



FACULTAD DE NEGOCIOS

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

PROYECTO DE TITULACIÓN

Plan de Gestión Gerencial para mejorar la eficiencia y calidad de la atención del área de transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito 2023.

PROFESOR:

Ing. MONICA JANETH MONCAYO ROBLES. Mgs.

AUTOR:

Lcda. MADELAINE MAFLA

2023

Resumen

La presente investigación desarrolla un Plan de Gestión Gerencial para mejorar la eficiencia y calidad de la atención del área de transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito 2023. Se realiza un análisis detallado de la situación actual de gestión gerencial en el hospital. Se examina la estructura administrativa, financiera y operativa, así como el marco legal que rige el funcionamiento del área de transporte medicalizado. Además, se analiza la oferta y demanda de servicios, identificando oportunidades de mejora. Se realiza un diagnóstico de los servicios, recursos y capacidades funcionales en el área de transporte medicalizado, abordando aspectos como la gestión gerencial, estratégica de marketing, administrativa y de recursos humanos, financiera, operativa, abastecimiento y logística, tecnologías de la información y comunicaciones, y servicios de clínica y hospitalización. Además, se propone el diseño de una estrategia CAME para corregir las situaciones identificadas en el FODA. Se realiza un planteamiento estratégico, analizando el entorno social y la industria de servicios de salud. Se lleva a cabo un análisis FODA y se desarrolla la planificación estratégica. A continuación, se presenta el plan de gestión gerencial, abordando la gestión gerencial de la dirección, el mejoramiento continuo de la calidad, la ejecución de planes de desarrollo institucional, la gestión administrativa y de recursos humanos, la gestión financiera, la gestión operativa, abastecimiento y logística, la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, y la gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización. Se incluye un cronograma y presupuesto para la implementación del plan. Se abordan las limitaciones y/o restricciones en la gestión gerencial y se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos. Además, se incluye un glosario, referencias bibliográficas y anexos relevantes para la tesis.

Abstract

This research develops a Management Management Plan to improve the efficiency and quality of care in the Medicalized transportation area of the General Hospital of the South of Quito 2023. A detailed analysis of the current management management situation in the hospital is carried out. The administrative, financial and operational structure is examined, as well as the legal framework that governs the operation of the medical transportation area. In addition, the supply and demand of services is analyzed, identifying opportunities for improvement. A diagnosis of the services, resources and functional capabilities in the area of medicalized transportation is carried out, addressing aspects such as managerial management, strategic marketing, administrative and human resources, financial, operational, supply and logistics, information and communications technologies. , and clinic and hospitalization services. Furthermore, the design of a CAME strategy is proposed to correct the situations identified in the SWOT. A strategic approach is carried out, analyzing the social environment and the health services industry. A SWOT analysis is carried out and strategic planning is developed. Next, the management management plan is presented, addressing management management, continuous quality improvement, execution of institutional development plans, administrative and human resources management, financial management, operational management, supply and logistics, management of information and communications technologies, and management of clinical and/or hospitalization services. A schedule and budget for the implementation of the plan is included. Limitations and/or restrictions in managerial management are addressed and conclusions and recommendations based on the results obtained are presented. In addition, a glossary, bibliographic references and annexes relevant to the thesis are included.

Índice de Contenidos

Índice de Tablas.....	6
Índice de Gráficos.....	7
Introducción.....	1
CAPITULO 1.....	2
1. ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	2
1.1. Introducción.....	2
1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	3
1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	4
1.2.2. Marco legal.....	5
1.2.3. Oferta de y demanda de servicios.....	5
1.2.3.1. Análisis de la Demanda.....	5
1.2.3.2. Análisis de la oferta.....	6
1.2.3.3. Estrategias para equilibrar la oferta y la demanda.....	7
1.2.3.4. Análisis geoespacial y geopolíticos.....	7
1.2.3.5. Oferta de Servicios.....	8
1.2.3.6. Población Atendida.....	9
1.2.3.7. Demanda de servicios insatisfecha.....	10
1.3. Planteamiento del Problema.....	11
1.3.1. Justificación del planteamiento del problema.....	13
1.4. Objetivos General y específico del plan para la prestación de servicios.....	13
1.4.1. Objetivo General.....	13
1.4.2. Objetivos específicos.....	14
1.5. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.....	14
CAPÍTULO II.....	15
2. Justificación y aplicación de metodología cualitativa para la realización del plan de prestación de servicios.....	15
2.1. Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en el área de Transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito.....	16
2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección.....	16
2.1.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	17
2.1.3. Gestión Financiera.....	17
2.1.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	18
2.1.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	19
2.1.6. Gestión de Servicios de Clínica y Hospitalización.....	19
2.2. Diseño de estrategia CAME para corregir la situación FODA.....	21

CAPÍTULO III.....	22
3. Propuesta de solución: Formulación Plan de Gestión Gerencial.....	22
3.1. Planteamiento Estratégico.....	22
3.1.1. Análisis del Entorno social.....	22
3.1.2. Análisis de la industria de Servicios de Salud.....	23
3.1.3. Análisis del FODA.....	23
3.1.4. Planificación Estratégica.....	27
3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	27
3.2.1. Gestión Gerencial de la dirección.....	27
Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional.....	32
3.2.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	36
3.2.3. Gestión Financiera.....	41
3.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	46
3.2.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones.....	49
3.3. Cronograma.....	55
3.4. Presupuesto.....	56
CAPITULO IV.....	57
4. EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL.....	57
4.1. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial.....	57
4.2. Conclusiones.....	59
4.3. Recomendaciones:.....	59
Glosario.....	61
Referencias.....	63
Anexos.....	65

Índice de Tablas

Tabla 1. Zonas de Influencia del Hospital General del Sur de Quito al 2022.....	6
Tabla 2. Coordinación de Transporte Medicalizado.....	9
Tabla 3. Transportes cancelados.....	10
Tabla 4. FODA.....	20
Tabla 5. Análisis FODA.....	24
Tabla 6. Indicadores de Gestión Gerencial de la Dirección (proyección 5 años).....	30
Tabla 7. Indicadores de Calidad por áreas (proyección cinco años).....	32
Tabla 8. Indicadores de Ejecución por áreas.....	34
Tabla 9. Indicadores de gestión administrativa y de recursos humanos.....	39
Tabla 10. Prestación de Servicios indicadores de gestión.....	41
Tabla 11. Indicadores de Gestión Financiera por áreas.....	43
Tabla 12. Evaluación Presupuestaria por áreas.....	45
Tabla 13. Indicadores de gestión de registros de la información.....	51
Tabla 14. Indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención.....	53
Tabla 15. Cronograma.....	55
Tabla 16. Presupuesto.....	56
Tabla 17. Semaforización.....	58

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Estructura orgánica por procesos.....	4
Gráfico 2. Ubicación referencial del Hospital General del Sur de Quito.....	8
Gráfico 3. Coordinación de Transporte Medicalizado.....	9
Gráfico 4. Transportes cancelados.....	10
Gráfico 5. Árbol de problema.....	12
Gráfico 6. Las cinco fuerzas de Porter.....	23

Introducción

En el ámbito de la atención médica, la eficiencia y la calidad de los servicios son aspectos fundamentales para garantizar la satisfacción de los pacientes y el adecuado funcionamiento de las instituciones sanitarias. En este sentido, el área de transporte medicalizado juega un papel crucial al asegurar el traslado oportuno y seguro de pacientes que requieren atención especializada. El Hospital General del Sur de Quito, reconocido por su excelencia en la prestación de servicios de salud, se enfrenta actualmente a desafíos en el área de transporte medicalizado. A pesar de contar con un equipo altamente capacitado y recursos adecuados, persisten dificultades que afectan la eficiencia y calidad de este servicio vital.

El presente documento tiene como objetivo desarrollar un Plan de Gestión Gerencial que permita mejorar la eficiencia y calidad de la atención en el área de transporte medicalizado del Hospital General del Sur de Quito en el año 2023. Se desarrolla un análisis situacional donde se expone la estructura organizacional tanto Administrativa, Financiera y Operativa, así también como su marco legal, objetivos, planteamiento del problema y justificación.

Para lograr este propósito, se realizará un análisis exhaustivo de los procesos actuales, identificando las áreas de mejora y proponiendo estrategias concretas para optimizar la gestión, mediante un diseño de estrategia CAME para corregir la situación evidenciada en el FODA. A través de la implementación de este plan, se espera lograr una mayor eficiencia en el tiempo de respuesta, la disponibilidad de recursos, la coordinación entre los diferentes actores involucrados y la satisfacción de los pacientes. Asimismo, se busca mejorar la calidad de la atención, asegurando un traslado seguro y confortable para los pacientes, así como una comunicación efectiva y transparente con sus familiares.

Por lo tanto, este Plan de Gestión Gerencial se constituye como una herramienta fundamental para abordar los desafíos presentes en el área de transporte medicalizado del Hospital General del Sur de Quito. La implementación de una propuesta de solución permitirá optimizar los procesos, mejorar la calidad de la atención y consolidar la excelencia en la prestación de servicios de salud en beneficio de la comunidad.

Finalmente, la gestión gerencial eficiente y efectiva es fundamental para el correcto funcionamiento y desarrollo de cualquier organización, y el área de transporte medicalizado en un hospital no es una excepción. La evaluación e implementación integral de la gestión gerencial en este contexto se convierte en un factor clave para mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica.

CAPITULO 1

1. ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1. Introducción.

En el panorama contemporáneo de la atención médica, la calidad y la eficiencia son factores esenciales para brindar servicios de salud efectivos y satisfactorios a nivel global, regional y nacional. Los sistemas de salud enfrentan constantes desafíos debido a cambios demográficos, avances tecnológicos y demandas crecientes de atención médica de alta calidad. En este contexto, la gestión eficaz y estratégica juega un papel crucial en la optimización de los recursos y la mejora de la atención al paciente. (Pública, 2022)

A nivel global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha promovido iniciativas para garantizar el acceso equitativo a servicios de salud y mejorar la calidad de la atención en todo el mundo. A nivel regional, en América Latina, diversos países han adoptado enfoques diferenciados en la prestación de servicios de salud, lo que ha llevado a disparidades en la calidad y accesibilidad de la atención médica. En el contexto nacional ecuatoriano, el Ministerio de Salud Pública ha establecido lineamientos estratégicos para fortalecer los sistemas de salud y mejorar la atención médica en todo el país. (OMS, s.f.)

El Hospital General del Sur de Quito ubicado en el sector sur de la ciudad, se atiende 36 especialidades médicas en los servicios de hospitalización, consulta externa, emergencia (adulto, pediátrico, transporte medicalizado), centro obstétrico y quirúrgico, cirugía mayor ambulatoria, neonatología, unidad de cuidados intensivos de adultos y pediátricos, diálisis, rehabilitación física, imagenología con los servicios de RX, ecografía, mamografía, densitometría, tomografía axial computarizada, resonancia magnética; además las áreas de endoscopía, laboratorio y farmacia (Espinosa, 2017).

Sus 21 paramédicos, quienes asisten a las emergencias y urgencias médicas, salvaguardando la salud y la vida de los pacientes. La Unidad de Transporte Medicalizado es parte de la primera línea de atención, brinda asistencia pre hospitalaria transporte secundario de pacientes, radiocomunicaciones y triage". (IESS, 2021)

Según la Organización Mundial de la Salud, una ciudad debe tener una ambulancia por cada 25.000 habitantes. Lo que significaría que la ciudad de Quito debería contar con 80 ambulancias para atención de emergencias. De las cuales la Unidad médica que está siendo estudiada cuenta con 3 Ambulancias 2 equipadas y 1 que se encuentra como apoyo en caso de que se susciten daños. Una de estas ambulancias se

encuentra anclada al ECU 911 y la otra es para traslado secundario. (OMS, s.f.)

Este plan de gestión gerencial se estructurará en torno a diversas etapas, que incluyen el análisis de la situación actual del área de Transporte Medicalizado, la identificación de áreas de mejora, la definición de objetivos claros y medibles, la implementación de estrategias específicas, el seguimiento y evaluación constante de los resultados obtenidos, y la adaptación continua en función de las necesidades cambiantes.

El área de Transporte Medicalizado implica no solo la coordinación logística, sino también la provisión de cuidados médicos continuos durante el traslado. La complejidad de esta tarea exige una gestión gerencial sólida que garantice la eficacia de los servicios prestados. En este sentido, se plantea la necesidad de desarrollar un Plan de Gestión Gerencial que aborde de manera integral los factores que impactan en la eficiencia y calidad de la atención en el área de Transporte Medicalizado.

A través de la implementación de este plan, se busca no solo optimizar los procesos de Transporte Medicalizado, sino también fortalecer la confianza de los pacientes y sus familias en la capacidad del Hospital General del Sur de Quito para brindar una atención integral y de alta calidad en momentos críticos. Al hacerlo, se reafirma el compromiso de la institución con la excelencia en la atención médica y se contribuye al bienestar de la comunidad a la que sirve.

1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

La gestión gerencial desempeña un papel fundamental en la solución y mejora de los establecimientos de salud en todo el mundo. En un contexto en el que la atención médica se vuelve cada vez más compleja y demandante, la eficaz administración de recursos, personal y procesos se convierte en un factor crítico para garantizar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. Los gerentes de salud desempeñan un papel activo en la toma de decisiones estratégicas, la optimización de los procedimientos y la implementación de mejores prácticas, contribuyendo así a la eficiencia y efectividad de los servicios médicos, y, en última instancia, a la promoción del bienestar de la comunidad a la que sirven. A lo largo de los años, el Hospital General del Sur de Quito ha sido reconocido por su dedicación en brindar servicios médicos de calidad a la población local. No obstante, como en toda institución médica, enfrenta desafíos continuos que exigen evaluación y adaptación. Una de estas áreas críticas es la gestión gerencial del Transporte Medicalizado. Analizar la situación actual de esta área es esencial para implementar mejoras significativas. (Elias García, 2020)

Es de vital importancia mantener una buena coordinación durante un traslado ya que de esto dependerá la calidad del servicio que se brinde al usuario reduciendo fallas en

el sistema de salud.

1.2.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

La implementación de una estructura administrativa, financiera y operativa efectiva puede significar una mejora notable en la eficiencia y calidad de atención en el área de transporte Medicalizado. Para el Hospital General del Sur de Quito en 2023, esto sería crucial para ofrecer atención de calidad a sus pacientes.

El Plan de Intervención del Servicio Integral de Transporte Medicalizado (ambulancias), que hasta antes de la actual administración tenía una capacidad operativa de alrededor del 50%. El objetivo es dar seguimiento y mejora continua para rehabilitar el parque automotor que es parte de un servicio que incluye monitoreo, control, capacitación y transporte sanitario. (Salud, 2021)

Estructura Administrativa:

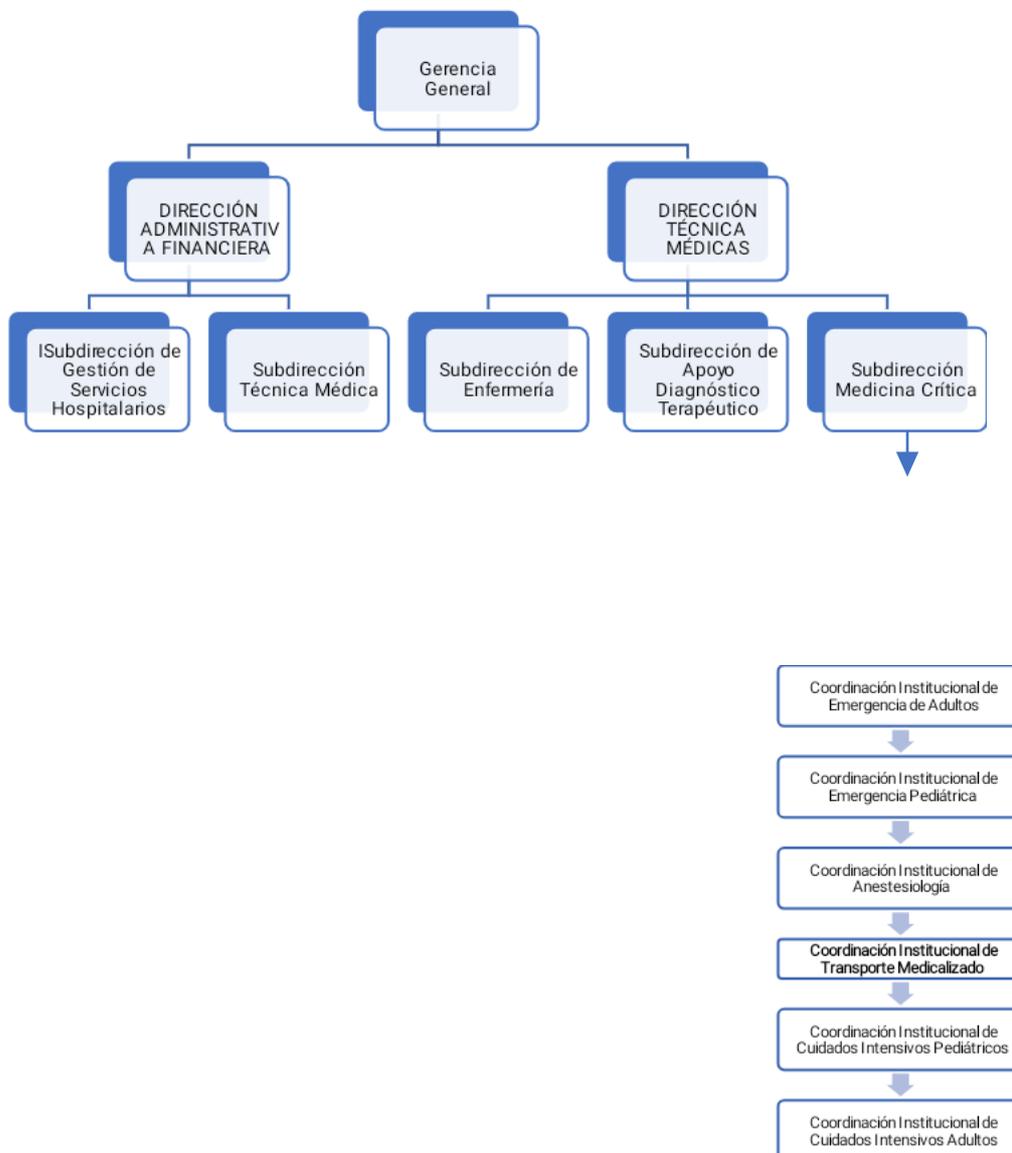


Gráfico 1. Estructura orgánica por procesos
Fuente: Resolución Nro. C.D. 564 - 20/09/2017

Elaborado por: Subdirección de Planificación y Estadística

1.2.2. Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

Art.32. La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula con el derecho al agua, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. También garantizará la salud mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia.

Art. 362. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

Art. 367. El sistema de seguridad social es público y universal.

1.2.3. Oferta de y demanda de servicios

Para analizar la oferta y la demanda de servicios con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad en el área de transporte medicalizado del Hospital General del Sur de Quito en 2023, se debe definir y entender los conceptos principales:

Demanda: Se refiere a la cantidad de servicios que los pacientes y el hospital requieren. Estos pueden incluir traslados de emergencia, traslados programados, transporte interhospitalario, entre otros. (Franco, 2019)

Oferta: Se refiere a la capacidad que tiene el hospital para brindar servicios, teniendo en cuenta factores como número de ambulancias, personal capacitado, equipos y tecnologías disponibles.

La ubicación elegida para el Hospital General del Sur de Quito, suple el déficit de recursos de atención especializada que presenta la población afiliada y derechohabiente del IESS en el sur de la ciudad y participa activamente en la gestión de la Red Pública Integral de Salud, atendiendo pacientes de otros subsistemas públicos que residen en la zona e, incluso, en ciudades cercanas.

1.2.3.1. Análisis de la Demanda

Estudios Demográficos: El Hospital General del Sur de Quito, se encuentra ubicado en la provincia de Pichincha, cantón Quito, en las calles Moraspungo y Pinllopata, barrio Primero de Mayo, sector del Calzado, correspondiente a la parroquia San Bartolo.

Se considera un sitio estratégico por el afluente de personas, ya que dentro de este barrio existe una gran actividad comercial y están cercanos varios establecimientos educativos.

Las administraciones zonales, para las cuales el Hospital General del Sur de Quito

proyecta sus servicios son las siguientes:

Tabla 1. Zonas de Influencia del Hospital General del Sur de Quito al 2022

Zona	Parroquia	Total afiliados y beneficiarios
Manuela Sáenz	San Juan	82 523
	Itchimbia	47 614
	Centro Histórico	25 239
	Puengasí	11 179
	La Libertad	16 190
Eloy Alfaro	Chimbacalle	61 628
	La Magdalena	32 476
	San Bartolo	7 373
	Solanda	5 405
	La Argelia	4 261
	Chilibulo	1 860
	La Mena	32 908
	La Ferroviaria	7 436
	Lloa	229
Quitumbe	Chillogallo	41 535
	Guamaní	24 669
	La Ecuatoriana	41 414
	Quitumbe	20 717
	Turubamba	2 535
Los Chillos	Conocoto	32 664
	Amaguaña	13 554
	Alangasí	10 798
	Pintag	3 332
	La Merced	1 150
	Guangopolo	371

Fuente: Geo-Visualizador de los Establecimientos de Salud del IESS 2021 – SNVGI
Elaborado por: Subdirección de Planificación y Estadística, HGSQ, 2022

1.2.3.2. Análisis de la oferta

Inventario Actual: Registrar el número de ambulancias disponibles, su estado y capacidad, así como el personal asignado a ellas. Se evidencia que hay 4 paramédicos distribuidos en cada turno de 12 horas los cuales tienen diferentes asignaciones para cubrir la necesidad del área.

Capacitación del Personal: Evaluar el nivel de formación y las habilidades del personal, así como identificar necesidades de capacitación.

Tecnologías y Equipos: Analizar la disponibilidad y estado de los equipos médicos dentro de las ambulancias, y considerar la adopción de tecnologías avanzadas para mejorar la atención.

Tiempo de Respuesta: Medir el tiempo que toma desde que se solicita el transporte hasta que la ambulancia llega al punto requerido.

1.2.3.3. Estrategias para equilibrar la oferta y la demanda

En la actualidad el área de transporte medicalizado del Hospital General del Sur de Quito cuanta con:

- 21 paramédicos
- 3 ambulancia (2 operativas y 1 de apoyo)

El personal que labora en esta coordinación cumple funciones de triage, radiocomunicación, transporte primario y secundario, cumplen con turnos de 12 horas distribuidos 5 personas en el día y 3 en el turno de velada. No se cumple con la necesidad del servicio para satisfacer de manera adecuada la demanda debido al déficit de personal por las múltiples funciones que se han dispuesto.

Al mantener un equilibrio adecuado entre la oferta y la demanda, el área de transporte medicalizado del Hospital General del Sur de Quito podrá garantizar una atención de calidad y eficiente en el área de Transporte Medicalizado.

1.2.3.4. Análisis geoespacial y geopolíticos

El análisis geoespacial y geopolítico puede desempeñar un papel crucial en la mejora de la eficiencia y calidad del área de Transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito en 2023. Estos análisis permiten comprender la distribución de los recursos, la accesibilidad, los patrones de demanda. y otros factores relevantes para una atención efectiva.

Análisis Geoespacial:

Mapeo de Recursos Médicos:

Identificar la ubicación de centros médicos, hospitales, clínicas y otros proveedores de atención de salud en la zona. Identificar áreas donde hay una concentración de

servicios de salud que podrían influir en la distribución de la demanda de Transporte Medicalizado.



Gráfico 2. Ubicación referencial del Hospital General del Sur de Quito

Fuente. Google Maps de la ubicación del Hospital General del Sur de Quito, 2022

Elaborado por. Subdirección de Planificación y Estadística, HGSQ, 2022

1.2.3.5. Oferta de Servicios

Se trata de un inmueble propiedad del IESS. Tiene una superficie total de 68 012 m² de construcción y 21 860 m² de superficie.

Para definir una oferta de servicios de Transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito, debemos establecer claramente qué servicios se ofrecerán, los beneficios adicionales y cómo estos se distinguirán de los servicios ofrecidos por otros hospitales o entidades privadas. A continuación, se presenta una oferta hipotética basada en estándares y prácticas comunes en la atención médica.

Transporte de Emergencia: Brindar atención médica en el lugar del incidente y durante el traslado a pacientes con condiciones médicas críticas. Este servicio es esencial para estabilizar a los pacientes y proporcionar cuidados médicos inmediatos durante el traslado al hospital.

Traslados Interhospitalarios: Facilitar el traslado seguro y controlado de pacientes de un centro médico a otro. Esto puede involucrar el traslado de pacientes que requieren atención especializada no disponible en el centro original.

Traslados Programados: Realizar traslados médicos programados para procedimientos médicos, terapias o consultas con especialistas. Estos traslados permiten que los pacientes reciban la atención necesaria en el momento adecuado.

Transporte de Pacientes Críticos: Proporcionar atención y monitoreo constante durante el traslado de pacientes en estado crítico que requieren soporte vital avanzado y equipos médicos especializados.

Servicios de Atención Domiciliaria: Brindar atención médica en el hogar para pacientes

que requieren cuidados médicos, pero no necesariamente deben ser trasladados al hospital.

1.2.3.6. Población Atendida

Evaluar la distribución socioeconómica de la población en el área de influencia del hospital para identificar posibles disparidades en el acceso a la atención médica y ajustar las estrategias de respuesta.

Tabla 2. Coordinación de Transporte Medicalizado

CONSOLIDADO ENERO – AGOSTO 2023

TRANSPORTE PRIMARIO	78
TRANSPORTE SECUNDARIO	1677
APOYOS	9
TOTAL	1764

Elaborado por: Madelaine Mafla

Alrededor de 1677 pacientes trasladó el área de Transporte Medicalizado en lo que va del año 2023 entre transportes de emergencia, programados y 80 atenciones las cuales fueron despachadas por el Ecu 911, un total de 1.764 usuarios que han sido transportados en las ambulancias del Hospital General del Sur de Quito. (Medicalizado, 2023)



Gráfico 3. Coordinación de Transporte Medicalizado

Elaborado por: Madelaine Mafla

1.2.3.7. Demanda de servicios insatisfecha

Teniendo en cuenta que se debe llevar un registro de los transportes programados y de emergencia, se evidencia que el mayor número de transportes no realizados por el área

son por los usuarios que van a ser trasladados no aceptan la derivación por múltiples causas como: (georreferencia, falta de familiares, poco conocimiento del establecimiento donde van a ser trasladado), se debe realizar énfasis para disminuir esta cifra que en total de lo que va el año 2023 es de 83 pacientes que no han sido trasladados por el área de Transporte Medicalizado y 27 pacientes que no salieron por falta de unidades de ambulancia. (Medicalizado, 2023)

Tabla 3. Transportes cancelados

Transportes de emergencia	Transportes programados	Falta de disponibilidad de ambulancia
16	53	14

Elaborado por: Madelaine Mafla

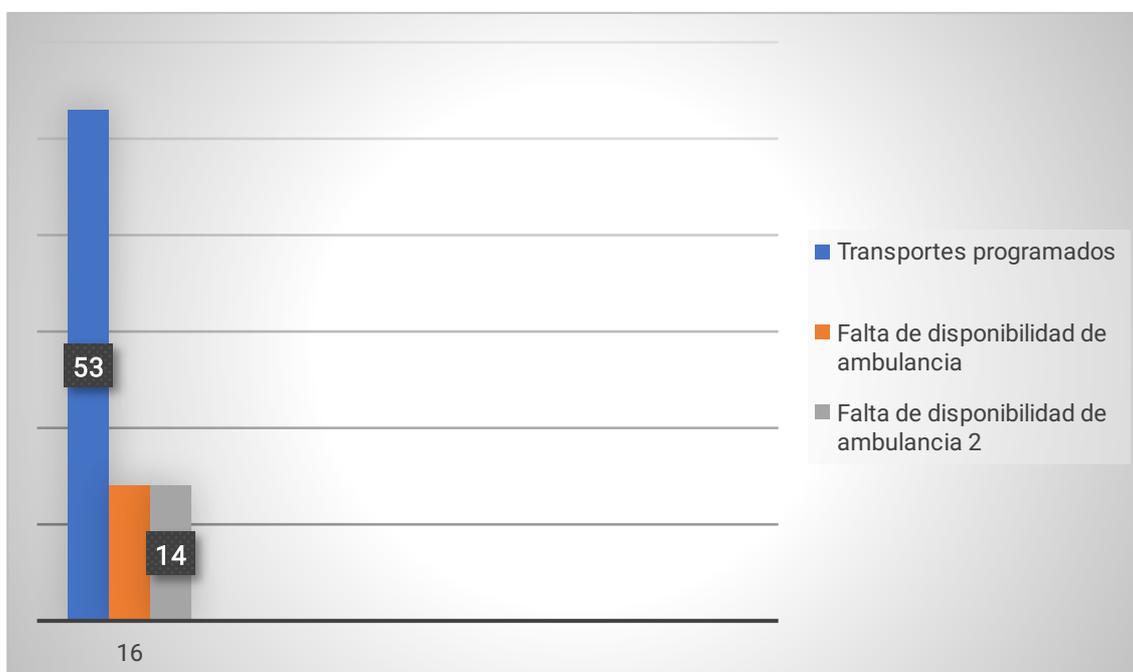


Gráfico 4. Transportes cancelados

Fuente: Coordinación de Transporte Medicalizado

Elaborado por: Madelaine Mafla

1.3. Planteamiento del Problema

Actualmente existe una falta de eficiencia y calidad en el servicio de Transporte Medicalizado. Esto se evidencia en demoras en la llegada de las ambulancias, falta de coordinación entre el personal médico encargado de realizar las derivaciones, paramédico, y deficiencias en el equipamiento y mantenimiento que se debe realizar a las ambulancias.

Estas deficiencias tienen un impacto negativo en la atención de los pacientes, ya que se generan retrasos en la llegada a los lugares de emergencia, lo que puede resultar en

complicaciones de salud e incluso en la pérdida de vidas. Además, la falta de coordinación entre el personal médico y paramédico puede llevar a errores en la comunicación y en la toma de decisiones durante el traslado de los pacientes.

Por lo tanto, es necesario realizar una investigación que permita identificar las causas de estas deficiencias y proponer soluciones concretas para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de transporte Medicalizado en el Hospital General del Sur de Quito. Esto incluye aspectos como la optimización de los tiempos de respuesta, la implementación de protocolos de comunicación efectiva, y la adquisición y mantenimiento adecuado de los equipos y vehículos.

Debido al déficit de personal con el que cuenta el área de emergencia del Hospital la coordinación de Transporte Medicalizado ha sido asignada a realizar labores de triage hospitalario siendo este uno de los factores donde se realiza sobrecarga laboral ya que se debe cubrir al personal d enfermería sin descuidar los trasportes y el perfil que solicita el hospital para pertenecer a la coordinación.

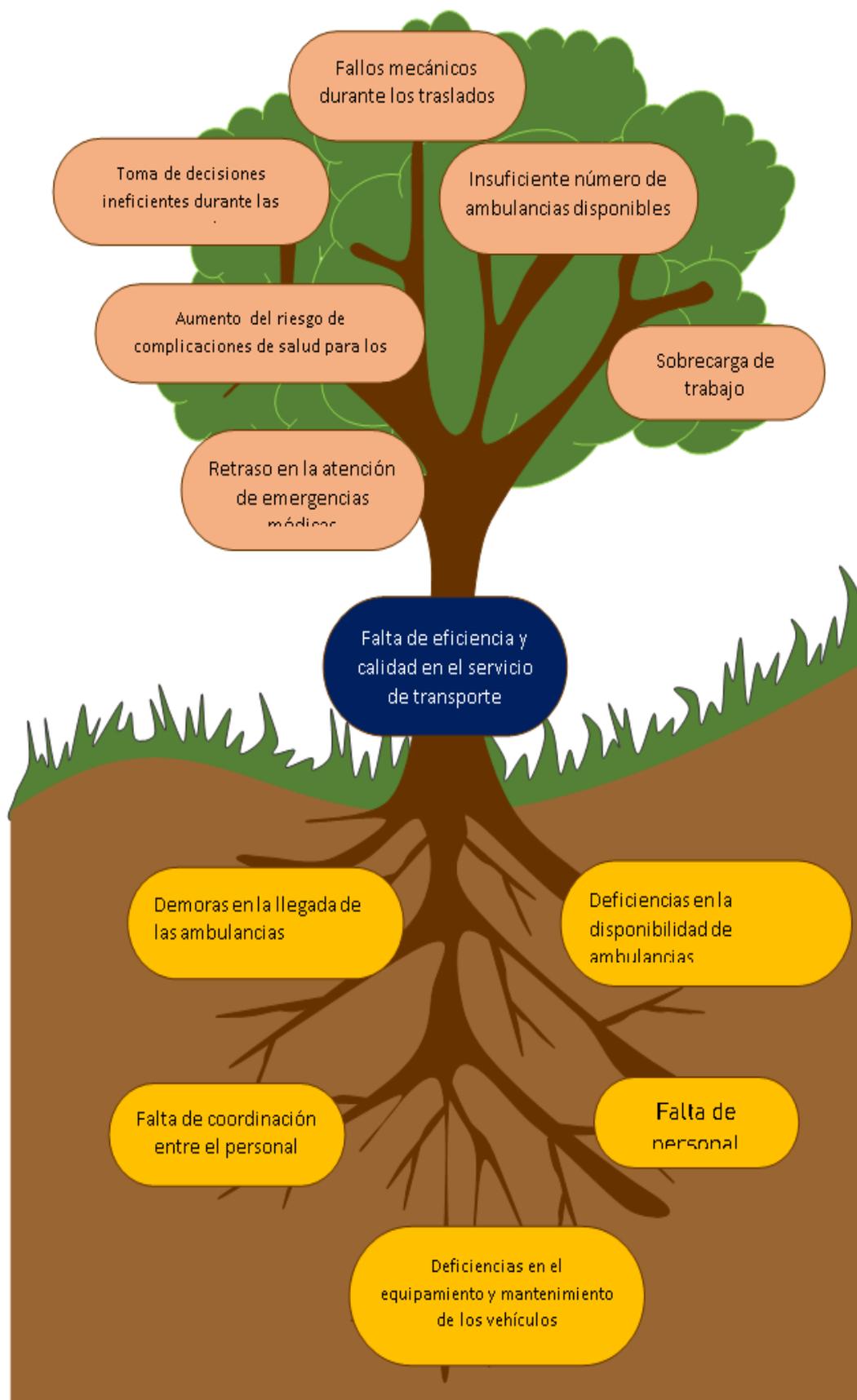


Gráfico 5. Árbol de problema
Elaborado por: Madelaine Mafla

1.3.1. Justificación del planteamiento del problema

Este plan de mejora que se realiza en el área de transporte medicalizado del Hospital General del Sur de Quito se realiza para que la atención del personal que se desempeña en esta área lo haga de manera correcta brindando una atención de calidad a los usuarios que requieren de sus servicios.

Una vez identificadas las causas y las deficiencias del servicio se plantea realizar las correcciones respectivas como mantenimientos preventivos de las unidades, no realizar sobrecarga al personal, y realizar una mejor coordinación con todas las áreas involucradas en los transportes de los pacientes para que estos sean efectivos.

Con las respectivas mejoras en el área se va a disminuir tiempos de respuesta, reducir el número de atenciones insatisfechas, mejorar la atención a los pacientes con una adecuada coordinación de los traslados, aumentar la operatividad de las ambulancias disminuyendo daños que sean difíciles de reparar con los mantenimientos preventivos adecuados.

En el caso de falta de ambulancias se coordinara con Ecu 911, cabina IESS para que esta sea la encargada de coordinar unidades cercanas al Hospital que puedan prestar contingente en ocasiones donde las unidades del Hospital no sean suficientes para solventar el requerimiento de traslados, coordinar con los conductores encargados de las unidades que se realice un check diario de las condiciones en las que se encuentran las unidades para enviar un reporte a la mecánica que realiza los mantenimientos para que esta sea eficiente y oportuno. Otro aspecto a tener en cuenta es el equipamiento y mantenimiento de los vehículos. Si los vehículos no están en buen estado o no se les realiza un mantenimiento regular, es más probable que se presenten averías o fallos durante los traslados. Esto no solo retrasa la atención médica de los pacientes, sino que también pone en riesgo su seguridad. Realizar pausas activas al personal para no realizar sobrecarga laboral, crear un flujograma para la correcta coordinación con el área de derivaciones.

1.4. Objetivos General y específico del plan para la prestación de servicios

1.4.1. Objetivo General

- Desarrollar un Plan de Gestión Gerencial para mejorar la eficiencia y calidad de la atención del área de transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer indicadores de calidad para evaluar el desempeño del área de Transporte Medicalizado, ejemplo, el tiempo de respuesta ante una emergencia

médica.

- Establecer protocolos claros y eficientes de comunicación y coordinación entre el área de transporte Medicalizado y las diferentes unidades del Hospital.
- Realizar respaldo de revisión mecánica diaria de las unidades por los conductores.

1.5. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

- Es fundamental reconocer que la prestación de servicios de Transporte Medicalizado implica la coordinación de diversos elementos, desde la disponibilidad de vehículos adecuadamente equipados hasta la capacitación del médico personal y la eficiencia en la gestión de rutas y tiempos. Además, la seguridad y el bienestar de los pacientes deben estar en el centro de todas las mejoras propuestas.
- Implementar un sistema de mantenimiento preventivo para las unidades del área de transporte Medicalizado, asegurando que estén en óptimas condiciones para brindar el servicio.
- Realizar capacitaciones regulares al personal del área de transporte Medicalizado, tanto en aspectos técnicos como en atención al paciente, para garantizar un servicio de calidad.
- Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento de las llamadas de emergencia, para evaluar la eficiencia y calidad de la atención brindada por el área de transporte Medicalizado.
- Implementar un sistema de registro y control de las solicitudes de transporte médico, para asegurar una asignación equitativa y eficiente de los recursos.
- Mejorar la coordinación con ECU 911 para optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención integral al paciente.
- Fomentar la cultura de mejora continua en el área de transporte Medicalizado, promoviendo la participación activa del personal en la identificación de problemas y propuestas de solución.

CAPÍTULO II.

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

El presente proyecto utiliza método cualitativo para investigar el Plan de Gestión Gerencial para mejorar la eficiencia y calidad de la atención del área de transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito 2023. Se trata además de una investigación de tipo analítico, observacional, transversal. El estudio será observacional ya que el investigador se limitará a observar, medir y analizar las diferentes atenciones realizadas.

Será un estudio retrospectivo ya que la información se obtendrá de la base de datos y matrices pertenecientes al personal de Transporte Medicalizado del Hospital que corresponde al año 2023, de enero agosto. En esta metodología, se emplea un enfoque cualitativo que se centra en la comprensión profunda de los factores humanos y contextuales que influyen en la prestación de servicios de Transporte Medicalizado. Este enfoque no solo busca cuantificar datos, sino que se sumerge en las experiencias, percepciones y opiniones de los profesionales de la salud, el personal de ambulancias y los pacientes para identificar las áreas críticas que requieren mejoras.

El Hospital General del Sur de Quito se enfrenta a desafíos complejos, como la falta de personal, la escasez de equipos biomédicos y la necesidad de una flota de ambulancias eficiente. La investigación cualitativa permitirá una comprensión en profundidad de estas cuestiones, explorando cómo afecta a la calidad de la atención y cómo se pueden abordar de manera efectiva.

Esta metodología implica la realización de entrevistas en profundidad, grupos de discusión y análisis de documentos para recopilar datos cualitativos. Además, se fomentará la participación activa de los interesados clave, para asegurar una visión completa y colaborativa de los desafíos y oportunidades en el área de Transporte Medicalizado. El análisis cualitativo de los datos recopilados permitirá identificar patrones, tendencias y áreas críticas que requieren intervención. A partir de estos hallazgos, se desarrollarán estrategias de gestión gerencial específica y basada en evidencia para mejorar la eficiencia y calidad de la atención en el área de Transporte Medicalizado.

En resumen, esta metodología de investigación cualitativa servirá como base sólida para el diseño y la implementación de un Plan de Gestión Gerencial que aborde de manera efectiva los desafíos que enfrenta el Hospital General del Sur de Quito en el área de Transporte Medicalizado. Al comprender a fondo las necesidades y

perspectivas de las personas involucradas, se podrá lograr una atención médica de calidad y una gestión más eficiente de los recursos disponibles.

2.1. Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en el área de Transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito

El análisis FODA aplicado al área de Transporte Medicalizado del Hospital General del Sur de Quito permite identificar tanto sus capacidades como sus limitaciones de manera estratégica. Entre las capacidades, se destaca la disponibilidad de personal altamente capacitado en atención médica de emergencia, y una sólida red de comunicaciones para coordinar traslados de pacientes de manera eficiente. Además, la ubicación estratégica del hospital en la ciudad de Quito facilita el acceso rápido a diversas zonas de la ciudad. Sin embargo, este servicio enfrenta limitaciones relacionadas con la disponibilidad de recursos financieros para mantener y actualizar su flota de ambulancias, lo que puede afectar la rapidez y calidad de respuesta en momentos críticos. Asimismo, la congestión del tráfico en la ciudad puede generar demoras en los traslados, impactando negativamente en la atención oportuna de los pacientes. Por tanto, la evaluación FODA proporciona una visión completa que permite tomar decisiones informadas para mejorar y fortalecer el área de transporte Medicalizado del hospital.

2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección

La Gestión Gerencial de la dirección proporciona una visión integral de cómo una organización está administrando su liderazgo y toma de decisiones.

Fortalezas

F1: La dirección cuenta con líderes altamente capacitados y con experiencia en la toma de decisiones estratégicas.

F2: Los directivos tienen una visión sólida y compartida de los objetivos y metas de la organización.

Oportunidades

O1: Incorporación de tecnología para mejorar la eficiencia en la gestión y la toma de decisiones.

O2: Mayor colaboración con otras organizaciones puede generar sinergias y ventajas competitivas.

Debilidades

D1: Algunos directivos pueden ser reacios a adoptar nuevas estrategias o tecnologías.

D2: Puede haber barreras de comunicación entre diferentes niveles de la dirección.

Amenazas

A1: Cambios en las regulaciones gubernamentales pueden impactar negativamente en la gestión de la organización.

A2: Eventos económicos imprevistos pueden afectar negativamente la estabilidad financiera y la gestión de riesgos.

Este análisis FODA permite a la dirección de la organización identificar áreas que deben fortalecerse, aprovechar oportunidades, abordar debilidades y anticiparse a amenazas, con el objetivo de mejorar la gestión gerencial y lograr un liderazgo más efectivo y estratégico.

2.1.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Fortalezas:

F3: Implementación de sistemas de gestión eficientes para mejorar la administración de recursos y la reducción de costos operativos.

F4: Un equipo de recursos humanos capacitado en la contratación, capacitación y desarrollo del personal.

Oportunidades:

O3: La adopción de tecnologías como el software de recursos humanos y la automatización de procesos puede mejorar la eficiencia administrativa.

O4: Vigilar la participación efectiva del personal médico a su cargo, para asegurar la prestación la retención.

Debilidades:

D3: La comunicación ineficiente dentro de la organización puede llevar a malentendidos y conflictos.

D4: Una alta rotación de empleados puede afectar la estabilidad y la continuidad de proyectos clave.

Amenazas:

A3: Cambios en las leyes laborales pueden requerir ajustes en las políticas y prácticas de recursos humanos.

A4: Fluctuaciones económicas adversas pueden afectar los presupuestos y recursos disponibles para la administración y los recursos humanos.

2.1.3. Gestión Financiera

Fortalezas:

F5: Equipo financiero experimentado y bien capacitado que puede administrar eficazmente los presupuestos y las inversiones.

F6: Gestión de costos eficiente que optimiza los gastos operativos sin comprometer la calidad de la atención médica.

Oportunidades:

O5: La adopción de sistemas de gestión financiera avanzados y análisis de datos

puede mejorar la eficiencia y la precisión en la gestión de presupuestos y gastos.

O6: Colaboración con otras instituciones de salud o proveedores de servicios para compartir costos y mejorar la eficiencia.

Debilidades:

D5: Costos operativos altos, lo que puede afectar la rentabilidad y la capacidad de inversión en tecnología y personal.

D6: Problemas de endeudamiento o deudas pendientes que pueden limitar la flexibilidad financiera.

Amenazas:

A5: Los presupuestos asignados por la Dirección General del Seguro de Salud del IESS, para el pago de Talento Humano, no permite la incorporación de nuevos profesionales a fin de cubrir la brecha de recurso humano requerido.

A6: Eventos imprevistos pueden aumentar la demanda de atención médica y los costos operativos.

2.1.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Fortalezas:

F7: El hospital cuenta con instalaciones y sistemas de almacenamiento modernos que permiten un eficiente manejo de suministros médicos y equipos.

F8: Un equipo de profesionales logísticos y de abastecimiento experimentado y comprometido con la eficiencia y la calidad.

Oportunidades:

O7: Implementar sistemas de seguimiento y trazabilidad de última generación para mejorar la visibilidad y el control de la cadena de suministro.

O8: Explorar alianzas con otros hospitales o instituciones de salud para compartir recursos y mejorar la eficiencia logística.

Debilidades:

D7: Procesos logísticos que pueden ser lentos, lo que podría retrasar la entrega de suministros críticos en momentos de alta demanda.

D8: Riesgo de acumulación de inventario obsoleto que podría generar pérdidas financieras.

Amenazas:

A7: Escasez de suministros médicos, como la ocurrida durante la pandemia de COVID-19, puede poner en riesgo la capacidad de brindar atención médica adecuada.

A8: Competencia por recursos logísticos, como transporte y espacio de almacenamiento, puede generar desafíos adicionales.

2.1.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fortalezas:

F9: El hospital cuenta con una infraestructura tecnológica sólida, incluyendo servidores, redes y sistemas de gestión de datos, que facilita el flujo de información.

F10: Implementación de medidas sólidas de seguridad de datos para proteger la información confidencial del paciente y cumplir con las regulaciones de privacidad.

Oportunidades:

O9: La creciente demanda de servicios de telemedicina brinda oportunidades para expandir y mejorar la atención a pacientes remotos.

O10: Controlar el funcionamiento operativo de los equipos y los programas mediante las tecnologías existentes en el mercado, eso permitirá controlar las verificaciones de las licencias y su uso de acuerdo con las necesidades para optimizar el trabajo de los procesos.

Debilidades:

D9: Presupuestos limitados para invertir en la actualización y expansión de la infraestructura tecnológica.

D10: La resistencia al cambio por parte del personal médico o administrativo puede dificultar la adopción de nuevas tecnologías y procesos.

Amenazas:

A9: Cambios en las regulaciones de salud electrónica y protección de datos pueden requerir ajustes en los sistemas y procesos de TIC.

A10: La competencia con otros hospitales en la adopción de tecnologías avanzadas puede afectar la ventaja competitiva.

2.1.6. Gestión de Servicios de Clínica y Hospitalización

Fortalezas:

F11: El hospital cuenta con un equipo médico y de enfermería altamente capacitado y experimentado, lo que garantiza la calidad de la atención médica.

F12: El hospital está equipado con tecnología médica de vanguardia que permite diagnósticos precisos y tratamientos efectivos.

Oportunidades:

O11: Dirigir la implementación de guías de prevención, vigilancia y control infección hospitalaria conforme a informes internacionales.

O12: Colaboración con centros de investigación médica puede impulsar la innovación y la excelencia en la atención médica.

Debilidades:

D11: Escasez de personal médico y de enfermería puede afectar la calidad de la atención y aumentar la carga de trabajo.

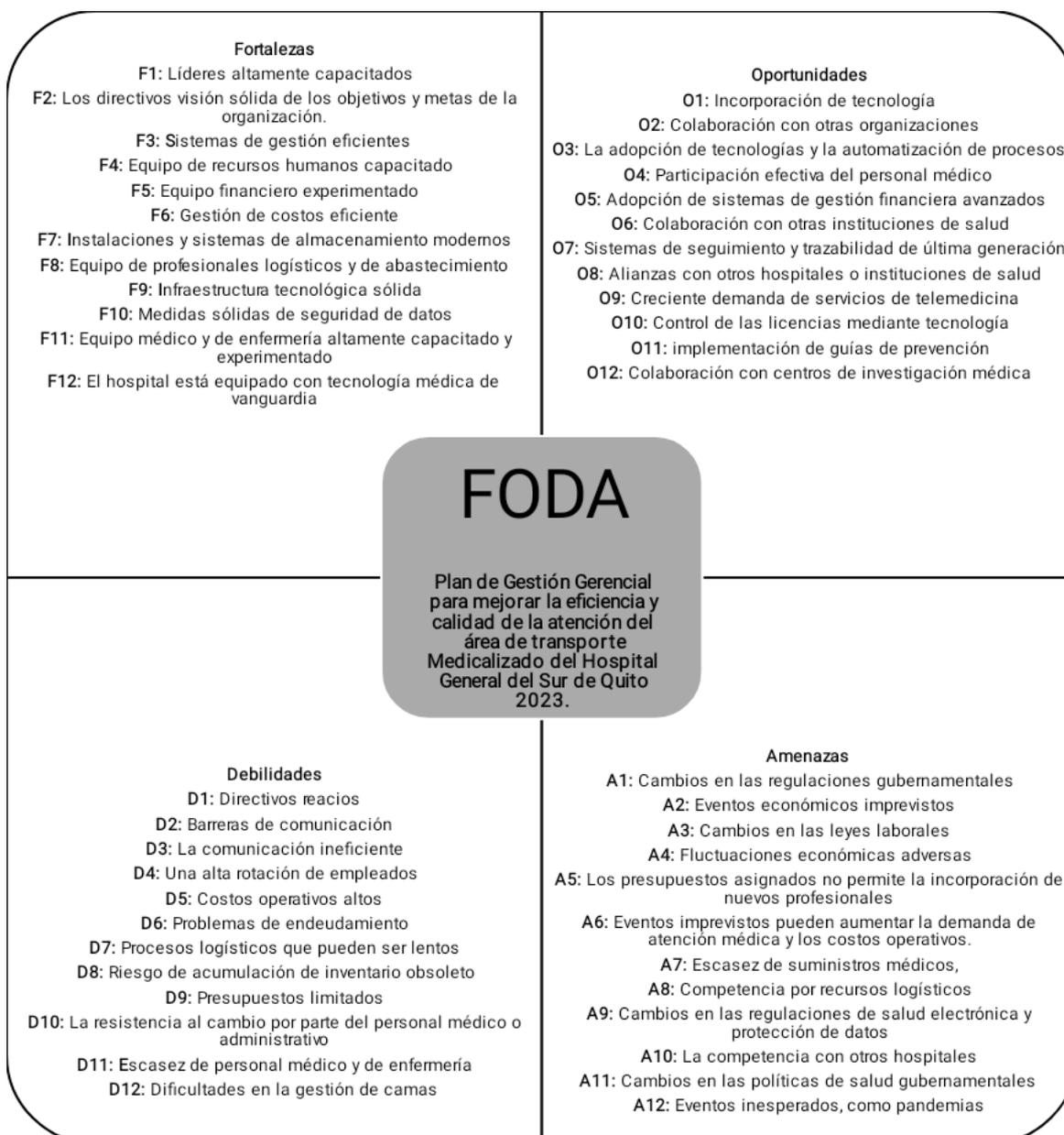
D12: Dificultades en la gestión de camas y la ocupación pueden afectar la eficiencia de la hospitalización.

Amenazas:

A11: Cambios en las políticas de salud gubernamentales o en los sistemas de pago pueden afectar los ingresos y la operación del hospital.

A12: Eventos inesperados, como pandemias, pueden ejercer una presión significativa en la capacidad y los recursos del hospital.

Tabla 4. FODA



Elaborado por: Madelaine Mafla

2.2. Diseño de estrategia CAME para corregir la situación evidenciada en el FODA

Corregir Fortalezas (C):

- C1: Implementar programas de capacitación en comunicación para abordar los problemas de comunicación y mejorar la eficacia de la comunicación interna y externa.
- C2: Establecer canales de retroalimentación y reuniones regulares para garantizar que el personal altamente calificado participe activamente en la toma de decisiones y comparta su experiencia.

Aprovechar Oportunidades (A):

- A1: Utilizar la infraestructura moderna y la calidad de atención como puntos de venta para atraer a pacientes y socios.
- A2: Emplear el equipo financiero experimentado para explorar sistemas financieros avanzados que aprovechen al máximo las oportunidades tecnológicas.

Superar Debilidades (M):

- M1: Buscar inversiones estratégicas y alianzas con instituciones financieras para superar la limitación de recursos financieros.
- M2: Simplificar los procesos burocráticos y promover la participación del personal en la toma de decisiones para abordar la excesiva burocracia.

Enfrentar Amenazas (E):

- E1: Establecer una estrategia de gestión de crisis y un sistema de seguimiento de suministros para enfrentar posibles crisis de suministros.
- E2: Mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes laborales y ajustar las políticas de recursos humanos en consecuencia para hacer frente a los cambios en las leyes laborales.

Estrategias

1. Realizar reuniones regulares entre el equipo de Transporte Medicalizado y el personal de las unidades para revisar los protocolos y abordar problemas de coordinación.
2. Proporcionar capacitación a los conductores sobre la importancia de la revisión mecánica y los procedimientos adecuados.
3. Implementar sistemas de seguimiento en tiempo real para medir el tiempo de

respuesta en cada llamada de emergencia.

CAPÍTULO III

3. Propuesta de solución: Formulación Plan de Gestión Gerencial

3.1. Planteamiento Estratégico

3.1.1. Análisis del Entorno social

El área de transporte medicalizado es vital para un hospital, especialmente en situaciones críticas. Este análisis del entorno social tiene como objetivo proporcionar una visión integral para mejorar la eficiencia y calidad de la atención en el área de transporte medicalizado del Hospital General del Sur de Quito.

El servicio de ambulancias tiene un papel crucial en la prestación de servicios de salud, especialmente en situaciones de emergencia. Para el Hospital General del Sur de Quito, es esencial contar con un plan de gestión gerencial sólido para garantizar la eficiencia y calidad en esta área.

A. Demografía:

1. Evaluar el crecimiento poblacional en el área de servicio del hospital.
2. Analizar la distribución demográfica por grupos de edad y necesidades de traslado.

B. Economía:

1. Estudiar la situación económica que tiene el Hospital para garantizar la operatividad del servicio de Transporte Medicalizado.
2. Identificar las fuentes de financiamiento disponibles para mejoras en el área.

C. Cultura y Educación:

1. Examinar las creencias culturales y percepciones sobre la atención médica y el Transporte Medicalizado.
2. Evaluar el nivel educativo de la población y su comprensión de la importancia del buen uso de los recursos en situaciones de emergencia.

D. Tecnología:

1. Investigar las tecnologías emergentes en el campo del transporte medicalizado.
2. Analizar la infraestructura tecnológica disponible para mejorar la eficiencia en la gestión del área de transporte medicalizado.

E. Accesibilidad y Geografía:

Topografía: Considerar la geografía del área de servicio para planificar rutas eficientes y tiempos de respuesta óptimos.

Infraestructura Vial: Evaluar el estado de las carreteras y vías de acceso para garantizar la seguridad y eficiencia del transporte.

3.1.2. Análisis de la industria de Servicios de Salud

El modelo de las Cinco Fuerzas de Porter es una herramienta analítica que se utiliza para entender el atractivo de una industria en particular en términos de rentabilidad y competitividad.



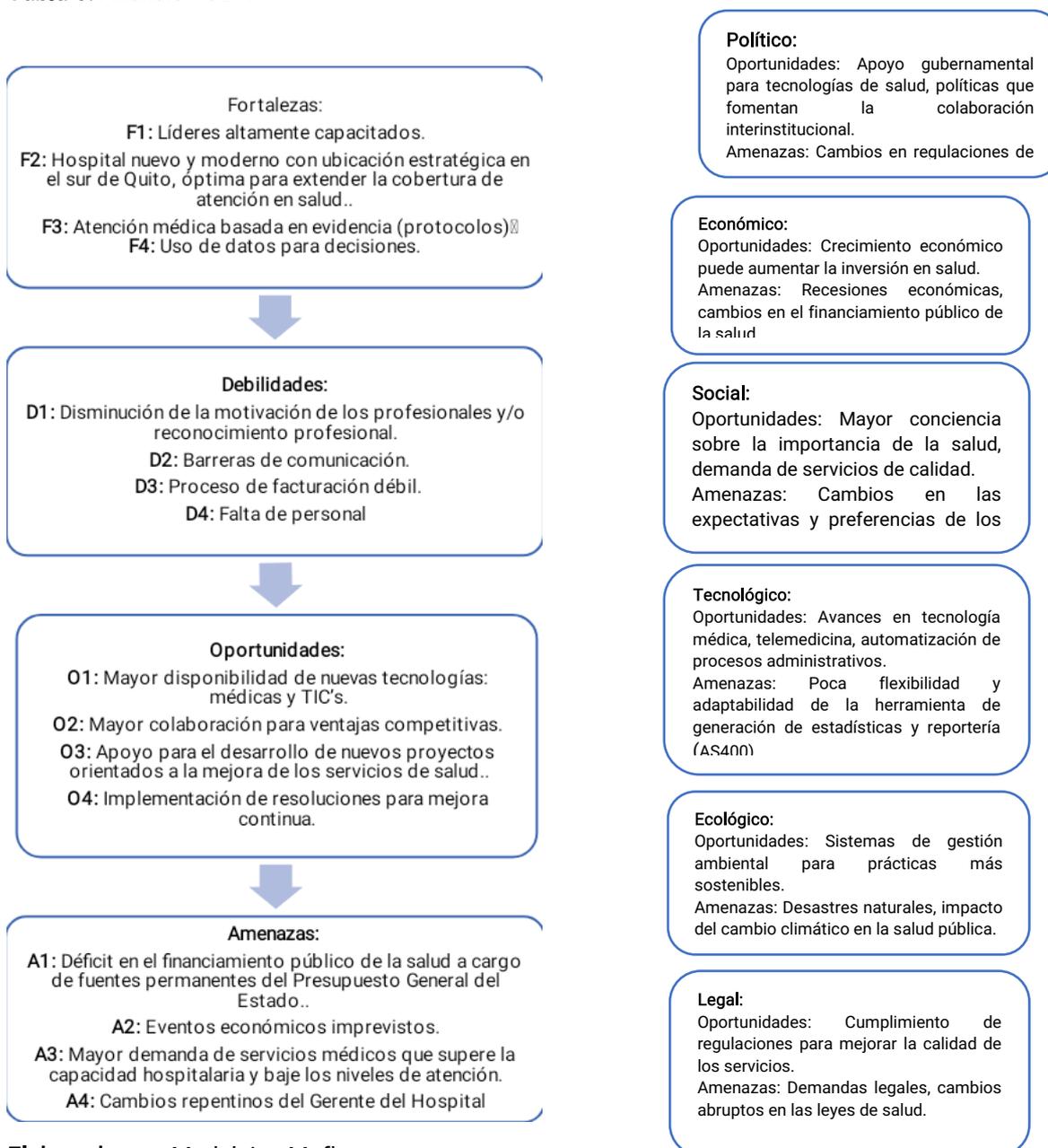
Gráfico 6. Las cinco fuerzas de Porter
Elaborado por: Madelaine Mafla

3.1.3. Análisis del FODA

El Diagnóstico Matricial FODA permite tener una valoración general de las fuerzas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como analizar de forma puntual el ambiente de gestión estratégica, tanto interna como externa de la unidad de salud.

El análisis FODA es un método sencillo y eficaz que permite *decidir* sobre el futuro. Ayuda a plantear las acciones que se deben poner en marcha para aprovechar las oportunidades detectadas y a preparar a la organización para contrarrestar las amenazas teniendo conciencia de sus debilidades y fortalezas.

Tabla 5. Análisis FODA



Elaborado por: Madelaine Mafla

Fortalezas

El Hospital General del Sur de Quito cuenta con una dirección altamente capacitada y experimentada en la toma de decisiones estratégicas. Esto les permite tener líderes que pueden evaluar y tomar decisiones informadas sobre el rumbo y las acciones que debe tomar la organización. Además, los directivos tienen una visión sólida y compartida de los objetivos y metas de la organización. Esto significa que todos los miembros del equipo directivo están alineados y trabajan en conjunto para lograr los mismos resultados, lo que crea coherencia y enfoque en la toma de decisiones y la implementación de estrategias. También se muestra flexibilidad para ajustar las

estrategias en respuesta a los cambios internos y externos, lo que les permite adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones del entorno y aprovechar oportunidades o mitigar riesgos.

El hospital cuenta con un profundo entendimiento del mercado objetivo y de las necesidades de los pacientes, lo que les permite diseñar servicios y programas que satisfacen sus necesidades de manera efectiva. La marca del hospital está establecida y es reconocible en el mercado, lo que genera confianza y credibilidad entre los pacientes y proveedores de servicios de salud. Además, el acceso a herramientas y tecnología para el análisis de datos y la automatización de procesos les permite tomar decisiones basadas en datos y optimizar sus esfuerzos.

Oportunidades

El Hospital General del Sur de Quito tiene la oportunidad de incorporar tecnología para mejorar la eficiencia en la gestión y la toma de decisiones. La implementación de sistemas de información y software especializado puede agilizar los procesos administrativos y facilitar la recopilación y análisis de datos para respaldar la toma de decisiones estratégicas. Además, la colaboración con otras organizaciones puede generar sinergias y ventajas competitivas. Al establecer alianzas estratégicas con otras instituciones de salud, proveedores de servicios o incluso empresas tecnológicas, el hospital puede compartir recursos, conocimientos y experiencia, lo que puede conducir a una mejora en la calidad de atención y en la eficiencia operativa.

Otra oportunidad importante es invertir en el desarrollo de líderes y gestores para fortalecer aún más la gestión gerencial. Al proporcionar programas de capacitación y desarrollo profesional a los líderes del hospital, se puede mejorar la toma de decisiones estratégicas, la gestión del personal y la implementación de cambios organizativos. Además, la adopción de tecnologías como el software de recursos humanos y la automatización de procesos puede mejorar la eficiencia administrativa. Estas herramientas pueden simplificar los procesos de gestión de personal, como la contratación, la capacitación y la gestión del desempeño, lo que permite al hospital optimizar el uso de sus recursos humanos. En resumen, estas oportunidades ofrecen al Hospital General del Sur de Quito la posibilidad de mejorar su gestión, aprovechar la tecnología y colaborar con otras organizaciones para lograr una mayor eficiencia y calidad en la atención médica.

Debilidades

El Hospital General del Sur de Quito enfrenta algunas debilidades que pueden afectar su eficiencia y capacidad de adaptación. Por ejemplo, algunos directivos pueden ser reacios a adoptar nuevas estrategias o tecnologías, lo que puede limitar la capacidad

del hospital para innovar y mejorar sus procesos. Además, puede haber barreras de comunicación entre diferentes niveles de la dirección, lo que dificulta la transmisión efectiva de información y la toma de decisiones coordinada. Estas debilidades pueden obstaculizar el flujo de información y la implementación rápida de cambios necesarios. Otra debilidad importante es la falta de recursos financieros, lo que puede restringir la implementación de estrategias de marketing. La falta de inversión adecuada en marketing puede limitar la capacidad del hospital para promover sus servicios y atraer a más pacientes. Además, la falta de seguimiento y medición adecuados de las estrategias de marketing dificulta la evaluación de su efectividad y la toma de decisiones basadas en datos. La rotación frecuente del personal de marketing también puede afectar la cohesión del equipo y la continuidad de las estrategias. Estas debilidades en el área de marketing pueden afectar la capacidad del hospital para competir en el mercado y alcanzar sus objetivos de crecimiento y reconocimiento de marca. En resumen, estas debilidades en la adopción de nuevas tecnologías, la comunicación interna, los recursos financieros y el área de marketing pueden limitar la eficiencia y el crecimiento del Hospital General del Sur de Quito.

Amenazas

El Hospital General del Sur de Quito se enfrenta a varias amenazas que pueden impactar negativamente en su gestión y estabilidad. Por ejemplo, los cambios en las regulaciones gubernamentales pueden tener un efecto adverso en la forma en que se administra la organización. Estos cambios pueden requerir ajustes en los procesos y políticas internas, lo que puede generar incertidumbre y dificultades en la adaptación. Además, los eventos económicos imprevistos, como las recesiones económicas, pueden afectar la estabilidad financiera del hospital y su capacidad para gestionar riesgos. La falta de un presupuesto adecuado para la actualización tecnológica también representa una amenaza, ya que puede ocasionar un déficit en la atención y dificultar la eficiencia en el hospital. Estas amenazas pueden afectar la capacidad del hospital para mantenerse al día con las regulaciones, enfrentar situaciones económicas adversas y aprovechar las oportunidades tecnológicas.

Otra amenaza significativa es la rápida evolución de la tecnología y los costos asociados con su implementación. El avance tecnológico constante puede requerir inversiones significativas para mantenerse al día con las últimas soluciones y sistemas de gestión. Esto plantea un desafío financiero para el hospital, especialmente si los presupuestos asignados son limitados. Además, los cambios en las leyes laborales y las regulaciones de privacidad y publicidad pueden requerir ajustes en las políticas y prácticas de recursos humanos, así como en la forma en que se recopilan y utilizan los datos del paciente. Estas amenazas pueden generar costos adicionales y

requerir un enfoque proactivo para mantenerse en cumplimiento. En resumen, estas amenazas relacionadas con los cambios regulatorios, la estabilidad financiera, la tecnología en constante cambio y las leyes laborales pueden afectar la gestión y la adaptabilidad del Hospital General del Sur de Quito.

3.1.4. Planificación Estratégica

VISIÓN

Ser reconocidos a nivel nacional por la excelencia en la atención especializada promoviendo una cultura de mejoramiento continuo, fomentando la investigación científica y docencia dentro de instalaciones del establecimiento de salud, dotadas con equipamiento especializado y tecnología de punta a fin de garantizar mejores condiciones de la población atendida. (Resolución IESS 482)

MISIÓN

Brindar atención de salud especializada a través de estándares nacionales e internacionales para los afiliados, derechohabientes de la seguridad social y beneficiarios de la Red Pública Integral de Salud contribuyendo al Buen Vivir. (Resolución IESS 482)

3.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.2.1. Gestión Gerencial de la dirección

Objetivo 1: Mejorar la eficiencia operativa del área de transporte medicalizado.

Estrategias:

1. Implementar un sistema de programación y asignación de recursos eficiente para asegurar una alta utilización de los vehículos y personal de transporte.
2. Establecer indicadores clave de desempeño para monitorear y evaluar la eficiencia operativa, como el tiempo de respuesta, la puntualidad en los traslados y la optimización de rutas.
3. Realizar análisis periódicos de los procesos operativos y buscar oportunidades de mejora continua, como la reducción de tiempos de espera y la optimización de los recursos disponibles.
4. Implementar tecnologías y sistemas de información adecuados para mejorar la gestión de los traslados, incluyendo sistemas de seguimiento de pacientes y herramientas de comunicación en tiempo real.

Objetivo 2: Garantizar la calidad y seguridad en la atención a los pacientes durante los traslados.

Estrategias:

1. Establecer protocolos y procedimientos estandarizados para la atención y cuidado de los pacientes durante los traslados, incluyendo la capacitación del personal en técnicas de soporte vital básico y avanzado.
2. Realizar auditorías y controles de calidad periódicos en el área de transporte medicalizado para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad establecidos.
3. Promover una cultura de seguridad y reporte de incidentes, fomentando la retroalimentación del personal y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
4. Establecer alianzas con instituciones y proveedores externos para garantizar la disponibilidad de equipos y recursos especializados en casos de traslados de alta complejidad.

Objetivo 3: Mejorar la coordinación y comunicación con otros departamentos y servicios del hospital.

Estrategias:

1. Establecer canales de comunicación efectivos y fluidos con el departamento de emergencias, cuidados intensivos y admisiones para agilizar el proceso de traslado de pacientes.
2. Realizar reuniones regulares de coordinación interdepartamental para compartir información relevante, discutir casos específicos y colaborar en la mejora de los flujos de trabajo.
3. Desarrollar un sistema de registro y seguimiento de pacientes que permita compartir información crítica entre los diferentes servicios involucrados en la atención del paciente.
4. Implementar herramientas de comunicación en tiempo real, como dispositivos móviles y sistemas de mensajería, para facilitar la coordinación y respuesta inmediata en situaciones de emergencia.

Actividades:

- Desarrollar y documentar protocolos para la atención y cuidado de pacientes durante los traslados.
- Capacitar al personal en técnicas de soporte vital básico y avanzado.
- Realizar simulacros y entrenamientos periódicos para asegurar que el personal esté preparado para situaciones de emergencia durante los traslados.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad de los traslados.
- Establecer un programa de auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en el área de transporte medicalizado.

- Realizar inspecciones regulares de los equipos y vehículos utilizados para los traslados, asegurando su correcto funcionamiento y mantenimiento.
- Evaluar la satisfacción de los pacientes y recopilar retroalimentación para identificar oportunidades de mejora.
- Fomentar la comunicación abierta y la participación activa del personal en la identificación y reporte de incidentes o eventos adversos.
- Establecer un sistema de reporte confidencial y sin represalias para que el personal pueda informar de forma segura cualquier incidente o error.
- Analizar y revisar periódicamente los incidentes reportados para identificar patrones y tomar acciones correctivas y preventivas.
- Fomentar la comunicación abierta y la participación activa del personal en la identificación y reporte de incidentes o eventos adversos.
- Establecer un sistema de reporte confidencial y sin represalias para que el personal pueda informar de forma segura cualquier incidente o error.
- Analizar y revisar periódicamente los incidentes reportados para identificar patrones y tomar acciones correctivas y preventivas.
- Establecer alianzas con instituciones y proveedores externos:
- Identificar y establecer acuerdos de colaboración con hospitales y centros de salud de referencia para garantizar la disponibilidad de recursos especializados en casos de traslados de alta complejidad
- Establecer contratos con proveedores externos de equipos médicos y servicios complementarios para asegurar la disponibilidad y calidad de los recursos necesarios.

Tabla 6. Indicadores de Gestión Gerencial de la Dirección (proyección 5 años)

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Desarrollar y documentar protocolos para la atención y cuidado de pacientes durante los traslados	80% de protocolos desarrollados y documentados	Equipo encargado de la elaboración y actualización de los protocolos	Desarrollo y documentación de los primeros protocolos	Actualización y mejora continua de los protocolos existentes	Revisión y adaptación de los protocolos a nuevas necesidades o estándares	Evaluación de la efectividad de los protocolos implementados	Consolidación y mantenimiento de los protocolos establecidos
Capacitar al personal en técnicas de soporte vital básico y avanzado	Personal capacitado en técnicas de soporte vital básico y avanzado en un 95%	Departamento de Capacitación o Recursos Humanos	Identificación de las necesidades de capacitación y elaboración de un plan de formación	Implementación de programas de capacitación y entrenamiento	Evaluación de la efectividad de la capacitación y retroalimentación del personal	Actualización y recertificación del personal en técnicas de soporte vital	Mantenimiento y mejora continua de la capacitación
Realizar simulacros y entrenamientos periódicos para asegurar que el personal esté preparado para situaciones de emergencia durante los traslados	Participación en simulacros y entrenamientos en un 80%	Equipo encargado de la planificación y ejecución de los simulacros	Desarrollo de un plan de simulacros y entrenamientos	Implementación de simulacros y entrenamientos periódicos	Evaluación de la efectividad de los simulacros y entrenamientos	Mejora y ajuste de los simulacros en base a los resultados y retroalimentación	Mantenimiento y actualización de los simulacros y entrenamientos
Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad de los traslados	90% traslados evaluados	Equipo encargado del monitoreo y evaluación de los traslados	Diseño e implementación de un sistema de seguimiento y evaluación	Recopilación y análisis de datos para evaluar la calidad de los traslados		Identificación de áreas de mejora y acciones correctivas	Seguimiento de indicadores de calidad y comparación con estándares establecidos
Establecer un programa	Frecuencia y	Equipo	Planificación y	Realización de	Implementación	Seguimiento y	Mejora

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
de auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en el área de transporte medicalizado	cumplimiento de las auditorías periódicas	encargado de la realización y gestión de las auditorías	preparación de las primeras auditorías	auditorías periódicas y evaluación del cumplimiento de los estándares	de acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos de las auditorías	revisión de los resultados de las auditorías	continua del programa de auditorías
Realizar inspecciones regulares de los equipos y vehículos utilizados para los traslados, asegurando su correcto funcionamiento y mantenimiento	Frecuencia y cumplimiento de las inspecciones regulares	Equipo encargado de las inspecciones y mantenimiento de los equipos y vehículos	Establecimiento de un programa de inspecciones regulares	Realización de inspecciones periódicas y registro de los resultados	Implementación de acciones correctivas y preventivas para el mantenimiento adecuado	Seguimiento y revisión de los registros de inspecciones	Mantenimiento o continuo de los equipos y vehículos
Evaluar la satisfacción de los pacientes y recopilar retroalimentación para identificar oportunidades de mejora	Índice de satisfacción de los pacientes	Equipo encargado de la evaluación de la satisfacción de los pacientes	Diseño e implementación de un sistema de evaluación de la satisfacción de los pacientes	Recopilación y análisis de la retroalimentación de los pacientes	Identificación de áreas de mejora y acciones correctivas	Seguimiento de la satisfacción de los pacientes a lo largo del tiempo	Mejora continua de los servicios basada en la retroalimentación de los pacientes

Elaborado por: Madelaine Mafla

Tabla 7. Indicadores de Calidad por áreas (proyección cinco años)

Área	2023	2024	2025	2026	2027
Tiempo de respuesta	Reducción del tiempo de respuesta en un 10%	Reducción adicional del tiempo de respuesta en un 5%	Mantener el tiempo de respuesta por debajo de un umbral establecido	Mejorar el tiempo de respuesta en un 5% adicional	Mantener el tiempo de respuesta en un nivel óptimo establecido
Cobertura de transporte	Aumentar la cobertura de transporte en un 10% en comparación con el año anterior	Mantener la cobertura de transporte en un nivel óptimo establecido	Aumentar la cobertura de transporte en un 5% adicional	Mantener la cobertura de transporte en un nivel óptimo establecido	Evaluar la posibilidad de ampliar la cobertura de transporte a nuevas áreas
Nivel de satisfacción del paciente	Alcanzar un nivel de satisfacción del paciente del 80%	Aumentar el nivel de satisfacción del paciente en un 5% en comparación con el año anterior	Mantener un nivel de satisfacción del paciente del 85%	Mejorar el nivel de satisfacción del paciente en un 5% adicional	Mantener un nivel de satisfacción del paciente en un nivel óptimo establecido
Capacitación del personal	Realizar un plan de capacitación anual para el personal del área de transporte Medicalizado	Evaluar el impacto de la capacitación en el desempeño del personal y realizar ajustes si es necesario	Continuar con programas de capacitación periódicos para mantener y mejorar las habilidades del personal	Realizar evaluaciones regulares del personal para identificar necesidades de capacitación adicionales	Mantener un programa de capacitación integral y adaptado a las necesidades cambiantes del personal

Elaborado: Madelaine Mafla

Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

La ejecución de los planes de desarrollo institucional es fundamental para el crecimiento y el cumplimiento de los objetivos de una organización. Aquí hay algunos pasos clave para llevar a cabo una ejecución efectiva de los planes de desarrollo institucional:

1. Planificación estratégica: Antes de ejecutar cualquier plan, es importante realizar una planificación estratégica sólida. Esto implica identificar los objetivos y metas de la organización, así como los recursos necesarios y las

acciones requeridas para lograrlos.

2. Asignación de responsabilidades: Es necesario asignar responsabilidades claras a los miembros del equipo encargados de ejecutar el plan. Cada persona debe tener un rol definido y saber qué se espera de ellos para contribuir al éxito del plan.
3. Establecimiento de metas y objetivos medibles: Las metas y objetivos del plan deben ser claros, específicos y medibles. Deben establecerse indicadores clave de rendimiento para evaluar el progreso y el éxito del plan.
4. Desarrollo de un cronograma y seguimiento: Es importante establecer un cronograma que detalle las fechas límite y los hitos clave para cada etapa del plan. Además, se debe realizar un seguimiento regular para evaluar el progreso y realizar ajustes si es necesario.
5. Comunicación efectiva: La comunicación clara y constante es esencial durante la ejecución del plan. Todos los miembros del equipo deben estar informados sobre el progreso, los cambios y los desafíos, y deben recibir retroalimentación regular sobre su desempeño.
6. Asignación adecuada de recursos: Es fundamental asegurarse de que se asignen los recursos adecuados para llevar a cabo el plan de desarrollo institucional. Esto incluye recursos financieros, humanos, tecnológicos y cualquier otro recurso necesario para lograr los objetivos establecidos.
7. Monitoreo y evaluación: Durante la ejecución del plan, es importante realizar un monitoreo continuo y una evaluación periódica para evaluar el progreso y realizar ajustes si es necesario. Esto garantiza que el plan esté en camino de lograr los resultados deseados.

La ejecución de los planes de desarrollo institucional requiere compromiso, coordinación y adaptabilidad. Es importante estar dispuesto a realizar cambios y ajustes según sea necesario para garantizar el éxito a largo plazo de la organización.

Indicadores de Ejecución por áreas (proyección cinco años)

Tabla 8. Indicadores de Ejecución por áreas

Indicador	2023	2024	2025	2026	2027
Asignación de responsabilidades en un 87%	Definición clara de roles y responsabilidades	Evaluación y ajuste de responsabilidades	Revisión continua de responsabilidades	Identificación y desarrollo de talentos clave	Mejora continua de la asignación de responsabilidades
Establecimiento de metas y objetivos medibles en un 95%	Definición de metas y objetivos SMART	Alineación de metas y objetivos con la estrategia	Establecimiento de indicadores de desempeño	Revisión y ajuste de metas y objetivos	Mejora continua de las metas y objetivos
Desarrollo de cronograma y seguimiento en un 89%	Creación de cronograma detallado	Seguimiento y monitoreo del progreso	Identificación y manejo de desviaciones	Ajuste del cronograma según necesidades	Mejora continua del cronograma y
Asignación de responsabilidades 90%	Definición clara de roles y responsabilidades	Evaluación y ajuste de responsabilidades	Revisión continua de responsabilidades	Identificación y desarrollo de talentos clave	Mejora continua de la asignación de responsabilidades
Establecimiento de metas y objetivos medibles en un 90%	Definición de metas y objetivos SMART	Alineación de metas y objetivos con la estrategia	Establecimiento de indicadores de desempeño	Revisión y ajuste de metas y objetivos	Mejora continua de las metas y objetivos
Desarrollo de cronograma y seguimiento en un 90%	Creación de cronograma detallado	Seguimiento y monitoreo del progreso	Identificación y manejo de desviaciones	Ajuste del cronograma según	Mejora continua del cronograma y seguimiento

Indicador	2023	2024	2025	2026	2027
				necesidades	
Comunicación efectiva en un 90%	Establecimiento de canales de comunicación	Comunicación regular sobre avances y cambios	Retroalimentación bidireccional	Adaptación de la comunicación según necesidades	Mejora continua de la comunicación
Asignación adecuada de recursos en un 85%	Evaluación de recursos necesarios	Asignación eficiente de recursos financieros, humanos y tecnológicos	Monitoreo y ajuste de asignación de recursos	Identificación de oportunidades de optimización	Mejora continua de la asignación de recursos
Monitoreo y evaluación en un 90%	Establecimiento de sistema de monitoreo y evaluación	Seguimiento regular y medición de indicadores	Evaluación de efectividad de estrategias	Acciones correctivas y análisis de brechas	Mejora continua del monitoreo y evaluación

Elaborado por: Madelaine Mafla

3.2.2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Objetivo 1: Atraer y reclutar personal capacitado y comprometido.

Estrategias:

1. Establecer una descripción clara de los perfiles de puesto y los requisitos para el personal del área de transporte medicalizado.
2. Implementar estrategias de reclutamiento efectivas, como publicación de vacantes en sitios web especializados, colaboración con instituciones educativas y redes de profesionales de la salud.
3. Realizar un proceso de selección riguroso que incluya entrevistas, evaluaciones técnicas y referencias para garantizar la idoneidad y competencia de los candidatos.
4. Ofrecer un paquete de compensación competitivo y beneficios atractivos para atraer y retener al personal calificado.

Objetivo 2: Desarrollar y capacitar al personal del área de transporte medicalizado.

Estrategias:

1. Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, incluyendo habilidades clínicas, habilidades de comunicación y manejo de situaciones de emergencia.
2. Diseñar y ofrecer programas de capacitación interna y externa, como cursos, talleres y certificaciones, para mejorar las habilidades y conocimientos del personal.
3. Promover la participación en conferencias, seminarios y eventos relacionados con el transporte médico para mantenerse actualizado en las mejores prácticas y avances en el campo.
4. Establecer un programa de tutoría para fomentar el crecimiento profesional y la transferencia de conocimientos entre el personal experimentado y el nuevo personal.

Objetivo 3: Fomentar un ambiente de trabajo saludable y motivador.

Estrategias:

1. Implementar políticas y programas de bienestar laboral, como horarios de trabajo flexibles, programas de pausas activas y acceso a servicios de apoyo psicológico.
2. Promover la participación y el trabajo en equipo a través de actividades de integración, reuniones regulares y reconocimiento del desempeño destacado.
3. Establecer canales de comunicación abiertos y transparentes para que el personal pueda expresar sus inquietudes, sugerencias y comentarios.
4. Realizar evaluaciones periódicas de clima laboral y satisfacción del personal

para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.

Objetivo 4: Gestionar eficientemente los recursos humanos del área de transporte medicalizado.

Estrategias:

1. Establecer un sistema de planificación y programación de personal que garantice una cobertura adecuada en todo momento.
2. Implementar un sistema de gestión del desempeño que incluya la evaluación regular del personal, establecimiento de metas y retroalimentación constructiva.
3. Desarrollar políticas y procedimientos claros en áreas como horarios de trabajo, permisos, vacaciones y licencias, para garantizar la equidad y el cumplimiento normativo.
4. Fomentar la colaboración y coordinación entre el personal administrativo y el personal clínico para optimizar la gestión de recursos humanos.

Actividades:

- Definir las responsabilidades y habilidades necesarias para cada puesto.
- Especificar los requisitos de educación, experiencia y certificaciones.
- Publicar las vacantes en sitios web especializados en el campo de la salud y el transporte médico.
- Establecer colaboraciones con instituciones educativas y redes de profesionales de la salud para promover las oportunidades de empleo.
- Utilizar redes sociales y plataformas de reclutamiento para llegar a un público más amplio.
- Realizar entrevistas estructuradas para evaluar las habilidades técnicas y competencias del candidato.
- Realizar evaluaciones técnicas y pruebas prácticas para verificar la idoneidad y competencia de los candidatos.
- Obtener referencias de empleos anteriores para verificar la experiencia y el desempeño del candidato.
- Realizar un análisis de mercado para determinar la compensación y beneficios adecuados.
- Ofrecer salarios competitivos y beneficios como seguro médico, plan de pensiones y bonificaciones.
- Realizar evaluaciones de habilidades y conocimientos para identificar las áreas de mejora.
- Consultar con el personal y supervisores para determinar las necesidades individuales y del equipo

Indicadores de Gestión Administrativa por áreas (proyección cinco años)

A continuación, se presenta una proyección de indicadores para la gestión administrativa y de recursos humanos en los próximos cinco años:

Tabla 9. Indicadores de gestión administrativa y de recursos humanos

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Definir las responsabilidades y habilidades necesarias para cada puesto	Descripción clara y actualizada de los perfiles de puesto en un 80%	Departamento de Recursos Humanos	Realizar un análisis exhaustivo de cada puesto dentro de la organización	Revisar y actualizar las descripciones de puesto existentes en base a las necesidades cambiantes de la organización.	Evaluar la efectividad de las descripciones de puesto existentes y hacer ajustes según sea necesario.	Realizar encuestas de satisfacción laboral para recopilar comentarios de los empleados sobre las responsabilidades y habilidades requeridas en sus puestos.	Evaluar el impacto de las descripciones de puesto en el desempeño de los empleados y realizar mejoras continuas
Especificar los requisitos de educación, experiencia y certificaciones	Requisitos claros y actualizados para cada puesto en un 90%	Departamento de Recursos Humanos	Realizar un análisis exhaustivo de cada puesto dentro de la organización para identificar los requisitos de educación, experiencia y certificaciones necesarios.	Evaluar cómo estos cambios pueden afectar los requisitos actuales y hacer ajustes según sea necesario.	Mantenerse actualizado sobre las nuevas certificaciones y programas educativos disponibles en el campo de interés.	Realizar revisiones periódicas de los requisitos de educación, experiencia y certificaciones para asegurarse de que sigan siendo relevantes y actualizados.	Continuar monitoreando las tendencias y cambios en la industria para asegurarse de que los requisitos estén actualizados y reflejen las mejores prácticas

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Publicar las vacantes en sitios web especializados en el campo de la salud y el transporte médico	Vacantes publicadas en sitios web relevantes 95%	Departamento de Recursos Humanos	Identificar los sitios web especializados en el campo de la salud y el transporte médico donde se pueden publicar las vacantes.	Realizar un seguimiento de las vacantes publicadas en los sitios web especializados para evaluar su efectividad.	Explorar y evaluar nuevos sitios web especializados en el campo de la salud y el transporte médico que hayan surgido en el mercado.	Mantener actualizada la lista de sitios web especializados utilizados para la publicación de vacantes.	Realizar encuestas o entrevistas a los candidatos para obtener retroalimentación sobre la experiencia de búsqueda de empleo en los sitios web especializados.
Establecer colaboraciones con instituciones educativas y redes de profesionales de la salud para promover las oportunidades de empleo	Acuerdos de colaboración establecidos	Departamento de Recursos Humanos	identificación de instituciones educativas y redes de profesionales de la salud relevantes	Inicia las conversaciones y negociaciones con las instituciones y redes seleccionadas para establecer acuerdos de colaboración.	A medida que se establecen las colaboraciones, se podrá promover las oportunidades de empleo dentro de las instituciones educativas y redes de profesionales de la salud.	Expandir las colaboraciones a otras instituciones educativas y redes de profesionales de la salud.	Mantente actualizado sobre las tendencias y cambios en la industria de la salud y la educación.

Elaborado por: Madelaine Mafla

Prestación de Servicios, indicadores de gestión (proyección cinco años)

Tabla 10. Prestación de Servicios indicadores de gestión

Indicador	2023	2024	2025	2026	2027
Satisfacción del cliente	85%	87%	89%	91%	93%
Calidad del servicio	95%	96%	97%	98%	99%
Eficiencia operativa	90%	92%	94%	96%	98%
Rentabilidad de los servicios	10%	12%	14%	16%	18%
Innovación en servicios	5%	6%	7%	8%	9%

Elaborado por: Madelaine Mafla

Estos indicadores ofrecen una visión general de la proyección de la satisfacción del cliente, la calidad del servicio, la eficiencia operativa, la rentabilidad de los servicios y la innovación en servicios durante los próximos cinco años. Es importante tener en cuenta que los valores presentados son estimaciones y pueden estar sujetos a cambios a medida que se implementen las estrategias y se realicen acciones para mejorar los servicios.

3.2.3. Gestión Financiera

Objetivo: Lograr una gestión financiera eficiente y sostenible para el área de transporte medicalizado del Hospital General Sur.

Estrategias:

1. Optimizar la utilización de recursos financieros
2. Mejorar la eficiencia en la facturación y cobro de servicios:
3. Incrementar los ingresos por servicios médicos:
4. Mantener una gestión financiera transparente y cumplir con las normativas:

Actividades

- Realizar un análisis exhaustivo de los gastos operativos y buscar oportunidades de reducción de costos sin comprometer la calidad del servicio.
- Implementar un sistema de seguimiento y control presupuestario para garantizar el cumplimiento de los objetivos financieros establecidos.
- Negociar con proveedores para obtener mejores condiciones y precios en la adquisición de suministros y equipos médicos.
- Implementar un sistema de facturación electrónica para agilizar el proceso de

facturación y reducir errores.

- Realizar capacitaciones periódicas al personal encargado de la facturación para garantizar la precisión y puntualidad en la emisión de facturas.
- Establecer políticas claras de cobro y seguimiento de pagos a pacientes y aseguradoras para reducir el tiempo promedio de cobro.
- Identificar oportunidades para expandir los servicios de transporte medicalizado y promoverlos activamente entre los centros de salud y aseguradoras.
- Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones médicas para ofrecer servicios de transporte medicalizado de manera conjunta.
- Realizar análisis de mercado y ajustar los precios de los servicios para asegurar una tarificación competitiva y rentable.
- Realizar auditorías internas y externas periódicas para garantizar el cumplimiento de las regulaciones financieras y contables.
- Implementar sistemas de control interno para prevenir fraudes y asegurar la integridad de los procesos financieros.
- Mantener una comunicación clara y transparente con los accionistas, informando regularmente sobre la situación financiera y los resultados obtenidos.

Indicadores de Gestión Financiera por áreas (proyección cinco años)

Tabla 11. Indicadores de Gestión Financiera por áreas

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Realizar un análisis exhaustivo de los gastos operativos y buscar oportunidades de reducción de costos sin comprometer la calidad del servicio	Reducción de costos sin comprometer la calidad del servicio en un 80%	Equipo de Finanzas	Identificar áreas de reducción de costos y realizar propuestas de mejora	Implementar las propuestas aprobadas para reducir costos	Evaluar el impacto de las medidas implementadas y ajustar según sea necesario	Mantener los costos reducidos sin afectar la calidad del servicio	Continuar monitoreando y ajustando los costos operativos
Implementar un sistema de seguimiento y control presupuestario para garantizar el cumplimiento de los objetivos financieros establecidos	Cumplimiento del presupuesto establecido en un 90%	Equipo de Finanzas	Diseñar e implementar el sistema de seguimiento y control presupuestario	Monitorear el cumplimiento del presupuesto y realizar ajustes si es necesario	Evaluar la efectividad del sistema implementado y realizar mejoras	Mantener el cumplimiento del presupuesto establecido	Continuar monitoreando y ajustando el presupuesto
Negociar con proveedores para obtener mejores condiciones y precios en la adquisición de suministros y equipos médicos	Reducción de costos en adquisición de suministros y equipos en un 95%	Equipo de Finanzas	Identificar proveedores potenciales y establecer negociaciones	Obtener mejores condiciones y precios en la adquisición de suministros y equipos	Evaluar el impacto de las negociaciones en la reducción de costos	Mantener relaciones sólidas con proveedores y continuar buscando oportunidades	Continuar buscando oportunidades de mejora en la adquisición de suministros y equipos

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Implementar un sistema de facturación electrónica para agilizar el proceso de facturación y reducir errores	Facturación electrónica implementada en un 95%	Equipo de Finanzas	Evaluar diferentes opciones de sistemas de facturación electrónica	Implementar el sistema seleccionado y capacitar al personal	Evaluar la eficiencia del sistema implementado y realizar ajustes si es necesario	Mantener el sistema de facturación electrónica operativo y eficiente	Continuar utilizando el sistema de facturación electrónica y realizar mejoras si es necesario
Realizar capacitaciones periódicas al personal encargado de la facturación para garantizar la precisión y puntualidad en la emisión de facturas	Capacitación completada y mejora en la precisión y puntualidad en la emisión de facturas en un 80%	Equipo de Finanzas	Diseñar un programa de capacitación y realizar sesiones periódicas	Evaluar el impacto de la capacitación en la precisión y puntualidad de las facturas emitidas	Realizar mejoras en el programa de capacitación según sea necesario	Mantener las capacitaciones periódicas y evaluar continuamente la precisión y puntualidad en la emisión de facturas	Continuar con las capacitaciones periódicas y promover la mejora continua en la emisión de facturas

de mejora

Elaborado por: Madelaine Mafla

Evaluación Presupuestaria por áreas (proyección cinco años)

Tabla 12. Evaluación Presupuestaria por áreas

Año	Ingresos	Gastos de Personal	Gastos de Mantenimiento	Gastos de Combustible	Gastos de Reparación y Mantenimiento de Vehículos	Otros Gastos	Total de Gastos
2023	\$250,000	\$120,000	\$20,000	\$15,000	\$5,000	\$10,000	\$170,000
2024	\$280,000	\$130,000	\$22,000	\$17,000	\$6,000	\$12,000	\$187,000
2025	\$300,000	\$140,000	\$25,000	\$20,000	\$7,000	\$15,000	\$207,000
2026	\$320,000	\$150,000	\$28,000	\$22,000	\$8,000	\$18,000	\$226,000
2027	\$350,000	\$160,000	\$30,000	\$25,000	\$9,000	\$20,000	\$244,000

Elaborado por: Madelaine Mafía

Recaudaciones

Las recaudaciones son un aspecto fundamental en la gestión financiera de cualquier organización, incluido un hospital:

1. Procesos de facturación: Es esencial contar con un sistema eficiente de facturación para registrar y documentar correctamente los servicios y tratamientos médicos brindados a los pacientes. Esto incluye la emisión oportuna de facturas detalladas y precisas, que reflejen los servicios prestados y los costos asociados.
2. Reportes y análisis financieros: Es importante generar reportes periódicos y análisis financieros que permitan evaluar el desempeño de las recaudaciones y el cumplimiento de los objetivos financieros del hospital. Estos reportes pueden incluir indicadores como el porcentaje de cobertura de los gastos, la evolución de los ingresos por servicios prestados y la eficiencia en la recaudación.
3. Auditoría y control interno: Para garantizar la integridad y transparencia en el proceso de recaudaciones, es necesario contar con procedimientos de auditoría y control interno adecuados. Esto implica la revisión periódica de los registros financieros, la identificación y prevención de posibles fraudes o irregularidades, y el cumplimiento de normas y regulaciones aplicables.

3.2.4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Objetivo: Garantizar una gestión operativa eficiente y efectiva, así como una adecuada cadena de abastecimiento y logística para el área de transporte medicalizado del Hospital General Sur.

Estrategias:

1. Optimizar la operación del servicio de transporte medicalizado
2. Mejorar la gestión de abastecimiento de suministros y equipos médicos
3. Optimizar la logística de transporte y distribución:
4. Garantizar la calidad y seguridad en el transporte medicalizado:

Actividades

- Establecer protocolos y procedimientos claros para el despacho y recepción de ambulancias, asegurando una rápida respuesta ante las solicitudes de traslado.
- Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real de las ambulancias para mejorar la asignación de recursos y reducir los tiempos de espera.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo regular de las ambulancias para garantizar su óptimo funcionamiento y evitar interrupciones en el servicio.

- Establecer un inventario actualizado de los suministros y equipos necesarios para el transporte medicalizado, considerando las demandas y requisitos del servicio.
- Establecer acuerdos con proveedores confiables y establecer plazos de entrega adecuados para asegurar el abastecimiento oportuno de los suministros.
- Implementar un sistema de control de inventario eficiente que permita realizar seguimiento y reabastecimiento de manera precisa y oportuna.
- Establecer rutas de transporte eficientes, considerando la demanda de traslados y la ubicación de los centros de salud.
- Implementar un sistema de gestión de flotas que permita monitorear y optimizar el uso de vehículos, reduciendo los tiempos de espera y maximizando la utilización de recursos.
- Establecer mecanismos de coordinación y comunicación efectiva con los centros de salud y otros actores involucrados en el proceso de transporte medicalizado.

Capacidad Instalada

La capacidad instalada para el abastecimiento y logística en el área de transporte medicalizado de un hospital se refiere a la infraestructura, recursos y capacidades disponibles para llevar a cabo eficientemente las funciones relacionadas con el abastecimiento y la logística. A continuación, se presentan algunos elementos clave de la capacidad instalada en este contexto:

1. **Espacio físico:** Se requiere de un espacio adecuado para almacenar los suministros y equipos necesarios para el transporte medicalizado. Esto puede incluir áreas de almacenamiento, depósitos o bodegas que cumplan con los estándares de seguridad y almacenamiento adecuado para los productos médicos.
2. **Equipamiento:** Es necesario contar con el equipamiento adecuado para el manejo y almacenamiento de los suministros y equipos médicos. Esto puede incluir estanterías, carros de transporte, sistemas de refrigeración en caso de medicamentos sensibles a la temperatura, entre otros.
3. **Tecnología de la información:** El uso de sistemas de información y tecnología es esencial para una gestión eficiente del abastecimiento y la logística. Esto puede incluir el uso de software de gestión de inventario, sistemas de seguimiento de rutas, sistemas de comunicación para coordinar con proveedores y personal médico, entre otros.
4. **Personal capacitado:** Contar con un equipo de trabajo capacitado y competente

es fundamental para llevar a cabo las tareas de abastecimiento y logística de manera efectiva. Esto implica contar con personal con conocimientos en gestión de inventarios, logística y adquisiciones, así como habilidades de coordinación y comunicación.

Indicadores de Adquisición de Medicamentos, material quirúrgico e insumos (proyección cinco años)

En el transporte medicalizado se utilizan diferentes insumos y medicamentos para garantizar la atención médica adecuada durante el traslado de pacientes.

Insumos:

- Camilla de transporte: Para movilizar al paciente de manera segura y cómoda.
- Equipo de oxigenoterapia: Incluye tanques de oxígeno, reguladores de flujo y cánulas nasales para administrar oxígeno suplementario.
- Desfibrilador: Para el manejo de arritmias cardíacas y paro cardíaco.
- Monitor de signos vitales: Permite controlar constantemente la presión arterial, el pulso, la saturación de oxígeno y el electrocardiograma del paciente.
- Equipo de inmovilización: Incluye collares cervicales, férulas y tablas espinales para inmovilizar la columna vertebral en caso de traumatismos.
- Equipo de vía aérea: Como cánulas orofaríngeas, tubos endotraqueales y mascarillas de ventilación para asegurar la vía aérea del paciente.
- Material de curación: Gasa estéril, vendas, antisépticos, tijeras, pinzas, entre otros, para realizar curaciones y controlar hemorragias.
- Medicamentos de emergencia: Como adrenalina, antihistamínicos, broncodilatadores, analgésicos y sedantes, entre otros.

Medicamentos:

- Analgésicos: Para aliviar el dolor del paciente durante el traslado, como paracetamol o ibuprofeno.
- Antihipertensivos: Para el control de la presión arterial alta.
- Antihistamínicos: Para tratar reacciones alérgicas.
- Broncodilatadores: Medicamentos para mejorar la función respiratoria en casos de asma o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Antibióticos: En casos de infecciones graves, se pueden administrar antibióticos para controlar la infección durante el traslado.

3.2.5. Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Objetivo general: Implementar un sistema efectivo de Gestión de TIC para optimizar y mejorar los procesos de transporte medicalizado en el Hospital General Sur.

Objetivos específicos:

- Evaluar las necesidades tecnológicas del área de transporte medicalizado y determinar los recursos necesarios.
- Establecer un sistema de gestión de la información que permita el registro y seguimiento de los traslados de pacientes.
- Mejorar la comunicación interna y externa del área de transporte medicalizado a través de herramientas tecnológicas.
- Garantizar la seguridad de la información y la confidencialidad de los datos de los pacientes.
- Capacitar al personal del área de transporte medicalizado en el uso adecuado de las TIC y en la gestión de la información.

Estrategias:

- Evaluación de necesidades tecnológicas
- Implementación de un sistema de gestión de la información
- Mejora de la comunicación
- Seguridad de la información
- Capacitación del personal
- Monitoreo y evaluación

Actividades

- Realizar un diagnóstico de las necesidades tecnológicas del área de transporte medicalizado.
- Identificar los recursos tecnológicos existentes y determinar si requieren actualización o adquisición de nuevos equipos.
- Establecer un presupuesto para la adquisición de equipos y software necesarios.
- Seleccionar y adquirir un software de gestión de traslados de pacientes que permita el registro y seguimiento de los mismos.
- Capacitar al personal en el uso adecuado del software y establecer protocolos de registro de los traslados.
- Establecer mecanismos de control y seguimiento para garantizar la calidad de la información registrada.
- Implementar un sistema de comunicación interna eficiente, como un sistema de mensajería instantánea o una plataforma colaborativa en línea.
- Establecer canales de comunicación efectivos con otros departamentos y entidades externas relacionadas con el transporte medicalizado.
- Capacitar al personal en el uso de las herramientas de comunicación y

establecer protocolos de comunicación claros.

- Implementar medidas de seguridad de la información, como sistemas de encriptación, copias de seguridad periódicas y acceso restringido a la información confidencial.
- Capacitar al personal en la importancia de la seguridad de la información y en las mejores prácticas para protegerla.
- Diseñar y ejecutar programas de capacitación para el personal del área de transporte medicalizado en el uso adecuado de las TIC y en la gestión de la información.
- Proporcionar material de referencia y recursos de aprendizaje para el personal.
- Evaluar periódicamente el nivel de conocimiento y competencias del personal en relación con las TIC y la gestión de la información.
- Establecer un sistema de monitoreo y evaluación para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y realizar ajustes y mejoras en el plan de Gestión de TIC según sea necesario.
- Realizar revisiones periódicas y recopilar retroalimentación del personal y de los usuarios para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.

Indicadores de gestión de registros de la información (proyección cinco años)

Tabla 13. Indicadores de gestión de registros de la información

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Realizar un diagnóstico de las necesidades tecnológicas del área de transporte medicalizado	Informe de diagnóstico de necesidades tecnológicas en un 78%	Departamento de Tecnología	Identificar las necesidades tecnológicas actuales y futuras	Realizar un análisis de las soluciones tecnológicas existentes	Determinar las necesidades de actualización o adquisición de nuevos equipos	Establecer un plan para satisfacer las necesidades tecnológicas identificadas	Monitorear y ajustar continuamente las necesidades tecnológicas
Identificar los recursos tecnológicos existentes y determinar si requieren actualización o adquisición de nuevos equipos	Lista de recursos tecnológicos y su estado en un 96%	Departamento de Tecnología	Realizar un inventario de los recursos tecnológicos existentes	Evaluar el estado y rendimiento de los recursos tecnológicos	Determinar si se requiere actualizar o adquirir nuevos equipos	Implementar las actualizaciones o adquisiciones necesarias	Mantener y evaluar regularmente los recursos tecnológicos
Seleccionar y adquirir un software de gestión de traslados de pacientes que permita el registro y seguimiento de los mismos	Software de gestión de traslados adquirido e implementado en un 60%	Departamento de Tecnología	Investigar y evaluar diferentes opciones de software de gestión de traslados	Seleccionar el software más adecuado para las necesidades del área	Adquirir y configurar el software seleccionado	Capacitar al personal en el uso del software	Mantener y actualizar el software según las necesidades

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Establecer mecanismos de control y seguimiento para garantizar la calidad de la información registrada	Información registrada en un 80%	Departamento de Tecnología	Diseñar y establecer mecanismos de control de calidad	Realizar seguimiento y evaluación de la precisión de la información registrada	Realizar ajustes y mejoras en los mecanismos de control y seguimiento	Mantener y fortalecer los mecanismos de control y seguimiento	Continuar monitoreando y mejorando la calidad de la información registrada
Implementar un sistema de comunicación interna eficiente, como un sistema de mensajería instantánea o una plataforma colaborativa en línea	Sistema de comunicación interna implementado en un 90%	Departamento de Tecnología	Evaluar diferentes opciones de sistemas de comunicación interna	Seleccionar y adquirir el sistema más adecuado para las necesidades de comunicación interna	Configurar e implementar el sistema seleccionado	Capacitar al personal en el uso del sistema de comunicación interna	Mantener y actualizar el sistema de comunicación interna
Establecer canales de comunicación efectivos con otros departamentos y entidades externas relacionadas con el transporte medicalizado	Canales de comunicación establecidos y utilizados en un 80%	Departamento de Comunicaciones	Identificar los departamentos y entidades externas relevantes	Establecer los canales de comunicación adecuados	Promover y utilizar activamente los canales de comunicación establecidos	Evaluar la efectividad de los canales de comunicación y realizar mejoras si es necesario	Continuar fortaleciendo los canales de comunicación

Elaborado por: Madelaine Mafla

Indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención (proyección cinco años)

Tabla 14. Indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Desarrollar y aplicar protocolos estandarizados para la atención médica y hospitalaria en el área de transporte medicalizado	Protocolos desarrollados y aplicados en un 90%	Departamento Médico	Identificar las áreas de atención médica y hospitalaria que requieren protocolos estandarizados	Desarrollar los protocolos en base a las mejores prácticas y normativas	Capacitar al personal en la aplicación de los protocolos	Implementar los protocolos en la práctica diaria	Evaluar la efectividad y eficiencia de los protocolos y realizar mejoras si es necesario
Establecer procedimientos claros para el ingreso, la atención y el alta de los pacientes, asegurando la continuidad de cuidados	Cumplimiento de los procedimientos establecidos en un 70%	Departamento Médico	Diseñar y establecer los procedimientos para el ingreso, atención y alta de pacientes	Capacitar al personal en los procedimientos establecidos	Implementar los procedimientos en la práctica diaria	Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y realizar ajustes si es necesario	Mantener y mejorar continuamente los procedimientos
Brindar capacitación continua al personal médico y de enfermería, actualizando sus conocimientos y habilidades	Horas de capacitación por empleado y por año en un 95%	Departamento Médico	Identificar las necesidades de capacitación del personal médico y de enfermería	Diseñar un programa de capacitación continua	Brindar la capacitación necesaria a través de cursos, talleres y actividades de aprendizaje	Evaluar la efectividad de la capacitación y el impacto en el desempeño del personal	Continuar brindando capacitación actualizada y ajustar el programa según sea necesario
Promover la formación en	90% de empleados	Departamento Médico	Identificar las áreas específicas	Promover y facilitar la formación en	Monitorear y evaluar la	Evaluar el impacto de la	Continuar promoviendo y

Actividad	Indicador de Cumplimiento	Gestor Responsable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
áreas específicas relacionadas con la atención médica y hospitalaria en el transporte medicalizado	reciben formación en áreas específicas		de formación relacionadas con la atención médica y hospitalaria en el transporte medicalizado	estas áreas a través de cursos, conferencias y programas educativos	participación de los empleados en la formación	formación en el desempeño y conocimientos del personal	facilitando la formación en áreas específicas
Utilizar tecnología avanzada para mejorar la gestión de la información y la comunicación en el área de transporte medicalizado	Implementación de tecnología avanzada en la gestión de la información y comunicación en un 70%	Departamento Médico	Evaluar las necesidades tecnológicas en la gestión de la información y comunicación	Investigar y seleccionar las tecnologías más adecuadas para mejorar la gestión de la información y comunicación	Implementar las tecnologías seleccionadas	Capacitar al personal en el uso de las tecnologías implementadas	Mantener y actualizar las tecnologías según las necesidades
Implementar sistemas de registro electrónico de pacientes, monitoreo de signos vitales y acceso a historias clínicas electrónicas	Implementación de sistemas electrónicos en 90%	Departamento Médico	Evaluar los sistemas electrónicos disponibles en el mercado	Seleccionar e implementar los sistemas electrónicos más adecuados para el registro de pacientes, monitoreo de signos vitales y acceso a historias clínicas	Capacitar al personal en el uso de los sistemas electrónicos	Evaluar la efectividad y eficiencia de los sistemas implementados	Continuar mejorando y actualizando los sistemas electrónicos

Elaborado por: Madelaine Mafla

3.3. Cronograma

Tabla 15. Cronograma

Área de Gestión	MESES DE IMPLEMENTACION 2023/2024											
	NOV	DIC	ENE	MAR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Gerencial de la dirección	X		X		X			X	X	X	X	X
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos		X	X	X					X	X	X	
Gestión Financiera				X	X	X	X	X				
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	X	X	X	X					X	X	X	X
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización			X	X	X	X	X	X				
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	X	X	X	X			X	X	X		X	X

Elaborado por: Madelaine Mafla

3.4. Presupuesto

Tabla 16. Presupuesto

TALENTO HUMANO	DESCRIPCIÓN	HORAS	MESES REQUERIDO	TOTAL	VALOR	TOTAL	
		MES		HORAS PLAN	HORA		
	Líder del Servicio	4	12	48	20	960	
Comité de implementación	Médico	5	12	60	15	900	
	Enfermera	6	12	72	15	1080	
	Secretaria	4	12	48	15	720	
Otros de apoyo	Coordinador de proyecto	6	12	72	20	1440	
	Analista de Datos	4	12	48	15	720	
	Recursos Humanos	5	12	60	15	900	
RECURSOS	MATERIALES	CANTIDAD		TOTAL PLAN	VALOR		
		MES	MESES REQUERIDO		UNITARIO	TOTAL	
	Material de oficina	Hojas de papel bond	500	12	6000	0,02	120
	Material de oficina	lápices	10	12	120	0,18	21,6
	Material de oficina	esferos	5	12	60	0,78	46,8
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD		TOTAL PLAN	VALOR		
		MES	MESES REQUERIDO		UNITARIO	TOTAL	
	Equipo de computo	Laptop	1	12	1200		1200
	Muebles de oficina	Escritorio	1	12	150		150
	Equipo de computo	Impresora	1	12	200		200
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL							8458,4

Elaborado por: Madelaine Mafla

CAPITULO IV

4. EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

4.1. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

1. Recursos financieros limitados: Es posible que el hospital cuente con un presupuesto limitado para la implementación y operación del área de transporte medicalizado. Esto puede afectar la adquisición de equipos médicos especializados, vehículos, mantenimiento, capacitación del personal, entre otros aspectos.
2. Infraestructura limitada: Es posible que el hospital no cuente con instalaciones adecuadas para el área de transporte medicalizado, como espacios de estacionamiento para vehículos especializados, áreas de almacenamiento de equipos médicos o salas de descanso para el personal. Esto puede dificultar el adecuado funcionamiento del servicio.
3. Regulaciones y normativas: El transporte medicalizado está sujeto a regulaciones y normativas específicas que deben cumplirse. Estas restricciones pueden incluir requisitos de licencias, certificaciones, protocolos de seguridad y cumplimiento de estándares de calidad. El no cumplimiento de estas regulaciones puede tener consecuencias legales y afectar la operatividad del servicio.
4. Coordinación con otras áreas y servicios: La gestión del área de transporte medicalizado debe coordinarse de manera eficiente con otros departamentos y servicios del hospital, como el departamento de emergencias, la unidad de cuidados intensivos, el departamento de admisiones y el área de logística. La falta de comunicación y coordinación efectiva puede generar retrasos y problemas en la atención de los pacientes.
5. Variabilidad de la demanda: La demanda de servicios de transporte medicalizado puede ser variable y difícil de predecir. Esto puede generar desafíos en la planificación y asignación de recursos, así como en la capacidad de respuesta ante picos de demanda repentinos.
6. Tecnología y sistemas de información: La implementación y gestión de sistemas de información efectivos para el seguimiento de pacientes, programación de rutas y comunicación con el personal médico puede ser una limitación. La falta de una infraestructura tecnológica adecuada puede dificultar la eficiencia y precisión en la gestión de los servicios.

Semaforización

Tabla 17. Semaforización

Color	Banda de Tolerancia	Acciones Preventivas	Acciones Correctivas
Verde	Eficiencia y calidad óptima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño personal de transporte medicalizado. 2. Realizar mantenimiento preventivo regularmente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar revisiones regulares de desempeño y brindar retroalimentación y capacitación adicional si es necesario. 2. Identificar y corregir posibles desviaciones.
Amarillo	Ligeras desviaciones en la eficiencia y calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar programas de capacitación continua para el personal de transporte medicalizado. 2. Realizar inspecciones frecuentes para detectar posibles problemas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar análisis de causa raíz para identificar las causas de las desviaciones y tomar medidas correctivas específicas. 2. Investigar y diagnosticar la causa de la desviación
Rojo	Desviaciones significativas en la eficiencia y calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un sistema de gestión de incidentes para abordar y resolver rápidamente los problemas críticos. 2. Establecer planes de contingencia para situaciones críticas 3. Realizar simulacros y ejercicios de respuesta a emergencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Activar el sistema de gestión de incidentes para abordar los problemas urgentes y establecer un plan de acción correctiva inmediata. 2. Activar el plan de contingencia para abordar la situación crítica 3. Realizar una evaluación exhaustiva de la causa raíz y tomar acciones correctivas inmediatas para resolver el problema

Elaborado por: Madelaine Mafla

4.2. Conclusiones

1. La implementación de un área de transporte medicalizado en el hospital general Sur es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes críticos que requieren traslados especializados.
2. La gestión gerencial desempeña un papel clave en el éxito y eficiencia del área de transporte medicalizado. Es necesario contar con un liderazgo sólido y una planificación estratégica bien definida.
3. La coordinación efectiva con otros departamentos y servicios del hospital es esencial para garantizar una atención integral y fluida a los pacientes. La comunicación y colaboración entre el área de transporte medicalizado y los servicios de emergencia, cuidados intensivos y admisiones deben ser prioritarias.
4. La asignación adecuada de recursos financieros y humanos es crucial para el funcionamiento eficiente del área de transporte medicalizado. Es importante buscar oportunidades de financiamiento y optimizar la gestión de recursos existentes para garantizar la sostenibilidad del servicio.

4.3. Recomendaciones:

1. Mejorar la capacitación y formación del personal involucrado en el área de transporte medicalizado. Esto incluye tanto al equipo médico como al personal de conducción. La formación continua y el desarrollo de habilidades específicas contribuirán a una atención de calidad y a la seguridad de los pacientes durante los traslados.
2. Establecer y mantener estándares de calidad y seguridad en el área de transporte medicalizado. Esto implica el desarrollo de protocolos y procedimientos claros, así como la implementación de controles de calidad y auditorías regulares para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.
3. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del área de transporte medicalizado, analizando indicadores clave y solicitando retroalimentación de los pacientes y el personal. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas oportunas.
4. Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones de salud, servicios de emergencias y proveedores de transporte para optimizar los recursos y mejorar la capacidad de respuesta en situaciones de alta demanda.

5. Promover una cultura de mejora continua y trabajo en equipo en el área de transporte medicalizado. Fomentar la participación activa del personal.

Glosario

Área de transporte medicalizado: Departamento o servicio encargado de la atención y traslado de pacientes críticos o que requieren cuidados especializados durante el transporte. Este servicio cuenta con personal y equipos médicos especializados para garantizar la seguridad y atención adecuada durante el traslado (Espinosa, 2017).

Coordinación interdepartamental: Colaboración y comunicación efectiva entre diferentes departamentos y servicios del hospital, como el departamento de emergencias, cuidados intensivos y admisiones, para garantizar una atención integral y fluida a los pacientes durante el transporte (Medicalizado, 2023).

Gestión clínica: Proceso de planificación, organización, coordinación y control de los recursos y actividades relacionados con la atención clínica en un hospital. Incluye la gestión de personal, recursos financieros, equipamiento médico y mejora de la calidad asistencial (Medicalizado, 2023).

Gestión gerencial: Conjunto de actividades y procesos destinados a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y operaciones en una organización de salud. Esto implica la toma de decisiones estratégicas, el liderazgo y la supervisión de los procesos de gestión (Franco, 2019).

Gestión hospitalaria: Conjunto de actividades y procesos administrativos y operativos necesarios para el funcionamiento eficiente de un hospital. Esto incluye la gestión de recursos humanos, gestión financiera, gestión de infraestructuras, gestión de suministros y gestión de calidad (Pública, 2022).

Infraestructura: Conjunto de instalaciones físicas y espacios necesarios para el funcionamiento del área de transporte medicalizado. Esto puede incluir áreas de estacionamiento, salas de espera para pacientes y familiares, áreas de almacenamiento de equipos médicos, entre otros (ACCES, 2022).

Personal capacitado: Profesionales de la salud con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar atención médica y cuidados durante el transporte de pacientes críticos. Esto incluye médicos, enfermeras, técnicos en emergencias médicas, conductores especializados, entre otros (Elias García, 2020).

Recursos financieros: Fondos monetarios disponibles para financiar las actividades y necesidades del área de transporte medicalizado. Estos recursos pueden provenir del presupuesto del hospital, financiamiento externo o ingresos generados por los servicios prestados (Elias García, 2020).

Regulaciones y normativas: Leyes, requisitos y estándares establecidos por las

autoridades sanitarias y reguladoras que deben cumplirse en el área de transporte medicalizado. Esto puede incluir licencias, certificaciones, protocolos de seguridad y cumplimiento de estándares de calidad (Franco, 2019).

Tecnología y sistemas de información: Herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión del área de transporte medicalizado, como sistemas de seguimiento de pacientes, programación de rutas eficientes y sistemas de comunicación en tiempo real (Franco, 2019).

Referencias

- ACCES. (2022). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <http://www.acess.gob.ec/las-ambulancias-deben-contar-con-permiso-de-la-acess-para-poder-prestar-sus-servicios/>
- Elias García, M. S. (3 de junio de 2020). *RSI*. Obtenido de https://revistasanitariadeinvestigacion.com/importancia-conductores-ambulancias/#google_vignette
- Espinosa, R. (2017). *INAUGURACIÓN DEL HOSPITAL DEL IESS QUITO SUR*. Quito.
- Franco, C. (2019). *Consejería de Sanidad y Políticas Sociales*. Obtenido de https://areasaludplasencia.es/docs/ses_plasencia_transporte_interhospitalario_urgente.pdf
- IESS. (24 de junio de 2021). *Presidencia de la Republica del Ecuador*. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/hqsur-conmemora-el-dia-del-paramedico/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dvi
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2020). *Informe de rendición de cuentas*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/8d2d9e72-3b09-46a6-8b6f-5e5b7de98600>
- Medicalizado, T. (2023). *Operatividad de Unidades del Hospital General del Sur de Quito*. Quito.
- Ministerio de Salud Pública. (2021). *Plan Estratégico Institucional 2021 -2025*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/PEI-MSP-MAYO-2023-SUSCRITO.pdf>
- Ojeda, M. (2023). *Plan de gestión gerencial para la optimización del funcionamiento del área de quirófano en el Hospital del IESS Riobamba 2023*. Obtenido de Universidad de las Américas, UDLA: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14536>
- OMS. (s.f.). *Acceso universal a la atención de salud. Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/universal-health-coverage#tab=tab_1
- Patiño, J. y. (2023). *Plan de gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia de Adultos de un Hospital de tercer nivel de atención*. Obtenido de Tesis de Maestría. Universidad de las Américas UDLA: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15257>

Pública, M. d. (2022). Plan Estratégico Nacional de Salud. Quito, Pichincha, Ecuador.

Riesgos, S. d. (2018). *Plan Nacional de Respuesta Ante Desastres*. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/Plan-Nacional-de-Respuesta-SGR-RespondeEC.pdf>

Salud, M. d. (20 de septiembre de 2021). *Plan de Intervención de Transporte Medicalizado*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/msp-implementara-plan-de-intervencion-de-transporte-medicalizado/>

Anexos

Anexo 1. Registro del levantamiento de la



información

