así como su disponibilidad y carga laboral. Un equipo bien capacitado y motivado contribuirá a la excelencia en la atención médica.

## **2. Oferta y Demanda de Servicios**

El análisis de la oferta y demanda de servicios de salud en el Hospital Básico El Puyo es fundamental para comprender la capacidad de respuesta de la institución frente a las necesidades de la población atendida. En esta sección, se abordará el análisis geoespacial y geopolítico, la oferta de servicios médicos, la población atendida y la demanda de servicios insatisfecha.

### **2.1. Análisis geoespacial y geopolíticos**

El Hospital Básico El Puyo se encuentra en una posición estratégica en la ciudad de El Puyo, provincia de Pastaza, Ecuador. Un análisis geoespacial permitirá identificar la distribución de la población en relación con la ubicación del hospital y la accesibilidad de los servicios de salud. Se deben considerar aspectos como la densidad poblacional en las zonas cercanas al hospital y la presencia de otros centros de atención médica en la provincia.

Además, el análisis geopolítico debe tomar en cuenta los factores políticos, sociales y económicos que pueden influir en la oferta y demanda de servicios de salud. Es importante considerar la legislación y políticas gubernamentales relacionadas con el sector salud, así como la presencia de organizaciones no gubernamentales que puedan brindar servicios complementarios.

La región de Pastaza, caracterizada por su diversidad cultural y geográfica, puede presentar desafíos adicionales en términos de atención médica a diferentes grupos étnicos y poblaciones dispersas en áreas rurales. Es fundamental asegurar que la oferta de servicios se adapte a las necesidades particulares de cada comunidad.

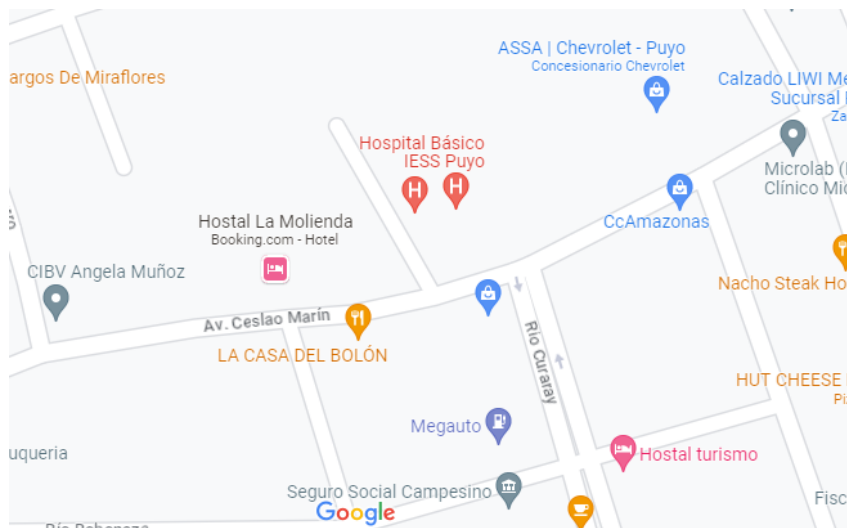


Figura 4. Ubicación: Av Cesalo Marín 10-21 y Curaray,, Puyo  
Fuente. Google Maps

## 2.2.Oferta de Servicios

El Hospital Básico El Puyo debe contar con una oferta de servicios médicos integrales que responde a las necesidades de la población atendida. Se deben analizar los diferentes servicios disponibles en el hospital, incluyendo:

- Medicina general
- Pediatría
- Ginecología
- Cirugía General
- Medicina Interna
- Cardiología
- Dermatología
- Urología
- Traumatología
- Centro Obstétrico
- Emergencia

Además, se cuenta con servicios de apoyo, como:

- Laboratorio
- Diagnóstico por imágenes
- Fisioterapia

Es esencial evaluar la calidad y disponibilidad de estos servicios. La presencia de especialistas capacitados y equipos médicos modernos es clave para garantizar una atención de calidad. Además, se debe analizar la capacidad de respuesta del hospital ante diferentes niveles de demanda, especialmente en situaciones de emergencia o desastres naturales.

### 2.3. Población atendida y Demanda de servicios insatisfecha

La población atendida por el Hospital Básico El Puyo está conformada por habitantes de la ciudad de El Puyo, comunidades cercanas en la provincia de Pastaza y pacientes que se trasladan de otras provincias. Es importante analizar la composición demográfica de esta población, incluyendo datos como edad, género y grupos étnicos, para entender las particularidades de los grupos a los que se brinda atención.

Un aspecto crítico en el análisis es la detección de la demanda de servicios insatisfecha. Se debe evaluar si el hospital está atendiendo adecuadamente las necesidades médicas de la población y si existen grupos o áreas con dificultades para acceder a los servicios de salud. La identificación de estas brechas permitirá diseñar estrategias para mejorar la cobertura y equidad en la atención médica.

Es importante realizar encuestas y estudios que permitan recoger la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos y conocer sus expectativas. La retroalimentación de los pacientes es esencial para mejorar la atención y adaptar la oferta de servicios a las reales de la población.

ESPECIALIDADES	DIAS DE ESPERA 2021	DIAS DE ESPERA 2022	DEMANDA EN ESPERA
OTORRINOLARINGOLOGÍA	28,50	38,39	806
CARDIOLOGÍA	26,80	31,68	665
TRAUMATOLOGIA	22,05	24,81	521
TERAPIA FISICA Y REHABILITACION	28,63	19,93	419
MEDICINA INTERNA	18,99	26,09	548
UROLOGIA	25,35	19,18	403
GASTROENTEROLOGIA	19,69	20,30	426
DERMATOLOGIA	15,04	17,70	372
GINECOLOGIA	8,66	13,88	291
MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	8,86	7,74	163
MEDICINA GENERAL	0,00	7,54	241
ESTOMATOLOGIA	6,34	7,47	120
PSICOLOGIA	4,78	7,84	71
NUTRICION	3,43	5,73	46
PEDIATRIA	3,93	5,13	108
CIRUGÍA GENERAL	2,77	2,61	55
CONSULTA MEDICA	1,98	1,46	47
ANESTESIOLOGIA	0,06	0,87	3
GENETICA	0,58	0,40	1
SALUD OCUPACION	0,17	0,15	1
MEDICO A DOMICILIO	0,00	0,36	3

Figura 5. Demanda Insatisfecha. Ausentismos y días de espera  
Fuente. Indicadores Hospital Básico el Puyo 2022

### 3. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

#### 3.1.Planteamiento del problema

“Saturación de Pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas que podrían ser atendidos por consulta externa.”

El Hospital Básico El Puyo, ubicado en la ciudad de El Puyo, ha sido un pilar fundamental en la prestación de servicios de salud para la población local y de las comunidades vecinas. Sin embargo, en los últimos años, el servicio de emergencia del hospital ha enfrentado un desafío creciente relacionado con la saturación de pacientes, lo que afecta la calidad de la atención y pone en riesgo la vida de los pacientes más graves. Una de las principales causas de este problema es la presencia de pacientes con patologías crónicas que buscan atención en el servicio de emergencia, aunque podrían ser atendidos de manera más adecuada y oportuna en consulta externa.

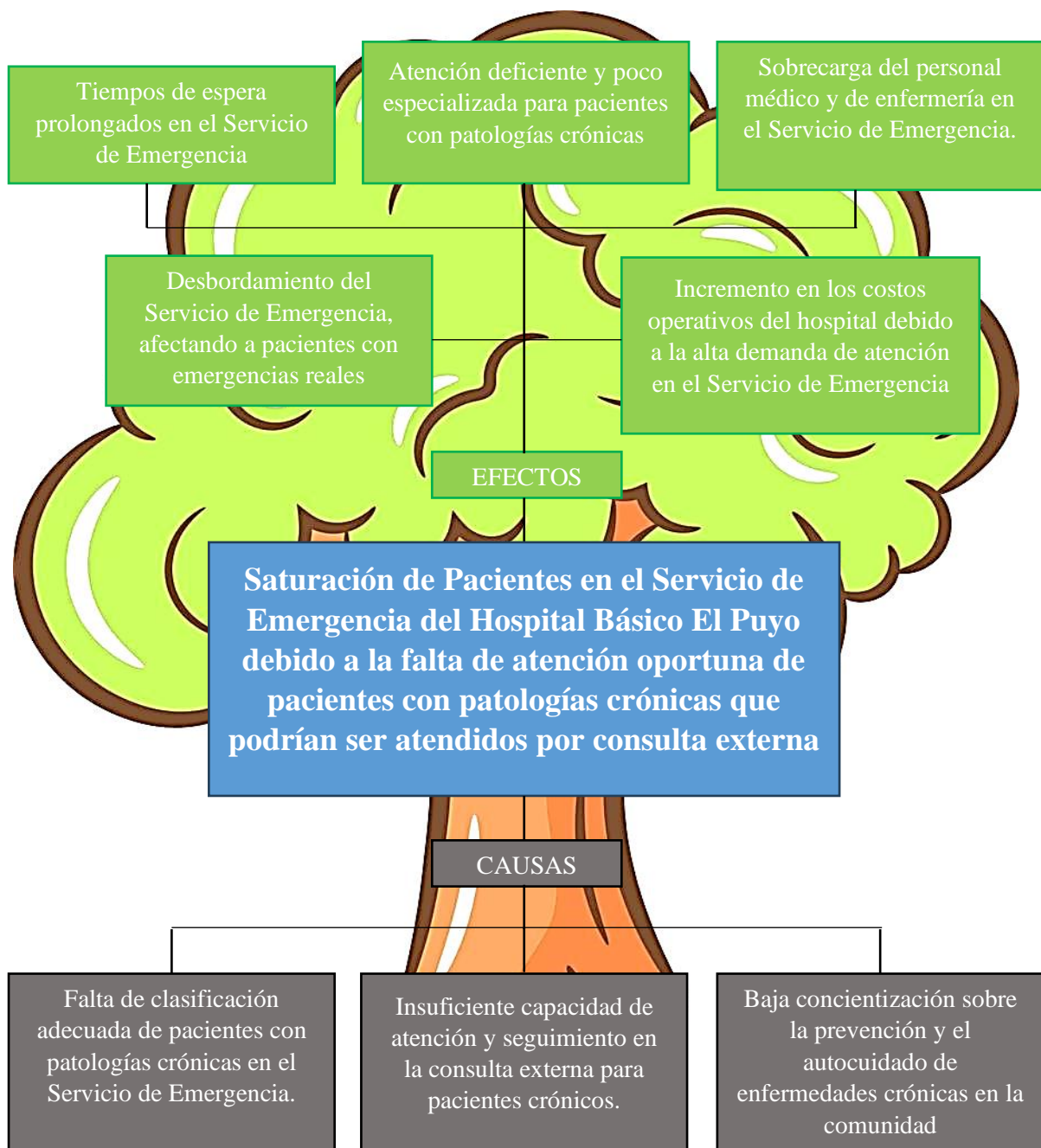
### Descripción del Problema

El servicio de emergencia de un hospital es el punto de acceso más común para aquellos pacientes que requieren atención médica urgente y para quienes la vida corre peligro inminente. Los casos de urgencia pueden variar desde traumas graves y enfermedades máximas mortales hasta emergencias médicas críticas. El personal de este servicio se encuentra en demanda constante para estabilizar y prestar atención a los pacientes con la mayor prontitud posible.

En el caso específico del Hospital Básico El Puyo, el servicio de emergencia se ha visto colapsado debido a la presencia significativa de pacientes con patologías crónicas, como diabetes, hipertensión, enfermedades pulmonares obstructivas crónicas (EPOC) y otras afecciones que requieren seguimiento y tratamiento a largo plazo. Estos pacientes, a menudo, recurren a la emergencia en busca de atención médica urgente, cuando en realidad hubieran sido atendidos y controlados de manera más eficiente en consulta externa.



### 3.2. Diseñe su árbol de problemas



### 3.3. Justificación del problema

La saturación del servicio de emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la alta presencia de pacientes con patologías crónicas es un desafío que debe ser abordado con urgencia. La implementación de soluciones que fortalezcan la atención primaria, promuevan la educación y concienciación de los pacientes, brinden apoyo financiero y

mejoren la gestión de citas y turnos permitirán descongestionar la emergencia y brindar una atención más oportuna y adecuada a todos los pacientes.

### Causas de la saturación

1. Falta de Acceso a Consulta Externa: Una de las principales causas de que los pacientes con patologías crónicas acudan al servicio de emergencia es la falta de acceso oportuno a consulta externa. La falta de citas disponibles, la demora en los turnos y la insuficiencia de especialistas son factores que desalientan a los pacientes de asistir a consultas programadas, lo que los lleva a buscar atención urgente en el servicio de emergencia.
2. Desinformación de los Pacientes: Muchos pacientes con patologías crónicas desconocen la importancia del seguimiento regular y creen que sus condiciones solo pueden ser tratadas en situaciones de emergencia. La falta de conciencia sobre la gestión adecuada de sus enfermedades conduce a una acumulación innecesaria de casos en la emergencia.
3. Limitaciones Económicas: Para algunos pacientes, el acceso a servicios médicos regulares puede verse obstaculizado por limitaciones económicas. No pueden permitirse el pago de consultas externas o medicamentos, lo que los lleva a recurrir a la emergencia como último recurso.
4. Insuficiente Cobertura de Seguros de Salud: La falta de cobertura adecuada en seguros de salud también contribuye a que los pacientes con patologías crónicas no reciben la atención requerida en consulta externa. Al no tener la cobertura adecuada, los pacientes ven en la emergencia su única opción para recibir atención médica.
5. Atención primaria deficiente: La atención primaria deficiente puede contribuir a que las condiciones crónicas de los pacientes no estén controladas adecuadamente, lo que puede llevar a complicaciones y exacerbaciones repentinas que requieren atención urgente.

### Impacto en el Servicio de Emergencia

La saturación del servicio de emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la alta presencia de pacientes con patologías crónicas ha tenido un impacto significativo en la

calidad de la atención y la eficiencia del servicio. Algunos de los efectos más notables son:

1. **Tiempos de Espera Prolongados:** La sobrecarga de pacientes en emergencia ha llevado a tiempos de espera prolongados, lo que puede ser crítico en situaciones de emergencia donde cada minuto cuenta.
2. **Atención Diferida a Casos Graves:** La cantidad abrumadora de pacientes con patologías crónicas ha llevado a una atención diferida a aquellos casos más graves y urgentes, aumentando el riesgo de complicaciones y muertes evitables.
3. **Estrés en el Personal Médico:** El personal médico y de enfermería enfrenta una carga excesiva de trabajo debido a la alta demanda de atención. Esto puede afectar negativamente su salud y afectar la calidad de la atención brindada.
4. **Uso Ineficiente de Recursos:** La atención de pacientes con patologías crónicas en emergencia conlleva un uso ineficiente de recursos médicos y financieros, ya que estas condiciones podrían ser manejadas de manera más adecuada en consulta externa.

### **3.4. Objetivos del plan de gestión**

#### **3.4.1. Objetivo General**

- Implementar un sistema de gestión eficiente en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico El Puyo para reducir la saturación de pacientes, brindando una atención oportuna y adecuada a aquellos con patologías crónicas que podrían ser atendidos por consulta externa.

#### **3.4.2. Objetivos Específicos**

- **Mejorar la triage y clasificación de pacientes:** Establecer un protocolo de clasificación de pacientes en el Servicio de Emergencia para identificar de manera rápida y precisa a aquellos con patologías crónicas que podrían ser atendidos de manera adecuada en consulta externa.
- **Incrementar la capacidad de atención en consulta externa:** Implementar un sistema de citas y seguimiento para mejores pacientes con patologías crónicas, permitiendo una mayor disponibilidad de citas y una organización de la atención médica.

- Fortalecer la comunicación interdepartamental: Establecer canales de comunicación efectivos entre el Servicio de Emergencia y el área de consulta externa, para coordinar el traslado y seguimiento de pacientes crónicos de manera ágil y segura.
- Capacitar al personal médico y de enfermería: Brindar capacitación continua al personal de salud en el reconocimiento y manejo adecuado de pacientes con patologías crónicas, fomentando la prevención y el tratamiento oportuno.
- Implementar medidas de promoción y prevención: Desarrollar campañas de el autocuidado de enfermedades crónicas, para reducir la demanda de atención en el Servicio de Emergencia.
- Evaluar y monitorear constantemente el plan de gestión: Establecer indicadores de seguimiento para evaluar el impacto de las acciones implementadas y realizar las definiciones según sea necesario para mejorar continuamente el sistema de atención y reducir la saturación en el Servicio de Emergencia.

### **3.5. Selección de alternativas de solución**

Para abordar la problemática de la saturación de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la presencia de pacientes con patologías crónicas, se proponen las siguientes soluciones:

1. Fortalecimiento de la Atención Primaria: Se debe invertir en la atención primaria para brindar un manejo adecuado de las patologías crónicas. Esto incluye educar a la población sobre la importancia de un seguimiento regular y proporcionar acceso a consultas externas de manera oportuna y eficiente.
2. Promoción de la Conciencia y Educación: Se deben llevar a cabo campañas educativas para concientizar a los pacientes sobre el manejo adecuado de sus enfermedades crónicas y sobre cuándo acudir a consulta externa en lugar de la emergencia.
3. Implementación de Programas de Apoyo Financiero: El hospital puede establecer programas de apoyo financiero para aquellos pacientes que enfrentan dificultades económicas, lo que les permitirá acceder a la atención médica necesaria en consulta externa.

4. Es fundamental mejorar la gestión de citas y turnos en el hospital para garantizar que los pacientes con patologías crónicas puedan acceder a consultas externas de manera oportuna.
5. Coordinación Interinstitucional: El hospital debe coordinar con otras instituciones de salud para optimizar la atención de pacientes con patologías crónicas y mejorar su acceso a servicios de consulta externa.

## MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS				
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE LA SALUD				
“PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA ELIMINAR LA SATURACIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BÁSICO EL PUYO DEBIDO A LA FALTA DE ATENCIÓN OPORTUNA DE PACIENTES CON PATOLOGÍAS CRÓNICAS QUE PODRÍAN SER ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA”				
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION				
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
Triaje en la emergencia	Falta de clasificación adecuada de pacientes con patologías crónicas en el Servicio de Emergencia.	Tiempos de espera prolongados en el Servicio de Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar al personal para realizar un mejor Triaje</li> <li>- Educar al paciente sobre su enfermedad y donde debe ser atendido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfermería del servicio de emergencia</li> </ul>
Falta de turnos en consulta externa	Insuficiente capacidad de atención y seguimiento en la consulta externa para pacientes crónicos.	Atención deficiente y poco especializada para pacientes con patologías crónicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar médicos en la consulta externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección Médica</li> <li>- Estadística</li> <li>- Talento Humano</li> </ul>
<b>Medicina preventiva</b>	Baja concientización sobre la prevención y el autocuidado de enfermedades crónicas en la comunidad	Desbordamiento del Servicio de Emergencia, afectando a pacientes con emergencias reales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de salud.</li> <li>- Talleres preventivos en las distintas áreas de la salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección Médica</li> <li>- Estadística</li> </ul>

## CAPITULO II

### 4. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

#### 4.1. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

##### 4.1.1. Análisis del Entorno Social

La gestión de la saturación de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas que podrían ser atendidos por consulta externa es un desafío que requiere un análisis profundo del entorno social en el que ópera el hospital. El entorno social es un factor clave que influye en la planificación y ejecución de estrategias efectivas para abordar este problema. Este análisis considera aspectos demográficos, culturales, económicos y de acceso a la atención médica, entre otros.

- Demografía y Pautas de Enfermedad: La demografía local juega un papel crucial en la planificación de servicios de atención médica. Es necesario comprender la distribución por edades, géneros y grupos étnicos para estimar la prevalencia de patologías crónicas. Además, las tendencias de enfermedades en la región pueden variar debido a factores ambientales, genéticos y socioeconómicos. Si se identifican grupos de población con alta incidencia de patologías crónicas, se pueden diseñar programas de prevención y educación específicos para abordar sus necesidades.
- Cultura y Percepción de la Atención Médica: Los valores culturales y las creencias influyen en la percepción de la atención médica. En algunas culturas, las enfermedades crónicas pueden ser estigmatizadas, lo que lleva a la búsqueda tardía de atención. Es crucial considerar las creencias locales para desarrollar enfoques de comunicación culturalmente sensibles que promuevan la atención temprana y regular. La educación sobre la importancia de la atención preventiva y el autocuidado podría contribuir a cambiar actitudes y comportamientos.
- Economía y Acceso a la Atención Médica: La situación económica de la población puede impactar su acceso a la atención médica. Los costos elevados de tratamiento y medicamentos pueden disuadir a las personas de buscar atención médica regular. El análisis de la capacidad de pago de la población local es esencial para diseñar estrategias que permitan un acceso equitativo a los servicios médicos. La

implementación de programas de seguro de salud, subsidios o tarifas reducidas para pacientes con patologías crónicas podría facilitar el acceso a la atención.

- **Infraestructura de Atención Médica:** La disponibilidad y calidad de la infraestructura médica son factores determinantes en la atención de pacientes a crónicos. El análisis debe evaluar la capacidad del hospital y las instalaciones de consulta externa para manejar un aumento en la demanda de servicios. La falta de especialistas y equipamiento médico adecuado puede obstaculizar la atención oportuna. Identificar deficiencias en la infraestructura permite establecer prioridades para mejorar los recursos disponibles.
- **Educación y Conciencia en Salud:** El nivel de educación de la población influye en su capacidad para entender la importancia de la atención médica preventiva y el manejo de enfermedades crónicas. Programas de educación en salud que aborden temas como la prevención, el autocuidado, la importancia de la atención temprana y la adherencia al tratamiento pueden tener un impacto significativo. Fomentar la conciencia en salud a través de campañas comunitarias y recursos educativos puede ayudar a reducir la carga en el servicio de emergencia

#### **4.1.2. Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)**

El análisis de la industria de servicios de salud utilizando el modelo de Michael Porter es esencial para desarrollar un Plan de Gestión Gerencial efectivo que aborde la saturación de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas que pueden ser atendidas por consulta externa. Este enfoque estratégico permite comprender las fuerzas competitivas que debilitan a la industria y crear estrategias que optimizan la gestión de la atención médica y mejoren la eficiencia. A continuación, se presenta un análisis basado en los cinco elementos clave del modelo de Porter.

- **Rivalidad entre Competidores:** La industria de servicios de salud puede experimentar una competencia intensa entre hospitales, clínicas y otros proveedores de atención médica. En el caso del Hospital Básico El Puyo, es esencial evaluar cómo se compara con otros establecimientos de atención médica en términos de calidad, accesibilidad y especialidades ofrecidas. Para reducir la saturación de la sala de emergencias, el hospital puede diferenciarse mediante una atención excepcional al paciente, la



implementación de tecnologías médicas avanzadas y la ampliación de su oferta de servicios de consulta externa para patologías crónicas.

- Amenaza de Nuevos Competidores: La entrada de nuevos competidores en la industria de servicios de salud puede representar una amenaza para la posición de mercado del Hospital Básico El Puyo. Para mitigar esta amenaza, el hospital puede enfocarse en la construcción de barreras de entrada, como la mejora de su reputación y la inversión en tecnología médica de última generación. Además, el hospital puede establecer alianzas estratégicas con proveedores de atención médica locales para fortalecer su posición en el mercado y ampliar su base de pacientes.
- Amenaza de Productos Sustitutos: Los productos sustitutos en la industria de servicios de salud podrían incluir tratamientos alternativos o terapias no convencionales. El Hospital Básico El Puyo debe evaluar cómo los pacientes con patologías crónicas pueden buscar soluciones fuera de la atención médica tradicional. Una estrategia eficaz podría incluir la promoción de la importancia de la atención médica convencional, la educación de la comunidad sobre los riesgos de los tratamientos no comprobados y la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos.
- Poder de Negociación de Proveedores: El hospital debe analizar la relación con sus proveedores de equipos médicos, suministros y medicamentos. Una estrategia para reducir el poder de negociación de los proveedores podría involucrar la diversificación de fuentes de suministro, la negociación de acuerdos a largo plazo y la búsqueda de alianzas estratégicas con proveedores clave. Además, la inversión en la capacitación de personal médico y enfermería puede aumentar la autonomía del hospital en términos de atención médica.
- Poder de Negociación de Clientes: En la industria de servicios de salud, los pacientes tienen un cierto grado de poder de negociación. El Hospital Básico El Puyo debe entender las necesidades y preferencias de sus pacientes, especialmente aquellas con patologías crónicas. La implementación de programas de satisfacción del paciente, la atención personalizada y la mejora continua de la calidad del servicio pueden aumentar la fidelidad del paciente y reducir la posibilidad de que busquen atención en otros lugares.

### **4.1.3. Análisis FODA**

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta estratégica crucial para diseñar un Plan de Gestión Gerencial efectivo que aborde la saturación de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Básico El Puyo debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas que pueden ser atendidas por consulta externa. Este análisis permite identificar los aspectos internos y externos que pueden influir en el éxito de la implementación del plan y ayuda a tomar decisiones informadas. A continuación, se presenta un análisis FODA detallado:

#### **Fortalezas:**

- El Hospital Básico El Puyo puede aprovechar su reputación existente en la comunidad como un recurso de atención médica confiable y accesible.
- Infraestructura Básica: La infraestructura médica ya establecida en el hospital puede servir como base para expandir los servicios de consulta externa y reducir la carga en el servicio de emergencia.
- Personal Médico Cualificado: La presencia de médicos y profesionales de la salud capacitados en el hospital es una ventaja que puede utilizarse para ampliar la oferta de atención médica preventiva y especializada.
- Apoyo Comunitario: El hospital puede aprovechar las redes comunitarias y organizaciones locales para difundir información sobre la importancia de la atención médica preventiva y la necesidad de descongestionar el servicio de emergencia.

#### **Oportunidades:**

- Programas de Educación en Salud: El hospital puede desarrollar programas de educación en salud dirigidos a la comunidad, destacando la importancia de la atención médica preventiva y la detección temprana de patologías crónicas.
- Tecnología Médica Avanzada: La inversión en tecnología médica avanzada puede mejorar la eficiencia de los servicios y permitir un mejor seguimiento de los pacientes crónicos a través de consultas externas.
- Alianzas con Proveedores de Atención Médica Externa: Colaborar con clínicas y consultorios médicos externos puede ayudar a canalizar a los pacientes con patologías crónicas hacia la atención adecuada y descongestionar el servicio de emergencia.

- Promoción del Autocuidado: Fomentar la autogestión y el autocuidado en pacientes con patologías crónicas puede reducir la necesidad de atención médica de emergencia y promover la salud a largo plazo.

#### **Debilidades:**

- Capacidad Limitada: La capacidad actual del hospital para brindar atención de consulta externa puede ser insuficiente para atender a la demanda creciente de pacientes con patologías crónicas.
- Falta de Conciencia en Salud: La falta de conciencia en salud en la comunidad puede resultar en la búsqueda tardía de atención médica y contribuir a la saturación de la sala de emergencias.
- Recursos Financieros Limitados: Las restricciones presupuestarias pueden dificultar la implementación de mejoras en la infraestructura y la adopción de tecnología médica avanzada.
- Necesidad de Capacitación: El personal médico y administrativo podría necesitar capacitación adicional para adaptarse a nuevos enfoques y tecnologías.

#### **Amenazas:**

- Competencia de Otros Proveedores de Atención Médica: La competencia de otros hospitales y clínicas en la región podría dificultar la captación de pacientes y la descongestión del servicio de emergencia.
- Cambios en las Políticas de Salud: Cambios en las políticas gubernamentales o en los sistemas de seguros de salud podrían afectar la financiación y los procesos operativos del hospital.
- Escasez de Personal Médico: La falta de especialistas médicos puede limitar la capacidad del hospital para brindar atención de consulta externa especializada.
- Resistencia al Cambio: Tanto el personal como los pacientes podrían resistirse a cambios en los procesos de atención médica ya la implementación de nuevas estrategias.

#### **4.1.4. Cadena de Valor de la organización**

La cadena de valor dentro del Plan de Gestión Gerencial para eliminar la saturación en el servicio de emergencia del Hospital Básico El Puyo abarca diversas dimensiones, cada una

de las cuales contribuye a la eficiencia y eficacia de la atención médica y la gestión hospitalaria.

Hay 2 puntos de vista para realizar la cadena de valor, la primera considerando las áreas de gestión administrativa, financiera y económica, técnica y tecnológica, política y social, se puede analizar cómo cada una de estas dimensiones agrega valor a la organización.

Gestión Administrativa: Esta dimensión se enfoca en la estructura organizativa, la planificación y coordinación de recursos humanos, y la administración general del hospital.

1. Organización y Estructura: Definir roles y responsabilidades claros dentro del hospital, asegurando una sustitución efectiva de personal para manejar la atención de pacientes crónicos en consulta externa y reducir la saturación en emergencias.
2. Planificación y Coordinación: Establecer un cronograma eficiente para las consultas externas, coordinar horarios y recursos para garantizar una atención fluida y oportuna.
3. Recursos Humanos: Gestionar el personal médico y administrativo, asegurando una capacitación adecuada para la atención de pacientes crónicos y la implementación del plan exitoso.

Gestión Financiera y Económica: Esta dimensión se refiere a la administración de recursos financieros y la optimización de los procesos económicos del hospital.

1. Presupuesto y Financiamiento: Asignar recursos financieros adecuados para la expansión de servicios de consulta externa y la implementación de tecnologías que permitan una atención eficiente y de calidad.
2. Costos y Eficiencia: Evaluar los costos asociados con la atención médica y encontrar formas de mejorar la eficiencia operativa para maximizar el uso de recursos limitados.

Gestión Técnica y Tecnológica: Esta dimensión se enfoca en la infraestructura, la tecnología médica y los sistemas de información utilizados en el hospital.

1. Infraestructura y Equipamiento: Asegurarse de que el hospital cuente con las instalaciones y el equipo necesario para brindar atención médica de calidad, incluyendo la expansión de espacios de consulta externa.
2. Tecnología Médica Avanzada: Evaluar y adoptar tecnologías médicas que permitan diagnósticos más precisos y un seguimiento efectivo de pacientes crónicos.

3. Sistemas de información: Implementar sistemas electrónicos de registro médico y programación de citas para mejorar la gestión de pacientes y reducir los tiempos de espera.

Gestión Política y Social: Esta dimensión considera la interacción del hospital con actores políticos y la comunidad en general.

1. Políticas de Salud: Asegurarse de que el plan esté alineado con las políticas de salud gubernamentales y aprovechar oportunidades de financiamiento o apoyo gubernamental.
2. Comunicación con la Comunidad: Implementar campañas de concienciación y educación en salud para resaltar la importancia de la atención médica preventiva y la reducción de la saturación en emergencias.
3. Alianzas Estratégicas: Colaborar con organizaciones locales y autoridades para garantizar un enfoque integral y colaborativo en la gestión de la atención médica.

La segunda considerando un enfoque holístico para identificar oportunidades de mejora y eficiencia. A continuación, se desglosan las etapas clave de la cadena de valor:

1. Actividades de apoyo:
  - Infraestructura: La infraestructura del hospital, incluyendo sus instalaciones y tecnología, es crucial para la prestación de servicios médicos. En el contexto del plan, se debe evaluar si las instalaciones actuales pueden manejar un aumento en la demanda de atención de consulta externa. Si no, podría ser necesario invertir en la expansión o mejora de las instalaciones.
  - Recursos Humanos: El personal médico y administrativo desempeña un papel fundamental en la atención médica. En el plan, es importante considerar si se cuenta con suficiente personal capacitado para atender a pacientes con patologías crónicas en consulta externa. Puede ser necesario capacitar al personal existente o contratar nuevos profesionales de la salud.
  - Tecnología de la Información: Los sistemas de información son vitales para la gestión de pacientes, historias clínicas y programación de citas. La implementación de sistemas electrónicos de registro médico y programación de citas puede mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera.

- Gestión de Abastecimiento: La adquisición de suministros médicos y medicamentos es esencial para el funcionamiento del hospital. Garantizar un flujo constante de suministros de alta calidad y precios competitivos es necesario para brindar una atención médica efectiva.
2. Actividades Primarias:
- Logística Interna: Esta etapa implica la recepción, almacenamiento y distribución de suministros y equipos médicos. Una gestión eficiente de la logística puede garantizar que los recursos necesarios estén disponibles cuando se requieran.
  - Operaciones: Las operaciones médicas, incluyendo consultas, diagnósticos y tratamientos, son el núcleo de la cadena de valor. En el contexto del plan, se debe considerar cómo optimizar la reducción de recursos para atender a pacientes con patologías crónicas en consulta externa, reducir así la carga en el servicio de emergencia.
  - Logística Externa: Esta etapa involucra la distribución de pacientes a las instalaciones adecuadas, como consultorios externos. La planificación y coordinación de estas transferencias son esenciales para garantizar que los pacientes sean atendidos de manera oportuna y eficiente.
  - Marketing y Ventas: Promover la importancia de la atención médica preventiva y la atención de patologías crónicas a través de campañas educativas y de concientización puede influir en el comportamiento de los pacientes y reducir la saturación en la sala de emergencia.
  - Servicio al Cliente: La satisfacción del paciente es un componente clave en el éxito del plan. Brindar atención de alta calidad, trato respetuoso y una experiencia positiva puede aumentar la confianza de los pacientes y fomentar la fidelidad.
3. Interacción con Actores Externos:
- Colaboración con Proveedores Externos: Colaborar con proveedores de atención médica externa puede ayudar a derivar pacientes con patologías crónicas a consulta externa, reducir la presión en la sala de emergencia.
  - Relaciones con la Comunidad: Establecer una relación sólida con la comunidad a través de la educación en salud y la participación en actividades comunitarias puede fomentar la confianza y aumentar la conciencia sobre la importancia de la atención médica preventiva.

- Alianzas Estratégicas: El hospital puede formar alianzas con organizaciones locales, como centros de atención primaria y organizaciones sin fines de lucro, para ampliar su alcance y ofrecer servicios más completos a pacientes con patologías crónicas.

## CAPITULO III

### 5. ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

#### 5.1.Misión

En el Hospital Básico El Puyo, nuestra misión es brindar atención médica integral y de calidad a todos los pacientes que requieran nuestros servicios, con un enfoque especial en la prevención y manejo oportuno de patologías crónicas a través de la consulta externa. Nos comprometemos a aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia, promoviendo la salud a nivel comunitario y mejorando la calidad de vida de nuestros pacientes. Trabajamos con un equipo multidisciplinario altamente capacitado y apasionado, que busca constantemente la excelencia médica y el respeto por los valores éticos en la práctica médica.

#### 5.2.Visión

Nuestra visión en el Hospital Básico El Puyo se convierte en un referente regional en el abordaje integral de patologías crónicas a través de la consulta externa, siendo reconocidos por nuestra excelencia médica, calidad en el servicio y compromiso con la comunidad. Nos esforzamos por ser líderes en la implementación de estrategias innovadoras que reduzcan la saturación en el Servicio de Emergencia, permitiendo que los pacientes reciban atención oportuna y adecuada de acuerdo a sus necesidades específicas. Aspiramos a fomentar un ambiente de aprendizaje continuo, investigación médica y colaboración interdisciplinaria, para avanzar en la comprensión y el tratamiento de las patologías crónicas.

#### 5.3.Valores

Nuestros valores fundamentales guían nuestras acciones y decisiones en el Hospital Básico El Puyo:

- Calidad y Seguridad: Nos comprometemos a brindar atención de la más alta calidad, siguiendo los estándares médicos y las mejores prácticas. La seguridad de nuestros pacientes es una prioridad constante en todas nuestras actividades.
- Empatía y Respeto: Reconocemos la importancia de tratar a nuestros pacientes con empatía, comprensión y respeto. Valoramos la diversidad y las perspectivas individuales de cada paciente.



- **Colaboración:** Fomentamos la colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo de salud, pacientes y sus familias. Creemos que el trabajo en equipo mejora la calidad de la atención y los resultados.
- **Ética Profesional:** Mantenemos los más altos estándares de ética en todas nuestras acciones. Nuestra práctica médica se basa en la integridad, la honestidad y la transparencia.
- **Innovación:** Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar nuestros servicios y abordajes médicos. Valoramos la investigación y la implementación de soluciones innovadoras para los desafíos médicos.
- **Responsabilidad Social:** Reconocemos nuestro compromiso con la comunidad a la que servimos. Trabajamos para educar, prevenir y promover la salud en la comunidad, especialmente en lo relacionado con las patologías crónicas.
- **Aprendizaje Continuo:** Nos esforzamos por mantenernos actualizados en los avances médicos y tecnológicos. El aprendizaje continuo es esencial para brindar la mejor atención posible a nuestros pacientes.

#### **5.4. Objetivos Institucionales**

- **Reducir la Saturación en el Servicio de Emergencia:** Implementar estrategias para canalizar de manera eficiente a los pacientes con patologías crónicas hacia la consulta externa, disminuyendo así la presión en el Servicio de Emergencia y asegurando una atención oportuna y adecuada para todos los pacientes.
- **Promover la Atención Temprana:** Fomentar la detección y tratamiento temprano de patologías crónicas a través de programas de detección y educación para pacientes y la comunidad en general. Esto ayudará a prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida de los pacientes.
- **Mejorar la Infraestructura y Recursos:** Garantizar que la consulta externa cuente con los recursos necesarios, incluyendo personal médico y equipos, para atender de manera efectiva a los pacientes con patologías crónicas. Esto incluye la optimización de los espacios y la inversión en tecnología médica.
- **Fomentar la Colaboración Interdisciplinaria:** Establecer una comunicación fluida y colaboración entre el Servicio de Emergencia y la consulta externa, así como entre diferentes especialidades médicas, para garantizar una atención integral y coordinada para los pacientes con patologías crónicas.

- Evaluar y Mejorar Continuamente: Implementar sistemas de monitoreo y evaluación para medir el éxito de las estrategias implementadas. Basados en los resultados, ajustar y mejorar las políticas y prácticas de atención a pacientes con patologías crónicas.

### **5.5.Principios Éticos**

- Principio de Beneficencia: Priorizar el bienestar de los pacientes y garantizar que reciban la atención médica adecuada y adecuada para sus necesidades de salud.
- Principio de No Maleficencia: Evitar daños innecesarios a los pacientes y prevenir la exacerbación de las patologías crónicas debido a la falta de atención oportuna.
- Principio de Justicia: Asegurar la igualdad en el acceso a la atención médica, independientemente de la patología o la urgencia de la situación. Distribuir de manera equitativa los recursos y la atención médica.
- Principio de Autonomía: Respetar la autonomía y la capacidad de decisión de los pacientes en cuanto a su atención médica, brindando información clara y permitiendo que participen en la toma de decisiones sobre su tratamiento.
- Principio de Confidencialidad: Salvaguardar la privacidad y la confidencialidad de la información médica de los pacientes, respetando sus derechos y protegiendo su información personal.

### **5.6.Políticas**

- Política de Triage y Derivación: Establecer un sistema de triaje eficiente en el Servicio de Emergencia para identificar a los pacientes con patologías crónicas que pueden ser atendidos por consulta externa. Implementar protocolos de derivación para garantizar la transición adecuada y segura de pacientes.
- Política de Educación y Prevención: Desarrollar programas de educación para pacientes y la comunidad sobre patologías crónicas, sus síntomas, la importancia del tratamiento temprano y el autocuidado. Promover hábitos saludables para prevenir la aparición de enfermedades crónicas.
- Política de Colaboración Interdisciplinaria: Establecer reuniones regulares entre los equipos de la consulta externa y el Servicio de Emergencia para compartir información, coordinar casos y garantizar una atención integral para los pacientes con patologías crónicas.

- Política de Evaluación Continua: Implementar un sistema de seguimiento y evaluación constante de las estrategias implementadas para abordar la saturación en el Servicio de Emergencia. Utilizar los resultados para realizar mejoras continuas en la atención y los procesos.
- Política de Información y Consentimiento: Garantizar que los pacientes estén informados sobre su situación de salud, opciones de tratamiento y los posibles riesgos y beneficios. Obtenga un consentimiento informado y respete las decisiones de los pacientes en relación con su atención médica.

## 6. Estrategias

### 6.1. Gestión Administrativa

Esta dimensión se enfoca en la estructura organizativa, la planificación y coordinación de recursos humanos, y la administración general del hospital.

- **Estrategia a ejecutar:** Organización y Estructura, Planificación y Coordinación y Recursos Humanos

#### 6.1.1. Actividad Nr.1

Definir roles y responsabilidades

#### **Descripción:**

Reúna a un equipo multidisciplinario que incluye representantes del Servicio de Emergencia, la consulta externa y la administración. Juntos, identifiquen los roles y responsabilidades necesarios para gestionar la atención de pacientes crónicos en consulta externa de manera efectiva y reducir la saturación en el Servicio de Emergencia.

#### **Indicador:**

Tiempo de Espera en el Servicio de Emergencia para Pacientes Crónicos

#### **Escenario Actual:**

Actualmente, el tiempo promedio de espera en el Servicio de Emergencia para pacientes con patologías crónicas es de 2 horas.

#### **Medio de Verificación:**

Registros de tiempo de espera en el Servicio de Emergencia y el número de pacientes crónicos atendidos en ese período.

**Meta:**

Reducir el tiempo promedio de espera en el Servicio de Emergencia para pacientes con patologías crónicas a 1 hora en los próximos 6 meses.

**Escenario Futuro:**

Después de implementar la actividad de "Definir roles y responsabilidades", se espera que el tiempo promedio de espera en el Servicio de Emergencia para pacientes con patologías crónicas se haya reducido a 1 hora. El personal estará mejor organizado y capacitado para gestionar la atención de pacientes crónicos en la consulta externa, lo que permitirá una derivación más eficiente y una atención más adecuada en el lugar adecuado. Esto aliviará la presión en el Servicio de Emergencia y mejorará la experiencia de los pacientes al recibir la atención adecuada de manera más rápida.

Tabla Nro. 1 “Actividad 1: Definir roles y responsabilidades”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Reúna a un equipo multidisciplinario para gestionar la atención de pacientes crónicos en consulta externa de manera efectiva y reducir la saturación en el Servicio de Emergencia.	Tiempo de espera en el servicio de emergencia	Registro de tiempo de espera	Reducir de 2 horas a 1 hora el tiempo de espera de paciente con patologías crónicas en emergencia	Se espera que el tiempo promedio de espera se haya reducido a 1 hora y que el personal este mejor organizado y capacitado

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

### **6.1.2. Actividad Nr.2**

Establecer un cronograma eficiente

#### **Descripción:**

Esta actividad se enfoca en la creación de un cronograma de atención que permita una distribución óptima de los pacientes con patologías crónicas entre la consulta externa y el Servicio de Emergencia. El objetivo es asegurar que los pacientes reciban atención oportuna en la instancia más adecuada según la naturaleza de su condición médica, aliviando la saturación en el Servicio de Emergencia y optimizando los recursos disponibles.

#### **Indicador:**

Distribución de Pacientes entre Consulta Externa y Servicio de Emergencia

#### **Escenario Actual:**

Actualmente, el 65% de los pacientes con patologías crónicas llega directamente al Servicio de Emergencia, contribuyendo a la saturación en este servicio. Solo el 35% restante es derivado a la consulta externa.

#### **Medio de Verificación:**

Registros y seguimiento de pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia y en la consulta externa, incluyendo datos sobre la naturaleza de sus condiciones médicas.

#### **Meta:**

Incrementar la proporción de pacientes con patologías crónicas atendidos en la consulta externa al 50% en los próximos 6 meses.

#### **Escenario Futuro:**

Después de establecer un cronograma eficiente, se espera que el porcentaje de pacientes con patologías crónicas atendidas en la consulta externa haya aumentado al 70%. Esto indica una distribución más equitativa y adecuada de pacientes entre ambos servicios, permitiendo que aquellos con condiciones crónicas reciban atención especializada en la consulta externa, mientras que el Servicio de Emergencia estará más disponible para situaciones de urgencia aguda. Esta redistribución reducirá la saturación en el Servicio de Emergencia y mejorará la calidad de la atención brindada.

Tabla Nro. 2 “Actividad 2: Establecer un cronograma eficiente”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
La creación de un cronograma de atención que permita una distribución óptima de los pacientes con patologías crónicas entre la consulta externa y el Servicio de Emergencia	Distribución de Pacientes entre Consulta Externa y Servicio de Emergencia	Registros y seguimiento de pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia y en la consulta externa	Incrementar la proporción de pacientes con patologías crónicas atendidos en la consulta externa al 50% en los próximos 6 meses.	Se espera que el porcentaje de pacientes con patologías crónicas atendidas en la consulta externa haya aumentado al 70%

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

### 6.1.3. Actividad Nr.3

Gestionar el personal médico y administrativo

#### **Descripción:**

Esta actividad se enfoca en la asignación adecuada y la gestión eficiente del personal médico y administrativo en el Servicio de Emergencia y la consulta externa. El objetivo principal es garantizar la presencia de suficiente personal capacitado para atender las necesidades de los pacientes con patologías crónicas tanto en la consulta externa como en el Servicio de Emergencia, evitando la saturación y asegurando una atención de calidad.

#### **Indicador:**

Nivel de Satisfacción del Personal y Pacientes

**Escenario Actual:**

Actualmente, el nivel de satisfacción del personal médico y administrativo en cuanto a la distribución de tareas y recursos es bajo, debido a la sobrecarga de trabajo en el Servicio de Emergencia y la falta de organización en la atención de pacientes crónicos.

**Medio de Verificación:**

Encuestas de satisfacción del personal y pacientes, entrevistas y retroalimentación directa del equipo de atención médica y los pacientes.

**Meta:**

Aumentar el nivel de satisfacción del personal médico y administrativo en un 40% y el nivel de satisfacción de los pacientes en un 30% en los próximos 6 meses.

**Escenario Futuro:**

Después de gestionar de manera efectiva el personal médico y administrativo, se espera que el nivel de satisfacción del personal haya aumentado en un 40%, reflejando una distribución de tareas más equitativa y una reducción en la sobrecarga de trabajo. Además, el nivel de satisfacción de los pacientes debería haber aumentado en un 30%, ya que experimentarán una atención más oportuna y adecuada tanto en la consulta externa como en el Servicio de Emergencia. La gestión eficiente del personal también contribuirá a reducir la saturación en el Servicio de Emergencia y mejorar la calidad de la atención en general.

Tabla Nro. 3 “Actividad 3: Gestionar el personal médico y administrativo”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Garantizar la presencia de suficiente personal capacitado para atender las necesidades	Nivel de Satisfacción del Personal y Pacientes	Encuestas de satisfacción del personal y pacientes, entrevistas y retroalimentación directa del equipo de atención	Aumentar el nivel de satisfacción del personal médico y administrativo en un 40% y el nivel de	Que el nivel de satisfacción del personal haya aumentado en un 40%, reflejando una distribución de tareas más equitativa y una

de los pacientes con patologías crónicas tanto en la consulta externa como en el Servicio de Emergencia		médica y los pacientes.	satisfacción de los pacientes en un 30% en los próximos 6 meses	reducción en la sobrecarga de trabajo. Además, el nivel de satisfacción de los pacientes debería haber aumentado en un 30%,
---	--	-------------------------	---	---

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

## 6.2.Gestión Financiera y Económica

Esta dimensión se refiere a la administración de recursos financieros y la optimización de los procesos económicos del hospital.

- **Estrategia a ejecutar:** Presupuesto - Financiamiento y Costos y Eficiencia

### 6.2.1. Actividad Nr.1

Asignar recursos financieros adecuados

#### **Descripción:**

Esta actividad se centra en asegurar que se destinen recursos financieros adecuados para la implementación efectiva de la estrategia de alivio de la saturación en el Servicio de Emergencia debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas. Esto implica garantizar la financiación suficiente para la optimización de la consulta externa y la mejora del Servicio de Emergencia, lo que permitirá una atención adecuada y oportuna para los pacientes crónicos, reduciendo así la presión en el Servicio de Emergencia.

#### **Indicador:**

Uso efectivo de recursos financieros



**Escenario Actual:**

Actualmente, los recursos financieros asignados para el alivio de la saturación en el Servicio de Emergencia son insuficientes, lo que limita la capacidad de implementar mejoras en la atención de pacientes con patologías crónicas.

**Medio de Verificación:**

Registro y seguimiento de los gastos y asignaciones presupuestarias específicas para la estrategia de alivio de la saturación en el Servicio de Emergencia.

**Meta:**

Aumentar el presupuesto asignado para la estrategia de alivio de la saturación en un 50% en los próximos 12 meses.

**Escenario Futuro:**

Después de asignar recursos financieros adecuados, se espera que el presupuesto destinado a la estrategia de alivio de la saturación haya aumentado en un 50%. Esto permitirá la implementación efectiva de acciones como la mejora de la consulta externa, la contratación de personal adicional y la adquisición de equipos necesarios para atender a los pacientes crónicos. Como resultado, se espera una disminución en la saturación del Servicio de Emergencia y una atención más oportuna y adecuada para los pacientes con patologías crónicas. Además, se espera que los recursos financieros se utilicen de manera eficiente y efectiva para lograr los objetivos planteados.

Tabla Nro. 4 “Actividad 1: Asignar recursos financieros adecuados”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Asegurar que se destinen recursos financieros adecuados para la implementación efectiva de la estrategia de	Uso efectivo de recursos financieros	Registro y seguimiento de los gastos y asignaciones presupuestarias específicas para la estrategia de	Aumentar el presupuesto asignado para la estrategia de alivio de la saturación en un 50% en los	Se espera que el presupuesto destinado a la estrategia de alivio de la saturación haya

<p>alivio de la saturación en el Servicio de Emergencia debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas</p>		<p>alivio de la saturación en el Servicio de Emergencia.</p>	<p>próximos 12 meses.</p>	<p>aumentado en un 50%. Esto permitirá la contratación de personal adicional y la adquisición de equipos necesarios para atender a los pacientes crónicos</p>
---	--	--	---------------------------	---

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

### 6.2.2. Actividad Nr.2

Evaluar los costos asociados con la atención médica

#### **Descripción:**

Esta actividad se concentra en llevar a cabo una evaluación detallada de los costos asociados con la atención médica para pacientes con patologías crónicas en el Servicio de Emergencia en comparación con la atención en consulta externa. El objetivo es entender la distribución de los recursos financieros y los gastos en ambos servicios y determinar la viabilidad económica y eficiencia de derivar pacientes crónicos a la consulta externa para aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia.

#### **Indicador:**

Relación de Costos entre Atención en Consulta Externa y Servicio de Emergencia

#### **Escenario Actual:**

Actualmente, no se cuenta con una evaluación detallada de los costos asociados con la atención médica en el Servicio de Emergencia y en la consulta externa. La asignación de recursos no se basa en una comprensión completa de los costos involucrados en ambos servicios.

**Medio de Verificación:**

Análisis de los gastos médicos y operativos para la atención en el Servicio de Emergencia y la consulta externa, utilizando registros financieros y datos de atención.

**Meta:**

Identificar una reducción del 20% en los costos por paciente atendido con patologías crónicas al realizar la atención en consulta externa en comparación con el Servicio de Emergencia en los próximos 12 meses.

**Escenario Futuro:**

Después de llevar a cabo la evaluación de los costos, se espera que se haya identificado una reducción del 20% en los costos por paciente atendido con patologías crónicas al realizar la atención en consulta externa en comparación con el Servicio de Emergencia. Esta reducción en los costos indicaría la viabilidad económica y eficiencia de derivar pacientes crónicos a la consulta externa. Además, la comprensión detallada de los costos permitirá una mejor asignación de recursos financieros y la toma de decisiones informadas en cuanto a la distribución de pacientes entre ambos servicios.

Tabla Nro. 5 “Actividad 2: Evaluar los costos asociados con la atención médica”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
entender la distribución de los recursos financieros y los gastos en ambos servicios y determinar la viabilidad económica y eficiencia de derivar pacientes	Relación de Costos entre Atención en Consulta Externa y Servicio de Emergencia	Análisis de los gastos médicos y operativos para la atención en el Servicio de Emergencia y la consulta externa, utilizando registros financieros y	Identificar una reducción del 20% en los costos por paciente atendido con patologías crónicas al realizar la atención en consulta externa en comparación	se espera que se haya identificado una reducción del 20% en los costos por paciente atendido con patologías crónicas al realizar la atención en

crónicos a la consulta externa para aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia.		datos de atención.	con el Servicio de Emergencia en los próximos 12 meses.	consulta externa en comparación con el Servicio de Emergencia
---	--	--------------------	---	---

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

### 6.3. Gestión Técnica y Tecnológica

Esta dimensión se enfoca en la infraestructura, la tecnología médica y los sistemas de información utilizados en el hospital.

- **Estrategia a ejecutar:** Infraestructura y Equipamiento, Tecnología Médica Avanzada, Sistemas de información

#### 6.3.1. Actividad Nr.1

Asegurarse de que el hospital cuente con las instalaciones y el equipo necesario

##### **Descripción:**

Esta actividad se centra en evaluar las instalaciones y el equipo médico disponible en el hospital para garantizar que estén adecuadamente equipados para atender a los pacientes con patologías crónicas en la consulta externa. El objetivo es asegurar de que la infraestructura y el equipamiento sean suficientes y estén en buenas condiciones para proporcionar una atención de calidad y aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia.

##### **Indicador:**

Capacidad y Estado de las Instalaciones y Equipamiento

**Escenario Actual:** Actualmente, el hospital enfrenta limitaciones en las instalaciones y el equipo médico disponible para la consulta externa, lo que dificulta la atención adecuada de los pacientes con patologías crónicas en ese entorno.

**Medio de Verificación:**

Inspecciones regulares de las instalaciones y el equipo médico, registros de mantenimiento y reparaciones, y evaluaciones de la funcionalidad de los equipos.

**Meta:**

Mejorar la capacidad y el estado de las instalaciones y el equipo médico en un 30% en los próximos 12 meses.

**Escenario Futuro:**

Después de llevar a cabo mejoras y ajustes en las instalaciones y el equipo médico, se espera que la capacidad y el estado de las mismas hayan mejorado en un 30%. Esto garantizará que la consulta externa esté equipada para brindar atención de calidad a los pacientes con patologías crónicas. Las instalaciones estarán adecuadamente acondicionadas para albergar a los pacientes y el equipo médico necesario estará en buen estado de funcionamiento. Esta mejora contribuirá a aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia al permitir una derivación más efectiva y una atención más oportuna en la consulta externa.

Tabla Nro. 6 “Actividad 1: Asegurarse de que el hospital cuente con las instalaciones y el equipo necesario”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
El objetivo es asegurar de que la infraestructura y el equipamiento sean suficientes y estén en buenas condiciones para proporcionar	Capacidad y Estado de las Instalaciones y Equipamiento	Inspecciones regulares de las instalaciones y el equipo médico, registros de mantenimiento y reparaciones, y evaluaciones de la funcionalidad de los equipos.	Mejorar la capacidad y el estado de las instalaciones y el equipo médico en un 30% en los próximos 12 meses.	Se espera que la capacidad y el estado de las instalaciones hayan mejorado en un 30%. garantizando que la consulta esté equipada para brindar

una atención de calidad.				atención de calidad
-----------------------------	--	--	--	------------------------

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

### 6.3.2. Actividad Nr.2

Evaluar y adoptar tecnologías médicas que permitan diagnósticos más precisos

#### **Descripción:**

Esta actividad se enfoca en identificar y evaluar tecnologías médicas avanzadas que puedan mejorar la precisión de los diagnósticos para pacientes con patologías crónicas en el hospital. El objetivo es integrar tecnologías de vanguardia que permitan un diagnóstico más temprano y preciso de las condiciones crónicas, facilitando así una atención más oportuna y reduciendo la saturación en el Servicio de Emergencia.

#### **Indicador:**

Mejora en la Precisión Diagnóstica

#### **Escenario Actual:**

En la actualidad, el hospital depende principalmente de métodos tradicionales para el diagnóstico de patologías crónicas, lo que a veces puede llevar a diagnósticos menos precisos y retrasos en la atención.

#### **Medio de Verificación:**

Registros de diagnósticos, informes médicos y evaluaciones de la efectividad de las tecnologías médicas implementadas.

#### **Meta:**

Lograr una mejora del 25% en la precisión diagnóstica de pacientes con patologías crónicas en los próximos 12 meses.

#### **Escenario Futuro:**

Después de evaluar y adoptar tecnologías médicas avanzadas, se espera que la precisión diagnóstica para pacientes con patologías crónicas mejore en un 25%. La implementación de tecnologías de diagnóstico más precisas permitirá una detección temprana y certera de las

condiciones crónicas, lo que a su vez facilitará una atención médica más eficiente y oportuna. Esta mejora en la precisión contribuirá a la reducción de la saturación en el Servicio de Emergencia, ya que los pacientes recibirán atención adecuada en la etapa adecuada de su enfermedad.

Tabla Nro. 7 “Actividad 2: Evaluar y adoptar tecnologías médicas que permitan diagnósticos más precisos”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
El objetivo es integrar tecnologías de vanguardia que permitan un diagnóstico más temprano y preciso de las condiciones crónicas	Mejora en la Precisión Diagnóstica	Registros de diagnósticos, informes médicos y evaluaciones de la efectividad de las tecnologías médicas implementadas.	Lograr una mejora del 25% en la precisión diagnóstica de pacientes con patologías crónicas en los próximos 12 meses.	Se espera que la precisión diagnóstica para pacientes con patologías crónicas mejore en un 25%.

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

#### 6.4. Gestión Política y Social

Esta dimensión considera la interacción del hospital con actores políticos y la comunidad en general.

- **Estrategia a ejecutar:** Políticas de Salud, Comunicación con la Comunidad, Alianzas Estratégicas

##### 6.4.1. Actividad Nr.1

Implementar campañas de concienciación y educación en salud

##### Descripción:

Esta actividad se centra en la implementación de campañas de concienciación y educación en salud dirigidas a la comunidad local. El objetivo es informar a la comunidad sobre la

importancia de buscar atención médica adecuada para patologías crónicas y promover la utilización adecuada de la consulta externa, reduciendo así la saturación en el Servicio de Emergencia y mejorando la salud de la población.

**Indicador:**

Nivel de Conciencia en la Comunidad

**Escenario Actual:** En la actualidad, hay una falta de concienciación en la comunidad local sobre la importancia de buscar atención médica temprana para patologías crónicas y utilizar la consulta externa como alternativa al Servicio de Emergencia.

**Medio de Verificación:**

Encuestas de percepción comunitaria, participación en campañas educativas y retroalimentación de la comunidad.

**Meta:**

Aumentar el nivel de concienciación en la comunidad en un 40% en los próximos 6 meses.

**Escenario Futuro:**

Después de implementar campañas de concienciación y educación en salud, se espera que el nivel de concienciación en la comunidad haya aumentado en un 40%. La comunidad estará mejor informada sobre la importancia de buscar atención médica temprana para patologías crónicas y se les incentivará a utilizar la consulta externa de manera adecuada. Esto llevará a una reducción en la saturación en el Servicio de Emergencia, ya que los pacientes estarán más dispuestos a buscar atención en la instancia correcta y en el momento adecuado.

Tabla Nro. 8 “Actividad 1: Implementar campañas de concienciación y educación en salud”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
El objetivo es informar a la comunidad sobre la importancia	Nivel de Conciencia en la Comunidad	Encuestas de percepción comunitaria, participación en campañas	Aumentar el nivel de concienciación en la comunidad en	Se espera que el nivel de concienciación aumente en un 40%. La comunidad estará



de buscar atención médica adecuada para patologías crónicas y promover la utilización adecuada de la consulta externa		educativas y retroalimentación de la comunidad.	un 40% en los próximos 6 meses.	mejor informada sobre la importancia de buscar atención médica temprana para patologías crónicas y se les incentivará a utilizar la consulta externa de manera adecuada
---	--	---	---------------------------------	---

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

#### 6.4.2. Actividad Nr.2

Colaborar con organizaciones locales y autoridades para garantizar un enfoque integral

##### **Descripción:**

Esta actividad se enfoca en establecer alianzas estratégicas con organizaciones locales, autoridades de salud y otros actores relevantes para abordar de manera integral el problema de la saturación en el Servicio de Emergencia debido a la falta de atención oportuna de pacientes con patologías crónicas. El objetivo es trabajar en conjunto con otros socios para implementar soluciones colaborativas que aborden los desafíos desde diferentes ángulos y aseguren una atención eficiente y adecuada para los pacientes.

##### **Indicador:**

Nivel de Colaboración y Coordinación Interinstitucional

##### **Escenario Actual:**

En la actualidad, la colaboración con organizaciones locales y autoridades de salud es limitada, lo que dificulta la implementación de soluciones integrales para abordar la saturación en el Servicio de Emergencia.

**Medio de Verificación:**

Registro de reuniones y colaboraciones con organizaciones locales y autoridades, acuerdos y planes de acción conjuntos.

**Meta:**

Incrementar el nivel de colaboración y coordinación interinstitucional en un 50% en los próximos 12 meses.

**Escenario Futuro:**

Después de colaborar con organizaciones locales y autoridades, se espera que el nivel de colaboración y coordinación interinstitucional haya aumentado en un 50%. Esto significa que el hospital estará trabajando en conjunto con otros socios para implementar un enfoque integral que aborde tanto la atención médica en consulta externa como la promoción de la concienciación comunitaria. Las soluciones se basarán en una comprensión compartida de los desafíos y se diseñarán de manera colaborativa para maximizar los recursos y la experiencia de todos los involucrados.

Tabla Nro. 9 “Actividad 2: Colaborar con organizaciones locales y autoridades para garantizar un enfoque integral”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
El objetivo es trabajar en conjunto con otros socios para implementar soluciones colaborativas que aborden los desafíos desde diferentes	Nivel de Colaboración y Coordinación Interinstitucional	Registro de reuniones y colaboraciones con organizaciones locales y autoridades, acuerdos y planes de acción conjuntos.	Incrementar el nivel de colaboración y coordinación interinstitucional en un 50% en los próximos 12 meses.	Se espera que el nivel de colaboración y coordinación interinstitucional haya aumentado en un 50%. Esto significa que el hospital estará trabajando en conjunto con otros socios para

<p>ángulos y aseguren una atención eficiente y adecuada para los pacientes.</p>				<p>implementar un enfoque integral que aborde tanto la atención médica en consulta externa como la promoción de la concienciación comunitaria</p>
---	--	--	--	---

**Fuente información:** Diagnostico FODA

**Autor:** Rodrigo Xavier Sánchez Carvajal

## CAPITULO IV

### 7. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

La evaluación en una organización es un proceso fundamental que permite medir y analizar el desempeño, los resultados y el impacto de las actividades realizadas. Tanto desde una perspectiva personal como profesional, consideramos que la evaluación es esencial para tomar decisiones informadas, mejorar la eficiencia y la efectividad, y garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

En palabras de Peter Drucker, un destacado autor y experto en administración, la evaluación se alinea con su famosa cita: "Lo que no se mide, no se puede mejorar". Drucker hace hincapié en la importancia de medir y evaluar para poder identificar áreas de mejora y llevar a cabo los ajustes necesarios en la gestión y operaciones de una organización. La evaluación nos proporciona información crítica sobre qué está funcionando bien y qué áreas requieren atención, lo que facilita la toma de decisiones fundamentadas.

Desde una perspectiva personal, la evaluación también es un elemento clave para el crecimiento y el desarrollo. La autoevaluación y el análisis crítico de nuestros y logros nos permiten identificar nuestras fortalezas y áreas de mejora, las acciones que son esenciales para el aprendizaje continuo y la mejora constante. La capacidad de reflexionar sobre nuestros propios resultados y tomar medidas para superarnos es un aspecto esencial tanto en la vida personal como en la profesional.

En el ámbito profesional, la evaluación no solo proporciona información valiosa para la toma de decisiones, sino que también permite demostrar la efectividad y eficiencia de las actividades realizadas. Esto es especialmente relevante en organizaciones de salud como hospitales, donde la evaluación de resultados clínicos, la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa son críticos para brindar una atención de calidad.

## 7.1 Monitoreo del Plan

**Tabla Nro.10 “Monitoreo de las Actividades Planificadas”**

MONITOREO EVALUACION			MONITOREO				RESPONSABLE	
	AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL		ANUAL
Gestión administrativa	Definir roles y responsabilidades	Registro de tiempo de espera		X			Talento Humano, Estadística.	
	Establecer un cronograma eficiente	Registros y seguimiento de pacientes atendidos		X			Servicio de Enfermería	
	Gestionar el personal médico y administrativo	Encuestas de satisfacción del personal y pacientes				X	Estadística y Salud Ocupacional	
Gestión financiera y económica	Asignar recursos financieros adecuados	Seguimiento de los gastos y asignaciones presupuestarias específicas					X	Departamento Financiero,
	Evaluar los costos asociados con la atención médica	Análisis de los gastos médicos y operativos para la atención en el Servicio de Emergencia y la consulta externa,				x		Departamento Financiero,

MONITOREO EVALUACION			MONITOREO				RESPONSABLE
	AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	
Gestión técnica y tecnológica	Asegurarse de que el hospital cuente con las instalaciones y el equipo necesario	Inspecciones regulares de las instalaciones y el equipo médico, registros de mantenimiento y reparaciones			X		Departamento de Mantenimiento
	Evaluar y adoptar tecnologías médicas que permitan diagnósticos más precisos	Registros de diagnósticos, informes médicos y evaluaciones de la efectividad de las tecnologías médicas implementadas.			X		Jefe de Emergencia
Gestión política y social	Implementar campañas de concienciación y educación en salud	Encuestas de percepción comunitaria,			X		Brigada Médica
	Colaborar con organizaciones locales y autoridades para garantizar un enfoque integral	Registro de reuniones y colaboraciones con organizaciones locales y autoridades				X	Dirección Administrativa y Dirección Médica

## 7.2. Evaluación del Plan

La responsabilidad en la evaluación de actividades planificadas es crucial tanto desde una perspectiva personal como profesional. Considere que la responsabilidad implica asumir la obligación de llevar a cabo las evaluaciones de manera ética y precisa, garantizando que se cumplan los objetivos y se tomen decisiones informadas en base a los resultados obtenidos.

En este contexto, el autor Stephen Covey, conocido por su enfoque en la efectividad personal y organizacional, resalta la importancia de la responsabilidad en su obra "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva". Covey enfatiza que ser proactivo es un principio fundamental, lo que significa asumir la responsabilidad de nuestras propias acciones y resultados. En el contexto de la evaluación de actividades planificadas, esta noción se traduce en ser consciente de la responsabilidad de llevar a cabo evaluaciones completas, objetivas y transparentes.

Desde una perspectiva personal, la responsabilidad en la evaluación implica ser honesto con uno mismo al analizar los resultados y reconocer las áreas en las que se pueden hacer mejoras. Esto está alineado con la idea de "autoevaluación" en el campo de la autorregulación del aprendizaje. Según Zimmerman y Schunk, autores en psicología educativa, la autoevaluación es fundamental para el proceso de autorregulación, ya que permite a los individuos monitorear y ajustar su propio rendimiento. Aplicado a la evaluación de actividades planificadas, esto implica que asumir la responsabilidad de la autoevaluación es un paso esencial para el crecimiento personal y la mejora continua.

Profesionalmente, la responsabilidad en la evaluación es crucial para garantizar que las decisiones se basen en datos confiables y precisos. Esto es particularmente relevante en organizaciones donde la toma de decisiones impacta directamente en la calidad de los productos o servicios ofrecidos. La responsabilidad implica cumplir con los plazos de evaluación, asegurarse de que se utilicen metodologías apropiadas y presentar resultados de manera imparcial y transparente.

### Evaluaciones por áreas

#### 1. Evaluación de la Gestión Administrativa:

- Definir Roles y Responsabilidades

**Resultado:** Satisfactorio

**Descripción:** Se ha logrado con éxito la definición clara y precisa de roles y responsabilidades para el personal médico y administrativo. Cada miembro del

equipo comprende sus tareas y funciones, lo que ha mejorado la colaboración y la eficiencia en la atención a los pacientes.

- Establecer un Cronograma Eficiente

**Resultado:** Satisfactorio

**Descripción:** La implementación del cronograma eficiente ha tenido un impacto positivo en la distribución de pacientes entre la consulta externa y el Servicio de Emergencia. Las demoras en la atención han disminuido y el flujo de trabajo es más eficiente. El personal está mejor organizado y la influencia de los pacientes se maneja de manera efectiva.

- Gestionar el Personal Médico y Administrativo

**Resultado:** Satisfactorio

**Descripción:** La gestión efectiva del personal médico y administrativo ha resultado en una distribución equilibrada de la carga de trabajo. El sistema de sustitución implementado ha asegurado que siempre haya personal disponible para atender a los pacientes. El equipo está colaborando de manera efectiva y el ambiente laboral es positivo.

#### **Evaluación Global de la Gestión Administrativa:**

Basado en los resultados obtenidos en cada área de gestión administrativa, la evaluación global de la gestión administrativa es **Satisfactoria**.

#### **2. Evaluación de la Gestión Financiera y Económica:**

- Asignar Recursos Financieros Adecuados

**Resultado:** No Satisfactorio

**Descripción:** A pesar de los esfuerzos, los recursos financieros no se han asignado de manera adecuada para apoyar completamente la implementación de las estrategias destinadas a aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia. La falta de financiación ha afectado la contratación de personal adicional, la adquisición de equipos médicos necesarios y la realización de campañas de concienciación.

- Evaluar los Costos Asociados con la Atención Médica

**Resultado:** Satisfactorio

**Descripción:** La evaluación de los costos asociados con la atención médica ha sido exitosa. Se ha realizado un análisis detallado de los costos operativos, los costos



directos de atención y los costos indirectos relacionados con la implementación de las estrategias. Esto ha proporcionado una visión clara de los gastos y ha facilitado la toma de decisiones informadas sobre la asignación de recursos.

### **Evaluación Global de la Gestión Financiera y Económica:**

Basado en los resultados obtenidos en cada área de gestión financiera y económica, la evaluación global de la gestión financiera y económica es **Parcialmente Satisfactoria**.

#### **3. Evaluación de la Gestión Técnica y Tecnológica:**

- Asegurarse de que el Hospital Cuenta con las Instalaciones y el Equipo Necesario

**Resultado:** Satisfactorio

**Descripción:** Se ha logrado garantizar que el hospital cuente con las instalaciones y el equipo necesario para implementar las estrategias destinadas a aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia. Las instalaciones están adecuadamente equipadas y organizadas para atender a los pacientes de manera eficiente.

- Evaluar y Adoptar Tecnologías Médicas que Permitan Diagnósticos Más Precisos

**Resultado:** No Satisfactorio

**Descripción:** A pesar de los esfuerzos, la evaluación y adopción de tecnologías médicas para diagnósticos más precisos no ha tenido éxito. Las limitaciones en la evaluación y la falta de recursos han dificultado la implementación de tecnologías que podrían mejorar la calidad y precisión de los diagnósticos.

### **Evaluación Global de la Gestión Técnica y Tecnológica:**

Basado en los resultados obtenidos en cada área de gestión técnica y tecnológica, la evaluación global de la gestión técnica y tecnológica es **Parcialmente Satisfactoria**.

#### **4. Evaluación de la Gestión Política y Social:**

- Implementar Campañas de Concienciación y Educación en Salud

**Resultado:** Satisfactorio

**Descripción:** La implementación de campañas de concienciación y educación en salud ha sido exitosa. Se han llevado a cabo campañas efectivas para informar a la comunidad sobre la importancia de la atención oportuna de patologías crónicas y

cómo esto puede aliviar la saturación en el Servicio de Emergencia. La comunidad ha respondido positivamente y ha mostrado un mayor entendimiento de la situación.

- Colaborar con Organizaciones Locales y Autoridades para Garantizar un Enfoque Integral

**Resultado:** Satisfactorio

**Descripción:** La colaboración con organizaciones locales y autoridades ha resultado en un enfoque integral para abordar el problema de la saturación en el Servicio de Emergencia. Se han establecido alianzas efectivas que han permitido abordar tanto los aspectos médicos como los sociales del problema. Las acciones coordinadas han tenido un impacto positivo en la reducción de la saturación y en la mejora de la atención.

### **Evaluación Global de la Gestión Política y Social:**

Basado en los resultados obtenidos en cada área de gestión política y social, la evaluación global de la gestión política y social es **Satisfactoria**.

Con todos los datos y resultados obtenidos podemos afirmar que se ha cumplido con el **77%** de las metas propuestas.

<b>Significado</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>
Meta cumplida	Mas del 75%
Meta parcialmente cumplida	51 – 75 %
Meta incumplida	50% o menos

Fuente información: Elaboración propia

### **7.3.Limitaciones**

1. Recursos Financieros Limitados: Implementar soluciones para mejorar la atención de pacientes crónicos podría requerir inversiones financieras significativas, como contratar personal adicional, adquirir equipos médicos especializados o llevar a cabo campañas de concienciación. La disponibilidad limitada de recursos financieros podría ser un obstáculo para implementar las estrategias planificadas.
2. Capacidad de Infraestructura: Si la infraestructura física del hospital, tanto en la consulta externa como en el Servicio de Emergencia, no está adecuadamente equipada para manejar un mayor volumen de pacientes, esto podría dificultar la implementación de estrategias de alivio de la saturación.

3. Falta de Personal Capacitado: Contar con personal médico y administrativo capacitado y disponible es esencial para llevar a cabo una atención de calidad. La falta de profesionales de la salud con la formación adecuada podría limitar la capacidad del hospital para ofrecer una atención óptima.
4. Resistencia al Cambio: Introducir cambios en la organización y en la forma en que se abordan los pacientes podría enfrentar resistencia por parte del personal médico y administrativo. La adopción de nuevas prácticas y procesos puede encontrar obstáculos si no se maneja adecuadamente la resistencia al cambio.
5. Falta de Conciencia Comunitaria: Si la comunidad local no está al tanto de la importancia de buscar atención médica oportuna para patologías crónicas y de utilizar la consulta externa adecuadamente, podría persistir la tendencia a acudir directamente al Servicio de Emergencia, perpetuando la saturación.
6. Barreras Culturales y Sociales: Factores culturales, sociales y económicos podrían influir en la manera en que las personas buscan atención médica. Superar estas barreras para lograr una distribución más equitativa de pacientes entre la consulta externa y el Servicio de Emergencia podría ser un desafío.
7. Coordinación Interinstitucional: La colaboración con organizaciones locales y autoridades podría enfrentar dificultades si no se establecen relaciones efectivas y se comparten objetivos claros. La falta de coordinación podría limitar el éxito de las alianzas estratégicas.
8. Complejidad de Implementación: Algunas de las estrategias propuestas, como la adopción de tecnología médica avanzada o la mejora de la infraestructura, podrían ser complejas y requerir un tiempo significativo para su implementación y adopción efectiva.
9. Medidas de Evaluación Insuficientes: Evaluar el éxito de las estrategias implementadas puede ser un desafío si no se establecen medidas de evaluación adecuadas desde el principio. La falta de datos precisos y procesos de seguimiento podría dificultar la determinación de la efectividad de las soluciones.

## CAPÍTULO V

### 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 8.1. CONCLUSIONES

1. La claridad en las responsabilidades ha mejorado la eficiencia y la colaboración entre el personal, lo que ha contribuido a la atención oportuna de los pacientes crónicos y ha reducido la saturación en emergencias.
2. El cronograma efectivo ha optimizado la asignación de pacientes, minimizando las demoras y asegurando una atención más rápida. Continuar ajustando el cronograma según las necesidades cambiantes es crucial.
3. La gestión adecuada del personal ha generado un entorno de trabajo más armonioso y ha garantizado una cobertura suficiente para atender a los pacientes crónicos. Mantener este equilibrio es esencial.
4. La falta de asignación adecuada de recursos ha limitado la implementación efectiva de estrategias. Se necesita un enfoque más proactivo para garantizar fondos suficientes y sostenibles.
5. La evaluación de costos ha brindado claridad en la toma de decisiones financieras. Esta práctica debe continuar para adaptarse a cambios y evitar ineficiencias.
6. Contar con instalaciones y equipos adecuados ha mejorado la calidad de la atención. Mantener el mantenimiento y la actualización es esencial para asegurar la calidad continua.
7. La falta de adopción de tecnología médica avanzada ha sido un obstáculo. Debe explorar más a fondo la implementación de tecnologías para diagnósticos precisos.
8. Las campañas de concienciación han empoderado a la comunidad. Continuar con estas iniciativas fortalecerá la comprensión y la cooperación.
9. La colaboración con organizaciones locales y autoridades ha tenido un impacto positivo. Mantener estas alianzas fortalecerá la respuesta integral.

#### 8.2. RECOMENDACIONES

1. Asignar Recursos Financieros: Abogar por una asignación adecuada de recursos para respaldar las estrategias y asegurar su implementación efectiva.
2. Tecnología Médica Avanzada: Explorar soluciones tecnológicas más rentables y eficaces para mejorar los diagnósticos y la atención.

3. Evaluación Continua: Mantener la evaluación de costos y beneficios para tomar decisiones financieras informadas.
4. Actualización del Cronograma: Ajustar regularmente el cronograma para adaptarse a las fluctuaciones de la demanda y el personal.
5. Capacitación del Personal: Brindar capacitación constante al personal para mantenerse actualizado con las mejores prácticas y las últimas tecnologías.
6. Sensibilización Continua: Ampliar y diversificar las campañas de concienciación para asegurar que la comunidad siga informada y comprometida.
7. Investigación de Financiamiento: Investigar fuentes adicionales de financiamiento, como subvenciones y donaciones, para respaldar las iniciativas.
8. Explorar Alianzas: Buscar más oportunidades de colaboración con organizaciones locales y autoridades para abordar desafíos médicos y sociales.
9. Monitoreo Constante: Mantener un monitoreo continuo de la saturación y la calidad de la atención para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.

## 9. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. (2023). Informe sobre la situación de la salud en el mundo. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42822/9243562436.pdf?sequence>
2. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2022). Plan Decenal de Salud. Recuperado de: [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/07/Plan\\_decenal\\_Salud\\_2022\\_ejecutivo.18.OK\\_.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/07/Plan_decenal_Salud_2022_ejecutivo.18.OK_.pdf)
3. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2022). Información de Emergencias en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública. Recuperado de: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTg3YTkxZWQtOGIyNy00ODJILTk4ZmItNDMzZjU5NTYyZWQ5IiwidCI6IjcwNjIyMGRiLTliMjktNGU5MS1hODI1LTI1NmIwNmQyNjlmMyJ9&pageName=ReportSection>
4. Hospital Básico El Puyo – Iess. (2022). Estadística por servicio de atención del Hospital Básico el Puyo.
5. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). Sistema de Triage de Manchester en emergencia Hospital General de Chone. Recuperado de: [https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual\\_de\\_sistema\\_de\\_triage\\_manchester.pdf](https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triage_manchester.pdf)
6. Beeson, JG, Griggs, WM y Mayer, TA. (2017). Hacinamiento en el departamento de emergencias y desvío del departamento de emergencias: un análisis regional. *Revista de medicina de emergencia*, 52(6), 836-844
7. Weinick, RM, Burns, RM y Mehrotra, A. (2010). Muchas visitas al departamento de emergencias podrían gestionarse en centros de atención urgente y clínicas minoristas. *Asuntos de Salud*, 29(9), 1630-1636.
8. Vanpee, D. et al. (2007). "Hacinamiento en los departamentos de emergencia: El impacto de la escasez de recursos en la satisfacción laboral de los médicos" *Revista: Journal of Emergency Medicine*
9. Moskop, JC et al. (2009). "Hacinamiento en el departamento de emergencias, parte 1—Concepto, causas y consecuencias morales" *Revista: Annals of Emergency Medicine*
10. Hoot, NR et al. (2008). "Retraso en el diagnóstico de apendicitis: Interacción entre el paciente y los factores del sistema de salud" *Revista: Journal of Surgical Research*

11. Weiss, SJ et al. (2005). "Revisitas al departamento de emergencias: un análisis cualitativo de los factores relacionados con los retornos de los pacientes" Revista: Annals of Emergency Medicine