



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD

**PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DIFERENCIADA QUE SE BRINDAN A
LOS PACIENTES VULNERABLES EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A
BAÑOS, EN EL PERÍODO 2023.**

Profesor

Ing. Mónica Janeth Moncayo Robles. Mgs.

Autor

Md. William Fernando Oviedo Altamirano

2023

RESUMEN

La Constitución de la República de Ecuador tiene por finalidad desarrollar, proteger y recuperar las capacidades de cada individuo con políticas, programas incluyendo recursos económicos ; Por otro lado, el sistema garantizará, a través de instituciones que integran la Red Integral de Salud, la promoción de la salud, la prevención, la recuperación, la rehabilitación y el tratamiento paliativo de las enfermedades a nivel individual, familiar y comunitario, pues el objetivo principal es el derecho a la salud.

Dentro del objeto de estudio, se abordará la problemática del escaso seguimiento del tratamiento de las personas vulnerables que acuden al Centro de Salud Baños.

Se analizará las actividades gerenciales de esta Unidad de Salud, entre las que se encuentra planificar, promover y supervisar atenciones tanto extra como intramurales.

En el estudio se propondrá la necesidad de reforzar conocimientos del personal sanitario, además se incluirá información sobre el grado de satisfacción del usuario, incluso la cartera de servicios que ofrece, para esto, se buscará desarrollar planes de mejoramiento de la calidad de la atención como también construir propuestas para fomentar el equipamiento además, la contratación de personal para cubrir las necesidades, incluyendo estrategias para la eliminación de barreras digitales acceso a través de plataformas y el uso de redes sociales.

Para esto se creará el Plan de Gestión Gerencial para mejorar la calidad de los servicios de atención médica diferenciada que se brindan a los pacientes vulnerables en el Centro de Salud Tipo A, en el período 2023.

Palabras clave: SALUD, VULNERABLE, DESARROLLO, GESTION,
MEJORAMIENTO

ABSTRACT

The Constitution of the Republic of Ecuador aims to develop, protect and recover the capabilities of each individual with policies, programs and economic resources; On the other hand, the system will guarantee, through institutions that make up the Complementariness Health Network, health promotion, prevention, recovery, rehabilitation and palliative treatment of diseases individual, family and community level, since the main objective are the patient health's rights.

Within the object of study, the problem of poor follow-up of the treatment of vulnerable people who attend the Baños Health Center will be addressed.

The management activities of this Health Unit will be analyzed, including planning, promoting, and supervising both extra and intramural care.

The study will propose the need to reinforce the knowledge of health personnel including information on the degree of user satisfaction, and a service offered portfolio. For this, it will seek to develop plans to improve the quality of people's care as well as build proposals to promote the equipment while hiring personnel to meet the needs, including strategies for the elimination of digital barriers to access through platforms and the use of social networks.

For this, the "Managerial Management Plan to improve the quality of the differentiated medical care services provided to vulnerable patients at the Baños de Agua Santa Type A Health Center, in the period 2023"

**Keywords: VULNERABLE HEALTH DEVELOPMENT MANAGEMENT
IMPROVEMENT**

ÍNDICE DEL CONTENIDO

ABSTRACT	3
CAPITULO 1.....	1
Revisión Del Estado Del Arte Planteamiento Del Problema	1
1. Análisis ambiental situacional.....	1
1.1. Introducción	1
1.2 Análisis de Situación Actual de Gestión Gerencial.....	2
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	3
1.2.4 Oferta y Demanda de Servicios.	6
1.2.4.3 Análisis Geoespacial.	8
1.2.4.4 Análisis Geopolítico.	8
1.2.4.5 Población Atendida.	9
1.2.4.6 Demanda de Servicios Insatisfecha.	11
1.3 Planteamiento del problema.....	13
1.4 Justificación del planteamiento del problema.....	13
1.5 Objetivos.....	14
1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.	14
CAPITULO 2.....	17
Justificación y Aplicación De Metodología Cualitativa Para La Realización Del Plan De Prestación De Servicios.	17
2. Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud.	19
2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	20
2.2 Gestión Estratégica de Marketing.	20
2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.	21
2.4 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones....	22
2.5 Gestión Financiera.....	22
2.6 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.	22
2.7 Diseño de estrategia CAME para corregir la situación evidenciada en el diagnóstico del FODA.....	24

2.7.1	Estrategia de Reorientación (ADAPTATIVAS).....	24
2.7.2	Estrategia de Supervivencia (REVERTIR LA SITUACIÓN).....	24
2.7.3	Estrategia Defensiva (REACCIÓN FRENTE AL ENTORNO).....	24
2.7.4	Estrategia Ofensiva o de Ataque (CRECER)	24
CAPITULO 3.....		26
Propuesta de Solución: Formulación Plan De Gestión Gerencial.....		26
3	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	26
3.1	Análisis del Entorno Social.....	26
3.2	Análisis Pestel:	26
3.2.7	Análisis de la industria de servicios de salud (M. Porter).....	28
3.3	Análisis del FODA:	30
3.4	Cadena de Valor de la organización.	31
3.5	Planificación Estratégica	32
•	Misión.	32
•	Visión.	33
•	Valores.....	33
•	Objetivos Institucionales.....	33
•	Principios Éticos.....	34
•	Políticas.	34
3.6	Gestión Administrativa- Financiera	34
3.7	Gestión Logística	36
3.8	Cronograma.....	39
3.9	PRESUPUESTO ESTIMADO	41
CAPITULO 4.....		43
4	Evaluación de Actividades.	43
4.1	Acciones preventivas:	44
4.2	Acciones correctivas	45
4.3	Limitaciones y Restricciones en la Gestión Gerencial.....	46
4.4	Conclusiones.	47
4.5	Recomendaciones	48
4.6	Glosario de Términos.	49

4.7	Siglas.....	50
4.8	Bibliografía.....	51
	Anexos	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N.1 Organigrama estructural Dirección Distrital 18D04 Patate, Pelileo Salud año 2023.....	5
Figura N.2 Organigrama estructural Centro de Salud Baños Tipo A. año 2023	6
Figura N.3 Fotografía Google Maps. Centro de Salud Baños Tipo A	8
Figura N.4 Atenciones por tipo, Centro de Salud Baños Tipo A acumulativos, años 2020, 2021, 2022, 2023.....	9
Figura N.5 Principales Causas de Morbilidad en Adultos Mayores Centro de Salud Baños Tipo A acumulativos, años 2020, 2021, 2022, 2023	10
Figura N.6 Principales Causas de Morbilidad en personas con discapacidad, Centro de Salud Baños Tipo A acumulativos, años 2020, 2021, 2022, 2023.....	11
Figura N.7 Total de referencia enviadas a Segundo Nivel de Atención del Centro de Salud Tipo A Baños año 2023.....	12
Figura N.8 Árbol de Problemas.....	13
Figura N.9 Cuadro de Alternativas estudiadas.....	15
Figura N.10 Cuadro de Análisis de Factibilidad	16
Figura N.11 Análisis FODA.....	16
Figura N.12 Diseño de estrategia came para corregir la situación evidenciada en el diagnóstico del foda	23
Figura N.13 Cadena de Valor Centro de Salud Tipo A Baños.	31
Figura N.14 Actividades Objetivo específico 1	34
Figura N.15 Actividades Objetivo específico 2.....	36
Figura N.16 Actividades Objetivo específico 3.....	38
Figura N.17 Cronograma de Actividades Plan de Mejoramiento.....	39
Figura N.18 Presupuesto estimado del plan de Gestión Gerencial.....	41
Figura N.19 Acciones Preventivas Actividades Plan de Mejoramiento.....	44
Figura N. 20 Acciones Correctivas Actividades Plan de Mejoramiento	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.1 Profesionales del Centro de Salud Baños año 2023.....	14
Tabla N.2 Oferta de Servicios del Centro de Salud Tipo A Baños año 2023	15
Tabla N.3 Total de referencia enviadas a Segundo Nivel de Atención del Centro de Salud Tipo A Baños año 2023	19

Introducción

La Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 358 al 361, indica que el Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad el desarrollar, proteger y recuperar las capacidades y potencialidades para lograr la salud integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural.

Esto incluirá instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; incluirá todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y promoverá la participación de la comunidad y el control social. Por otro lado, el sistema garantizará, a través de instituciones que integran la Red Integral de Salud, la promoción de la salud, la prevención, la recuperación, la rehabilitación y el tratamiento paliativo de las enfermedades a nivel individual, familiar y comunitario, según la atención primaria de salud; Esto articulará varios niveles de tratamiento y promoverá complementarse entre sí con medicamentos ancestrales y alternativos. Dentro del objeto de estudio, se abordó la situación del escaso seguimiento en el tratamiento de las personas en estado de vulnerabilidad que acuden al Centro de Salud Tipo A Baños, ubicado en la zona central del país en la Provincia de Tungurahua en la cabecera cantonal denominada Baños de Agua Santa, el cual es una unidad de primer nivel de atención perteneciente a la Red Pública Integral de Salud, la cual brinda atención en consulta externa con especialidades de medicina general, odontología, psicología, nutrición, además brinda atención extramural con los equipos de atención integral en salud (EAIS) mismos que se desarrollan a través de la estrategia médico del barrio, para esto cuenta con médicos familiares, médicos generales, odontólogos, enfermeras y varios profesionales en diversas ramas de la salud. Este Centro de Salud resuelve el 80% de patologías de la población, el resto son pacientes que deben ser remitidos a un segundo nivel de atención que en concordancia al organigrama estructural del Ministerio de Salud Pública, corresponde al Hospital Básico Baños.

Dentro de la de las competencias administrativas de gestión gerencial con respecto a esta Unidad de Salud se encuentra la de planificar, proveer y supervisar las actividades que al proceso de atención en salud tanto Extra como Intramurales se refiere.

Además analiza la necesidad de reforzar conocimientos con el desarrollo de capacitaciones al personal sanitario, por otro lado se encarga de la verificación del funcionamiento de los equipos biomédicos, los mismos que deben permanentemente ser monitoreados para verificar su buen estado de funcionamiento, verifica además la existencia de medicamentos esenciales suficientes para proveer la demanda de la población.

La gestión gerencial se ha visto obstaculizada en muchas ocasiones por el desconocimiento de las normas y protocolos del Ministerio de Salud Pública dentro del Manual de Atención Integral en Salud (MAIS). Para lo cual se ha propuesto desarrollar un plan de gestión gerencial para mejorar la calidad de servicios de atención médica que se brindan a los pacientes dando mayor énfasis en aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad, garantizando la atención y el seguimiento en el domicilio en actividades extramurales para los pacientes adultos mayores y personas con discapacidad.

Se buscará también construir propuestas para fomentar el equipamiento y la contratación de personal capacitado para poder cubrir la necesidad de la población.

Además se desarrollará estrategias para el mejoramiento del acceso y la publicidad de la oferta de servicios a través del uso de herramientas digitales y redes sociales.

CAPITULO 1

Revisión Del Estado Del Arte Planteamiento Del Problema

1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

Los indicadores ambientales es la realidad que refleja la situación del ambiente y permiten evaluar y seguir las medidas de protección implementadas en cada nivel social.

1.1. Introducción

El acceso universal a la salud y la cobertura universal, según la OPS, es un servicio de atención inclusivo, no discriminatorio y de calidad para las personas, determinado a nivel nacional de acuerdo con sus necesidades y servicios médicos de calidad. Proporcionar medicamentos que sean eficaces, asequibles y que no garanticen problemas económicos a los usuarios, especialmente a los grupos vulnerables; Además incluyen políticas que adoptan un enfoque para abordar los problemas y promover la participación social en su conjunto. El acceso universal a la atención sanitaria y la cobertura universal son las piedras angulares de un sistema sanitario equitativo que se basa en un servicio integral, oportuno y eficiente. Todo esto son necesarios para una salud integral de los pacientes vulnerables.

En Ecuador se estableció un Modelo Integral en Atención de Salud (MAIS), que se refiere a las diversas estrategias, políticas, métodos, herramientas y recursos que funcionan dentro de la organización médica y responden a las necesidades de salud de la población.

El MAIS se enfoca en crear, proteger y restaurar todos los aspectos de la salud biológica, mental, espiritual, psicológica y social, desde esa perspectiva, planificaron la forma y el contenido de los servicios integrales, así como la comunicación entre los grupos.

Sin embargo, y pese a la inversión gubernamental, gran parte de la población vulnerable del Cantón Baños de Agua Santa aún no tienen fácil acceso a los servicios de salud, por lo que es necesario, proporcionar servicios asequibles y de alta calidad lo que significa un desafío para los profesionales del Centro de Salud Baños, ya que enfrentan barreras como son de tipo logístico, falta de medicamentos, etc., en otros casos va más allá del campo financiero, como son la situación geográfica y de comunicación.

1.2 Análisis de Situación Actual de Gestión Gerencial.

El diseño y funcionamiento de los sistemas de salud basados en la atención primaria de salud se guían por los principios de justicia y solidaridad entre las personas, y el derecho de cada individuo a la mejor salud posible, sin dividir a los pueblos, las religiones o la política en ningún objetivo; condición mental, económica o social. Dichos sistemas deben seguir el principio de poder responder de manera adecuada y efectiva a la necesidad de salud de los habitantes.

El Centro de Salud Tipo A Baños cuenta con médicos familiares, enfermeras, odontólogos y médicos generales. Según estadísticas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el primer nivel de atención resuelve un 80% de patologías de la población.

Por el lado gubernamental, se trabaja con el sector público y privado de salud de la región, así como con el personal del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) del Municipio de Baños y sus unidades secundarias con el apoyo del Hospital Básico de Baños.

El primer nivel de atención es conocido por brindar servicios de salud agrupados en programas médicos, asignar hospitales para la atención general de pacientes y establecer Equipos de Atención Integral en Salud (EAIS) en comunidades e instituciones educativas para atención especial.

1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.

La estructura organizacional del Ministerio de Salud Pública guarda relación entre la misión y las políticas determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, las políticas del estado, las leyes, normas vigentes y el modelo de gestión institucional. Está sustentada en un enfoque de gestión por procesos determinando así su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos y/o servicios.

1.2.2 Competencias de la Dirección Distrital.

“Reglamentar y supervisar la salud, según la política nacional y las leyes vigentes del sector, para brindar una atención adecuada al pueblo, así como calidad, autoridad y justicia” (Reglamento Orgánico Alternativo de Organización Métodos de Gestión Ministerio de Salud, 2013, p.153).

“Un proceso de gestión es una combinación de métodos para realizar un seguimiento sistemático de las actividades realizadas por una empresa, teniendo en cuenta los requisitos disponibles y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades en el plazo previsto.” (Vicente, Procedimiento Administrativo, 2010).

Figura N°1 Organigrama estructural de la Dirección Distrital 18D04 Patate, Pelileo Salud año 2023



Notas: Organigrama con la estructura administrativa distrital.

Fuente: Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, 2013 año 2023

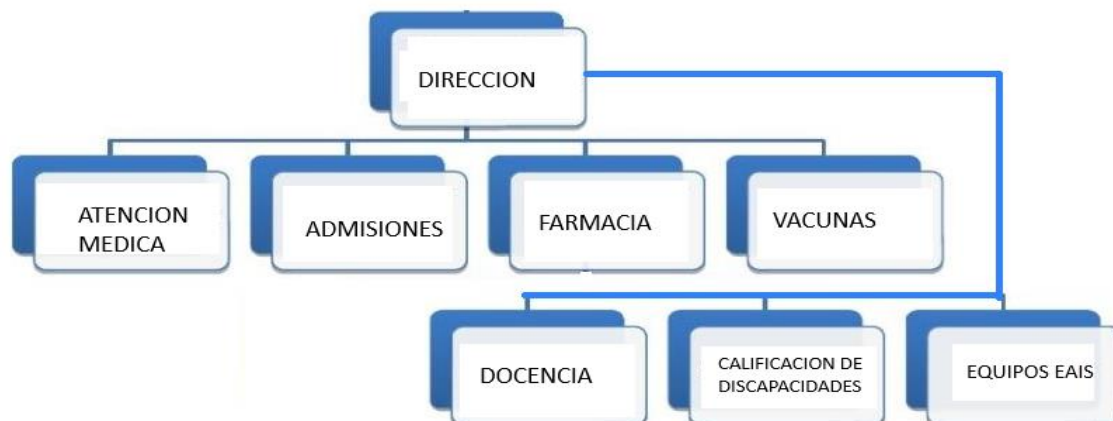
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 9 septiembre 2023

1.2.3 Estructura organizacional de la atención primaria de la salud.

Está centrada en la provisión y la asignación de personal para atender las necesidades de salud de la población, individual o colectivamente, en el sistema de la salud.

Figura N°2 Organigrama estructural Centro de Salud Baños Tipo A año 2023



Notas: Organigrama de la administración del Centro de Salud Tipo A Baños

Fuente: Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, 2013 año 2023

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 9 septiembre 2023

El Centro de Salud Tipo A Baños, cuenta con 23 profesionales que desarrollan sus actividades en varios procesos, según la estructura existe un déficit de: Dos Médicos Generales, una enfermera, un Médico Familiar, una obstetra y dos TAPS, mismos que son necesarios para la realización de la propuesta del presente tema.

Tabla N°1 Profesionales del Centro de Salud Baños año 2023

Denominación del puesto	LOSEP	Código de Trabajo	Total general
ASISTENTE DE ADMISIONES	1		1
AUXILIAR DE ENFERMERIA		2	2
AUXILIAR DE FARMACIA		1	1
DIRECTOR	1		1
ENFERMERA/O 3	2		2

Denominación del puesto	LOSEP	Código de Trabajo	Total general
MEDICO ESPECIALISTA MEDICINA FAMILIAR	2		2
MEDICO GENERAL DE PRIMER NIVEL DE ATENCION	6		6
ODONTOLOGO	2		2
TAPS	3		3
PSICOLOGO/A CLINICO/A 1	2		2
TRABAJADOR SOCIAL	1		1
Total general	20	3	23
Notas: Nómina de profesionales del Centro de Salud Baños Fuente: Ayuda Memoria Centro de Salud Baños año 2023 Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano Fecha: 9 septiembre 2023			

1.2.4 Oferta y Demanda de Servicios.

1.2.4.1 Oferta.

El Centro de Salud Tipo A Baños, aparte de la oferta de servicios que consta dentro de la Estructura Organizacional, presta servicios de calificación de Discapacidades, Vacunación, Obstetricia y Nutrición, que han sido gestiones gerenciales propias de la dirección de la unidad operativa, para solventar la alta demanda de atención.

Tabla N°2 Oferta de Servicios del Centro de Salud Tipo A Baños año 2023

Número de consultorios: 06	Medicina Familiar, Medicina general, Odontología, Psicología, Enfermería, Nutrición, Calificación de Discapacidades.	8h00-16:30 / lunes a viernes
Número de gabinetes de procedimientos o pruebas diagnósticas:	Sala de procedimientos, Vacunatorio,	8h00-16:30 / lunes a viernes
Equipos EAIS	Atenciones extramurales, seguimiento a pacientes, entrega medicación, vacunación, elaboración de fichas familiares, educación en materia salud.	8h00-16:30 / lunes a viernes
Calificación de discapacidad	Certificación y clasificación de personas con discapacidad	8h00-16:30 / lunes a viernes
Notas: Estructura organizacional del Centro de Salud Tipo A Baños Fuente: Ayuda memoria Centro de Salud Tipo A Baños Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano Fecha: 9 septiembre 2023		

1.2.4.2 Demanda.

La demanda de los servicios de salud corresponde a la implementación de políticas sanitarias, encaminadas a solventar la necesidad de la población, con el objetivo de maximizar los beneficios económicos de la institución, que permitan lograr una retribución correcta de recursos.

1.2.4.3 Análisis Geoespacial.

Figura N°3 Fotografía Google Maps. Centro de Salud Tipo A Baños



Notas: Ubicación Geográfica del Centro de Salud Baños

Fuente: Google maps

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 9 septiembre 2023

El Centro de Salud Tipo A Baños, está ubicado en las calles Rafael Vieira y Luis A Martínez del Cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua. Con tres parroquias, una urbana, Baños de Agua Santa y dos rurales, Lligua, Ulba; con una población de 25744 habitantes. en todo el Cantón y 13317 habitantes asignados al centro de Salud Baños, Según proyección poblacional MSP 2023.

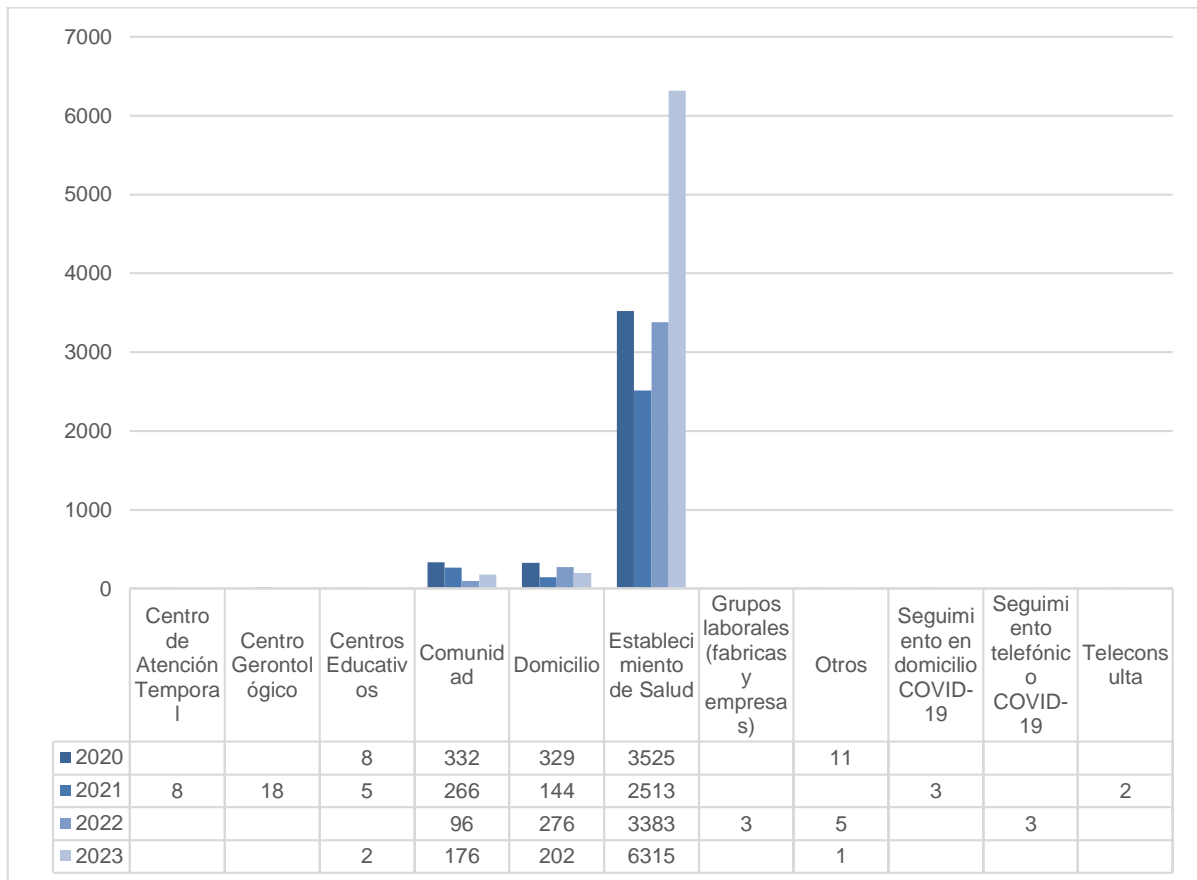
1.2.4.4 Análisis Geopolítico.

El Centro de Salud Tipo A Baños, es una unidad de salud de carácter público, perteneciente al Ministerio de Salud Pública e integrante de RPIS, la misma que se encuentra conformada por un conjunto de establecimientos de salud públicos como el IESS, ISSFA, ISPOL, y otros proveedores que pertenecen al Estado, vinculados jurídica y operativamente.

1.2.4.5 Población Atendida.

El Centro de Salud Tipo A Baños, resuelve el 80% de patologías en pacientes vulnerables, que asisten a consulta externa, los cuales son atendidos de manera integral por los diferentes servicios que oferta la unidad.

**Figura N°4 Atenciones por tipo, Centro de Salud Tipo A Baños
acumulativos, años 2020, 2021, 2022, 2023**



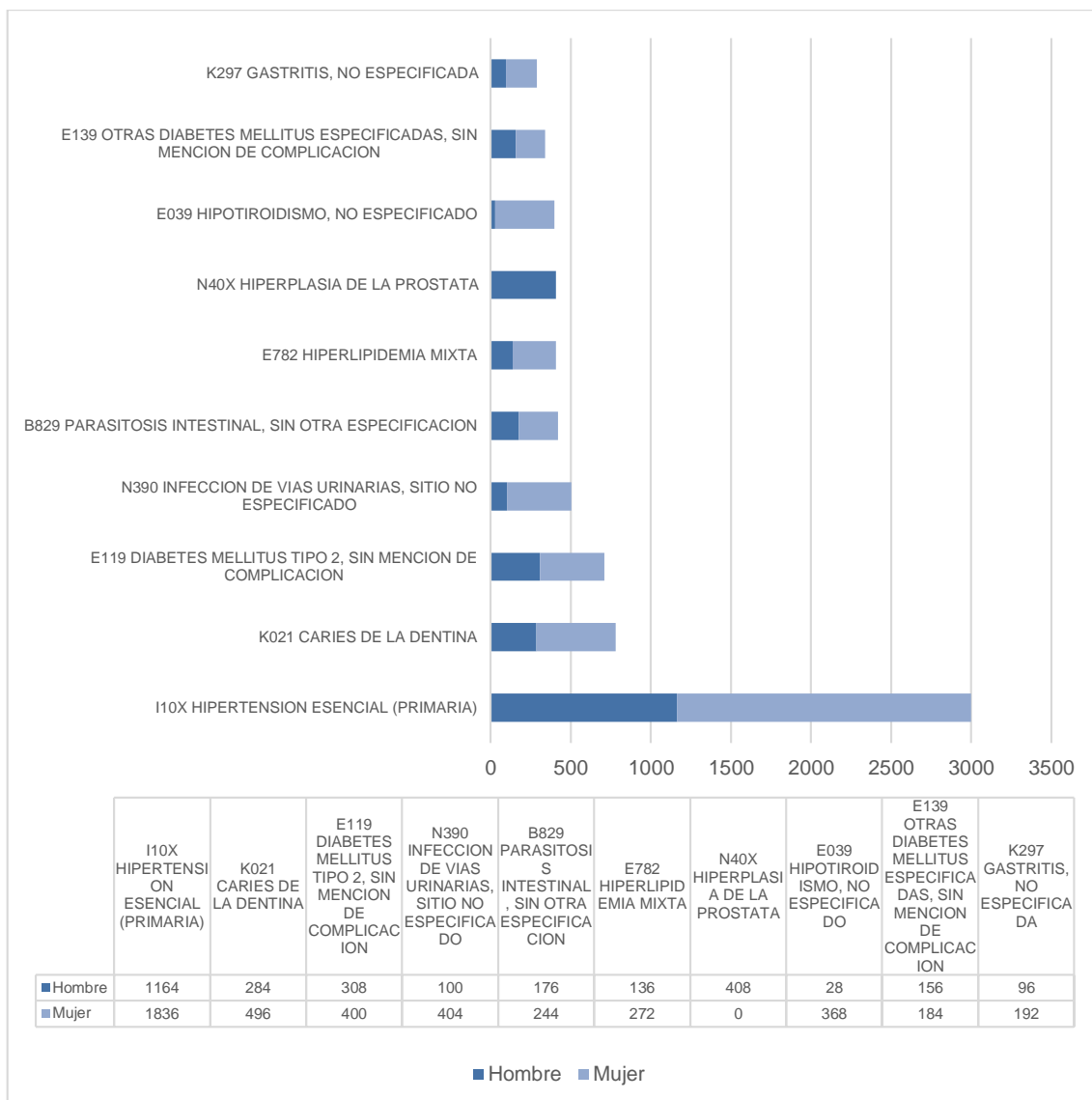
Notas: Atenciones realizadas durante los últimos 4 años

Fuente: Base prass 2020, 2021, 2022, 2023

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

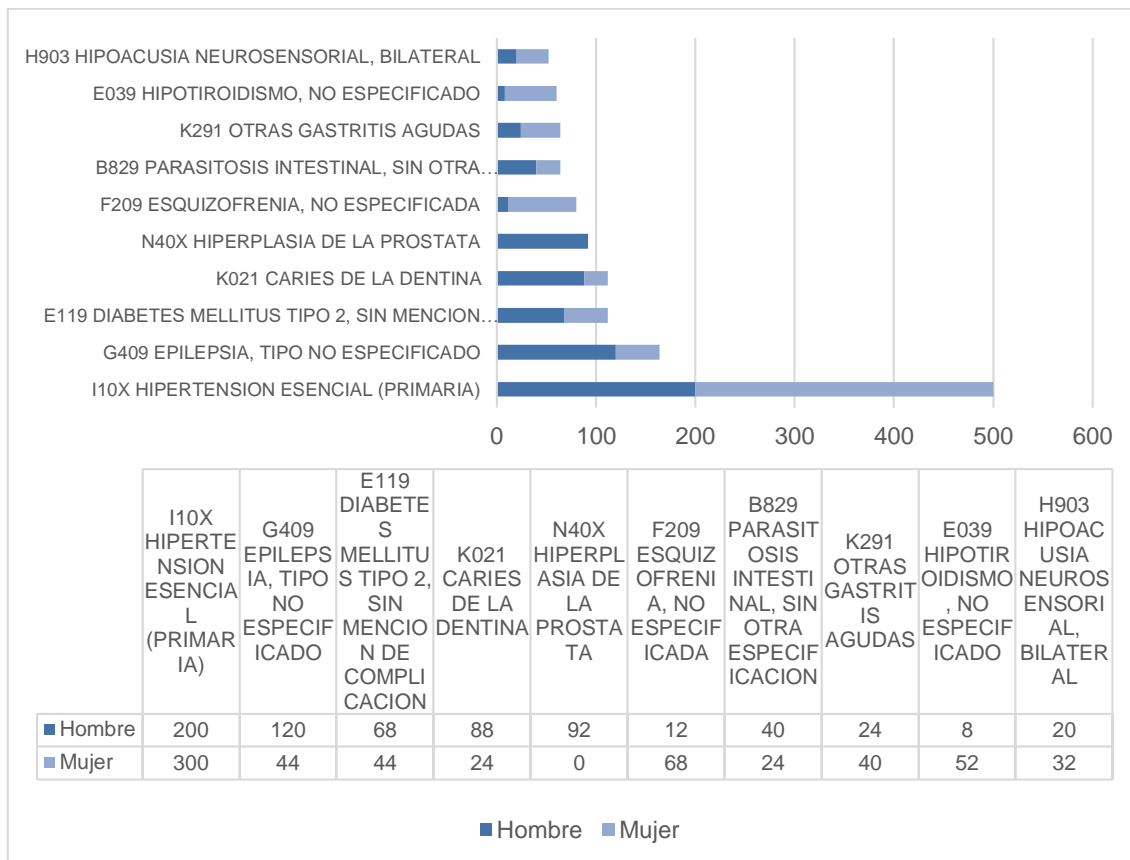
Fecha: 9 septiembre 2023

Figura N°5 Principales Causas de Morbilidad en Adultos Mayores Centro de Salud Tipo A Baños acumulativos, años 2020, 2021, 2022, 2023



Notas: Principales patologías atendidas durante los últimos 4 años
 Fuente: Base prass 2020, 2021, 2022, 2023
 Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
 Fecha: 9 septiembre 2023

Figura N°6 Principales Causas de Morbilidad en personas con discapacidad, Centro de Salud Tipo A Baños acumulativos, años 2020, 2021, 2022, 2023



Notas: Principales patologías atendidas durante los últimos 4 años

Fuente: Base prass 2020, 2021, 2022, 2023

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 9 septiembre 2023

1.2.4.6 Demanda de Servicios Insatisfecha.

Tabla N° 3 Total de referencia enviadas a Segundo Nivel de Atención del Centro de Salud Tipo A Baños año 2023

ORDEN	ESPECIALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
1	TRAUMATOLOGÍA	286	15,34
2	CIRUGÍA GENERAL Y DEL APARATO DIGESTIVO	150	8,05

ORDEN	ESPECIALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
3	GINECOLOGÍA	343	18,4
4	MEDICINA INTERNA	333	17,86
5	PEDIATRIA	321	17,22
6	ODONTOLOGIA	431	23,12
	TOTAL	1864	100

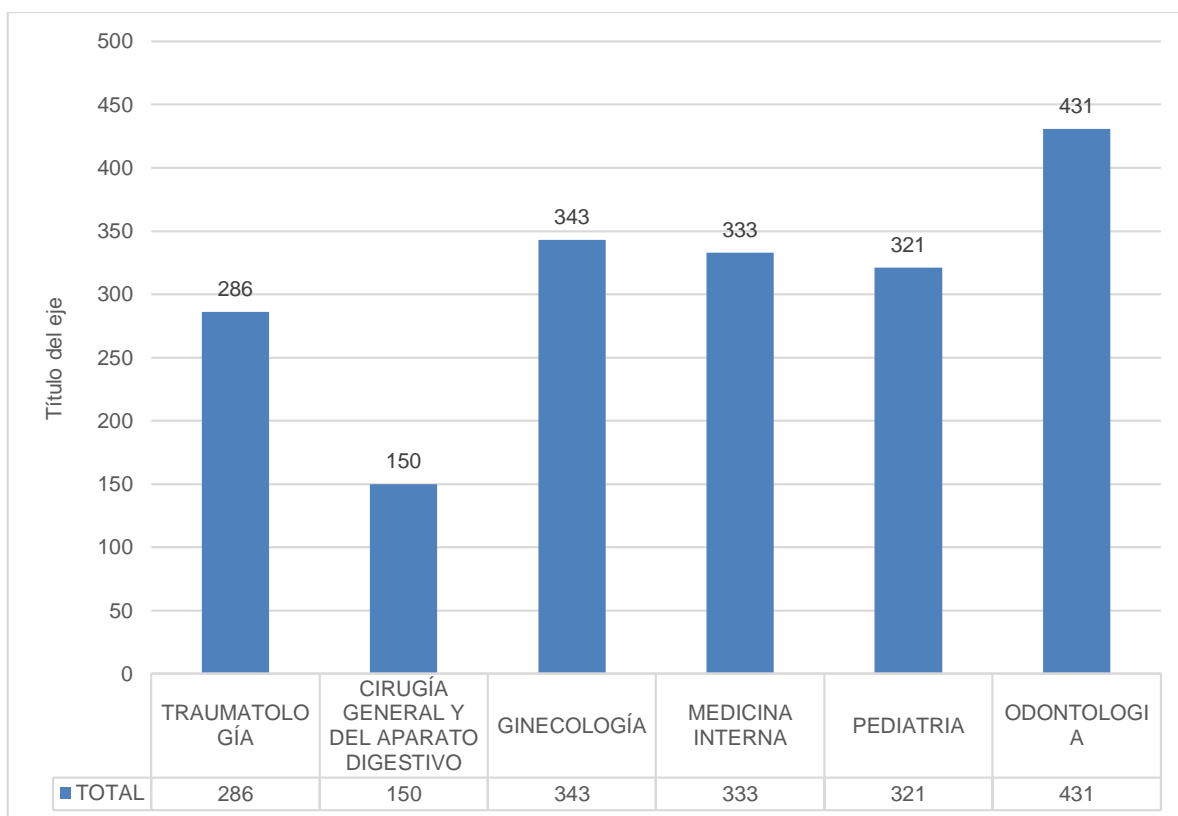
Notas: Número de referencias enviadas a segundo nivel de atención.

Fuente: Análisis de Situación de Salud Cantón Baños año 2023

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 9 septiembre 2023

Figura N.º 7 Total de referencia enviadas a Segundo Nivel de Atención del Centro de Salud Tipo A Baños año 2023



Notas: Número de referencias enviadas a segundo nivel de atención.

Fuente: Bases de producción Centro de Salud Baños año 2023

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 9 septiembre 2023

1.3 Planteamiento del problema.

El inadecuado seguimiento de tratamiento continuo de los pacientes vulnerables que acuden al Centro de Salud Tipo A Baños, ocasiona que se altere el objetivo del nuevo modelo de atención que prioriza la promoción de la salud, que se basa en brindar a las personas las medidas necesarias para mejorar su estilo de vida, que los relaciona con su entorno y se centra en las familias, dentro del ámbito biopsicosocial y en sus necesidades específicas en cada etapa de la vida.

Figura N.º 8 Árbol de Problemas

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Notas: Árbol de problemas para el mejorar la calidad de los servicios de atención médica del Centro de Salud Baños

Fuente: Elaboración propia

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 9 septiembre 2023

1.4 Justificación del planteamiento del problema.

Debido al inadecuado seguimiento de tratamiento continuo de los pacientes vulnerables que acuden al Centro de Salud Tipo A Baños, es necesario realizar el análisis gerencial de esta problemática.

El objetivo es de priorizar la atención y seguimiento domiciliario de los pacientes vulnerables.

El presente proyecto estará enfocado en cubrir la necesidad de promoción y atención en salud de la población y sus comunidades.

La propuesta gerencial va enfocada en la implementación de un consultorio polivalente y la contratación de profesionales para equipos de atención integral en salud y cubrir la necesidad de salud de la población objeto de estudio.

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo General.

- Desarrollar un plan de gestión para mejorar la calidad de los servicios de atención médica diferenciada que se brindan a los pacientes vulnerables en el Centro de Salud Tipo A Baños, cantón Baños de Agua Santa, provincia del Tungurahua.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Garantizar la atención y seguimiento domiciliarios de los pacientes vulnerables.
- Construir propuestas para fomentar el equipamiento y contratación de personal para la atención integral en salud.
- Desarrollar estrategias para el mejoramiento del acceso y atención extra e intramural.

1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.

Con el equipamiento y contratación de personal para la atención integral en salud se permitirá mejorar las condiciones de vida de los pacientes vulnerables con enfoque renovado en los principios de sostenibilidad que apuntan a transformar los problemas de salud desde el bienestar individual hasta el bienestar comunitario y que propone como fundamento una atención sanitaria clave basada en métodos eficaces, científicamente probados y que proporcione una plena participación y garantía.

1.7 Matriz de evaluación de alternativas estudiadas.

Se denomina Matriz de alternativas a la herramienta que sirve para evaluar y elegir la mejor opción entre varias de ellas, además analiza varios factores que se necesita considerar para tomar la decisión final.

Figura N°9 Cuadro de Alternativas estudiadas.

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD Plan de Gestión Gerencial para mejorar la calidad de los servicios de atención médica diferenciada que se brindan a los pacientes vulnerables en el Centro de Salud Tipo A Baños de Agua Santa, en el período 2023 MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION					
PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Vulnerabilidad de los derechos a la atención integral de salud	Falta de profesionales médicos y técnicos	Complicaciones médicas en pacientes vulnerables	Mejorar la atención extramural	Contratación de profesionales médicos y técnicos	Dirección Distrital de Salud 18D04 - Talento humano
Dificultad al acceso a los servicios de salud	Ausencia de consultorio polivalente	Reducido número de citas médicas	Equipamiento de consultorio polivalente	Adecuación de espacio físico	Dirección Distrital de Salud 18D04 – Infraestructura
Baja asignación de recursos financieros por parte del Ministerio de Finanzas	Escaso presupuesto para compra de equipos biomédicos	Baja cobertura en atenciones a pacientes vulnerables	Optimización de los recursos asignados para garantizar la atención de la salud	Levantamiento de un informe técnico de necesidad de equipamiento médico	Dirección Distrital de Salud 18D04 - Provisión de la Salud
Factores geográficos y económicos que afectan el acceso a salud	Complicaciones tanto de usuario como de equipos de atención de salud debido al acceso geográfico	Inadecuada atención integral a pacientes vulnerables	Gestionar conjuntamente con los gobiernos locales el mejoramiento de las condiciones de acceso	Socialización de la problemática a los Gobiernos Autónomos Descentralizados	Gestión interna de los Gobiernos Autónomos Descentralizados
Notas: Los resultados que se esperan dependen del análisis de las autoridades correspondientes. Fuente: Análisis de situación de Salud cantón Baños año 2023 Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano Fecha: 9 septiembre 2023					

Figura N°10 Cuadro de Análisis de Factibilidad.

PROBLEMA CENTRAL.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PUNTAJE TOTAL
		FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD ECONOMICA	FACTIBILIDAD POLITICA	
Inadecuado seguimiento de tratamiento continuo de los pacientes vulnerables que acuden al centro de Salud Tipo A Baños	Contratación de profesionales médicos y técnicos	5	3	3	11
	Adecuación de espacio físico	5	3	3	11
	Levantamiento de un informe técnico de necesidad de equipamiento médico	5	4	4	13
	Socialización de la problemática a los Gobiernos Autónomos Descentralizados	5	5	5	15
Notas: Métrica de Tabulación 5 la mejor opción y 1 la menos viable Fuente: Análisis de situación de Salud cantón Baños año 2023 Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano Fecha: 9 septiembre 2023					

CAPITULO 2

Justificación y Aplicación De Metodología Cualitativa Para La Realización Del Plan De Prestación De Servicios.

La investigación cualitativa, es fundamental para evaluar la eficacia de los servicios de salud, dado que ayuda a investigar muchos aspectos que se ha desarrollado en nuestro ámbito y que nos ayudará para entender e interpretar las barreras existentes en pacientes vulnerables, las interacciones con la enfermedad misma y los factores económicos, sociales, culturales y políticos que influyen en la salud y la enfermedad; las experiencias de los pacientes con atención integral de salud contribuyen para realizar el proceso de toma de decisiones y conocer sus preferencias y prioridades.

- **Grupos Focales.**

Se ha seleccionado como universo de estudio los 30 miembros que integran el club del adulto mayor del centro de Salud Tipo A Baños, con el que se trabajará en la técnica grupos focales, ya que a partir de la misma podemos indagar en forma global como la falta de seguimiento de los tratamientos afecta en su salud y su entorno; particularmente para conocer y profundizar en la percepción que existe sobre los servicios de salud que se ofertan y en las diversas problemáticas en el ámbito familiar y social.

Al Centro de Salud Tipo A Baños, acuden pacientes adultos mayores de todo el cantón, solicitando la atención médica, retiro de medicación o a su vez solamente ser escuchados por un profesional de salud.

Es así que, como una unidad de salud de primer nivel, se han conformado dos grupos de adultos mayores, los cuales se reúnen en las instalaciones de la unidad, donde tratan sus problemas de salud, inconvenientes al momento de tomar un turno médico y de la misma manera, charlan sobre vivencias

experiencias que ellos han pasado, por tal motivo, entre las dificultados que ellos comentan, es que, los turnos, por manejarse de manera virtual, o mediante un call center, no los pueden tomar si no es con la ayuda de algún familiar, por lo que se han visto en la necesidad de acudir al Centro de Salud Baños para un turno por demanda espontanea.

Cabe recalcar que, uno de los problemas más importantes, y por lo que se realiza el proyecto de titulación, es que, en el Centro de Salud Baños, no se cuenta con un equipo de atención integral de salud (EAIS), especializado, los cuales, son los encargados de realizar el seguimiento extramural de los pacientes vulnerables y prioritarios, por lo cual los pacientes, quedan a la deriva y muchas veces, no toman sus medicamentos y no se realizan los controles médicos periódicos que ellos necesitan.

Desde hace muchos años, los adultos mayores, solicitaban que se brinde prioridad en la atención médica, con la creación de un consultorio polivalente exclusivo para ellos, pero el Centro de Salud Baños, no cuenta con el espacio físico disponible, es así que, se ha visto la necesidad de adaptar un consultorio de demanda espontanea, para que, al momento de la llegada del paciente adulto mayor, no tenga un tiempo de espera largo hasta ser atendido por un médico de la institución, ya que son pacientes con diferentes patologías y diferentes limitaciones físicas propias de su edad.

- **Observación.**

Además, se utilizará la técnica de observación en pacientes que acuden al Centro de Salud Baños para calificación de discapacidades, además de consultas médicas a este grupo vulnerable, y se tomará como muestra aleatoria 10 usuarios, ya que esta técnica consiste en observar atentamente el caso, recabar datos obtenidos por parte de los pacientes, médicos y de sus cuidadores, información que podrá ser registrada para su posterior análisis.

8 de cada 10 adultos padecen enfermedades crónicas. estos problemas estaban relacionados en el campo físico, pero su salud mental se ha visto gravemente afectada, por los cambios tan acelerados en los regímenes de vida actual.

Desde el mes de febrero del 2021, se creó el consultorio de discapacidades, que brinda atención a un sin número de pacientes de todo el país, los cuales han comentado, en muchas entrevistas, que uno de los inconvenientes que presentan, es al momento de tomar un turno por el contac center, ya que la cita para la valoración médica se tarda, alrededor de 2 a 3 meses.

Una vez que, asisten a la cita médica, en muchas ocasiones no cuentan con todos los documentos necesarios para la calificación, como son los diferentes certificados médicos proporcionado por los médicos especialistas, lo que dificulta la valoración, ya que, tienen que regresar a sus ciudades de origen y volver a tomar una nueva cita para una nueva valoración con la documentación pendiente.

Otro de los inconvenientes es el acceso a las inmediaciones del Centro de Salud Baños, ya que, por ser una unidad de salud con 77 años de creación, no se cuenta con todos los accesos para personas con discapacidad, lo que dificulta su ingreso a la unidad de salud.

De la misma manera que con las personas adultas mayores, no se cuenta con un equipo de atención integral de salud (EAIS), especializado, para el seguimiento extramural, lo que, en muchas ocasiones, los pacientes desisten en volver a tomar una nueva cita, por todo el trámite burocrático.

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

El diagnóstico situacional **FODA** es una herramienta que nos ayuda a conocer y evaluar las condiciones en las que una institución de salud brinda atención integral, y que partir del análisis de las cuatro variables principales.

2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.

La gestión en la Gerencia de la Dirección Del Centro de Salud se basa en la planificación y gestión de procesos administrativos y médicos, tanto para la atención intra y extramural para, de esa manera garantizar la calidad de la atención.

Fortaleza

F1: Apertura de dialogo con los actores sociales.

F2: Profesionales que comparten habilidades y capacidades en atención integral en salud.

Debilidades

D1: Falta de presupuesto en la parte Distrital.

D2: Escaso número de profesionales para atención.

Oportunidades

O1: Asegurar el acceso al servicio de salud.

O2: Participación de los usuarios, en acciones educativas de promoción de la salud.

Amenazas

A1: Desconocimiento de la accesibilidad de los servicios de salud.

A2: Factores económicos de los grupos vulnerables.

2.2 Gestión Estratégica de Marketing.

El marketing para la atención médica en el Centro de Salud se enfoca en desarrollar estrategias de promoción para incrementar el número de pacientes y también mejorar el servicio de atención.

Fortaleza

F3: Mayor alcance a la población mediante el uso de herramientas tecnológicas.

F4: Personal capacitado en el uso de redes informáticas para crear publicidad.

Debilidades

D3: Poco uso de redes sociales para dar a conocer que servicios ofrece el centro de salud.

D4: Inexistencia de publicidad.

Oportunidades

O3: El paciente conoce de qué manera se otorga el servicio de salud, para así crear conciencia y comodidad.

O4: Se permite que la comunidad conozca qué servicios se otorgan en el centro de salud.

Amenazas

A3: Varios centros de salud privados de la zona que ofrecen servicios similares ya cuentan con herramientas digitales para promocionar sus servicios.

A4: Parte de la población que vive en zonas rurales no cuentan con servicio de internet ni redes sociales.

2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.

Son los profesionales que realizan acciones cuya finalidad es mejorar la salud. Son personas con varias profesiones que se forman y trabajan en el sector salud, y que pertenecen a diversas categorías de formación, ámbito laboral y situación de empleo.

Fortaleza

F5: Se cuenta con un gran rango de profesiones en diversas especialidades médicas.

F6: El personal está altamente capacitado y en vías de mejorar la atención al usuario continuamente.

Debilidades

D5: Falta de personal en varias áreas.

D6: Personal contratado para ejercer funciones que no se encuentran dentro de su designación.

Oportunidades

O5: Mejora de la atención al usuario mediante capacitaciones.

O6: Crear un servicio personalizado.

Amenazas

A5: Falta de presupuesto.

A6: Falta de personal que cumpla con los requerimientos para ciertos puestos de trabajo.

2.4 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en salud son una herramienta para brindar un archivo de información eficiente, mejorando la atención al usuario.

Fortaleza

F7: Personal con perfil profesional de 4to nivel.

F8: Actualización permanente de programas y sistemas en línea.

Debilidades

D7: Dificultades burocráticas para adquisición de partes y repuestos.

D8: Las notificaciones de mantenimiento y reparación se realizan por órgano regular, lo que causa demora en la aceptación en el inicio de trabajos de mantenimiento

Oportunidades

O7: Mejora constante de los servicios de salud.

O8: Aumento de servicios ofertados en la institución.

Amenazas

A7: Problemas de conectividad por parte de la empresa proveedora del servicio.

A8: Equipos de cómputo sin actualización de hardware.

2.5 Gestión Financiera.

Se maneja a nivel Distrital, Departamento Financiero.

2.6 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.

Se maneja a nivel distrital, Departamento Provisión de Servicios de la Salud.

Figura N°11 Análisis FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F1: Apertura de dialogo con los actores sociales</p> <p>F2: Profesionales que comparten habilidades y capacidades en atención integral en salud</p> <p>F3: Mayor alcance a la población mediante el uso de herramientas tecnológicas</p> <p>F4: Personal capacitado en el uso de redes informáticas para crear publicidad</p> <p>F5: Se cuenta con un gran rango de profesiones en diversas especialidades medicas</p> <p>F6: El personal está altamente capacitado y en vías de mejorar la atención al usuario continuamente</p> <p>F7: Personal con perfil profesional de 4to nivel.</p> <p>F8: Actualización permanente de programas y sistemas en línea.</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1: Asegurar el acceso al servicio de salud</p> <p>O2: La Participación de los usuarios, en acciones educativas de promoción de la salud</p> <p>O3: El paciente conoce de qué manera se otorga el servicio de salud, para así crear conciencia y comodidad</p> <p>O4: Se permite que la comunidad conozca qué servicios se otorgan en el centro de salud</p> <p>O5: Mejora de la atención al usuario mediante capacitaciones</p> <p>O6: Crear un servicio personalizado</p> <p>O7: Mejora constante de los servicios de salud</p> <p>O8: Aumento de servicios ofertados en la institución</p>
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D1: Falta de presupuesto en la parte Distrital</p> <p>D2: Escaso número de profesionales para atención.</p> <p>D3: Poco uso de redes sociales para dar a conocer que servicios ofrece el centro de salud</p> <p>D4: Inexistencia de publicidad</p> <p>D5: Falta de personal en varias áreas</p> <p>D6: Personal contratado para ejercer funciones que no se encuentran dentro de su designación</p> <p>D7: Dificultades burocráticas para adquisición de partes y repuestos</p> <p>D8: Las notificaciones de mantenimiento y reparación se realizan por órgano regular, lo que causa demora en la aceptación en el inicio de trabajos de mantenimiento</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1: Desconocimiento de la accesibilidad de los servicios de salud</p> <p>A2: Factores económicos de los grupos vulnerables</p> <p>A3: Varios centros de salud privados de la zona que ofrecen servicios similares ya cuentan con herramientas digitales para promocionar sus servicios</p> <p>A4: Parte de la población que vive en zonas rurales no cuentan con servicio a internet ni redes sociales</p> <p>A5: Falta de presupuesto</p> <p>A6: Falta de personal que cumpla con los requerimientos para ciertos puestos de trabajo</p> <p>A7: Problemas de conectividad por parte de la empresa proveedora del servicio.</p> <p>A8: Equipos de cómputo sin actualización de hardware.</p>

Notas: Elaborado bajo la gerencia institucional

Fuente: Elaboración propia

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 23 de septiembre 2023

2.7 Diseño de estrategia CAME para corregir la situación evidenciada en el diagnóstico del FODA

2.7.1 Estrategia de Reorientación (ADAPTATIVAS)

- Capacitar al personal para poder cubrir el déficit de talento humano.
- Implementar el uso de redes sociales para promocionar los servicios de salud.
- Crear estrategias para optimizar la atención médica, recursos, insumos y materiales para mejorar la atención de los pacientes vulnerables.
- Realizar el acercamiento con los gobiernos locales para apoyo logístico para el traslado de los profesionales a las comunidades.

2.7.2 Estrategia de Supervivencia (REVERTIR LA SITUACIÓN)

- Generar más interés en el paciente para el uso de los servicios de salud que se ofertan.
- Concientizar a las comunidades para que sean parte del apoyo al profesional.
- Solicitar continuamente al nivel Distrital el mantenimiento de equipos tecnológicos.

2.7.3 Estrategia Defensiva (REACCIÓN FRENTE AL ENTORNO)

- Profundizar el acercamiento con los actores sociales para promover el conocimiento de los servicios ofertados.
- Incrementar el número de profesionales en varias especialidades para cubrir las necesidades de la población.
- Formalizar acuerdos con otras instituciones de salud para facilitar acceso a la salud.
- Concientizar al personal en el buen uso de los equipos médicos.

2.7.4 Estrategia Ofensiva o de Ataque (CRECER)

- Fortalecer el uso de las herramientas informáticas para la constante actualización de conocimientos de los profesionales.

- Promover la participación constante de la población para realizar actividades de prevención y ser vigilantes del bienestar de los pacientes vulnerables.
- Comprometer a las autoridades para el equipamiento de los consultorios con equipos médicos y tecnológicos.

Figura N°12 Diseño de estrategia CAME para corregir la situación evidenciada en el diagnóstico del FODA

CAPACIDADES Y LIMITACIONES		ESTRATEGIA	PERMITE	PORQUE	ESTRATEGIAS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	OFENSIVA	ENFRENTAR LA COMPETENCIA	PERMITE COMPETIR CON LA OFERTA DE SERVICIOS PRIVADOS	Fortalecer el uso de las herramientas informáticas para la constante actualización de conocimientos de los profesionales.
					Promover la participación constante de la población para realizar actividades de prevención y ser vigilantes del bienestar de los pacientes vulnerables.
					Comprometer a las autoridades para el equipamiento de los consultorios con equipos médicos y tecnológicos.
FORTALEZAS	AMENAZAS	DEFENSIVA	ELIMINAR BARRERAS	CONTRARESTA LOS PROBLEMAS INTERNOS CON LAS ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO INTERNO	Generar más interés en el paciente para el uso de los servicios de salud que se ofertan
					Concientizar a las comunidades para que sean parte del apoyo al profesional médico.
					Solicitar continuamente al nivel Distrital el mantenimiento de equipos tecnológicos
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	ADAPTATIVAS	EXPERIMENTAR CAMBIOS	PONE A PRUEBA LAS ESTAREGIAS CON BASES FUERTES	Profundizar el acercamiento con los actores sociales para promover el conocimiento de los servicios ofertados
					Incrementar el número de profesionales en varias especialidades para cubrir las necesidades de la población.
					Formalizar acuerdos con otras instituciones de salud para facilitar acceso a la salud.
					Concientizar al personal en el buen uso de los equipos médicos.
DEBILIDADES	AMENAZAS	SUPERVIVENCIA	MEJORAR LA INTERRELACION	CREA ADECUADO AMBIENTE LABORAL PARA GARANTIZAR LA ATENCION PRIORITARIA EN SALUD	Capacitar al personal para poder cubrir el déficit de talento humano.
					Implementar el uso de redes sociales para promocionar los servicios de salud.
					Crear estrategias para optimizar la atención médica, recursos, insumos y materiales para mejorar la atención de los pacientes vulnerables.

Notas: Elaborado bajo la gerencia institucional

Fuente: Elaboración propia

Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano

Fecha: 23 de septiembre 2023

CAPITULO 3

Propuesta de Solución: Formulación Plan De Gestión Gerencial

3 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 Análisis del Entorno Social.

Un entorno social saludable garantiza la salud física y mental, significa que nuestras comunidades necesitan una atención integral en salud, para mejorar su entorno psicosocial.

3.2 Análisis Pestel:

3.2.1 Política.

La política pública de salud se desarrolla a través de regulaciones técnicas obligatorias expedidas en el registro oficial y las normas y protocolos de Ministerio de Salud Pública.

Estas políticas se refieren a múltiples disciplinas a aplicarse en la asistencia sanitaria, mismas que constituyen una herramienta sustancial para los profesionales de la salud en la toma de decisiones clínicas. Además, con el aporte de estas normas se garantiza la calidad de la atención, el acceso universal a la cartera de servicios y la seguridad del paciente.

3.2.2 Económica.

El origen del presupuesto para la salud generalmente se financia por la asignación del gobierno mediante la recaudación de impuestos, las aportaciones de empleadores y trabajadores afiliados a la seguridad social, las fuentes externas provenientes de la cooperación internacional.

Además, se encarga de Desarrollar propuestas, proyectos, convenios y otros recursos que permitan la asignación equitativa de recursos económicos para la sostenibilidad y financiamiento del Sistema Nacional de Salud.

El Centro de Salud Tipo A Baños, depende enteramente de la planificación realizada a nivel Distrital, mismos que a su vez son organizados en cuestión de asignación por la Coordinación Zonal 3 de Salud a la cual pertenece el Cantón Baños de Agua Santa con sus unidades operativas.

3.2.3 Social.

Los distintos patrones culturales dentro de la sociedad definen la estrategia de atención en salud, con la promoción de la cartera de servicios, para mayor competitividad con el sector privado.

La participación ciudadana en el Centro de Salud Baños consiste en promover la acción de los actores sociales tanto públicos como privados, en la creación de acciones para promover determinantes sociales de la salud con igualdad y equidad, para en conjunto lograr la salud en el ámbito personal y biopsicosocial.

3.2.4 Tecnológico.

La tecnología en el sector salud se utilizada para realizar análisis auxiliares de diagnósticos, mejora la atención medica que nos permite valorar imágenes y obtener resultados para tener un enfoque adecuado para la valoración del paciente.

A nivel de centros de atención de primer nivel, se ha optimizado el uso de La Plataforma de Registro de Atención en Salud (PRAS), esta es una herramienta informática en la que se realiza la recolección lógica y ordenada de datos en la atención integral de salud, mismas que son consolidadas a nivel central de forma sistemática en tiempo real, para su síntesis con fines de optimización de la calidad de atención del paciente,

3.2.5 Ecológico.

La educación ecológica es una herramienta importante para mitigar la problemática ambiental por el desarrollo de empresas, además del tratamiento de basura, aguas residuales y contaminación del suelo, que a su vez afecta a la salud de la población.

La Participación del Centro de Salud Tipo A Baños, ha permitido conocer la forma en que viven las personas, el estado del medio ambiente y la disponibilidad de los servicios de salud privados, mismos que también son parte del proceso de salud - enfermedad, el patrón alimentario y el estado nutricional facilita directa o indirectamente conceptualizar el bienestar humano en la comunidad.

3.2.6 Legales.

El artículo 32 de la Constitución de la Republica determina:

” La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.”
(Constitución de la República del Ecuador 2008).

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

Las cinco fuerzas de Porter, una herramienta que colabora para llevar a cabo una indagación externa de la institución.

3.2.8 Nuevos entrantes.

En el Cantón Baños existen nuevas entidades privadas que ofertan atención en salud y que cuentan con la aceptación del usuario, por ofertar consultas a costos accesibles y personalizadas con una amplia disponibilidad de especialidades y tratamientos, además de la difusión por redes sociales.

3.2.9 Proveedores.

La capacidad de negociación de los proveedores favorece un menor costo en la adquisición de medicamentos e insumos de mejor calidad, cuando existe mayor cantidad de proveedores, mejor es la oferta, y así se puede lograr una productividad efectiva para beneficio del usuario externo.

3.2.10 Clientes

El poder de la negociación del cliente es un proceso de comunicación entre una entidad de salud y un usuario externo, cuyo objetivo es superar inconformidades o conflictos mediante una solución que beneficie al paciente y al profesional de salud.

3.2.11 Productos Sustitutos.

Productos sustitutos son aquellos bienes o servicios que satisfacen las mismas necesidades. En el país los insumos sustitutos son escasos y de mala calidad, por lo que, el Ministerio de Salud busca mejorar la oferta de productos sustitutos en base a la economía y eficacia ya que se debe garantizar la validez de los insumos utilizados.

3.2.13 Rivalidad entre Empresas Competidoras.

De suma importancia es la competitividad, ya que el enfrentamiento entre prestadores de salud, ayuda al mejoramiento de la atención buscando la atención integral del paciente y que se demuestre la superioridad frente a la empresa privada.

3.3 Análisis del FODA:

El análisis FODA (DAFO siglas en español) permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de un proyecto específico o de un plan de negocios general. Con esta herramienta, se puede planificar estratégicamente y competir en el mercado.

3.3.1 Fortalezas.

La Dirección del Centro de Salud Tipo A Baños tiene como principal fortaleza la apertura de dialogo con los actores sociales y políticos, además que cuenta con profesionales altamente capacitados y de diversas especialidades médicas que comparten habilidades y capacidades en atención integral en salud lo que se traduce en un mayor alcance a la población, además de profesionales capacitados en el uso de redes informáticas para crear publicidad y ofertar la cartera de servicios de la institución.

3.3.2 Oportunidades.

El aumento de servicios ofertados en la institución además de la capacitación constante de los profesionales, asegura el acceso al servicio de salud. Por otra parte, la participación de los usuarios en acciones educativas de promoción de la salud para conocer de qué manera se otorga el servicio de salud crea conciencia y comodidad, lo que permite que conozca que servicios se ofertan en el Centro de Salud.

3.3.3 Debilidades.

La Falta de presupuesto a través de parte Distrital y las dificultades burocráticas para adquisición de partes y repuestos para mantenimiento y reparación de equipos para la atención medica es quizá la mayor debilidad para la oferta de servicios del Centro de Salud Tipo A Baños, sumado al escaso número de profesionales para atención, y poco uso de redes sociales e inexistencia de publicidad para dar a conocer que servicios ofrece la institución.

3.3.4 Amenazas.

El desconocimiento de la accesibilidad de los servicios de salud por parte de la población que vive en zonas rurales, sumado a factores económicos de los grupos vulnerables que no cuentan con acceso a medios de información y difusión, mucho menos redes sociales son la principal amenaza para garantizar un servicio de salud de calidad.

Por otro lado, la falta de presupuesto para competir con centros privados de la zona que ofrecen servicios similares y que realizan acercamiento a las comunidades con brigadas médicas disminuye la producción de los profesionales del sector público.

3.4 Cadena de Valor de la organización.

La cadena de valor en los servicios de salud se define como el conjunto interconectado de conocimientos, actividades, organizaciones y recursos que crean y entregan valor a los pacientes que reciben servicios de salud.

Figura No 13. Cadena de Valor Centro de Salud Tipo A Baños.

ENTRADA DE PACIENTES	CADENA DE VALOR					USUARIOS SATISFECHOS
	DIRECCIÓN DISTRITAL 18D04 FINANCIERO, TALENTO HUMANO, COMPRAS PÚBLICAS, PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD					
	GESTIÓN GERENCIAL NORMAS, PROTOCOLOS, PLANIFICACIÓN DE ATENCIONES					
	GESTIÓN ADMISIONES GESTIÓN AGENDA Y MATERIAL DE CONSULTA					
	INFRAESTRUCTURA CONSULTORIOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS, SALA DE PROCEDIMIENTOS					
ACTIVIDADES DE SOPORTE	ACTIVIDADES PRIMARIAS	LOGÍSTICA INTERNA EVALUACIÓN DE INSUMOS Y MATERIALES PARA CONSULTA	OPERACIONES ATENCIÓN INTRAMURAL Y EXTRAMURAL AL PACIENTE	LOGÍSTICA EXTERNA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS, VACUNACIÓN, ENFERMERÍA, AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	MARKETING Y VENTAS PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAMURALES EN REDES SOCIALES	SERVICIOS POST VENTA SEGUIMIENTO A PACIENTES VULNERABLES

Notas: Cadena de valor del Centro de Salud Baños
Fuente: Elaboración propia
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
Fecha: 9 octubre 2023

3.5 Planificación Estratégica

- **Misión.**

El Ministerio de Salud Pública es la Autoridad Sanitaria Nacional que vela por el derecho a la salud del pueblo del Ecuador, a través de la gestión, promoción de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia, calidad, investigación y brinda servicios médicos integrados e integrales. Ministerio De Salud Pública (2012)

- **Visión.**

El Ministerio de Salud Pública, como órgano rector, será el organismo de referencia de todo el Sistema Nacional de Salud para garantizar servicios de atención de salud de calidad, integrales y equitativos, con foco en mejorar la salud y prevenir enfermedades para que las personas tengan la oportunidad de desarrollarse integralmente. (Ministerio De Salud Pública, 2012)

- **Valores**

Respeto. – Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.

Inclusión. – Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

Vocación del Servicio. – Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.

Compromiso. – Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.

Integridad. – Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.

Justicia. – Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.

Lealtad. – Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos. (Ministerio De Salud Pública 2012)

- **Objetivos Institucionales.**

Generar nuevas leyes y reglamentos dirigidos a mejorar la salud de la población, así como a fomentar el desarrollo de entornos saludables. La protección de los ciudadanos en sus relaciones con el sistema de salud. (Ministerio De Salud Pública 2012)

- **Principios Éticos.**

El Manual de Atención Integral en Salud se denomina al conjunto de acciones que conllevan a una atención eficiente, eficaz y oportuna, cuyo valor son los ciudadanos y sus necesidades en salud, mismas que consideran su salud integral física y mental como parte de un entorno que están en constante adaptación e integración con su entorno físico, social y cultural.

Los tres principios irrenunciables del MAIS se basan en: integralidad, seguimiento y reintegración de las personas lo que se deriva en estos campos de acción: promoción de salud, prevención de enfermedades, enfoque de salud familiar, intersectorialidad y territorialidad, calidad de la atención, priorizar la atención, participación social, tecnología, y desarrollo de las comunidades. (Manual de Atención Integral En Salud 2014)

- **Políticas.**

Las políticas nacionales de salud están alineadas con las realidades nacionales y se desarrollan con la participación de partes interesadas de los sectores público y privado, instituciones financieras y organizaciones internacionales. Incluye identificar factores que fortalezcan la atención primaria de salud en el lugar de trabajo y apoyar la transición de los Sistemas Nacionales de Salud de un enfoque curativo a uno preventivo. (Constitución de la República del Ecuador 2008).

3.6 Gestión Administrativa- Financiera

- **Objetivo específico 1:**

Garantizar la atención y seguimiento domiciliarios de los pacientes vulnerables.

- **Estrategia:**

Fortalecer los conocimientos en atención integral en salud intra y extramural a pacientes vulnerables.

Figura No14 Actividades Objetivo específico 1

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACION	METAS EN 5 AÑOS				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 3	AÑO 5
Capacitar a los profesionales en la actualización de protocolos de atención en salud	Número de funcionarios capacitados en actualización de protocolos/ Número de funcionarios que requieren capacitación en actualización de protocolos	Gestión Médica	Pruebas de evaluación del conocimiento adquirido 80/100	70%	85%	95%	100%	100%
Realizar el monitoreo de aplicación de estrategia para la captación nuevos pacientes vulnerables de atenciones Intra y extramurales	Número de nuevos Pacientes vulnerables captados/ Número de pacientes vulnerables planificados para coberturas	Gestión administrativa/ Gestión Médica	Pruebas de evaluación del conocimiento adquirido 80/100	70%	85%	95%	100%	100%
Informar mediante charlas a la población sobre deberes y derechos de los pacientes	Número de charlas realizadas/ Número de charlas planificadas	Gestión administrativa	Observación a profesionales que imparten las charlas	70%	85%	95%	100%	100%

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACION	METAS EN 5 AÑOS				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 3	AÑO 5
Realizar talleres para la eliminación de barreras de acceso para grupos vulnerables	Número de talleres realizados/ Número de talleres planificados	Gestión administrativa	Pruebas de evaluación del conocimiento adquirido 80/100	70%	85%	95%	100%	100%
Promocionar la utilización del 171 call center, y sus beneficios para la atención organizada del Centro de Salud	Número de actividades de promoción realizadas/ Número de actividades de promoción planificadas	Gestión administrativa	Pruebas de evaluación del conocimiento adquirido 80/100	70%	85%	95%	100%	100%

Notas: Actividades objeto
Fuente: Elaboración propia
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
Fecha: 9 octubre 2023

3.7 Gestión Logística

- **Objetivo específico 2:**

Construir propuestas para fomentar el equipamiento y contratación de personal para la atención integral en salud.

- **Estrategia:**

Realizar la gestión de solicitud para el fortalecimiento de equipamiento y contratación de personal para atención.

Figura No15 Actividades Objetivo específico 2

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACION	METAS EN 5 AÑOS				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 3	AÑO 5
Realizar la verificación de estado de los equipos e insumos para atención en el centro de salud Baños	Número de equipos verificados/ Número de equipos existentes	Gestión administrativa	Manuales de conservación de equipamiento y check list	35%	55%	65%	80%	100%
Mantener reuniones con los procesos para el análisis de necesidad de contratación de nuevos profesionales	Número de reuniones realizadas/ Número de reuniones planificadas	Gestión administrativa	Resoluciones obtenidas de las reuniones	50%	60%	70%	80%	100%
Realizar el levantamiento del estudio de necesidad institucional	Número de estudios de necesidad realizados/ Número estudios de necesidad requeridos	Gestión administrativa	Informes técnicos realizados de levantamiento de necesidad	70%	85%	95%	100%	100%
Realizar acuerdos a nivel Distrital para la asignación presupuestaria para la adquisición de equipos médicos en deterioro	Número de acuerdos a nivel Distrital realizadas/ Número de acuerdos a nivel Distrital solicitadas	Gestión administrativa	Actas de compromiso Distrital para la adquisición de equipos y materiales	65%	75%	85%	90%	100%
Realizar acuerdos a nivel Distrital para la asignación presupuestaria para la adquisición de insumos para atenciones en salud	Número de acuerdos a nivel Distrital realizadas/ Número de acuerdos a nivel Distrital solicitadas	Gestión administrativa	Actas de compromiso Distrital para la adquisición de equipos y materiales	65%	75%	85%	90%	100%

Notas: Actividades objeto
Fuente: Elaboración propia
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
Fecha: 9 octubre 2023

- **Objetivo específico 3:**

Gestionar con la Gerencia de los medios digitales y capacitar en el uso de redes sociales.

- **Estrategia:**

Evaluar y fomentar la necesidad de los medios digitales y capacitar en el uso de redes sociales.

Figura No16 Actividades Objetivo específico 3

				METAS EN 5 AÑOS				
ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 3	AÑO 5
Mantener mesas de dialogo con actores sociales para analizar la factibilidad del uso de medios digitales	Número de reuniones realizadas/ Número de reuniones planificadas	Gestión administrativa	Resoluciones obtenidas de las reuniones	35%	55%	65%	80%	100%
Planificar estrategias de uso de medios digitales y su impacto en el usuario externo	Número de informes estratégicos emitidos/ Número de informes estratégicos requeridos	Gestión administrativa	Informes técnicos de planificación estratégica	50%	60%	70%	80%	100%
Creación de documentos electrónicos para el procesamiento de información para su posterior análisis y toma de decisiones	Número de documentos electrónicos creados/ Número estudios de documentos electrónicos requeridos	Gestión administrativa	Documents electrónicos funcionales	70%	85%	95%	100%	100%

Notas: Actividades objeto
Fuente: Elaboración propia
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
Fecha: 9 octubre 2023

3.8 Cronograma

Figura No17 Cronograma de Actividades Plan de Mejoramiento.

ACTIVIDAD	GESTOR RESPONSABLE	MESES DE IMPLEMENTACIÓN 2023											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Capacitar a los profesionales en protocolos de atención en Salud	Gestión Médica	X		X		X		X		X		X	
Realizar el monitoreo de aplicación de estrategia para la captación nuevos pacientes vulnerables de atenciones Intra y extramurales	Gestión administrativa Gestión Médica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informar mediante charlas a la población sobre deberes y derechos de los pacientes	Gestión administrativa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizar talleres para la eliminación de barreras de acceso para a grupos vulnerables	Gestión administrativa		x		x		x		x		x		x
Promocionar la utilización del 171 call center, y sus beneficios para la Atención organizada del Centro de Salud	Gestión administrativa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizar la verificación de estado de los equipos e insumos para atención en el centro de salud Baños	Gestión administrativa	x	x	x									
Mantener reuniones con los procesos para el análisis de necesidad de contratación de nuevos profesionales	Gestión administrativa				x	x	x						

		MESES DE IMPLEMENTACIÓN 2023											
ACTIVIDAD	GESTOR RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Realizar el levantamiento del estudio de necesidad institucional	Gestión administrativa							x	x	x			
Realizar acuerdos a nivel Distrital para la asignación presupuestaria para la adquisición de equipos e insumos en deterioro	Gestión administrativa										x	x	x
Mantener mesas de dialogo con actores sociales para analizar la factibilidad del uso de medios digitales	Gestión administrativa	x		x		x		x		x		x	
Planificar estrategias de uso de medios digitales y su impacto en el usuario externo	Gestión administrativa		x	x		x		x		x		x	
Creación de documentos electrónicos para el procesamiento de información para su posterior análisis y toma de decisiones	Gestión administrativa	x	x	x									

Notas: Cronograma de Actividades
Fuente: Elaboración propia
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
Fecha: 9 octubre 2023

3.9 PRESUPUESTO ESTIMADO

TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDOS	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
Comité de implementación	Médicos Generales	4	12	48	15	720
	Director médico	5	12	60	20	1200
	Enfermeras	4	12	48	10	480
Otros de apoyo	Capacitador en protocolos de salud	4	5	20	20	400
	Capacitador informático	4	2	8	20	160
MATERIALES	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDOS	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	100	12	1200	0,01	12
Material de oficina	Lápices	10	12	120	0,18	21,6
Material de oficina	Carpetas	10	12	120	0,15	18
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL
Equipo tecnológico	Laptop	2			1200	2400
Muebles de oficina	Escritorio	2			150	300
Equipo tecnológico	Impresora	1			200	200
OTROS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL

TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDOS	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
Imprevistos	Transporte, logística, materiales y equipos.		1		120	120
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL						6031,6

Notas: Presupuesto estimado
Fuente: Elaboración propia
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
Fecha: 9 octubre 2023

CAPITULO 4

Evaluación e implementación integral de gestión gerencial

4 Evaluación de Actividades.

La evaluación es un proceso sistemático e integral que se implementa a nivel gerencial para certificar el progreso en el cumplimiento de metas de los objetivos estratégicos y de campo en acciones prioritarias, al realizar la comparación entre estos se creara herramientas para que la empresa evalúe y tome medidas correctivas. Se debe tomar en cuenta los siguientes parámetros:

Determinar lo que se va a evaluar luego de establecer los objetivos estratégicos y las variables y rangos de aprobación.

Establecer indicadores y metas. Estos indicadores se medirán en porcentaje o número.

Medir el rendimiento. Se deberá definir el lapso para lo que se definió la estrategia.

Se determinará el grado de aceptabilidad utilizando la metodología denominada semáforo que se utiliza para clasificar el progreso de cada indicador bajo las categorías de satisfactorio, aceptable, o no cumplido.



4.1 Acciones preventivas:

Figura No19 Acciones Preventivas Actividades Plan de Mejoramiento

ACTIVIDAD	SEMAFORIZACION	ACCIONES PREVENTIVAS
Realizar mesas de trabajo para reforzar los conocimientos de los profesionales en la actualización de protocolos de atención en Salud	83%	Reestructuración de agenda de Consulta para realizar las capacitaciones con el 100% de los profesionales
		Incentivar al personal sanitario con actividades lúdicas para la realización de las capacitaciones.
Adherir a los actores políticos talleres para la eliminación de barreras de acceso para a grupos vulnerables	83%	Solicitar el apoyo a las autoridades Cantonales para la implementación de talleres intersectoriales
		Con ayuda de los comités locales de salud se promoverá la participación de actores sociales en los talleres
Promocionar la utilización del 171 call center, y sus beneficios para la atención organizada del Centro de Salud	75%	Solicitar al nivel Distrital material publicitario para la difusión del uso de la línea 171
		Realizar la participación activa en ferias de Promoción de la Salud con charlas sobre el uso del 171
Mantener mesas de dialogo con actores sociales para analizar la factibilidad del uso de medios digitales	83%	Comprometer a los comités locales de salud para la participación de los actores sociales en las mesas de dialogo
		Invitar al nivel Distrital y Zonal para la participación en las mesas de dialogo
Solicitar al equipo de Promoción Distrital el apoyo con estrategias de uso de medios digitales y su impacto en el usuario externo	83%	Reforzar conocimientos en el uso de medios digitales
		Planificar nuevas estrategias con ayuda de influencers para la promoción de medios digitales

Notas: Acciones preventivas
Fuente: Elaboración propia
Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
Fecha: 9 octubre 2023

4.2 Acciones correctivas

Figura No 20 Acciones Correctivas Actividades Plan de Mejoramiento.

ACTIVIDAD	SEMAFORIZACION	ACCIONES CORRECTIVAS
Comprometer a las Autoridades Distritales para mantener reuniones con los procesos para el análisis de necesidad de contratación de nuevos profesionales	68%	Con el apoyo de las autoridades Cantonales y comités locales de Salud realizar el acercamiento a las autoridades Sanitarias de nivel Superior para solicitar contrataciones de profesionales
		Realizar estudios complementarios donde se evidencia la necesidad del aumento de profesionales de la Salud
Gestionar y realizar el seguimiento de acuerdos a nivel Distrital para la asignación presupuestaria para la adquisición de equipos médicos en deterioro	67%	Sugerir procesos de autogestión para la adquisición de insumos ya que la asignación financiera está supeditada a las entidades gubernamentales financieras, lo que obstaculiza la asignación de recursos.
		Comprometer a la Autoridad Distrital para que solicite asignación de más recursos para equipamiento médico.
Gestionar y realizar el seguimiento de acuerdos a nivel Distrital para la asignación presupuestaria para la adquisición de insumos para atenciones de salud	67%	Sugerir procesos de autogestión para la adquisición de insumos ya que la asignación financiera está supeditada a las entidades gubernamentales financieras, lo que obstaculiza la asignación de recursos.
		Comprometer a la Autoridad Distrital para que solicite asignación de más recursos para insumos para atenciones en salud

Notas: Acciones correctivas
 Fuente: Elaboración propia
 Elaboración: William Fernando Oviedo Altamirano
 Fecha: 9 octubre 2023

4.3 Limitaciones y Restricciones en la Gestión Gerencial.

Dentro del plan de gestión gerencial el cual ha tenido una gran aceptación por parte de los profesionales que conforman el Centro de Salud Tipo A Baños, sin embargo, siempre existen obstáculos limitaciones o restricciones para poder realizar dichos objetivos, estos se resumen en tres denominados triángulo de gestión de proyectos los cuales se enfocan en:

- Limitaciones de tiempo esto se ha podido observar debido a la poca cantidad de profesionales que laboran en el centro de salud lo cual no permite realizar las actividades ya que las agendas por lo general de atención en consulta externa se encuentran colapsadas.
- La limitación de costos influye en base a la organización que se mantiene dentro de las Direcciones Distritales ya que los centros de salud no poseen financiamiento propio, lo que limita en gran parte que se pueda realizar capacitaciones, adquisiciones, por lo que, la gerencia del Centro de Salud se limita a realizar los informes técnicos de necesidad para que sean estos gestionados a nivel Distrital.
- Y por último limitación de alcance, mismo que se encuentra relacionado en muchas ocasiones a la ausencia del profesionales al momento de realizar las capacitaciones, mismas que no se realiza en forma integral y clara ya que en muchas ocasiones se distorsiona el fondo de la información impartida ya sea por falta de atención por el profesional que acudió y transmitió hacia el profesional que no asistió o el usuario que busca realmente una atención rápida y no desea tomar parte o no presta suficiente atención al momento de ser capacitada.

4.4 Conclusiones.

- De suma importancia es el cumplimiento de las actividades propuestas, sobremanera las que a capacitación a profesionales de la salud se refiere, en todos los temas relacionados a la atención integral en salud, para esto se debe desarrollar estrategias para su cumplimiento ya que en ocasiones no se capacita al 100% de profesionales debido a la planificación de horarios de atenciones y actividades extramurales.
- La Salud Comunitaria es uno de los ejes fundamentales de la atención preventiva, la aplicación de la presente investigación concluye que factores tanto económicos como sociales atentan contra el derecho universal a la salud principalmente a la población en estado de vulnerabilidad, debido a la insuficiente asignación de los recursos por parte del ente Estatal, que debería enfocarse en los principios de igualdad y equidad.
- La interrelación entre los servicios de salud y los actores sociales y políticos, en la eliminación de barreras para el acceso a los servicios de Salud, adquiere mayor importancia en lo que a las personas vulnerables se refiere, como parte de la sociedad están obligados a fortalecer la ejecución de las estrategias gerenciales propuestas en el estudio para el fortalecimiento del seguimiento de tratamientos integrales a los pacientes.
- Se concluyó en la importancia de desarrollar actividades de promoción de los servicios de salud a través de medios digitales y redes sociales, en la actualidad el marketing digital es parte del progreso de una empresa ya que al difundir un mensaje positivo crean aceptación por parte del usuario.
- Toda institución de servicios de salud necesariamente debe contar con un equipo óptimo de profesionales en todas las áreas, esto permite que las instituciones cumplan con la misión y visión para lo que fueron creadas, un elemento primordial para el éxito o el fracaso de estas.

4.5 Recomendaciones

- Fomentar la capacitación constante de los profesionales de la salud, ya que es una de las bases fundamentales para la optimización de los recursos y el logro del objetivo principal que es el mejoramiento del seguimiento en los tratamientos preventivos y curativos de las personas vulnerables.
- Gestionar el acercamiento a las autoridades Sanitarias de nivel Superior para solicitar contrataciones de profesionales y el mejoramiento de los equipos e insumos para la atención de salud.
- Reiterar la importancia de realizar estudios complementarios donde se evidencia la necesidad del aumento de profesionales de la Salud.
- Promocionar la cartera de servicios de las instituciones de Salud, con la participación de los procesos gerenciales en todas las actividades que se desarrollan dentro del proceso de Promoción de la Salud, que incluyen ferias, foros y talleres que buscan la participación de los habitantes del Cantón.

4.6 Glosario de Términos.

Atención extramural: Es la atención que se ofrece a la población en espacios no destinados a salud o espacios de salud de áreas de difícil acceso que no cuentan con servicios quirúrgicos habilitados.

Atención intramural: Es la atención ambulatoria y hospitalaria que se realiza en una misma estructura física de salud.

Atención integral en salud: Enfoque en el que se atienden todas las necesidades del paciente por completo, y no solo las necesidades médicas y físicas.

Consultorio polivalente: Se trata de unidades de estructurales de soporte en las que confluyen pacientes de diferentes patologías, procedencias y especialidades, y que requieren diferentes niveles de cuidados.

Cobertura: Implica garantizar que las personas accedan a los servicios médicos que necesitan sin que esto les genere dificultades financieras.

Equipamiento biomédico: Dispositivo médico operacional y funcional que reúne sistemas y subsistemas eléctricos, electrónicos o hidráulicos, incluidos los programas informáticos.

Paciente vulnerable: Son pacientes que por su condición física o por lo complicado de sus enfermedades, merecen una atención especial por parte del médico familiar y del equipo de salud de atención primaria.

Plan de gestión: Es un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo orientado a que las estrategias, procedimientos e intervenciones de salud pública se realicen de manera coordinada y organizada entre los diferentes actores.

Seguimiento médico: Cuidado que se brinda a un paciente durante cierto tiempo después de terminar el tratamiento de una enfermedad.

Tratamiento médico: Conjunto de medidas y estrategias que tienen como objetivo principal curar, aliviar o prevenir enfermedades, afecciones o síntomas en un paciente.

Vulnerabilidad: Susceptibilidad de las personas cuanto a problemas y daños de salud. Por lo tanto, ser vulnerable significa estar susceptible a sufrir daños.

4.7 Siglas.

TAPS: Técnico de Atención Primaria en Salud.

MSP: Ministerio de Salud Pública.

MAIS: Modelo de Atención Integral en Salud.

RPIS: Red Pública Integral en Salud

4.8 Bibliografía

- ALARCÓN, Ana. (2003). Salud intercultural: elementos para la construcción de sus bases conceptuales. Chile: Rev. Med.
- CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACION REPUBLICA DEL ECUADOR. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades; 2018.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2010). Ley de la Salud. Ecuador: Ecuador. El Buen Vivir.
- CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR. (2008). La Salud. : Constitución del Ecuador.
- GREEN, L.W. y KREUTER, M.W. (1999). Health promotion planning. An educational and ecological approach. Palo Alto: Mayfield Publ Co.
- HERMIDA J, ROMERO P, ABARCA X, VACA L, ROBALINO M, VIEIRA L. (2005). La Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia en el Ecuador. Informe LACRSS 2005:63.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (2006). Encuesta de Condiciones de Vida. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- LUCIO, R. (2010). Modelo de salud en Ecuador. Quito: Ministerio Coordinador de Desarrollo Social.
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (2012). Manual del Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud Familiar Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI). Quito. Autor
- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR. [Online].; 2015 [cited 2020 Julio Jueves. Available from:
<https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD3.pdf>.
- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR. [Online].; 2013 [cited 2019 Noviembre Martes. Available from:

<https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparodel-Paciente.pdf>.

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR. [Online].; 2013. Available from:

http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Doc_Codigo_Etica.pdf.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. (2007). Organización Mundial de la Salud: Renovación de la Atención primaria de salud. Washington D. C.: OPM/OMS.

SENPLADES (2009). Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013. Quito: Autor.

SENPLADES (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Autor.

VICENTE, Procedimiento Administrativo (2010). Atención en salud América latina: Autor.

Anexos

ANEXO 1. Reunión con gestores Sociales.



ANEXO 2. Reuniones con pacientes vulnerables



ANEXO 3. Jornadas de Mesas de dialogo con Autoridades de Salud



ANEXO 4. Reunión para análisis de adquisición de medicamentos y equipos médicos.



ANEXO 5. Acercamiento con medios digitales para promocionar servicios de salud



ANEXO 6. Usuarios satisfechos por una atención de calidad

