ESCUELA DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA EFECTIVA ATENCIÓN DE PACIENTES DE GRUPOS PRIORITARIOS QUE ACUDEN POR DEMANDA ESPONTÁNEA AL CENTRO DE SALUD TIPO A DE LA INDEPENDENCIA

AUTORA

ANGIE NICOLE VERA HIDALGO

AÑO

2024

ESCUELA DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

Plan de Gestión Gerencial para la efectiva atención de pacientes de grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud Tipo A de la Independencia

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos para optar por el título de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud

Docente/a Guía:
Mgs. Sonia Brazales Noroña

Autor:
Angie Nicole Vera Hidalgo

Año:
2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes

ANGIE NICOLE VERA HIDALGO

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera en la realización de este proyecto.

Además, agradecer también a todas las personas que participaron en esta investigación, ya sea brindando su tiempo para las entrevistas, completando cuestionarios o que colaboraron de cualquier otra manera.

Este trabajo no habría sido posible sin la contribución de cada uno de ellos.

DEDICATORIA

Esta dedicatoria es a todos aquellos que, de una forma u otra, contribuyeron a la realización de este proyecto de titulación, mi más sincero agradecimiento. Este logro también es suyo.

A todos los que amé y amo, este trabajo lleva su nombre en mi corazón

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud La Independencia ya que se reconoce la necesidad de organizar la prestación de servicios de salud desde el primer nivel de atención en articulación con niveles superiores en el marco de la Atención Primaria en Salud Renovada.

El sistema público de salud en Ecuador se centra en el primer nivel de atención como punto de entrada al Sistema Nacional de Salud, garantizando una referencia y contrarreferencia efectiva para la continuidad de la atención de los usuarios. En este sentido, las redes integradas de servicios de salud en cada zona y distrito articulan establecimientos de salud públicos y privados para solventar las necesidades de la población.

El Centro de Salud Tipo A La Independencia, proporciona atención ambulatoria a la población de su responsabilidad. La población atendida enfrenta problemas de salud asociados a condiciones socioeconómicas desfavorables, como infecciones respiratorias agudas, parasitosis y enfermedades no transmisibles.

Identificada la problemática, que, en este caso, es el incremento de demanda espontánea de pacientes de atención prioritaria, que, debido a barreras de acceso, no logran gestionar un turno, por lo que, en muchas ocasiones, deben retornar a sus hogares ubicados en áreas lejanas o dispersas sin atención médica, lo que acarrea complicaciones en su estado de salud.

Por tal motivo, este plan pretende proponer estrategias para una efectiva atención de estos pacientes a fin de que en el Centro de Salud Tipo A La Independencia se proporcione una atención oportuna, de calidad y con calidez, evitando complicaciones de los pacientes ya que el acceso a salud es un derecho humano fundamental.

ABSTRACT

The present research work was carried out at the La Independencia Health Center since the need to organize the provision of health services from the first level of care in coordination with higher levels within the framework of Renewed Primary Health Care is recognized.

The public health system in Ecuador focuses on the first level of care as an entry point to the National Health System, guaranteeing an effective reference and counter-reference for the continuity of care of users. In this sense, the integrated health service networks in each area and district articulate public and private health establishments to meet the needs of the population.

The La Independencia Type A Health Center provides outpatient care to the population under its responsibility. The population served faces health problems associated with unfavorable socioeconomic conditions, such as acute respiratory infections, parasitosis and non-communicable diseases.

The problem has been identified, which, in this case, is the increase in spontaneous demand from priority care patients, who, due to access barriers, are unable to manage a shift, so, in many cases, they must return to their homes located. in distant or dispersed areas without medical care, which leads to complications in their health.

For this reason, this plan aims to propose strategies for effective care of these patients so that the Type A La Independencia Health Center provides timely, quality and warm care, avoiding complications for patients since access. Health is a fundamental human right.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

1.1. REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.2.1. Introducción

En el sistema público de salud del Ecuador, el primer nivel de atención se caracteriza por ser el más cercano a la población y puerta de entrada obligatoria al Sistema Nacional de Salud. En este nivel se coordina y facilita el traslado de pacientes, garantizando así una adecuada referencia y contrarreferencia, asegurando la continuidad en la atención y el seguimiento de los usuarios. De esta manera se promueven las acciones establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional, para resolver los problemas de salud de corta estancia.

Ante ello, con el fin de fortalecer la atención primaria con enfoque en la promoción de la salud y prevención de enfermedades, como una herramienta para que la ciudadanía pueda acceder a los servicios de salud, en agosto del 2017, se realizó el lanzamiento de la "Estrategia de Abordaje: Médico del Barrio y su Equipo Integral de Salud" (Ministerio de Salud Pública, 2019)

La estrategia propuesta incorporó una visión integral de la salud del individuo, la familia y la comunidad con enfoque en sus determinantes para generar respuestas a los problemas de salud.

En el marco del Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI), se incorporaron dos ciclos secuenciales de intervención, ciclo A, que es la intervención sobre pacientes vulnerables y ciclo B, intervención sobre pacientes prioritarios.

Cada ciclo cuenta con fases claramente definidas, como son:

Fase I: Preparación para la implementación.
Fase II: Implementación inicial.
Fase III: Atención.

Fase IV: Monitoreo, evaluación y seguimiento.
Fase V: Actividades de consolidación de la estrategia
(Ministerio de Salud Pública, 2019).

En este contexto, el Centro de Salud La Independencia reconoce que es necesario organizar la prestación de servicios desde el primer nivel, hacia el segundo y tercer nivel de atención en salud, en el marco de la atención primaria en salud renovada como lo indica en su ASIS (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

1.2.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Las redes integradas de servicios de salud en cada zona y distrito están constituidas por el conjunto de establecimientos de salud públicos y en complementariedad, servicios privados, dentro de su territorio, los mismos que se articulan y coordinan entre sí para resolver de manera efectiva y eficiente las necesidades de salud de la población.

En los servicios de salud se llevan a cabo consultas programadas y consultas por demanda espontánea. Se denomina consulta por demanda espontánea, aquellas consultas no programadas de baja complejidad, solicitadas por el usuario.

En este sentido, de acuerdo con el Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, Comunitario e Intercultural, según su tipología, el primer nivel de atención debe brindar servicios de salud ambulatoria y/o de corta estancia, a través de profesionales de la salud conforme su capacidad resolutiva. Los establecimientos de salud del primer nivel de atención, dependiendo de su tipología (A, B, C), disponen de servicios como consulta externa, atención de enfermería y apoyo diagnóstico y/o terapéutico, conforme las Redes de Atención Integral en Primer Nivel (Ministerio de Salud Pública, 2019)

1.2.3. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

Estructura Administrativa

El Acuerdo Ministerial No. 00030-2020 *(Registro Oficial No. 248, 2020)* tiene por objeto establecer la tipología de los establecimientos de salud del Sistema Nacional, con la finalidad de garantizar su homologación y el adecuado reconocimiento de sus

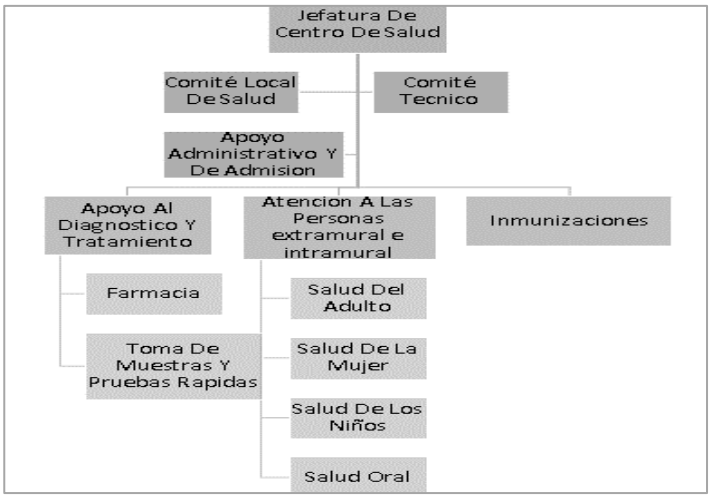
capacidades resolutivas en el Sistema; el mismo es de cumplimiento obligatorio a nivel nacional.

Dicha normativa en su parte pertinente establece que el Centro de Salud Tipo A es un establecimiento de salud que proporciona atención ambulatoria a través de consulta externa, por al menos dos profesionales de la salud en medicina general familiar, general integral, odontología general, psicología clínica, nutrición y obstetricia; pudiendo ofertar servicios de enfermería y contar con el apoyo de auxiliares de enfermería y/o técnicos en atención primaria de salud (TAPS). Además, podrá contar con farmacia o botiquín, vacunatorio y con puesto de toma de muestras biológicas adscritos a un laboratorio de análisis clínico. Acuerdo Ministerial No. 00030-2020 (Registro Oficial 248, 17-07-2020)

El Centro de Salud La Independencia forma parte de los establecimientos de salud de primer nivel de atención de la red del Ministerio de Salud Pública (MSP), por lo cual la normativa expuesta es de cumplimiento obligatorio para dicha Unidad de Salud, conforme se expone en la figura 1.

Figura 1

Estructura del Centro de Salud La Independencia



Fuente: (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)
Elaboración Propia

Estructura Financiera

El Centro de Salud La Independencia, no es una Entidad Operativa Desconcentrada (EOD), por tanto, no recibe asignación directa de recursos, dependiendo

administrativa y financieramente del Distrito 08D04 – Quinindé - Salud al que corresponde.

Estructura Operativa

El Centro de Salud La Independencia, presenta la estructura operativa de un centro de salud tipo A, que cuenta con profesionales para proporcionar atención en medicina general, familiar, odontología general, obstetricia; además de enfermeras, auxiliares de farmacia y técnicos en atención primaria de salud (TAPS). Ofreciendo atención tanto intramural como extramural, brindando cobertura a la población a través de los Equipos de Atención Integral de Salud (EAIS) (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

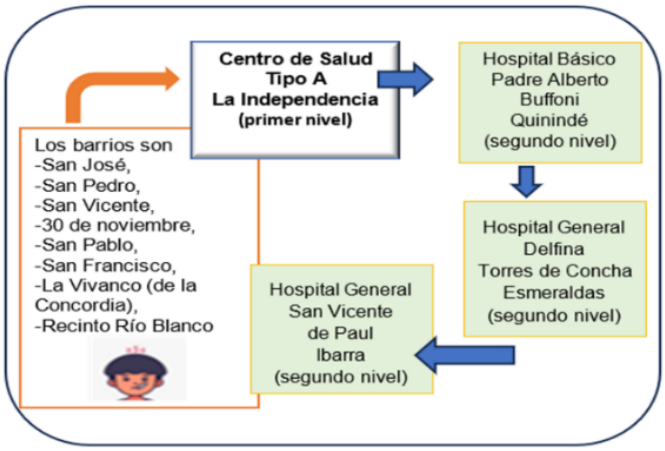
1.2.4. Oferta y Demanda de Servicios

1.2.4.1. Oferta (Red)

El Centro de Salud La Independencia forma parte de una red de servicios públicos de salud que tienen por objeto ser accesibles, equitativos, eficientes contribuyendo a cumplir el acceso universal, la atención integral e integrada, con orientación familiar y comunitaria. (Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2023)

Figura 2

Microred Centro de Salud La Independencia



Fuente: (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).
Elaboración Propia

1.2.4.2. Demanda de Servicios

La Independencia fue fundada el 25 de abril de 1955, con una población de 7854 habitantes, en su mayoría mujeres de etnia mestiza; existen también otras auto identificaciones étnicas como mulatos y negros que tienen menor predominio; la población se encuentra concentrada entre los 20 – 64 años, edad productiva, sin embargo, no toda la población tiene acceso a un trabajo estable y se dedican a la agricultura y quehaceres domésticos.

La mayoría, el 80,50% de la población total, son mestizos, seguidos de negros 5,11%, afroecuatorianos 3,31%, población mulata 2,62%, blancos 2,10%, montubio 1,71%, indígena 0,68% y el 0,9% de población que se auto identifica como otros (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

La agricultura es el ingreso económico principal de la comunidad, no obstante, existen numerosas labores que desempeñan los comuneros, entre las cuales se destacan: cargadores, carboneros, lavanderas, choferes, albañiles, empleadas domésticas, empleadas de industrias y empleados públicos (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

El 5,30% son analfabetos, el 60,54% de la población tiene estudios básicos, el 32,79% a cursado la secundaria, el 1,33% tiene estudios universitarios y el 0,04% tiene estudios de cuarto nivel universitario (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

Realizado un análisis más amplio de los determinantes sociales de la salud en la comunidad en estudio, se establece que existe:

1. Falta de delimitación territorial entre las provincias de Esmeraldas y Pichincha.
2. Descuido y despreocupación de la comunidad en mantener limpio el medio ambiente.
3. Consumo de agua insegura.
4. Auto prescripción de medicamentos por parte de pacientes.
5. Alta incidencia de infecciones respiratorias agudas.
6. Prevalencia de parasitosis.
7. Afecciones de la piel.
8. Situación económica desfavorable en varias familias.

Los principales problemas que se describen a continuación están relacionados con el perfil epidemiológico de la comunidad.

Tabla 1

Determinantes Sociales

DETERMINANTES SOCIALES	Magnitud	Severidad	Efectividad	Factibilidad					TOTAL
				Pertinencia	Economía	Recursos	Legalidad	Aceptabilidad	
	(0-10)	(0-10)	(0.5-1,5)	(0-1)	(0-1)	(0-1)	(0-1)	(0-1)	
Estilos de vida no saludables	8	8	1	1	0	1	1	0	20
Baja o nula higiene en las viviendas	9	9	1	1	0	1	1	1	23
Consumo de agua inseguro	8	8	1	1	0	1	1	1	21
Proliferación de vectores a causa de falta de eliminación de reservorios	8	8	1	1	1	1	1	1	22
Incorrecta eliminación de desechos	7	7	1	0	0	1	1	1	18
Falta de servicios básicos	6	6	1	1	0	1	1	0	16
Hacinamiento en los hogares	6	6	1	0	1	1	1	0	16

Fuente: (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

En consecuencia:

Las principales causas de morbilidad desde enero a noviembre de 2023 fueron: enfermedades no transmisibles: hipertensión esencial, diabetes mellitus; la rinofaringitis que afecta a toda la población; la parasitosis evidenciada en la mayoría de los menores de 19 años, las infecciones de vías urinarias, vaginitis y demás. (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

1.2.5. Análisis Geoespacial y Geopolítico

Análisis Geoespacial

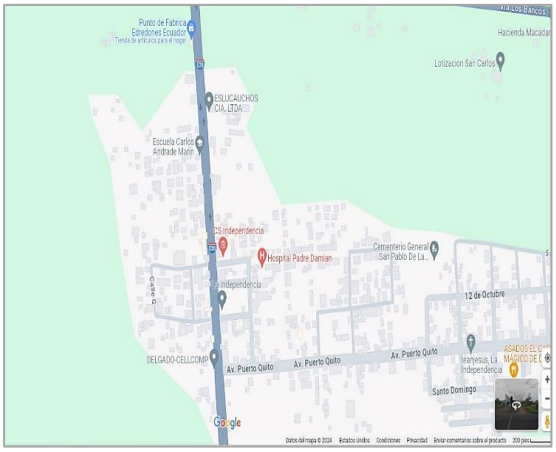
El Centro de Salud La Independencia está ubicado en la provincia de Esmeraldas, cantón Quinindé, La Unión, La Independencia. La Independencia se encuentra ubicada en el noroeste de la provincia de Pichincha y al suroeste de la provincia de Esmeraldas, aproximadamente a 48 Km. de Santo Domingo de los Tsáchilas y a 5 Km de La

Concordia. Cuyos límites son: al norte, el Río Blanco en Puerto Quito; al sur, La Concordia; al este, Santo Domingo de los Tsáchilas y Puerto Quito y al oeste, La Unión y el Cantón Quinindé (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

Figura 3

Ubicación Centro de Salud La Independencia

Establecimiento	LA INDEPENDENCIA
Tipo De Establecimiento	CENTRO DE SALUD
Dirección	BARRIO SAN PABLO DIAGONAL AL AGUA POTABL
Parroquia	LA UNIÓN
Area De Descripción	QUININDE
Provincia	ESMERALDAS
Cantón	QUININDÉ
Distrito	08D04



Fuente: Google Maps. Derechos reservados Google 2024.

La principal vía de acceso a la comunidad es la Panamericana llamada también Av. Pedro Vicente Maldonado, una vía de primer orden que comunica la costa con la sierra por el noroccidente del país; otra vía de acceso es la vía Los Bancos, la misma que comunica a La Independencia con la parroquia La Concordia (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Se encuentra a 520 msnm, cuenta con un clima subtropical entre cálido-húmedo, con una temperatura media de 25°C, que varía entre 24 y 26 °C; y, precipitaciones fluviales que van desde los 2000 hasta los 2500cc de agua (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

Análisis Geopolítico

La Constitución de la República en su Art. 32, determina que “la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir” (Constitución de la República, 2008)

1.2.6. Oferta de Servicios (Establecimiento de Salud)

Siguiendo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud con enfoque Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS – FCI) conforme a su población, en la Unidad de Salud, La Independencia, se han conformado 3 Equipos de Atención Integral en Salud (EAIS), de los cuales, los dos médicos abarcan la atención de toda la población.

Cada equipo tiene la responsabilidad de garantizar la atención integral de las familias asignadas y de cada uno de sus integrantes, a través de la aplicación de la ficha familiar, la identificación de riesgos y necesidades de salud, la implementación y seguimiento de planes de intervención, a fin de garantizar la continuidad de la atención a través de la referencia y contrarreferencia (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

Servicios de Salud que brinda la Unidad Operativa:

a) Medicina Preventiva:

- Atención de niño sano.
- Atención de adolescentes.
- Atención integral del adulto mayor.
- Control prenatal.
- Control postparto.
- Planificación familiar.
- Estrategia Nacional de Inmunización (ENI)
- Control odontológico.
- Programas de promoción de salud intra y extramural.
- Visitas domiciliarias.
- Tamizaje de cáncer: bucal, mama, cérvico uterino
- Tamizaje metabólico neonatal.
- Brigadas médicas

b) Medicina Curativa:

- Consulta externa de medicina familiar.
- Consulta externa de obstetricia.
- Atención odontológica.

- Visitas domiciliarias.
- Atención de pacientes con discapacidad.
- Programa de control de tuberculosis

En los recintos, la mayoría de la población es afiliada al Seguro Campesino (90%), sin embargo, muchos pacientes prefieren la atención en establecimientos del Ministerio de Salud Pública (MSP) debido a las dificultades al momento de acceder a la atención en los dispensarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Dentro de los barrios de La Independencia la situación es inversa, pues la mayoría de los pacientes no cuenta con afiliación al Seguro Social y acude o a las instituciones particulares o las unidades operativas del MSP ubicadas en La Independencia, La Concordia y Puerto Quito (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Población Atendida

La población de La Independencia presenta diferentes problemas de salud, la mayoría relacionados con las condiciones de insalubridad, las enfermedades más prevalentes en la infancia son las infecciones respiratorias agudas y las infecciones de la piel, sobre todo en niños de 1 a 5 años. Las parasitosis son muy frecuentes en niños de 5 a 9 años. En la adolescencia las infecciones más prevalentes son las faringitis agudas, el resfriado común, los embarazos a edades tempranas (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

Entre los 20 – 64 años, las infecciones más frecuentes en mujeres son las de vías urinarias y las infecciones de vías respiratorias inferiores además empiezan a surgir las enfermedades no transmisibles como la diabetes y la hipertensión (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Muchos de los pacientes tanto crónicos como adultos mayores durante los meses de pandemia dejaron de asistir a la casa de salud para el seguimiento de sus patologías, enviando a sus familiares para el retiro de medicación.

Además, de que, en los meses posteriores, la Unidad Médica presentó desabastecimiento de medicamentos por lo que muchos de los pacientes debieron buscar una forma particular de comprar su medicación.

Actualmente, se han retomado las actividades con el Club de Enfermedades Crónicas y se ha conseguido nuevamente éxito en su asistencia, pero aún se continua con el problema de la escasez de medicamentos lo cual dificulta su correcto seguimiento (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023).

Tabla 2

Atención mensual por especialidades del Centro de Salud La Independencia

ATENCIONES POR ESPECIALIDAD					
ATENCIONES					
MESES	MEDICINA	ODONTOLOGÍA	OBSTETRICIA	NUTRICION	TOTAL
ENERO	3127	430	76	15	**3648**
FEBRERO	2932	334	614	0	**3880**
MARZO	2394	252	747	0	**3393**
ABRIL	2595	328	651	0	**3574**
MAYO	2320	259	634	0	**3213**
JUNIO	2978	157	333	0	**3468**
JULIO	3411	146	267	0	**3824**
AGOSTO	2754	147	234	0	**3135**
SEPTIEMBRE	3208	148	0	0	**3356**
OCTUBRE	2585	121	0	0	**2706**
NOVIEMBRE	2965	61	0	0	**0**
TOTAL	**31269**	**2383**	**3556**	**15**	**37233**

Nota: Durante el periodo de enero a noviembre de 2023, se realizaron un total de 37.233 atenciones, de las cuales 24.973 correspondieron a atenciones de prevención y 12260 por morbilidad (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

El mes más alto de atención de medicina es julio con 3411 atenciones; en el caso de obstetricia, el récord se evidencia en el mes de marzo con 747 atenciones; odontología es enero el mes con mayor número de atenciones, 430. (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Grupos de Atención Prioritaria

La Constitución de la República (2008) en el Art. 35 determina:

> Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad

(Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Además, se consideran como vulnerables a diversos grupos de la población entre los que se encuentran las niñas, los niños y jóvenes en situación de calle, los migrantes y la población indígena, que más allá de su pobreza, viven en situaciones de riesgo.

Dentro de la población atendida en el Centro de Salud La Independencia, se proporciona atención a grupos prioritarios y vulnerables en función de la política pública establecida para aquellos que históricamente, por su condición social, económica, cultural y política, edad, origen étnico se encuentran en condición de riesgo, lo que les impide incorporarse adecuadamente al desarrollo y acceder a mejores condiciones de vida, al buen vivir. (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Según el Análisis Situacional Integral de Salud del Centro de Salud La Independencia, en el 2023, se proporcionó atención a 1877 usuarios dentro de estos grupos de atención prioritaria, conforme el siguiente detalle:

Tabla 3

Número de Pacientes de Grupos Prioritarios

GRUPOS PRIORITARIOS	Número de Pacientes
Adultos mayores	744
Personas con patología crónica (no transmisibles)	543
Niños menores de 2 años	432
Mujeres embarazadas	98
Personas con discapacidad	60
TOTAL	1877

Fuente: (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Entre las atenciones proporcionadas a los grupos prioritarios se encontraron atención a Enfermedades No Transmisibles (ENT) y Adulto Mayor (AM). La tendencia demográfica hacia el envejecimiento de la población ha obligado a potenciar las políticas de prevención para tratar de reducir el número y la gravedad de los enfermos, los que irán creciendo a medida que aumente la esperanza de vida.

En este sentido, se proporcionaron 358 atenciones de primera vez y 878 subsecuentes. (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Demanda de Servicios Insatisfecha

El Centro de Salud La Independencia, por sus características intrínsecas como establecimiento de salud tipo A, por su capacidad resolutiva limitada, gestiona la atención de pacientes con cuadros clínicos de mayor complejidad a través del sistema de referencia y contrarreferencia, para la resolución de los casos en unidades del siguiente nivel, que cuenten con el talento humano, infraestructura, equipamiento e insumos requeridos para solucionar los requerimientos de los pacientes.

Los problemas de salud que no pueden ser resueltos en el Centro de Salud La Independencia, los más frecuentes son los relacionados con los Servicios de Ginecología y Obstetricia, seguidos por los de Nutrición, Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría y Psicología.

Con respecto a las patologías que por su complejidad deben ser referidas a establecimientos de salud de mayor nivel de atención se encuentran la preeclampsia, la hemorragia postparto, la sepsis puerperal, la desnutrición severa, el abdomen agudo, la colelitiasis aguda, las hernias inguinales y umbilical pediátrica, el testículo no descendido, la diabetes mellitus insulinodependiente con complicaciones circulatorias periféricas, la insuficiencia renal crónica, los trastornos de personalidad, la depresión, la ansiedad y la esquizofrenia, entre otras.

1.3. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA

1.3.1. Planteamiento del Problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los gobiernos de todo el mundo tienen la responsabilidad de garantizar que sus sistemas de salud respondan a las necesidades de su población con eficacia y eficiencia, basando sus modelos de salud en la Atención Primaria (APS).

Para dar cumplimiento a esta premisa, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador a través de sus establecimientos de salud gestiona consultas médicas que puede ser individuales o colectivas, que pueden darse en ambiente rural o urbano, en domicilio o en unidades de salud, en diferentes niveles de atención y en estos años, incluso por medios digitales y de comunicación (telefónicas y telemedicina) (Ministerio de Salud Pública, 2020).

Así como la tecnología ha apoyado a la telemedicina, también al agendamiento de citas médicas, que se realiza a través del call center, por redes sociales o mensajería ha avanzado (Ministerio de Salud Pública, 2023) sobre todo en las zonas urbanas. Sin embargo, en las zonas rurales del país, el contexto es otro, así se evidencia que, en el caso del Centro de Salud de La Independencia, área geográfica en la cual el 65% de la población se encuentra en situación de pobreza, con grupos vulnerables que requieren de bonos del Gobierno Central para subsistir, el proceso de agendar y reagendar constituye un nudo crítico (Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia, 2023)

Además, el tema cultural, hace que los pacientes frente a sus requerimientos de salud acudan directamente al área de admisión del establecimiento de salud más cercano a su domicilio (Ministerio de Salud Pública, 2023). Por lo cual, dicha demanda de atención provoca una sobrecarga de pacientes que no siempre son atendidos y, que finalmente ocasiona deterioro de sus enfermedades al no recibir un seguimiento oportuno, lo que desencadena complicaciones que pueden en algún momento requerir atención en otros niveles de mayor complejidad y, por tanto, mayores costos.

El Centro de Salud La Independencia identificó que la demanda espontánea por parte de la población de diferentes parroquias que acuden por atención médica provoca varios problemas, entre ellos: congestionamiento en el área de consulta externa, lo que provoca falta de espacio físico para dar una atención eficiente, ocasionando inconformidades tanto en el usuario externo como en el interno por la mala atención brindada.

Considerando que la mayor parte de pacientes que acuden por demanda espontánea vienen de lugares alejados y en muchos casos son pacientes crónicos o de grupos prioritarios o vulnerables, la atención debe ser dada en las mejores condiciones posibles.

En este contexto, este proyecto de investigación aplicada, para la selección y priorización de la problemática a intervenir utilizó la Matriz de Selección y Priorización del Problema.

Tabla 4

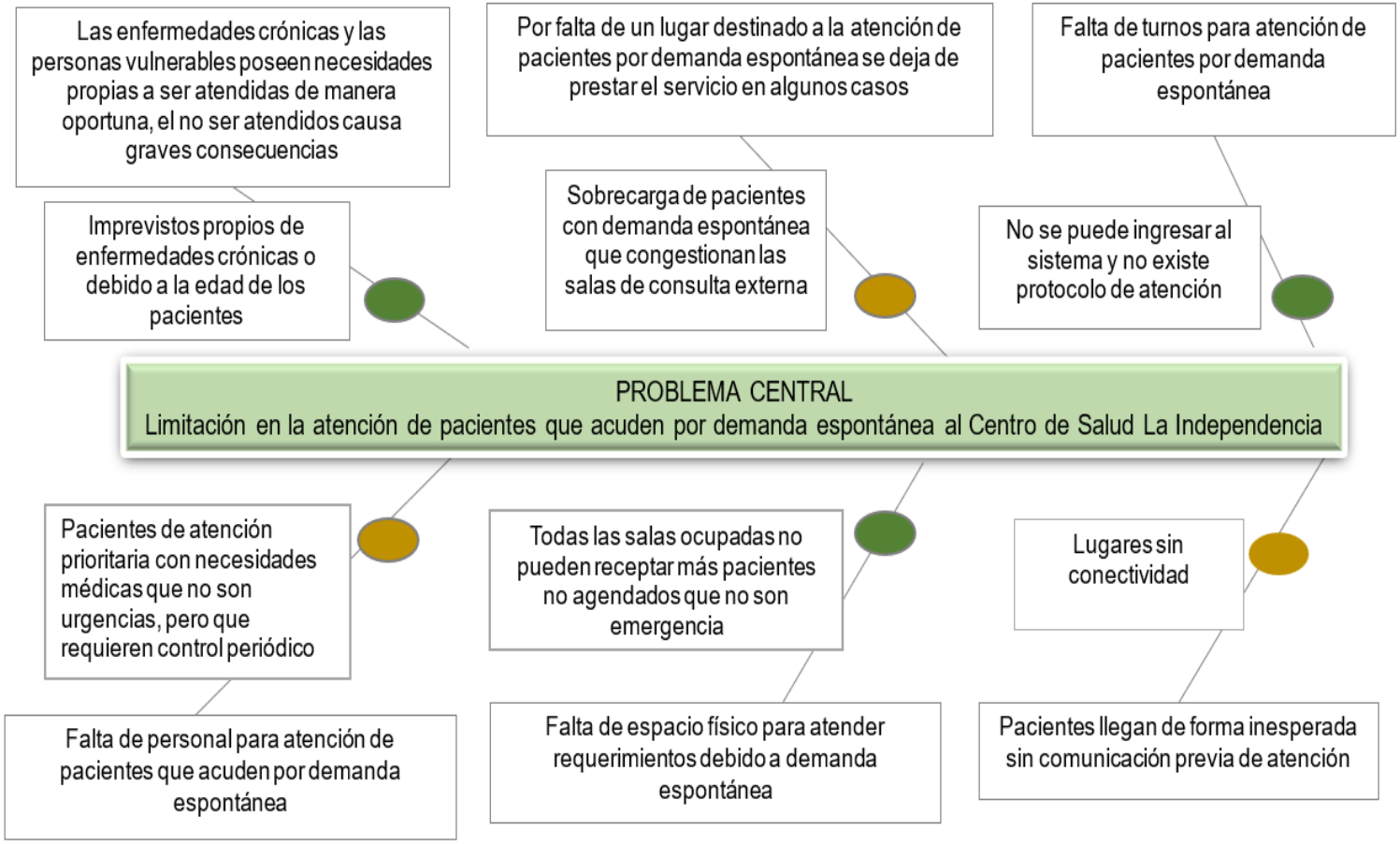
Matriz de selección y priorización del problema

PROBLEMA	FRECUENCIA	IMPORTANCIA	VULNERABILIDAD	PUNTAJE
Problema 1: Personal operativo limitado por lo que no se efectiviza la atención de pacientes que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud	5	5	5	**15**
Problema 2: Falta de espacio físico para atender a pacientes que requieren atención prioritaria que acuden al Centro de Salud por demanda espontánea	4	5	5	14
Problema 3: Falta de comunicación para la obtención de turnos de atención médica	4	5	4	13

Elaboración propia

Figura 4

Árbol de Problemas: Causa Efecto



Elaboración propia

1.3.2. Justificación del planteamiento del problema

La Ley de Derechos y Amparo del Paciente, con su última modificación en el (2006), indica en el Art.1. el centro de salud "es una entidad del sistema de servicios de salud pública o privada, establecida conforme a la Ley para prestar a las personas atención de salud integral de tipo ambulatorio y de internamiento" y en su Art.2 "…todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente …" (Normativa Ley de Derechos y Amparo del Paciente, 2006)

Las consecuencias de no atender oportunamente a pacientes que pueden estar cursando una enfermedad que requiere control periódico como las enfermedades no transmisibles y que pueden ser controladas en primer nivel son extremadamente graves, pues complicaciones como enfermedad cardíaca, ceguera, insuficiencia renal crónica, insuficiencia vascular que puede terminar en amputaciones, accidentes cerebro vasculares, por ejemplo. En salud, una atención de calidad es tan importante, que su ausencia tiene repercusiones no solamente sobre la eficiencia del sistema de salud o la percepción que los ciudadanos tienen de él, sino que, literalmente, puede costarles la vida. (Calderón, 2018)

Un nuevo reporte del *Lancet Global Health Comission* sobre los sistemas de salud de alta calidad revela que en los países de pequeños y medianos ingresos—que son la mayoría en América Latina y el Caribe—mueren más de 8 millones de personas por enfermedades que pudieran ser perfectamente tratables por los sistemas de salud. (Calderón, 2018)

La estructura gestionada desde el MAIS propone una organización del sistema de salud, sin embargo, su implementación todavía presenta desafíos, pues la existencia de "largos tiempos de espera es un problema común en hospitales y centros de salud urbanos en el Ecuador" (Ministerio de Salud Pública, 2019)

Aguirre (2023) en su investigación sobre la implementación del modelo de atención integral de salud centrado en la persona para el control de enfermedades crónicas en unidades de primer nivel, analiza cómo repercute en el paciente la falta de atención médica, las enfermedades que pueden ser atendidas en menor tiempo de espera y que evitan lesiones permanentes o la mortalidad.

1.3.3. Objetivos General y Específicos del plan para la prestación de servicios

Objetivo General

Diseñar un plan de gestión gerencial para la efectiva atención de pacientes de grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud Tipo A de La Independencia.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de los servicios que presta el Centro de Salud Tipo A de La Independencia en relación con la atención de pacientes que acuden por demanda espontánea.
- Definir y proponer un proceso para la atención de pacientes con demanda espontánea, que incluya flujos, el talento humano requerido y la optimización del que existe en la Unidad Médica; así como la infraestructura y el equipamiento necesarios.
- Determinar los criterios de inclusión para la atención de pacientes prioritarios a ser atendidos bajo esta modalidad.

1.3.4. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

- **Talento Humano:**

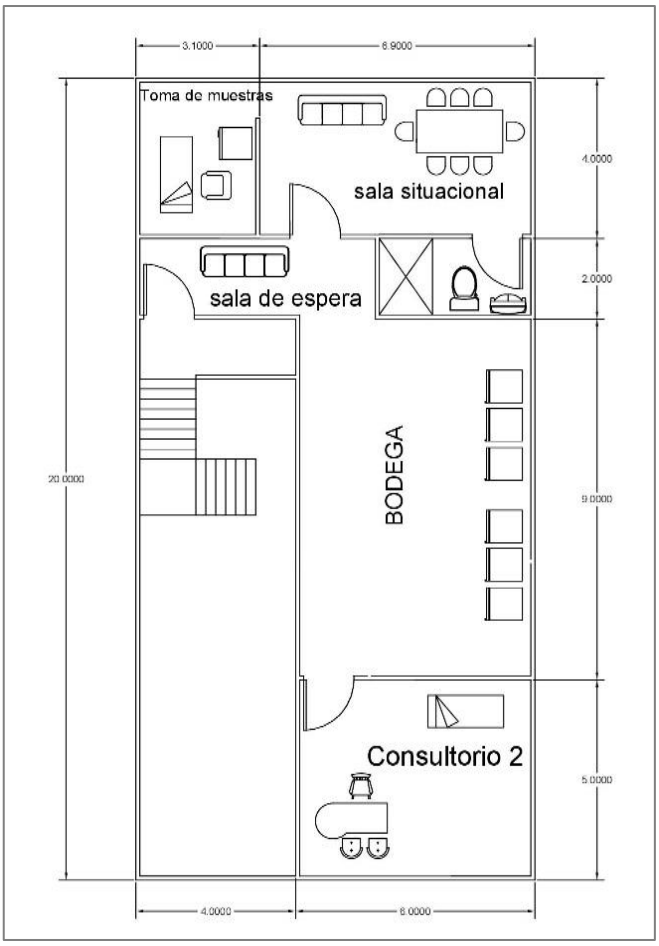
Se cuenta con personal de salud rural asignado al Centro de Salud de La Independencia, lo cual es una oportunidad para que, una vez establecidos los flujos necesarios se pueda brindar el servicio a los pacientes de grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea.

- **Infraestructura:**

Por un lado, en la planta alta están ocupados todos los espacios, distribuidos para la atención y en la planta baja se encuentra una bodega que cuenta con un espacio de 8 mt x 6,9 mt aproximadamente, lo que sobrepasa la necesidad de almacenamiento, por lo cual, se considera pertinente, optimizar el uso de ese espacio para la atención de pacientes que acuden por demanda espontánea.

Figura 4

Planta Baja del Centro de Salud La Independencia



Nota. Se elaboró en función de las medidas aproximadas de las áreas, a fin de ejemplificar la distribución de la infraestructura.

Fuente: Centro de Salud La Independencia

CAPÍTULO II

2.1. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Metodología

La metodología que se utiliza en esta investigación es cualitativa. Para Bedregal *et al.*, en el ámbito de la salud, es un enfoque metodológico que busca comprender y explorar fenómenos complejos relacionados con la salud desde una perspectiva más profunda. Aquí están algunos aspectos clave, como son, el objeto de estudio que en la investigación cualitativa está constituido por percepciones, emociones y creencias. Se centra en comprender cómo las personas experimentan la salud, las enfermedades y los servicios de atención médica. En resumen, la investigación cualitativa en salud nos permite explorar y comprender las experiencias humanas y los contextos sociales relacionados con la salud, lo que a su vez contribuye a mejorar los servicios y la atención médica. (2017, p. 374)

Técnicas de Investigación y Herramientas

La presente investigación cualitativa emplea como herramientas de investigación para la recolección de información, fuentes primarias bibliográficas obtenidas del Modelo Integral de Atención en Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI) y Acuerdos Ministeriales emitidos por el Ministerio de Salud Pública a fin de dar sustento teórico para el análisis en el presente trabajo de investigación. Además, encuestas para realizar un sondeo de información respecto del criterio de los encuestados, para ello véase Anexo 2.

Las encuestas fueron aplicadas a dos grupos: los usuarios del Centro de Salud La Independencia que acudieron a su consulta por agendamiento, en un total de 32 usuarios de manera aleatoria en cuanto a edad y requerimiento; y, al personal operativo del Centro de Salud La Independencia que se encontraba laborando, con un total de 10 encuestados dentro ellos médicos rurales, odontólogos, obstetras, médico general, técnicos de atención primaria de salud y admisionista, previamente a partir del consentimiento informado para el uso de dicha información, dando a conocer que la misma será utilizada para el

desarrollo del presente trabajo de investigación, siendo su uso exclusivamente con fines académicos.

Las encuestas contienen un total de 6 preguntas en torno a la implementación de un consultorio para la atención de grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea y a aquellos usuarios que, sin ser parte de grupos prioritarios, debido a barreras de acceso geográficas, se los incluye ya que la atención en salud es un derecho constitucional.

Resultados de Encuesta a usuarios del Centro de Salud La Independencia

Tabla 5

Resultados de Encuesta a Usuarios del Centro de Salud La Independencia

Preguntas	muy satisfecho	satisfecho	ns/ nc	poco satisfecho	insatisfecho
1. ¿Cómo se siente con los servicios médicos que presta el Centro de Salud La Independencia?	23	5	3	0	1
2. ¿Usted ha venido sin agendar cita previa y cómo se le ha atendido?	6	24	0	1	1
3. ¿Si usted tiene una enfermedad crónica, se le atendió con preferencia?	25	5	0	2	0
4. ¿Con respecto al agendamiento de citas médicas, a usted le parece que la cita agendada fue oportuna de acuerdo con su necesidad?	4	2	1	6	19
5. ¿Cómo se sentiría usted si el Centro de Salud La Independencia implementaría una atención prioritaria a pacientes con enfermedades crónicas que acuden por demanda espontánea?	32	0	0	0	0
6. ¿Usted recomendaría los servicios del Centro de Salud La Independencia?	30	2	0	0	0
Totales	**120**	**38**	**4**	**9**	**21**

Elaboración propia

*ns/no sabe *nc/ no conoce

Con respecto a la *pregunta P1* sobre *¿Cómo se siente con los servicios médicos que presta el Centro de Salud La Independencia?* Los usuarios casi en su totalidad han manifestado que se sienten muy satisfechos; mientras que en la *pregunta P2* sobre *¿Usted ha venido sin agendar cita previa y cómo se le ha atendido?* La mayoría de los encuestados se sienten satisfechos.

Mientras que en la *pregunta P3* sobre *¿Si usted tiene una enfermedad crónica se le atendió con preferencia?* Indicaron estar muy satisfechos en la mayoría; y, en la *pregunta P4* sobre *¿Con respecto al agendamiento de citas médicas, a usted le parece que la cita agendada fue oportuna de acuerdo con su necesidad?* Han contestado que el agendamiento de las consultas les tiene insatisfechos, debido a que en muchas ocasiones el sistema les otorga citas a destiempo cuando su enfermedad, muchas veces ha sido resuelta de manera particular.

Con respeto a la *pregunta P5* sobre *¿Cómo se sentiría usted si el Centro de Salud La Independencia implementaría una atención prioritaria a pacientes con enfermedades crónicas que acuden por demanda espontánea?* La totalidad de los encuestados opina que están muy satisfechos y en la *pregunta P6 ¿Usted recomendaría los servicios del Centro de Salud La Independencia?*, la mayoría lo recomendaría.

Resultados de Encuesta al personal que labora en el Centro de Salud La Independencia

Tabla 6

Resultados de Encuesta al personal que labora en el Centro de Salud La Independencia

Pregunta	si	no
1. ¿Debería el Centro de Salud La Independencia atender pacientes vulnerables y prioritarios, sin agendamiento previo?	9	1
2. ¿Usted considera que los profesionales rurales pueden apoyar con la atención de pacientes crónicos que acuden por demanda espontánea?	10	0
3. ¿Cree usted que, el espacio de la bodega podría ser readecuado para brindar servicio a pacientes crónicos que acuden por demanda espontánea?	9	1

4. ¿Considera usted que creado el sistema de centro de atención telefónica (Phuyu Salud) para atención médica, se podría gestionar el servicio de atención a grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea?	10	1
5. ¿Cree usted que, si existiera un servicio de atención a grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea, se debería asignar personal para la atención?	10	0
6. ¿Considera usted, que se debería difundir que el Centro de Salud de La Independencia mejorará la calidad de la atención incrementando un servicio de atención a grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea?	10	0
Total	**58**	**3**

Elaboración propia

Los resultados de las encuestas muestran un equilibrio como resultado general y en cada una de las preguntas, el personal operativo del Centro de Salud La Independencia está de acuerdo en iniciar un proyecto de gestión gerencial para la creación e implementación de un servicio para atención de pacientes de atención prioritaria que acuden por demanda espontánea, con el apoyo del personal de salud permanente apoyados por profesionales que se encuentran cursando su año rural con la correspondiente capacitación, para lo cual se optimizaría el espacio de la bodega para para el funcionamiento de un consultorio adicional que prestaría atención a estos pacientes.

2.2. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

Gestión Gerencial de la Dirección

La Dirección, es la función administrativa que comprende los esfuerzos del proceso gobernante para estimular un desempeño elevado por parte de los trabajadores tanto de manera individual como colectiva (Blanco, 2017). Por lo que la gestión gerencial es fundamental, en el Centro de Salud La Independencia, de acuerdo con su diagnóstico situacional, se encuentra que:

Tabla 7

Análisis FODA de la Administración Técnica

Fortalezas	• Buena reputación de la institución • Predisposición a la mejora de la calidad de la atención
Debilidades	• Las decisiones de la Administración Técnica dependen de la aprobación de la Dirección Distrital
Oportunidades	• Apertura para presentar un plan de mejora continua
Amenazas	• Rotación de autoridades

Elaboración propia

Gestión Estratégica de Comunicación, Prensa e Imagen

El Ministerio de Salud Pública como Autoridad Sanitaria Nacional, núcleo del pensamiento estratégico del Sistema Nacional de Salud que genera la política pública, planifica, regula, controla la provisión y conducción de la red de servicios y las actividades relacionadas con la salud cuenta con un sistema de gestión que va regido por el nivel nacional (Planta Central), hasta un nivel local (direcciones distritales) para una adecuada coordinación y monitoreo de las prestaciones de servicios. (Ministerio de Salud Pública, 2013)

El primer nivel de atención no cuenta con una gestión de marketing. En ese sentido, la gestión comunicacional sigue los lineamientos de la Dirección Nacional de Comunicación, Imagen y Prensa, que se emiten al nivel desconcentrado con el propósito de informar, difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas. (Ministerio de Salud Pública, 2023)

Es por cuanto que se ha establecido en su análisis situacional, que se representa en la siguiente tabla:

Tabla 8

Análisis FODA de la Gestión de Comunicación, Imagen y Prensa

Fortalezas	• Gestión comunicacional para relevar la reputación y credibilidad del Centro de Salud en la comunidad • Accesibilidad a los programas de promoción a través de medios de comunicación masivos • Se difunde la atención extramural amplia
Debilidades	• Una extensa extensión de territorio para cobertura • Limitaciones presupuestarias • Barreras culturales y educacionales
Oportunidades	• El uso de plataformas digitales • Enfoque de prevención y promoción de salud • Uso de redes sociales para promocionar servicios y ofrecer información a la comunidad
Amenazas	• Propagación de información errónea • Regulaciones gubernamentales en cuanto a publicidad y comunicación

Elaboración propia

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) respecto de la gestión de recursos humanos la define como "el conjunto de procesos y actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a los trabajadores de las organizaciones de salud para alcanzar los objetivos sanitarios establecidos". (Molina et al., 2016)

El talento humano es fundamental en los servicios de salud, y por ende, la gestión en salud debe centrarse en su desarrollo, ya que en las últimas décadas la gestión administrativa de atención primaria se convirtió en un reto importante para el personal de salud, debido a que con anterioridad la gestión estaba delegada a profesionales administrativos que únicamente se limitaban a facilitar recursos humanos, financieros y materiales para la prestación de servicios, con escaso conocimiento sobre la problemática y necesidades en salud de la comunidad.

En la actualidad gracias al Análisis de Situación Integral de Salud (ASIS) que se realiza a nivel local y con la participación plena del personal de la institución de salud y la comunidad, se hace posible el conocimiento de las problemáticas y necesidades de las comunidades, permitiendo establecer estrategias para incidir en los determinantes de

salud de una comunidad, logrando así mejorar la calidad de vida de sus habitantes. (Redondo, 2004)

En el Centro de Salud La Independencia en relación con la gestión administrativa y de recursos humanos, se ha establecido en su análisis situacional, que:

Tabla 9

Análisis FODA de la Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Fortalezas	• El Centro de Salud La Independencia cuenta con una adecuada gestión administrativa y recursos humanos calificados • Cuenta con predisposición a la generación de un proyecto que mejore la calidad de la atención
Debilidades	• Cantidad mínima de personal administrativo • Falta de capacitación sobre la gestión para la atención de pacientes que acuden por demanda espontánea
Oportunidades	• Los profesionales de salud que están cursando su año rural pueden apoyar la atención oportuna a los pacientes de atención prioritaria que acuden por demanda espontánea
Amenazas	• Que la demanda crezca y sobrepase la capacidad de atención del personal con el que cuenta el Centro de Salud

Elaboración propia

Gestión Financiera

El financiamiento de la salud en diferentes regiones del mundo se basa en variables macroeconómicas, demográficas y fiscales y tiene tres funciones principales: recaudación de ingresos, acumulación y gestión de recursos financieros y compra de servicios sanitarios. En Ecuador, el sistema público de salud ha tenido un financiamiento segmentado, con diferentes fuentes y mecanismos de gestión, lo que resulta de la conformación histórica de los sistemas de salud en América Latina y el Caribe. La gestión actual del financiamiento público no se adapta a las necesidades de la reforma del sistema, por lo que requiere recursos suficientes y una gestión eficiente para contribuir a la sostenibilidad y avanzar hacia la cobertura universal de salud. (Villacrés y Mena, 2017)

El Ministerio de Salud Pública (MSP) propuso una reforma del financiamiento público de la salud en Ecuador para abordar la segmentación existente en el sistema. Esta reforma buscaba la mancomunación de fondos, que implicaría agrupar recursos

financieros prepagados y gestionarlos para distribuir de manera más equitativa los riesgos de salud entre la población. Este enfoque, común en países que aspiran a la cobertura universal de salud, se implementa mediante el pago per cápita ajustado por riesgo en el primer nivel de atención, en lugar del presupuesto histórico.

Este sistema, que combina elementos prospectivos y retrospectivos, comparte los riesgos entre el pagador y el prestador. La reforma también se alinea con la Constitución de Ecuador, que establece la distribución de recursos públicos según criterios poblacionales y de necesidades de salud. Es esencial mantener un equilibrio entre cobertura, cartera de servicios y proporción de gastos cubiertos para avanzar hacia la cobertura universal de salud. (Villacrés y Mena, 2017)

En el Centro de Salud La Independencia con respecto a la gestión financiera, se ha establecido en su análisis situacional, que:

Tabla 10

Análisis FODA de la Gestión Financiera

Fortalezas	• Acceso a financiamiento público como base sólida de recursos • Apoyo gubernamental local y nacional
Debilidades	• Presión sobre recursos existentes que podrían verse afectados por la demanda espontánea • Limitaciones presupuestarias que impiden la adquisición de equipamiento y contratación de personal adicional
Oportunidades	• Colaboración de organizaciones externas no gubernamentales • Captación de recursos a través de donaciones de empresas locales o actores locales
Amenazas	• Desabastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos para lo cual se requiere financiamiento • Crisis de salud pública como pandemias o brotes de enfermedades, ejerciendo presión sobre los recursos financieros y humanos del Centro de Salud

Elaboración propia

Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

En el Centro de Salud La Independencia con respecto a la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, se ha establecido en su análisis situacional, que:

Tabla 11

Análisis FODA de la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fortalezas	• Se dispone del Programa de Registro de Atenciones de Salud (PRAS) para el registro de pacientes y acceso a información actualizada y digitalizada • Mejoras en la coordinación y comunicación interna entre el personal médico y administrativo • Posibilidad de monitoreo y análisis de datos de salud • Existen clubes de los distintos grupos prioritarios para el tema de comunicaciones por WhatsApp
Debilidades	• Limitaciones de infraestructura tecnológica como acceso a internet o equipos informáticos obsoletos • Riesgo de seguridad de datos que pueden exponer los datos de salud del Centro de Salud
Oportunidades	• Implementación de sistemas de telemedicina • Habilitación de línea gratuita para el agendamiento de citas médicas y atenciones especializadas en salud mental
Amenazas	• Costos de implementación y mantenimiento de sistemas de tecnologías y comunicaciones • Avances tecnológicos rápidos conllevando a requerir inversiones continuas para actualizaciones y capacitación del personal • Resistencia al cambio por parte del personal y los pacientes a la atención de salud mediante el uso de tecnología

Elaboración propia

Gestión de los Servicios del Centro de Salud La Independencia

En el Centro de Salud La Independencia con respecto a la gestión de los servicios como establecimiento de salud de primer nivel, tiene una cartera de servicios establecida conforme normativa, generando una muy buena cobertura desde su existencia a la fecha.

En su análisis situacional respecto a esta investigación, que:

Tabla 12

Análisis FODA de la Gestión de Servicios de Atención

Fortalezas	• Recursos humanos capacitados y especializados en atención médica • Predisposición del personal de salud para la capacitación para manejo de pacientes que acuden por demanda espontánea • Colaboración con otras instituciones de salud para referencia y contrarreferencia de pacientes
Debilidades	• Escasez de recursos financieros para la inversión en herramientas tecnológicas y mejora de la infraestructura • Falta de coordinación entre personal administrativo y personal médico • Limitaciones en la disponibilidad de medicamentos y suministros médicos
Oportunidades	• Implementar tecnología de la información para mejora de gestión de paciente • Programas de capacitación para el personal en áreas específicas de atención médica • Colaboración con organizaciones de la comunidad para promoción de salud y prevención de enfermedades
Amenazas	• Aumento de la demanda de servicios de salud debido a factores de demográficos o epidemiológicos • Cambios en política de financiamiento público que pueden reducir los recursos disponibles • Riesgo de brotes de enfermedades contagiosas que pueden sobrecargar el sistema de salud

Elaboración propia

CAPÍTULO III

3.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1.1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1.1.1. Análisis del Entorno Social

La Independencia tiene una gran cantidad de recintos, que en su gran mayoría cuentan con acceso a la atención de primer nivel. La comunidad más cercana se llama Ciudad Perdida, la que dispone de transporte urbano y posteriormente se continua a pie, mientras que la población más distante es El Azul, cuyo camino empedrado dificulta la movilización debido a la escasa disponibilidad de transporte.

El Centro de Salud La Independencia pertenece al Distrito 08D04 Quinindé – Salud y es el único establecimiento de este nivel en el sector que proporciona extensa cobertura a poblados y recintos cercanos.

3.1.1.2. Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)

El Centro de Salud La Independencia está ubicado en el Barrio San Pedro y cubre una población de 7854 habitantes, de los cuales los adultos mayores son 495.

En general, la tendencia demográfica al envejecimiento obliga a potenciar las acciones de promoción de la salud (estilos de vida saludables) así como prevención de las enfermedades para tratar de reducir el número y la gravedad de los enfermos, que irá creciendo a medida que aumente la esperanza de vida.

Por otro lado, en virtud de la cartera de servicios del establecimiento de salud, de que constituye la única opción para la población del sector, de que existen habitantes de sectores dispersos muy distantes y que, por tanto, tienen barreras de acceso, se considera de fundamental importancia la atención oportuna de los pacientes que acuden por demanda espontánea.

Figura 5

Análisis de la Industria de Servicios de Salud en relación con el Centro de Salud La Independencia

Elaboración propia

3.1.1.3. Análisis FODA

FODA DEL CENTRO DE SALUD LA INDEPENDENCIA

Realizar análisis exhaustivos en las empresas es esencial para poder intervenir de manera efectiva en la creación, implementación y seguimiento de estrategias con el fin de evaluar y controlar su efectividad. La matriz FODA se presenta como una herramienta viable para llevar a cabo este análisis organizacional, centrándose en los factores que influyen en el logro de los objetivos; este enfoque motivó la creación de este análisis para su difusión y aplicación. (Ponce Talancón, 2007)

Tabla 13

FODA del Centro de Salud La Independencia

ANÁLISIS INTERNO
FORTALEZAS
F1. Contar con un equipo experimentado y capacitado en el manejo de situaciones urgentes y variadas.
F2. La disponibilidad de atención médica inmediata para los pacientes que requieren atención urgente.
F3. La capacidad para adaptarse a la demanda variable y ajustar los horarios de manera flexible.
F4. Contar con la infraestructura, recursos humanos, tecnológicos, insumos médicos y equipamiento para la atención oportuna de pacientes.
DEBILIDADES
D1. La importante demanda espontánea para atención puede llevar a una sobrecarga para la Unidad Médica ocasionando largos tiempos de espera, presión al personal, afectando la calidad de la atención y, generando insatisfacción para el paciente.
D2. La naturaleza impredecible de la demanda espontánea puede limitar el seguimiento y la continuidad de la atención para algunos pacientes.
D3. Los recursos financieros escasos pueden ocasionar dificultades para la expansión de servicios y la adquisición de tecnología necesaria para hacer frente a la demanda espontánea de manera efectiva.
D4. La atención médica extramural, aunque es un recurso importante para la atención programada y preventiva en visita a los diferentes sectores de la comunidad, no constituye la solución a la problemática identificada.

ANÁLISIS EXTERNO
OPORTUNIDADES
O1. El aprovechamiento del espacio físico disponible, que al momento se usa como bodega, el cual puede adaptarse, dividirse y renovarse para habilitar un consultorio adicional y así poder brindar una atención de calidad en situaciones como la atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea.
O2. El Centro de Salud aprovecha la demanda espontánea para ofrecer servicios complementarios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad como educación para la salud, estilos de vida saludables y programas de seguimiento.
O3. Colaboración interdisciplinaria con otros profesionales de la salud temporales (profesionales rurales) y proveedores de servicios para ofrecer una atención más integral y coordinada.
O4. La tecnología y el agendamiento mejoran la accesibilidad y eficiencia de la atención, especialmente en situaciones de demanda espontánea.

AMENAZAS
A1. La ubicación geográfica del Centro de Salud en relación con las comunidades lejanas representa una amenaza, ya que dificulta el acceso de los pacientes a los servicios médicos.
A2. Los largos tiempos de espera para obtener una cita médica constituyen una amenaza para la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.
A3. La competencia con otros proveedores de atención médica puede afectar la capacidad del establecimiento para atraer y retener pacientes.
A4. Cambios en las regulaciones gubernamentales o políticas públicas en el ámbito de la salud pueden afectar la operación y financiamiento del Centro de Salud.
A5. Brotes de enfermedades infectocontagiosas pueden aumentar significativamente la demanda de atención médica y poner a prueba la capacidad operativa del Centro de Salud para responder de manera efectiva.

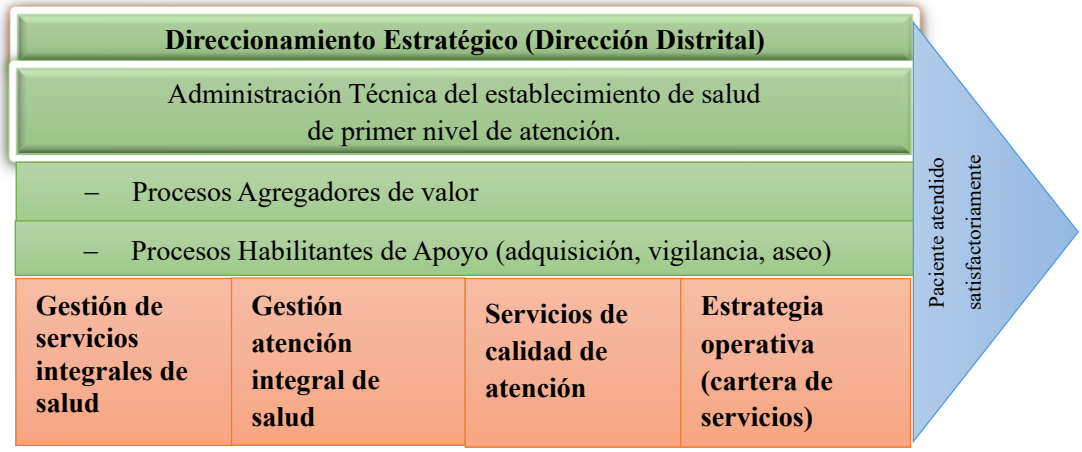
Elaboración propia

3.1.1.4. Cadena de Valor de la Organización

La cadena de valor, concebida como un modelo teórico, proporciona una estructura para comprender como las actividades de una empresa contribuyen a la creación de valor para el cliente final. Este instrumento fue creado por el profesor Michael Porter de la Universidad de Harvard en 1987 y sigue siendo ampliamente utilizado en el mundo empresarial para realizar análisis internos de las organizaciones debido a su notable contribución (Vergiú Canto, 2013)

Figura 6

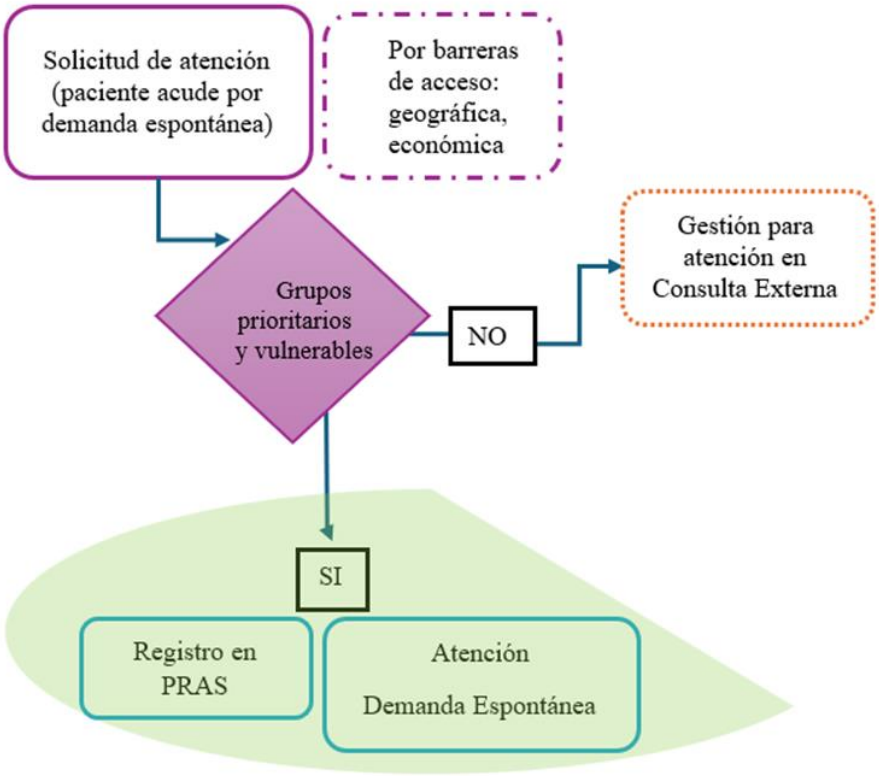
Cadena de valor



Elaboración propia

Figura 7

Cadena de Valor de la organización para atención de pacientes que acuden por demanda espontánea



Elaboración propia

La Cadena de Valor del Centro de Salud La Independencia, constituye la articulación de una serie de actividades interrelacionadas entre sí, primarias y de apoyo, que tienen como objetivo final el brindar una atención de calidad a la población. En el presente caso, se propone la implementación de un consultorio para la atención de pacientes de grupos prioritarios que por barreras de acceso no logran ser atendidos en el establecimiento de salud a través de agendamiento y que lo hacen asistiendo a la Unidad Médica por demanda espontánea.

Se mantienen los dos principios: el proteger la salud de la población reduciendo los riesgos y el garantizar tanto la atención médica como la provisión de los tratamientos específicos requeridos.

3.1.1.5. Planificación Estratégica

Misión

El Centro de Salud La Independencia, integrado al primer nivel de atención, regulado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador se compromete a garantizar el derecho a la salud de la población bajo su responsabilidad conforme lo establece la Constitución de la República del Ecuador. Orientando su accionar a la promoción, prevención, atención y recuperación integral de la salud de la población, enfocados y centrados en las personas y sus comunidades, promoviendo la equidad, solidaridad y el respeto a los derechos humanos, siendo participativos en la toma de decisiones y el cuidado de la salud, contribuyendo al bienestar y el desarrollo de la sociedad.

Visión

Ser un establecimiento de salud que garantizará una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades para el pleno desarrollo de oportunidades de la población.

Valores

- **Respeto**. Comprendiendo que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que el compromiso es respetar la dignidad de cada uno y atender sus necesidades tomando en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Inclusión.** Se reconoce que los grupos sociales son distintos y se valora sus diferencias.
- **Vocación del Servicio**. La labor diaria hecha con pasión.
- **Compromiso**. El uso de todas las competencias para precautelar el bienestar de la comunidad.
- **Integridad.** Tener la capacidad para decidir responsablemente sobre el propio comportamiento.
- **Justicia.** Todos tienen las mismas oportunidades y trabajar para ello.
- **Lealtad.** Mantener los valores, principios y objetivos de la institución como tal, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Objetivos Estratégicos Institucionales

En el marco del direccionamiento estratégico institucional, se plantean los siguientes objetivos:

- Mejorar el acceso y la cobertura de los servicios de salud.
- Garantizar la calidad y seguridad de la atención médica.
- Promover la prevención de las enfermedades dentro de la comunidad.
- Promoción de la salud a través de programas de educación y sensibilización.
- Fomentar la partición comunitaria y toma de decisiones.
- Implementar tecnología de información y comunicación.

Principios Éticos

En el Art. 358 de la Constitución de la República del Ecuador respecto del Sistema Nacional de Salud, indica que el sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional (Ministerio de Salud Pública, 2023).

Enmarcados en lo cual se consideran los siguientes:

- **Justicia:** Garantizar que todos los individuos tengan igual acceso a los servicios de salud, independientemente de su origen étnico, género, condición socioeconómica o cualquier otra característica.
- **Autonomía:** Respetar la capacidad de decisión y la libertad de elección de los pacientes en relación con su atención médica y los tratamientos propuestos.
- **Beneficencia:** Buscar el bienestar y el mejor interés del paciente en todas las decisiones y acciones relacionadas con su atención médica.
- **No maleficencia:** Evitar causar daño o perjuicio innecesario a los pacientes y garantizar que los tratamientos y procedimientos médicos sean seguros y eficaces.
- **Confidencialidad:** Proteger la privacidad y confidencialidad de la información médica de los pacientes, asegurando que solo se divulgue con su consentimiento o cuando sea legalmente necesario.
- **Veracidad:** Proporcionar información veraz, clara y comprensible a los pacientes sobre su salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, así como sobre los riesgos y beneficios de las opciones disponibles.

- **Respeto a la dignidad:** Reconocer y valorar la dignidad inherente de cada individuo, tratando a los pacientes con respeto, empatía y consideración en todo momento.
- **Integridad:** Actuar con honestidad, transparencia y profesionalismo en todas las interacciones con los pacientes, colegas y la comunidad en general.

Políticas Institucionales

Políticas públicas según el Ministerio de Salud Pública se definen como "un curso de acción de la gestión pública que institucionaliza la intervención pública en respuesta a un problema social identificado como prioritario o a una potencialidad de desarrollo, y que se convierte de esta manera en materia de política de Estado" (2017, p. 14)

Es decir:

- Promover la salud de la población
- Garantizar la atención integral por ciclos de vida
- Brindar atención a grupos vulnerables y prioritarios
- Fortalecer la prevención y el control de enfermedades no transmisibles

3.1.2. PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1.2.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

El plan de gestión gerencial para la efectiva atención de pacientes de grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud Tipo A de La Independencia, contiene los siguientes indicadores de gestión:

Tabla 14

Indicadores de Gestión Gerencial de la Dirección

Elaboración de un plan para la implementación de un consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud La Independencia				
Indicador	**Unidad de Medida**	**Fórmula del indicador**	**Medio de verificación**	**Meta**
Plan para la implementación de un consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud La Independencia	Porcentaje	Plan para la implementación de un consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud La Independencia elaborado / Plan para la implementación de un consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud La Independencia planificado *100	Plan elaborado y aprobado	100%

Elaboración propia

Tabla 15

Indicadores de Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Diseñar e implementar un plan de capacitación para manejo y atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea por parte de personal administrativo y operativo del Centro de Salud La Independencia.				
Indicador	**Unidad de Medida**	**Fórmula del indicador**	**Medio de verificación**	**Meta**
Capacitación para manejo y atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea por parte de personal administrativo y operativo del Centro de Salud La Independencia	Porcentaje	Número de personas administrativas y operativas capacitadas en el Centro de Salud La Independencia / Número total de personas que laboran en el Centro de Salud La Independencia *100	Informe de capacitación Lista de asistencia	80%

Elaboración propia

Tabla 16

Indicadores de Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Proceso para habilitación y adecuación del espacio de la bodega para el consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea				
Indicador	**Unidad de Medida**	**Fórmula del indicador**	**Medio de verificación**	**Meta**
Habilitación y adecuación del espacio de la bodega para el consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea	Porcentaje	Proceso para habilitación y adecuación del espacio de la bodega para el consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea ejecutado / Proceso para habilitación y adecuación del espacio de la bodega para el consultorio para atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea planificado *100	Proceso elaborado y socializado a las instancias correspondientes para cumplimiento	80%

Elaboración propia

Tabla 17

Indicadores de Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Implementación de grupos de mensajería instantánea (WhatsApp) para generar grupos de pacientes prioritarios para difusión de información de atención a través de la modalidad – demanda espontánea				
Indicador	**Unidad de Medida**	**Fórmula del indicador**	**Medio de verificación**	**Meta**
Implementación de grupos de mensajería instantánea (WhatsApp) para generar grupos de pacientes prioritarios para difusión de información de atención a través de la modalidad – demanda espontánea	Porcentaje	Grupos de mensajería instantánea (WhatsApp) de pacientes prioritarios para difusión de información de atención a través de la modalidad – demanda espontánea generados / Grupos de pacientes de atención prioritaria que acuden al Centro de Salud La Independencia *100	Grupos de WhatsApp con difusión de información	75%

Elaboración propia

Tabla 18

Indicadores de Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalizaciones

Evaluar la eficiencia y capacidad operativa del consultorio para atender a los pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud La Independencia				
Indicador	**Unidad de Medida**	**Fórmula del indicador**	**Medio de verificación**	**Meta**
Tiempo promedio de espera para la atención en el consultorio de pacientes que acuden por demanda espontánea	Minutos	Registro de la hora de llegada de un paciente al Centro de Salud La Independencia / Registro de la hora de atención de un paciente prioritario en el consultorio de demanda espontánea	Registro de llegada Registro de atención	Disminuir en un 25% el tiempo de espera en el primer año; 50% al segundo año.

Elaboración propia

Nota. El ámbito financiero corresponde al Distrito por el tema de presupuestos.

CAPÍTULO IV

4.1. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

4.1.1. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

Después de plantear las estrategias destinadas a la implementación de un plan para la efectiva atención de pacientes de grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud Tipo A de La Independencia y por ende alcanzar los objetivos establecidos en este proyecto, resulta necesario evaluar las limitaciones y restricciones que podría afectar la implementación de este Plan de Gestión Gerencial.

Siendo fundamental recalcar en las siguientes premisas:

1. El consultorio limita su atención a personas de grupos vulnerables y prioritarios, centrados sobre todo en enfermedades crónicas, adultos mayores, gestantes, niños menores de 2 años y otros que por barreras de acceso no han logrado agendar cita médica a fin de evitar complicaciones o secuelas.
2. La atención médica en el consultorio que atenderá bajo esta modalidad (demanda espontánea) iniciará con el aporte de los profesionales rurales.
3. La disponibilidad limitada de recursos financieros puede representar un obstáculo para ampliar los servicios y obtener la tecnología necesaria que permita abordar de manera eficaz la demanda espontánea.

La ubicación geográfica del Centro de Salud respecto a las comunidades remotas representa una barrera dado que dificulta el acceso de los pacientes a los servicios médicos.

Tabla 19

Semáforo de cumplimiento

Meta cumplida **80% en adelante**
Meta parcialmente cumplida **60% al 80%**
Meta incumplida **Menos del 60%**

4.1.2. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. Se concluye que el personal del Centro de Salud La Independencia apoya en su gran mayoría, el que se implemente un consultorio para la atención de pacientes prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud, siempre y cuando se cumplan los criterios de inclusión para la atención bajo esta modalidad.
2. Los usuarios del Centro de Salud La Independencia manifiestan la necesidad explícita de que exista un servicio de atención en salud para grupos prioritarios.
3. Existe la infraestructura, el recurso humano y la predisposición del personal para que se inicie el funcionamiento del consultorio

Recomendaciones

1. Todo Centro de Salud que cuente con personal operativo rural debería considerar el priorizar la atención de pacientes de grupos prioritarios a través de un servicio de atención de demanda espontánea de manera formal.
2. Se recomienda prever recursos humanos, insumos y suministros, entre otros, para que este tipo de proyectos cuenten con la posibilidad de garantizar la atención de salud que es un derecho humano considerado en la Constitución y las leyes.
3. Es necesario que se generen los mecanismos necesarios en el sistema PRAS para el seguimiento de los pacientes atendidos bajo esta modalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, E. (2023). *Implementación del modelo de atención integral de la salud centrada en la persona para el control de enfermedades crónicas en unidades de primer contacto. Un enfoque de capacidades.* Universidad Autónoma Metropolitana. https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/retrieve/a3fbb723-e785-42b2-926e-9e6d4ce68cea/250874.pdf

Bedregal, P., Besoain, C., Reinoso, A., y Zubarew, T. (2017). La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud. *Revista médica de Chile, 145*(3), 373-379. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872017000300012

Blanco, J. (2017). Estrategias de producción y mercado para los servicios de salud. En *Fundamentos de Salud Pública. Tomo I.* Pontificia Universidad Javeriana.

Calderón, A. P. (7 de septiembre de 2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*. https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Montecristi: Registro Oficial 449. Retrieved 2022, from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

El Comercio. (2 de marzo de 2023). Ministerio de Salud implementa programa de Atención Integral de la Diabetes Mellitus. *El Comercio*. https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/ministerio-salud-implementa-programa-atencion-diabetes-mellitus.html

Ministerio de Salud Pública. (13 de noviembre de 2013). *Acuerdo Ministerial 00004520.* https://enlace.17d07.mspz9.gob.ec/biblioteca/juri/ACUERDOS/ESTATUTO%20MSP.pdf

Ministerio de Salud Pública. (25 de julio de 2019). *Estrategia de abordaje Médico del Barrio*. Ministerio de Salud Pública: https://www.salud.gob.ec/medico-del-barrio-2/

Ministerio de Salud Pública. (2019). *Modelo de Atención Integral en Salud*.

Ministerio de Salud Pública. (2020). *Servicios en línea*. https://www.salud.gob.ec/servicios-en-linea-msp/

Ministerio de Salud Pública. (2023). *Agendamiento de Citas Médicas*. https://www.salud.gob.ec/agendamiento-de-citas-medicas/

Ministerio de Salud Pública. (2023). *Dirección de Comunicación, Imagen y Prensa*. https://www.salud.gob.ec/direccion-de-comunicacion-imagen-y-prensa/

Ministerio de Salud Pública. (2023). *Plan Estratégico Institucional: 2021-2025.* https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/PEI-MSP-MAYO-2023-SUSCRITO.pdf

Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia. (2023). *Análisis Situacional Integral de Salud: Centro de Salud Tipo A La Independencia*. Ministerio de Salud Pública. Centro de Salud La Independencia.

Molina, G., Oquendo, T., Rodríguez, S., y Montoya, N. (2016). Gestión del talento humano en salud pública. *Revista Gerencia y Políticas de Salud, 15*(30). https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.gtsp

MSP. (2023). *Agendamiento de Citas Médicas*. https://www.salud.gob.ec/agendamiento-de-citas-medicas/

MSP. (2023). *Análisis Situacional Integral de Salud.* Centro de Salud La Independencia.

Normativa Ley de Derechos y Amparo del Paciente. (2006). *Ley de derecho y amparo del paciente.* Registro Oficial Suplemento 626 de 03-feb.-1995: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2023). *Redes integradas de servicios de Salud*. https://www.paho.org/es/temas/redes-integradas-servicios-salud

Ponce Talancón, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 12*(1), 113-130. https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf

Redondo, P. (2004). *Gestion en Atención Primaria.* Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social: https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Gesti%C3%B3n%20en%20atenci%C3%B3n%20primaria.pdf

Registro Oficial No. 248. (17 de julio de 2020). https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/13201-registro-oficial-no-248

Vale, F. (marzo de 2024). *Gestión Financiera Hospitalaria: 13 estrategias para ahorrar en salud*. https://www.sydle.com/es/blog/gestion-financiera-hospitalaria-65491be87b1b957bd40ae547

Vergiú Canto, J. (2013). La cadena de valor como herramienta de gestion para una empresa de servicios. *Industrial Data, 16*(1), 17-28. https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469003

Villacrés, T., y Mena, A. C. (2017). Mecanismos de pago y gestión de recursos financieros para la consolidación del Sistema de Salud de Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 41-51.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Evaluación de Alternativas de Solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD **Plan de Gestión Gerencial para la efectiva atención de pacientes de grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea al Centro de Salud Tipo A de La Independencia**					
Problema	**Causa**	**Efecto**	**Desafíos**	**Alternativas de solución**	**Unidad de Gestión Responsable**
Limitación de personal para la atención de pacientes que acuden por demanda espontánea	Pacientes de atención prioritaria con necesidades médicas que no son urgencia, pero que requieren control periódico	Las enfermedades crónicas y las personas vulnerables poseen necesidades propias a ser atendidas de manera oportuna, el no ser atendidos causa graves consecuencias	Atención médica oportuna de pacientes de grupos prioritarios y vulnerables que acuden por demanda espontánea	Optimizar el talento humano del CS. como médicos, enfermeras, auxiliares, para la atención de pacientes de demanda espontánea	Unidad Distrital de Talento Humano Centro de Salud de La Independencia
Falta de espacio físico para atender requerimientos debido a demanda espontánea	El área destinada a la atención de los consultorios se satura con los pacientes agendados	Sobrecarga debido a pacientes que acuden por demanda espontánea	Lograr atender las demandas de atención en mejores condiciones	Ubicar un lugar para prestar la atención requerida	Centro de Salud de La Independencia
Falta de turnos para atención de pacientes por demanda espontánea	Los turnos son entregados con antelación y los pacientes que acuden por demanda espontánea vienen de lugares lejanos en los que no se dispone de conectividad	Se genera la necesidad de atención por este mecanismo ya que no se logra el agendamiento de citas	Lograr atender la demanda de atención por parte de las personas sin agendamiento	Tener flujos de atención para los pacientes que acuden por demanda espontánea	Centro de Salud La Independencia
Nota: Alternativas para la solución a través de los problemas presentados - Elaboración Propia					

ANEXO 2. Formato de Encuesta aplicada a Pacientes

ENCUESTA DE SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD LA INDEPENDENCIA SOBRE LA ATENCIÓN A PACIENTES PRIORITARIOS QUE ASISTEN POR DEMANDA ESPONTÁNEA

Edad:
Sexo:
Es paciente del Centro de Salud: si/no

En cada una de las preguntas siguientes, rodee con un círculo el número que mejor se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión.

La escala que aparece encima de los números refleja las diferentes opiniones.

De contar con su consentimiento, la información será utilizada estrictamente para uso académico:

Pregunta	Escala de Likert				
	Muy satisfecho	satisfecho	sn/nc	poco satisfecho	insatisfecho
1. ¿Cómo se siente con los servicios médicos que presta el Centro de Salud La Independencia?	1	2	3	4	5
2. ¿Usted ha venido sin agendar cita previa y cómo se le ha atendido?	1	2	3	4	5
3. ¿Si usted tiene una enfermedad crónica, se le atendió con preferencia?	1	2	3	4	5
4. ¿Con respecto al agendamiento de citas médicas, a usted le parece que la cita agendada fue oportuna de acuerdo con su necesidad?	1	2	3	4	5
5. ¿Cómo se sentiría usted si el Centro de Salud La Independencia implementaría una atención prioritaria a pacientes con enfermedades crónicas que acuden por	1	2	3	4	5
6. ¿Usted recomendaría los servicios del Centro de Salud La Independencia?	1	2	3	4	5

ANEXO 3. Formato de Encuestas a Personal Operativo del Centro de Salud La Independencia

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO DEL CENTRO DE SALUD LA INDEPENDENCIA SOBRE LA ATENCIÓN A PACIENTES PRIORITARIOS QUE ASISTEN POR DEMANDA ESPONTÁNEA

Edad:
Sexo:
Es personal sanitario: si/no

Por favor encierre en un círculo su respuesta.
De contar con su consentimiento, la información será utilizada estrictamente para uso académico:

Pregunta	Respuestas	
1. ¿Debería el Centro de Salud La Independencia atender pacientes vulnerables y prioritarios, sin agendamiento previo?	si	no
2. ¿Usted considera que los profesionales rurales pueden apoyar con la atención de pacientes crónicos que acuden por demanda espontánea?	si	no
3. ¿Cree usted que, el espacio de la bodega podría ser readecuado para brindar servicio a pacientes crónicos que acuden por demanda espontánea?	si	no
4. ¿Considera usted que creado el sistema de centro de atención telefónica (Phuyu Salud) para atención médica, se podría gestionar el servicio de atención a grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea?	si	no
5. ¿Cree usted que, si existiera un servicio de atención a grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea, se debería asignar personal para la atención?	si	no
6. ¿Considera usted, que se debería difundir que el Centro de Salud de La Independencia mejorará la calidad de la atención incrementando un servicio de atención a grupos prioritarios que acuden por demanda espontánea?	si	no

¡Muchas gracias!