

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**PROYECTO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER
EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD:**

**“CREACIÓN DE UN CENTRO MULTIDISCIPLINARIO DE TERAPIA DEL DOLOR EN
EL SUR DE LA CIUDAD DE QUITO- ECUADOR”**

TUTORA: SANDRA SALAZAR

AUTORA: DANIELA MARIBEL YÁNEZ VACA

INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPITULO I. ANALISIS SITUACIONAL	8
1. INTRODUCCIÓN	8
1.2 ANALISIS SITUACIONAL	9
1.2.1 ANÁLISIS GEOESPACIAL: SUR DE QUITO	10
1.3 OFERTA Y DEMANDA	10
1.3.1 ANÁLISIS POBLACIONAL Y DEMANDA INSATISFECHA	11
CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	13
CAPÍTULO III. OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
3.1 OBJETIVOS	15
3.1.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3.2 HIPÓTESIS OPERATIVA.....	15
3.3 DISEÑO DE ESTUDIO	15
3.3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
3.3.2 SELECCIÓN DE PARTICIPANTES.....	16
3.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN	16
3.3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	16

3.4	ANÁLISIS DE DATOS	17
3.4.1	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA	17
3.4.2	ANÁLISIS DE RESPUESTAS	17
3.5	ANÁLISIS DE RESULTADOS	21
CAPÍTULO IV. GESTIÓN GERENCIAL		22
4.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	22
4.1	UBICACIÓN	22
4.2	MISIÓN Y VISIÓN.....	24
4.2.1	MISIÓN	24
4.2.2	VISIÓN.....	24
4.3	VALORES INSTITUCIONALES.....	24
4.4	POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	26
4.5	OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ESTRATEGIAS GERENCIALES	27
4.5.1	DIRIGIDOS A LOS CLIENTES:	27
4.5.2	ENFOCADOS EN PROCESOS INTERNOS Y GERENCIALES: ..	27
4.5.3	SOBRE EL APRENDIZAJE E INNOVACIÓN:	28
4.5.4	FINANCIEROS:	28
4.5.5	OTROS:	28
4.6	ANÁLISIS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA)	29
4.6.1	Fortalezas:	29
4.6.2	Oportunidades:	29
4.6.3	Debilidades:.....	30
4.6.4	Amenazas:	30
4.7	GESTIÓN GERENCIAL.....	31

4.7.1	INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO	31
4.7.2	PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN CONTINUA	31
4.7.3	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	32
4.7.4	DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA.....	33
4.7.5	ESTRATEGIAS DE MARKETING Y PROMOCIÓN:	33
4.8	PRESUPUESTO	36
CAPÍTULO V. LIMITACIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		37
5.1	LIMITACIONES	37
5.2	CONCLUSIONES	37
5.3	RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS		41

AGRADECIMIENTO

A mi familia; quienes motivan, inspiran y guían cada paso.

Daniela Yáñez V.

DEDICATORIA

A aquellas personas que padecen condiciones médicas que generan dolor crónico. A su valentía e ímpetu por seguir adelante.

Daniela Yáñez V.

RESUMEN

El presente estudio se centra en la evaluación de la factibilidad de establecer un Centro de Terapia del Dolor Multidisciplinario en la ciudad de Quito, Ecuador. Se llevó a cabo una investigación que incluyó la aplicación de una encuesta dirigida a profesionales de la salud para determinar la aceptación y viabilidad de esta iniciativa. Los resultados indicaron una respuesta positiva y unánime por parte de los encuestados, quienes expresaron la necesidad y la falta de este servicio en la localidad, especialmente en el sur de la ciudad.

Basándose en estas respuestas, se propone la creación de un centro multidisciplinario que no solo incluya la participación de médicos especializados en terapia del dolor, sino también de personal de enfermería, fisioterapeutas y psicólogos. El objetivo principal es brindar atención integral y de calidad a los pacientes que sufren de dolor crónico, con un enfoque en la evaluación continua para garantizar la excelencia en los servicios proporcionados.

El proyecto cuenta con varias ventajas competitivas, entre ellas, la ubicación estratégica del centro, que permite un fácil acceso para los pacientes y su cercanía a otras instituciones de salud, farmacias y laboratorios. Además, se ha diseñado una infraestructura moderna y completamente equipada para satisfacer las necesidades de los pacientes y del personal médico.

Para la implementación del centro, se ha establecido un cronograma detallado que incluye la definición de valores, misión y visión, así como estrategias publicitarias para dar a conocer los servicios ofrecidos y posicionamiento de marca. Se busca no solo crear conciencia sobre la importancia de la terapia del dolor, sino también generar confianza en la comunidad y posicionarse como líderes en el tratamiento del dolor en la región.

PALABRAS CLAVE: Terapia del dolor, Centro multidisciplinario, Quito – Ecuador, Encuesta, Aceptación de profesionales de la salud, Servicio de salud, Infraestructura médica, Evaluación continua, Calidad de la atención, Estrategias de posicionamiento

ABSTRACT

This study aims to evaluate the feasibility of introducing a Multidisciplinary Pain Therapy Center in Quito, Ecuador. An investigation was conducted, including a survey distributed among healthcare professionals to gauge the acceptance and viability of this initiative. The findings unanimously highlighted the necessity and absence of such services in the area, particularly in the southern region of the city.

Considering these responses, the proposal for establishing a multidisciplinary center is advocated, encompassing not only specialized physicians in pain therapy but also nursing personnel, physiotherapists, and psychologists. The primary objective is to deliver comprehensive and high-quality care to patients grappling with chronic pain, with a strong emphasis on continuous evaluation to uphold service excellence.

The project boasts numerous competitive advantages, notably the strategic positioning of the center, facilitating convenient accessibility for patients and its proximity to other healthcare facilities, pharmacies, and laboratories. Furthermore, meticulous planning has resulted in the development of a contemporary, fully equipped infrastructure tailored to accommodate the needs of both patients and medical professionals.

A comprehensive implementation plan has been devised, encompassing the delineation of values, mission, and vision, alongside advertising strategies to promote the services rendered. The overarching goal is not only to raise awareness regarding the significance of pain therapy but also to foster community trust and establish the center as a leading authority in pain management within the region.

KEY WORDS: Pain therapy, Multidisciplinary Center, Quito – Ecuador, Survey, Acceptance of health professionals, Health service, Medical infrastructure. Continuous evaluation, Quality of care, Positioning strategies

CAPITULO I. ANALISIS SITUACIONAL

1. INTRODUCCIÓN

El dolor, considerado como el “quinto signo vital” y definido como “Una experiencia sensorial y emocional desagradable asociada o similar a la asociada con daño tisular real o potencial” (INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR THE STUDY OF PAIN, 2020); sin duda, resulta una vivencia personal de cada individuo, cuya percepción se debe a factores biológicos, psicológicos y sociales.

Constituye un componente desaplacible, que ha acompañado al hombre desde sus inicios y ha generado en este alteraciones funcionales, psicológicas y repercusiones sociales, por lo que, desde tiempos primitivos se le ha buscado una explicación; se le han atribuido causas mágicas, religiosas, demoniacas, espirituales, médicas, entre otras, de los cuáles se han desprendido también un sinnúmero de enfoques terapéuticos. (Diana Marina Camargo, 2010).

En la actualidad se posee amplio conocimiento sobre el tema del dolor, existen medicamentos, terapias y grandes avances para su manejo, sin embargo, se puede decir que este síntoma se ha tornado en una epidemia pues según estadísticas, afecta a 1 de cada 5 personas en el mundo (Rojas, 2023), lo cual se traduce en que el 20% de la población mundial sufre de dolor pese al desarrollo de la medicina actual.

En América Latina se estima que 190 millones de personas viven con dolor crónico, representando al 30% de la población según la Federación Latinoamericana de Asociaciones para el Estudio del Dolor; se menciona además que un paciente con este padecimiento tarda en promedio 2 años en recibir un diagnóstico y por lo tanto no obtiene un tratamiento efectivo durante este tiempo (FEDELAT, 2020). En Ecuador, un estudio realizado por el Dr. Paz, devela que el 3,6 millones de personas vive con dolor crónico, lo que equivale al 21% de la población; las edades promedio de estos individuos se sitúan entre los 55 y 59 años.

Según la Organización Mundial de la Salud, habrá un incremento entre el año 2020 al 2023 de la población mayor a 60 años, de mil millones a mil cuatrocientos millones por lo que se prevé que en el 2030 una de cada 6 personas superará la edad en mención; a su vez se contempla que entre el 2020 y el 2030 la población mayor de 80 años se triplique hasta alcanzar los 426 millones (OMS, 2022). Como se mencionó anteriormente, la población con mayor afectación por dolor crónico supera los 50 años, por lo tanto se debe estimar un incremento de este padecimiento asociado al envejecimiento poblacional.

Resulta imperioso a su vez asociar este acrecentamiento en la incidencia de dicho problema de salud con el impacto que tendrá a nivel económico, esto, relacionado a los valores en los que se incurre por su tratamiento como a los gastos que implica la incapacidad que genera. El dolor es causante del 17% de los registros de incapacidad en el mundo (SEMDOR, 2022); no existen estudios actuales sobre el impacto de la enfermedad a nivel mundial, sin embargo, en el 2006, Phillips C. determinó que en países desarrollados el dolor crónico generó un gasto de 1,5% del Producto Interno Bruto. Es necesario considerar la repercusión de este padecimiento prevenible y manejable en la economía del país.

1.2 ANALISIS SITUACIONAL

Con todo el contexto antes citado, resulta necesario contemplar la necesidad de poseer centros especializados en el manejo del dolor. Históricamente se puede citar al Doctor John Bonica como el padre de la Terapia del Dolor, quien a partir de 1944 inició sus estudios en esta rama con aquellos heridos de la Segunda Guerra Mundial, en 1953 impulsó la formación de Unidades de Dolor y publicó el libro "The Management of Pain" con información fisiopatológica de esta dolencia e impulsando a un manejo multidisciplinario de los pacientes (Pérez-Cajaraville J, 2006).

Resulta lamentable que tras 71 años del inicio de esta ciencia del tratamiento del dolor, aún no se cuente con los especialistas necesarios que brinden este servicio y menos aún con la infraestructura, equipamiento y manejo pluridisciplinario para su ejecución. Un médico de Terapia del Dolor puede

formarse como tal al cursar su especialidad como Anestesiólogo o Médico de Cuidados Paliativos; sin embargo, cualquier Médico Especialista aún puede optar por una subespecialidad en esta área en varias partes del mundo. En el Ecuador, al momento dos universidades ofertan formación en Anestesiología, Reanimación y Terapia del Dolor como parte del posgrado. Los médicos especialistas en esta rama, cuyos títulos han sido obtenidos en Ecuador o en el extranjero y que se encuentran registrados en la Sociedad Ecuatoriana para el Estudio y Tratamiento del Dolor- SEETD, se concentran principalmente en Azuay, Tungurahua, Guayas, El Oro, Loja, Manabí y Pichincha, existiendo por lo tanto varias provincias desprovistas de estos facultativos y sus servicios.

En Pichincha, por otro lado, la oferta de prestaciones en terapia del dolor se limita al área urbana y dentro de este perímetro, la mayoría se localizan en el Norte de Quito y Valles, existiendo déficit de oferta en el sector sur de la ciudad. En este contexto se plantea la creación del Centro Multidisciplinario de Terapia del Dolor para brindar cobertura al sector Sur de Quito.

1.2.1 ANÁLISIS GEOESPACIAL: SUR DE QUITO

El Sur de Quito, limitado al Norte con el Casco Colonial y al Sur con la Parroquia Cutuglahua del Cantón Mejía, está conformado por 421 barrios en los cuáles habita el 36% de la población de la ciudad (Sandoval, 2016). La capital del Ecuador en el año 2020 contaba con 2.827.106 habitantes (Quito, 2020), por lo que en promedio un millón de personas viven en el sur de la urbe.

1.3 OFERTA Y DEMANDA

Pese a la gran población que se registra en la zona sur de Quito, al realizar una búsqueda en la web no se encuentran resultados de centros de atención privados o pertenecientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se dediquen al manejo del dolor; únicamente se cuenta con el Hospital General Enrique Garcés, perteneciente al Ministerio de Salud Pública, que posee el área de Cuidados Paliativos y Terapia del Dolor dentro de su cartera de servicios. El último reporte público de rendición de cuentas de esta casa de salud data del año 2022 y proporciona información de las atenciones brindadas durante el año

por el servicio de Terapia del Dolor, siendo estas 1228 en consulta externa y 612 casos de emergencia (HEG, 2022).

1.3.1 ANÁLISIS POBLACIONAL Y DEMANDA INSATISFECHA

Según datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el 10% de la población de Quito posee más de 60 años; mientras que el Informe de Calidad de Vida del Distrito Metropolitano de Quito del año 2020 señala que 13,37% de la población posee entre 50 a 69 años y 4,35% entre los 70 a 99 años. Tomando estas cifras y los datos anteriormente citados sobre la demografía del sur de la urbe se puede inferir que aproximadamente 170000 personas se encuentran por encima de la 5ta década de vida, por lo que se puede esperar que presenten patologías dolorosas que requieran tratamiento. Si el único hospital con el servicio de Terapia del Dolor dentro del sur de la capital, brinda atención a 1840 pacientes en un año, un porcentaje considerablemente alto se encuentra lastimosamente atravesando una condición dolorosa que aqueje su salud y limite la funcionalidad y calidad de vida.

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El dolor crónico puede considerarse una epidemia alrededor del mundo, debido a la incidencia y prevalencia de casos informados. Según se reporta en el país, 1 de cada 5 personas padece dolor crónico y 1 de cada 3 individuos presentan dolencias que merman su calidad de vida; además el 50% de los pacientes atendidos en Atención Primaria presentan algún tipo de dolor (Redacción Quito, 2023).

La negligencia en el control de este síntoma puede ser a ciencia cierta considerada una mala práctica por parte de los galenos pues los avances en la medicina proveen los instrumentos y alternativas necesarias para evitar el sufrimiento innecesario en quienes padecen una condición dolorosa, sin embargo, varios son los factores que lastimosamente influyen en la perpetuación de pacientes con síntomas dolorosos. En primer lugar destaca la limitación de recursos, insumos y fármacos dentro del sistema público y en este mismo sistema, se puede mencionar en segundo lugar que la demanda de atención del Servicio de Terapia del Dolor supera la oferta; como tercer punto resalta la limitación de recursos de la población para acceder de manera privada a una consulta especializada en Algología y en cuarto lugar es importante citar que la práctica médica en general va muy orientada al enfoque curativo, olvidándose en muchas ocasiones en el transcurso de este proceso de curación, del tratamiento de síntomas como el dolor que merman la calidad de vida de los pacientes, destacando aquí la importancia de los servicios de apoyo como Terapia del Dolor.

Lo anteriormente citado aunado al hecho de que la población adulta de Quito de mas de 30 años representa el 40,6% de la población en situación de pobreza de la ciudad (Quito, 2022), correspondiéndose este rango etario con la mayor incidencia de padecimientos dolorosos y, sumado a su vez a la falta de servicios de Terapia del Dolor en el Sur de la urbe, genera la imperiosa necesidad de crear

un Centro multidisciplinario de Terapia del Dolor accesible a los miembros de la comunidad que lo demanden.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Dolor Crónico en la población del Sur de Quito	Falta de Centros de Terapia del Dolor en el Sur de Quito	Porcentaje elevado de personas con dolor crónico	Crear un Centro de Terapia del dolor en el Sur de la Ciudad que contemple varios profesionales de la salud como parte de un manejo integral de los pacientes, a costos asequibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Situación estratégica de la unidad médica - Profesionales preparados - Terapias complementarias/ alternativas de tratamiento - Gestión/ Gerencia estratégica 	Daniela Yáñez

Elaborado por: Daniela Yáñez

2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

A pesar de los avances en la medicina resulta lamentable que exista una demanda insatisfecha de atención efectiva hacia quienes padecen una condición dolorosa; en el caso específico del Sur de Quito, se evidencia un vacío notable en relación con la atención especializada de Terapia del Dolor, debido a una concentración desigual de personal médico y centros hospitalarios con esta especialidad. Instaurar un centro multidisciplinario especializado en esta área, aportará beneficios de alto impacto en la comunidad pues ayudará a mejorar su calidad de vida.

La Terapia del Dolor se ha establecido como una disciplina médica eficaz que mediante prescripciones farmacológicas y no farmacológicas alivia el sufrimiento y mejora la capacidad funcional de sus usuarios, además se correlaciona estrechamente con otras especialidades del área de la salud como fisioterapia y psicología con la finalidad de lograr mejores resultados con un tratamiento integral.

La Asociación Internacional para el Estudio del Dolor en su Manual de Desarrollo de un Centro Multidisciplinario del Dolor, señala que el manejo multidisciplinario del dolor (MDPM) consiste en un sistema integrado y un enfoque en el que el tratamiento multimodal es proporcionado por un equipo multidisciplinar que se enfoca en el ser humano como un individuo que integra las esferas biológica,

psicológica y social; ejemplificando esto se plantea un caso de prescripción de un medicamento antidepresivo por parte de un médico junto con un plan de ejercicios por parte de un fisioterapeuta y capacitación en habilidades de autocontrol del dolor por parte de un psicólogo. Todos los miembros del equipo trabajan en estrecha colaboración (IASP, 2021).

La Sociedad Galega de Dolor y Cuidados Paliativos, señala que el objetivo principal de un centro terapéutico de esta índole consiste en disminuir la intensidad y mejorar el control del Dolor con técnicas invasivas y no invasivas, a la vez que decrece la dependencia farmacológica de los pacientes. Otros de los objetivos de los Centros de Terapia del Dolor son: - brindar tratamiento a los síntomas relacionados a patologías dolorosas y a los fármacos empleados como: insomnio, estreñimiento, alteraciones psicológicas, estrés, obesidad, etc. - Ayudar al paciente a mejorar la percepción de su enfermedad. – Favorecer la integración apoyo familiar y comunitario. - Lograr mediante rehabilitación la recuperación de la autosuficiencia y reintegración a actividades cotidianas. - Creación de equipos de trabajo especializados en las diferentes técnicas analgésicas (SGADOR, 2020).

La implementación en el Sur de Quito- Ecuador de un enfoque multidisciplinario en el manejo del dolor, como el propuesto por la Asociación Internacional para el Estudio del Dolor, permitiría abordar las diversas dimensiones del dolor crónico y proporcionar un tratamiento integral que tenga en cuenta tanto los aspectos físicos como los emocionales y sociales de este padecimiento. Al trabajar en estrecha colaboración los médicos, fisioterapeutas, enfermería y psicólogos se podrán llevar a cabo planes de tratamiento personalizados que se adapten a las necesidades individuales de cada paciente, maximizando así los resultados beneficiosos y mejorando la eficacia en el control del síntoma.

CAPÍTULO III. OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 OBJETIVO GENERAL

- Elaborar el plan de Implementación de un Centro de Atención Multidisciplinario del Terapia del Dolor en el sur de la ciudad de Quito, en el año 2024

3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la necesidad de instaurar un Centro Multidisciplinario de Terapia del Dolor en el sur de Quito
- Identificar la estructura organizacional que debe presentar el Centro de Terapia del Dolor para su adecuada orden y funcionamiento
- Elaborar el plan gerencial que se aplicará en el Centro de Terapia del Dolor para establecer metas a corto y largo plazo, desarrollando estrategias para su alcance
- Detallar aspectos fundamentales de la ubicación, infraestructura y equipamiento del Centro Multidisciplinario de Terapia del Dolor

3.2 HIPÓTESIS OPERATIVA

En Quito no se cuenta con una cantidad suficiente de centros de terapia del dolor por lo cual gran parte de la población presenta dolor crónico. Los centros especializados en el tratamiento del dolor se ubican mayoritariamente en el Norte de la urbe y sus valles, dejando desprovista a la zona sur de este servicio. La zona sur de la ciudad, no se cuenta con un Centro Multidisciplinario de Terapia del Dolor que permita un manejo integral de las patologías dolorosas crónicas de la población,

3.3 DISEÑO DE ESTUDIO

3.3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se plantea un estudio cualitativo, descriptivo, basado en una encuesta estructurada, de carácter anónimo, que consta de 8 ítems, con una pregunta abierta y siete preguntas cerradas (Schwab, 2019), con la finalidad de determinar

la necesidad de implementar un Centro de Terapia del Dolor específicamente en el sur de Quito.

La encuesta en mención consta en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/odnvkn9cLcxm8xam6>

Elaborado por: Daniela Yáñez

3.3.2 SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

Se desarrolla un muestreo intencional aleatorio y en bola de nieve con una muestra teórica o no homogénea (Flick, 2015) que aborda a 30 profesionales de la salud que laboran en la ciudad de Quito, puesto que con este número de participantes se alcanza un punto de saturación teórica de respuestas (Bastidas, 2020).

3.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Médicos Generales, Médicos especialistas y subespecialistas de áreas clínicas y quirúrgicas que ejerzan su práctica profesional en Quito independientemente de si esta es en el ámbito público o privado

3.3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

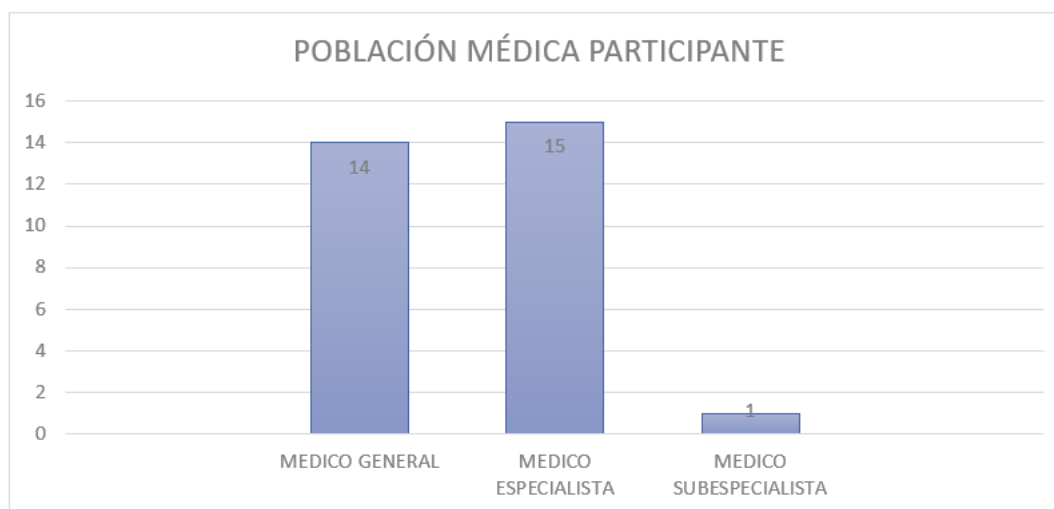
- Profesionales de la salud no médicos
- Profesionales médicos de la salud que ejerzan su práctica profesional fuera de la ciudad de Quito

3.4 ANÁLISIS DE DATOS

Se realizó un análisis de las respuestas a preguntas cerradas, transcribiendo la información a Excel y contabilizando el número de respuestas a cada uno de los ítems planteados, a la frecuencia de repetición se le asignó un porcentaje, mientras que las respuestas abiertas fueron transcritas a un programa de generación de nubes de palabras (Nubedepalabras.es) para obtener un collage con la representación de las características planteadas con mayor significancia.

3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA

Se obtuvo la participación de 30 profesionales médicos que ejercen su práctica en Quito, de ellos el 46,6% fueron médicos generales y el 50% médicos especialistas



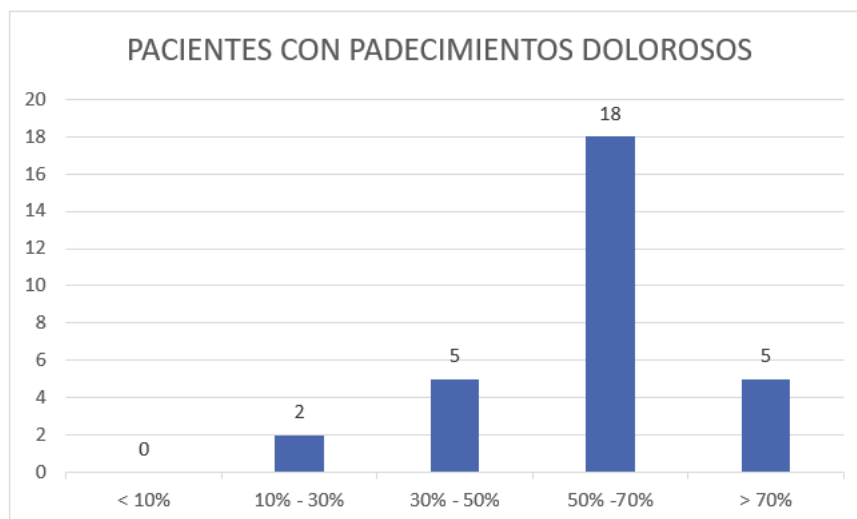
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Daniela Yáñez

3.4.2 ANÁLISIS DE RESPUESTAS

3.4.2.1 EN SU PRÁCTICA MÉDICA DIARIA, QUÉ PORCENTAJE DE PERSONAS REFIEREN MANTENER UN PADECIMIENTO DOLOROSO CRÓNICO

El 100% de los profesionales médicos encuestados, refieren que sus pacientes manifiestan dolencias crónicas. El 60% de los médicos participantes refieren que el dolor crónico está presente en el 50 a 70% de sus pacientes, mientras que solo el 7% refiere que este síntoma está presente en menos del 30% de los pacientes atendidos

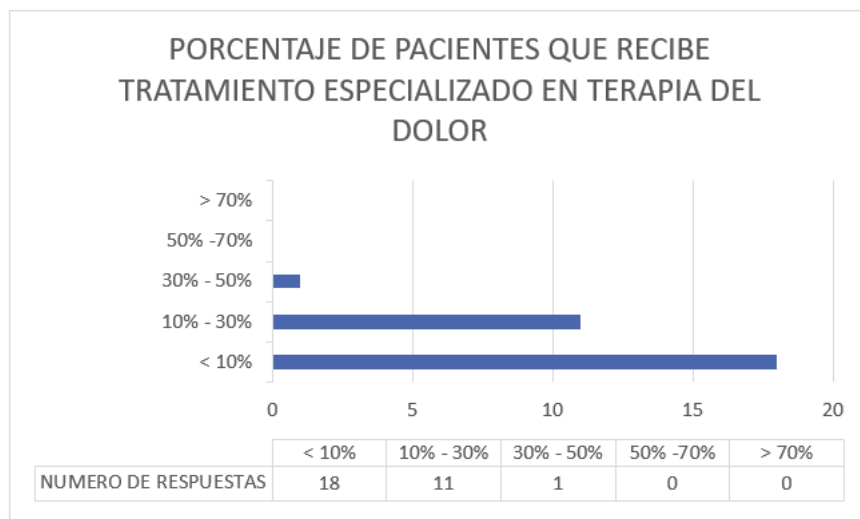


Fuente: Encuesta

Elaborado por: Daniela Yáñez

3.4.2.2 DE LOS PACIENTES QUE REFIEREN SINTOMATOLOGÍA DOLOROSA CRÓNICA, CUÁNTOS DE ELLOS HAN RECIBIDO TRATAMIENTO ESPECIALIZADO EN TERAPIA DEL DOLOR

El 60% de los profesionales médicos concuerdan en que menos del 10% de los pacientes que refieren dolor crónico en su consulta, han recibido atención especializada en terapia del dolor. Apenas uno de los 30 médicos encuestados refiere que del 30 a 50% de sus pacientes con patologías dolorosas recibe este tipo de atención. La tendencia general indica que el 100% de los encuestados manifiesta que menos del 50% de los pacientes con dolor recibe atención en el área de Terapia del Dolor.

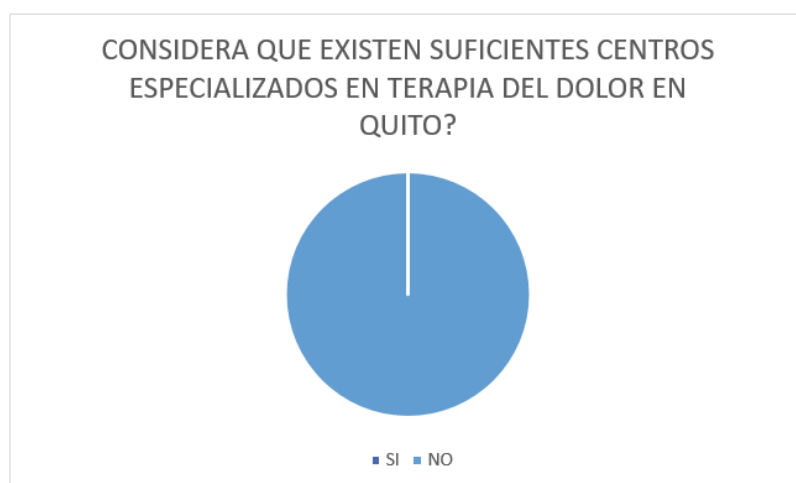


Fuente: Encuesta

Elaborado por: Daniela Yáñez

3.4.2.3 CONSIDERA USTED QUE EXISTEN SUFICIENTES CENTROS ESPECIALIZADOS EN TERAPIA DEL DOLOR EN LA CIUDAD DE QUITO?

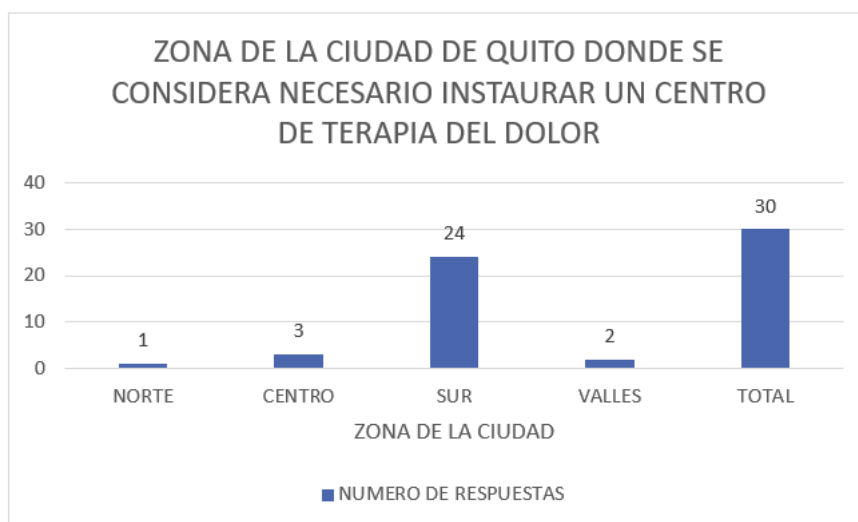
El 100% de los encuestados considera que no existen suficientes centros especializados en terapia del dolor en la ciudad de Quito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Daniela Yáñez

3.4.2.4 EN BASE A LA OFERTA Y DEMANDA ACTUAL, EN QUÉ ZONA DE LA CIUDAD CONSIDERA QUE SERÍA NECESARIO IMPLEMENTAR UN CENTRO DE TERAPIA DEL DOLOR



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Daniela Yáñez

Los resultados reflejan que el 80% de los encuestados consideran pertinente la instauración de un centro de terapia del dolor en el sur de Quito, 10% refiere necesario hacerlo en el centro de la ciudad y el 6,6% en los Valles.

3.4.2.5 CARACTERÍSTICAS QUE CONSIDERA IMPORTANTES Y NECESARIAS EN UN CENTRO DE TERAPIA DEL DOLOR



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Daniela Yáñez (Nubedepalabras.es)

Los resultados enfatizan características puntuales como el costo de la atención, los valores y ética médica, así como la necesidad de contar con terapias complementarias.

3.5 ANALISIS DE RESULTADOS

Tomando en cuenta los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta planteada, se prueba la hipótesis sobre la escasez de centros especializados en terapia del dolor en Quito, con especial énfasis en el territorio sur de esta ciudad. Cabe mencionar además la importancia del dato que devela un alto porcentaje de personas que presentan como síntoma al dolor crónico, estableciéndose en este documento una frecuencia de presentación de este síntoma entre el 50 a 70% de los pacientes, lo que se correlaciona con lo mencionado en la literatura que indica un porcentaje de 50% de esta dolencia en la población de Quito (Redacción Quito, 2023).

Es importante considerar además las características que los facultativos consideran importantes en un centro de terapia del dolor, donde se menciona el costo accesible a la población, la importancia de contar con terapias complementarias - atención interdisciplinaria, así como los valores y ética que deben regir el actuar de los profesionales que aquí laboren ya que estos deben mantener sensibilidad ante la vulnerabilidad presente en un paciente con padecimientos dolorosos (Escobar, 2006).

En conclusión, los resultados de este análisis revelan una preocupante prevalencia de dolor crónico entre la población que busca atención médica, lo que subraya la necesidad apremiante de contar con un centro especializado en terapia del dolor en el sur de la urbe. Los médicos, al reconocer la importancia de abordar este problema de manera integral, respaldan la creación de un centro que ofrezca tratamientos multidisciplinarios, enmarcados en valores y ética profesional, para mejorar la calidad de vida de los pacientes y abordar de manera efectiva esta condición debilitante.

CAPÍTULO IV. GESTIÓN GERENCIAL

4. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

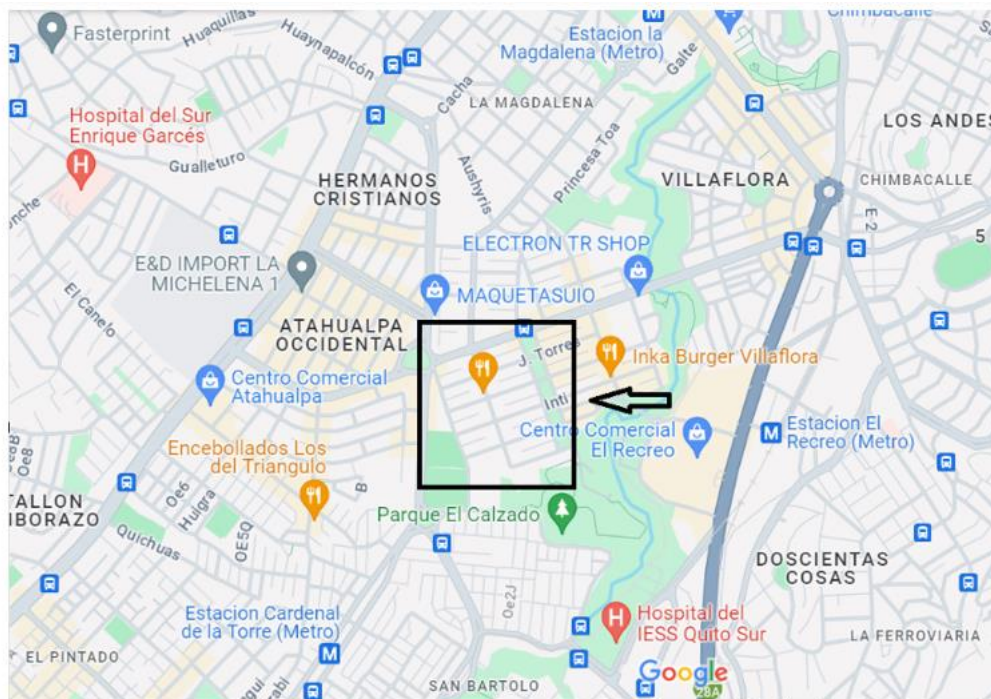
4.1 UBICACIÓN

El sur de la ciudad de Quito presenta una necesidad apremiante de atención especializada de patologías dolorosas; esta zona de la ciudad que alberga una considerable cantidad de habitantes cuenta con escasos centros de atención especializada en terapia del dolor. Con la finalidad de abordar de manera integral el tratamiento de esta problemática, se ha concebido un plan de gestión gerencial para la implementación de un Centro Multidisciplinario de Terapia del Dolor.

La idea de este proyecto se fortalece tras el análisis de una encuesta aplicada a profesionales médicos, quienes desde su práctica profesional han identificado al sur de la capital como un lugar estratégico para la ubicación del centro en cuestión. El enfoque de este plan consiste en proporcionar servicios integrales que aborden las necesidades físicas y emocionales de los usuarios del servicio, a través de terapia del dolor, terapia física y psicología. Además, se busca garantizar que estos servicios sean accesibles económicamente, brindando así una solución efectiva y asequible para quienes enfrentan el desafío del dolor crónico en esta comunidad.

La ubicación considerada dentro del sur de la ciudad para desarrollar e implementar el centro de terapia del dolor propuesto, es el barrio Atahualpa perteneciente a la parroquia urbana La Magdalena. La elección de esta situación geográfica yace en la ubicación estratégica de la misma pues se encuentra en un punto central entre dos de los principales hospitales con los que cuenta el sur de la ciudad: Hospital General Enrique Garcés (MSP) y Hospital General del Sur de Quito (IESS), adicionalmente guarda cercanía a las torres de consultorios médicos privados de MediRecreo. El emplazamiento de manera táctica en esta zona, favorece la captación de pacientes, el área se encuentra rodeada de otros servicios médicos cercanos de utilidad como farmacias, venta de insumos médicos, laboratorios y centros de imagen; no está por demás mencionar la importancia de la facilidad de acceso tanto en transporte urbano (metro, trolebús,

líneas urbanas de buses), la cercanía de una cooperativa de taxis y la presencia de parqueo privado en la institución o zonas aparcamiento en la periferia cercana. Además la localización se da en una zona que como barrio presenta un carácter comercial, sin embargo, la situación específica de este centro de terapia del dolor es en un punto lejano al ruido y la conmoción de la ciudad.

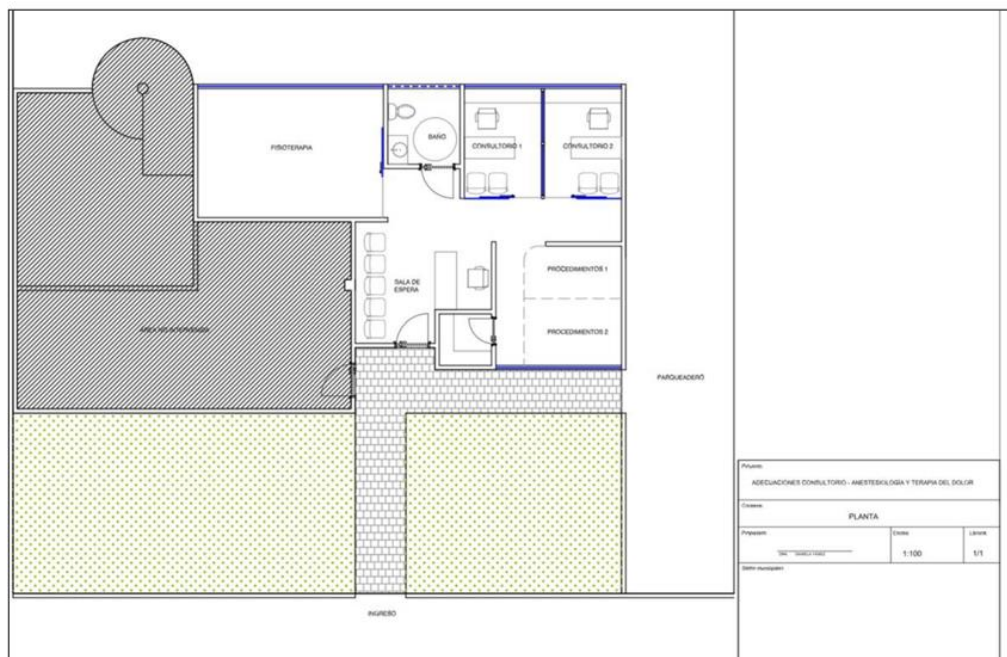


La flecha señala la situación geográfica aproximada. Ciudadela Atahualpa- Quito

Tomado de: Google Maps

Elaborado por: Daniela Yáñez

El área física donde va a funcionar el centro de terapia del dolor, requiere readecuaciones con la finalidad de contar con una división espacial acorde a los servicios ofertados; se prevé contar con una sala de espera cómoda, baño de pacientes, un área de fisioterapia, dos consultorios designados a las especialidades de terapia del dolor y psicología y a su vez dos amplias salas para realizar procedimientos.



Elaborado por: Alpha zeta Gerencia de Proyectos, 2024.

4.2 MISIÓN Y VISIÓN

4.2.1 MISIÓN

Brindar un servicio integral y humano a la persona, de atención especializada en el manejo del dolor, con los servicios de terapia física, terapia del dolor, enfermería y psicología; garantizando satisfacción absoluta y calidad del servicio a un costo asequible.

4.2.2 VISIÓN

Ser un Centro Multidisciplinario de Terapia del Dolor, reconocido por su excelencia, tecnología, buen trato, innovación y eficacia, constituyendo un referente en el sur de Quito y el resto de la ciudad.

4.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **SERVICIO:** El compromiso con este valor, implica estar siempre dispuestos a ayudar a los pacientes, aliviando su dolor y mejorando su calidad de vida.
- **HONESTIDAD:** Resulta vital proporcionar información con veracidad, comunicar de manera clara y precisa los beneficios, opciones terapéuticas, pronóstico, alcance de los tratamientos aplicados y costos;

esto fomentará la confianza y garantizará la transparencia de nuestro actuar.

- **CALIDAD DE ATENCIÓN:** La calidad en la atención ayuda a brindar un ambiente cómodo, acogedor y confortable para los usuarios. La formación continua del personal y adopción de protocolos relacionados a la práctica de terapia del dolor garantiza tratamientos seguros y efectivos.
- **RESPONSABILIDAD:** Este valor se refleja en el compromiso de la institución con la seguridad de los usuarios y la búsqueda de su bienestar, garantizándose el cumplimiento de altos estándares y una práctica ética en todas las actividades.
- **INTEGRIDAD:** Se refiere a la coherencia existente entre lo que se promulga y las acciones llevadas a cabo. En un centro de terapia del dolor resulta fundamental actuar con honestidad, primacía de principios y valores en toda situación.
- **RESPECTO:** Las interacciones entre los profesionales y de estos con los pacientes guardan este principio fundamental. La escucha activa a los usuarios, entender sus preocupaciones, expectativas, dudas, respetar su autonomía y brindar un trato digno resulta vital.
- **INNOVACIÓN:** Siempre a la vanguardia de los avances en el campo de la terapia del dolor, ofreciendo los tratamientos más efectivos y menos invasivos con enfoque terapéutico para mejorar los resultados de los pacientes.
- **COMPASIÓN:** En el área de la terapia del dolor, la compasión es esencial al brindar un servicio; los pacientes enfrentan situaciones difíciles y prolongadas. Mostrar empatía y comprender su sufrimiento garantiza un impacto positivo en su bienestar emocional.
- **EXCELENCIA:** La búsqueda de la excelencia es una tarea diaria, implica un esfuerzo por alcanzar los más altos estándares en la prestación de servicios. Esto incluye la búsqueda constante de resultados óptimos con las terapias propuestas, satisfacción de los pacientes y eficiencia operativa de la institución.

4.4 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

1. Acceso Equitativo: Garantizar que todos los pacientes tengan acceso a los servicios del centro de terapia del dolor, independientemente de su situación económica, cultural o de cualquier otra índole. Esto podría incluir la implementación de programas de subsidios o descuentos para pacientes de muy bajos recursos.

2. Tratamiento Integral: Ofrecer un enfoque integral en el tratamiento del dolor, que abarque no solo la terapia del dolor, sino también terapias complementarias como fisioterapia y psicología. Esto garantizará que se aborden las diversas dimensiones del ser humano como la física, emocional y psicológica.

3. Confidencialidad y Privacidad: Comprometerse a proteger la confidencialidad y privacidad de la información médica y personal de los pacientes en todo momento; esto incluye el cumplimiento de las regulaciones de privacidad de la salud, así como la implementación de medidas de seguridad para proteger la información del paciente.

4. Calidad y Seguridad: Establecer estándares de calidad y seguridad para todos los servicios y procedimientos ofrecidos en el centro. Esto implica garantizar que el personal esté debidamente capacitado y calificado, que se utilicen equipos y técnicas actualizadas, que se cumplan las normas de higiene y esterilización y siempre se cuente con un consentimiento informado para aplicación de terapias.

5. Evaluación Continua y Mejora: Implementar un sistema de evaluación continua de la calidad de los servicios y resultados del tratamiento, con el fin de identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario. Esto puede incluir la recopilación de datos de resultados de pacientes, encuestas de satisfacción y revisiones periódicas de protocolos de tratamiento.

6. Comunicación y Colaboración Interdisciplinaria: Fomentar la comunicación y colaboración entre los diferentes profesionales de la salud que trabajan en el centro, incluyendo médicos, fisioterapeutas, psicólogos y

otros especialistas. Esto permitirá un enfoque coordinado y multidisciplinario en el tratamiento del dolor, optimizando así los resultados para los pacientes.

4.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ESTRATEGIAS GERENCIALES

4.5.1 DIRIGIDOS A LOS CLIENTES:

1. Mejorar la calidad de vida de los pacientes: Proporcionar tratamientos efectivos que reduzcan el dolor y mejoren la funcionalidad y bienestar general de los pacientes, acorde a sus preferencias, economía y otros.

2. Incrementar la satisfacción del paciente: Garantizar una atención cálida, compasiva y centrada en el paciente para aumentar la satisfacción y la lealtad del cliente. Aplicación continua de encuestas de satisfacción y recopilación de comentarios y sugerencias.

3. Ampliar el acceso a los servicios: Implementar programas de atención asequibles y flexibles para garantizar que todos los pacientes, independientemente de su situación económica, tengan acceso a la atención ofertada y a los tratamientos indicados. Considerar a futuro la atención domiciliaria.

4.5.2 ENFOCADOS EN PROCESOS INTERNOS Y GERENCIALES:

4. Optimizar la eficiencia operativa: Implementar procesos eficientes y protocolos estandarizados para agilizar el flujo de pacientes, reducir los tiempos de espera y maximizar el uso de recursos. Historia clínica digitalizada y sistema de agendamiento/ gestión de citas eficiente.

5. Garantizar la calidad y seguridad: Establecer y mantener altos estándares de calidad y seguridad en todos los aspectos de la operación del centro, desde los procedimientos médicos hasta la gestión de datos y la seguridad del paciente, para ello es necesario contar con un comité de control de calidad y un sistema de auditoría externa.

6. Promover la formación y desarrollo del personal: Brindar oportunidades de formación y desarrollo continuo al personal para mantenerse al día con las mejores prácticas en el tratamiento del dolor y mejorar las habilidades interpersonales y técnicas.

4.5.3 SOBRE EL APRENDIZAJE E INNOVACIÓN:

7. Fomentar la investigación y la innovación: Apoyar la investigación clínica y la implementación de nuevas tecnologías y enfoques terapéuticos para mejorar continuamente los resultados del tratamiento y la experiencia del paciente. Además, colaborar con instituciones académicas para el desarrollo de estudios que apoyen el enriquecimiento de la información en materia de dolor.

8. Facilitar el intercambio de conocimientos: Promover un ambiente físico y/o virtual, colaborativo, donde el personal pueda compartir conocimientos, experiencias y discutir casos clínicos con la finalidad de mejorar en la práctica clínica, enriquecer el cuidado de los pacientes y fomentar la innovación.

4.5.4 FINANCIEROS:

9. Mantener la viabilidad financiera: Administrar de manera eficiente los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del centro, manteniendo un equilibrio entre la accesibilidad económica para los pacientes y la rentabilidad del negocio.

10. Diversificar las fuentes de ingresos: En un futuro, considerar explorar nuevas oportunidades de ingresos, como la colaboración con aseguradoras de salud, la prestación de servicios de consultoría o la participación en proyectos de investigación financiados, para fortalecer la estabilidad financiera del centro. Además se planea incurrir en telemedicina y medicina domiciliar especializada en dolor.

4.5.5 OTROS:

11. Promover la conciencia y educación sobre el dolor: Desarrollar programas con fines educativos para aumentar la conciencia sobre el dolor crónico y los tratamientos disponibles, así como para desestigmatizar las condiciones asociadas al dolor crónico. Adicionalmente, enfatizar en la necesidad de la autoeducación y empoderamiento del paciente en su cuidado y tratamiento.

12. Concretar convenios con Instituciones de Educación Superior: A futuro se pretende generar alianzas con instituciones de educación superior y sus

carreras afines a la temática propuesta, con la finalidad de posicionarnos como un centro que promueve la docencia e investigación en el área del dolor.

4.6 ANALISIS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA)

4.6.1 Fortalezas:

- **Equipo Multidisciplinario:** La inclusión de médicos de terapia del dolor, fisioterapeutas, psicólogos y enfermeras permite ofrecer un enfoque integral y holístico en el tratamiento del dolor.
- **Ubicación Estratégica:** La ubicación cercana a casas de salud conocidas, hospitales grandes y centros de salud privados facilita la colaboración y el acceso de los pacientes a nuestros servicios.
- **Ubicación de fácil acceso:** Favorece el desplazamiento y llegada de los usuarios a esta casa de salud, considerando la dificultad inherente a la movilización de una persona que padece dolor crónico, esta sin duda constituye una gran ventaja.
- **Presencia de equipamiento y tecnología:** La implementación de tecnología adecuada para el tratamiento del dolor mejora la calidad de la atención y resultados posteriores en los pacientes.

4.6.2 Oportunidades:

- **Demanda de Servicios de Salud:** La alta demanda de servicios de salud en el área, combinada con la falta de atención especializada en el tratamiento del dolor crónico, representa una oportunidad para captar un mercado insatisfecho.
- **Colaboraciones Estratégicas:** La proximidad a otros proveedores de salud y la disposición a colaborar con ellos ofrecen oportunidades para establecer alianzas estratégicas que mejoren la atención y amplíen la base de pacientes.
- **Educación y Concientización:** Existe la oportunidad de educar al público sobre el dolor crónico y los beneficios de un enfoque

multidisciplinario para su tratamiento, lo que podría aumentar la demanda de servicios.

4.6.3 Debilidades:

- **- Competencia Potencial:** La presencia de otros proveedores de salud en el área podría representar una competencia para el centro, especialmente si no se diferencia claramente en términos de oferta de servicios especializados en terapia del dolor y calidad de atención que se ofrece en este centro de terapia del dolor.
- **Recursos Limitados:** La disponibilidad limitada de recursos financieros y humanos iniciales, podría afectar la capacidad del centro para ofrecer una amplia gama de servicios y mantener altos estándares de atención como se planifica.
- **Desconocimiento de la población sobre terapia del dolor:** El desconocimiento poblacional sobre la necesidad del abordaje del dolor de manera integral y multidisciplinaria, inicialmente podría constituir un conflicto a la hora de aceptar las importancia de aplicar terapia física, citas consecutivas, terapias invasivas, etc.

4.6.4 Amenazas:

- **Cambios en el Entorno Regulatorio:** Cambios en las regulaciones gubernamentales o en el sistema de salud podrían afectar la operación y la viabilidad financiera del centro.
- **Riesgos de Salud Pública:** Eventos como pandemias o brotes de enfermedades pueden afectar la demanda de servicios de salud y la capacidad del centro para operar de manera efectiva.
- **Inestabilidad Económica:** La inestabilidad económica a nivel local o nacional podría reducir la capacidad de los pacientes para pagar por servicios de salud privados, lo que podría afectar la sostenibilidad financiera del centro.

4.7 GESTIÓN GERENCIAL

4.7.1 INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO

Resulta necesario contar con herramientas que permitan de manera objetiva el monitoreo y evaluación del equipo para conocer si las metas de los empleados se encuentran alineadas a las de la institución con la finalidad de cumplir de manera eficaz los objetivos; a continuación se citan algunos de los indicadores con los cuáles se trabajará:

- **Retención de Pacientes:** Permite conocer el porcentaje de pacientes que regresan al centro para recibir tratamiento adicional o de seguimiento. Un aumento en la tasa de retención puede indicar la satisfacción del paciente y la efectividad de los tratamientos.
- **Tiempo de Espera Promedio:** Considera el tiempo promedio que los pacientes esperan para recibir atención. El tiempo de espera corto indica mayor eficiencia operativa, cumplimiento de tiempos de atención y mejora considerablemente la experiencia del paciente.
- **Satisfacción del Paciente:** Se obtiene la puntuación promedio de satisfacción del paciente, obtenida a través de las encuestas de aplicación periódica. Una puntuación alta de satisfacción es indicativa de la calidad de los servicios y la experiencia general del paciente en el centro.
- **Ocupación de las Instalaciones:** Se calcula el porcentaje de tiempo en el cuál las instalaciones del centro están ocupadas por pacientes. Una alta tasa de ocupación puede indicar una buena utilización de los recursos y una alta demanda de servicios.
- **Costo por Paciente Atendido:** Calcular el costo promedio por paciente atendido en el centro permite constatar la viabilidad de mantener este costo bajo mientras se proporciona una atención de calidad. Es fundamental para la rentabilidad del negocio.

4.7.2 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN CONTINUA

- Realizar encuestas de satisfacción del paciente de forma regular para evaluar la percepción del servicio y detectar áreas de mejora.

- Revisar periódicamente los datos de retención de pacientes y analizar las razones de la pérdida de estos.
- Supervisar constantemente el tiempo de espera y tomar medidas correctivas si se identifican retrasos recurrentes.
- Realizar análisis financieros regulares para evaluar el rendimiento financiero del centro y ajustar los presupuestos según sea necesario.
- Mantener una comunicación abierta y regular con el equipo de trabajo para identificar y abordar cualquier problema operativo o de recursos humanos.

4.7.3 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

- **Respuesta a Emergencias Médicas:** Establecer protocolos y capacitación para el personal en caso de emergencias médicas dentro del centro, incluyendo procedimientos de primeros auxilios y evacuación.
- **Respaldo de Datos:** Implementar sistemas de respaldo de datos regulares para proteger la información del paciente y los registros médicos en caso de fallas en el sistema.
- **Contingencia de Personal:** Mantener un plan de contingencia para cubrir ausencias imprevistas del personal mediante la contratación de personal temporal o la redistribución de tareas.
- **Comunicación con los Pacientes:** Establecer un sistema de comunicación con los pacientes para informarles sobre cualquier interrupción en el servicio y proporcionar orientación sobre cómo acceder a atención médica alternativa si es necesario.
- **Seguro y Políticas de Responsabilidad:** Mantener actualizado el seguro del centro para cubrir posibles reclamaciones y responsabilidades legales en caso de eventos inesperados. Revisar periódicamente las políticas de responsabilidad para garantizar su adecuación a las necesidades del negocio.

4.7.4 DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA

Se consideran varios puntos que permiten marcar una diferencia con la potencial competencia:

- **Enfoque Multidisciplinario:** El centro contará con un equipo de profesionales de la salud altamente calificados en diversas disciplinas, como médicos especializados en manejo del dolor, fisioterapeutas, psicólogos, enfermería. Este enfoque integral permitirá ofrecer un tratamiento holístico y personalizado a cada paciente.
- **Tecnología Avanzada:** Se invertirá en tecnología de vanguardia para diagnóstico y tratamiento del dolor, como equipos de imagenología de alta resolución, terapias de rehabilitación asistidas por tecnología y técnicas de intervención mínimamente invasivas. Esto permitirá ofrecer opciones de tratamiento de última generación que maximicen la eficacia y minimicen al máximo la sintomatología.
- **Atención Personalizada:** El centro se comprometerá a proporcionar una atención personalizada y centrada en el paciente. Se realizarán evaluaciones exhaustivas y se diseñarán planes de tratamiento individualizados para abordar las necesidades específicas de cada paciente, considerando no solo el aspecto físico del dolor, sino también los aspectos emocionales.
- **Ambiente Confortable y Acogedor:** Se creará un ambiente cálido, confortable y acogedor en las instalaciones del centro. Desde la recepción hasta las áreas de tratamiento, se cuidará cada detalle para garantizar que los pacientes se sientan cómodos y tranquilos durante su visita.

4.7.5 ESTRATEGIAS DE MARKETING Y PROMOCIÓN:

Para promover el centro de terapia del dolor, es necesario enfocarse en adecuadas estrategias de marketing que de una manera novedosa permita atraer nuevos pacientes.

- **Presencia en la web:** Se desarrollará un sitio web profesional y atractivo que brinde información detallada sobre los servicios ofrecidos, el equipo de profesionales, las instalaciones y los testimonios de pacientes. El sitio

web también contará con estrategias SEO para aumentar su visibilidad en los motores de búsqueda. Adicionalmente se ofertarán los valores de servicios en la página para lograr un enganche de los clientes al reflejar de esta manera confianza, transparencia y permitir ahorro de tiempo; esta estrategia favorece la generación de Leads, nos vuelve competitivos y nos da una característica de diferenciación en el mercado.

- **Marketing en Redes Sociales:** Se establecerán perfiles en redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, TikTok para interactuar con la comunidad local, compartir contenido relevante relacionado con el manejo del dolor y promocionar eventos y promociones especiales.
- **Publicidad en Línea y Fuera de Línea:** Se realizarán campañas de publicidad en línea mediante Google Ads y redes de Display para llegar a pacientes potenciales que buscan servicios de terapia del dolor en el sur de Quito. Además, se considerará la publicidad fuera de línea en medios locales, como periódicos, revistas, radio y vallas publicitarias.
- **Eventos Comunitarios y Seminarios:** Se organizarán eventos comunitarios, charlas y seminarios educativos sobre el manejo del dolor y las opciones de tratamiento disponibles. Estos eventos no solo ayudarán a educar al público, sino que también establecerán al centro como un referente en el campo de la terapia del dolor en la comunidad.
- **Programas de Referencia:** Se implementará un programa para ofrecer descuentos u otros incentivos a quienes refieran a nuevos pacientes al centro.

4.7.8 PLANIFICACIÓN PARA LA INSTAURACIÓN DEL CENTRO MULTIDISCIPLINARIO DE TERAPIA DEL DOLOR

PLANIFICACIÓN / CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA INSTAURACIÓN DE UN CENTRO MULTIDISCIPLINARIO DE TERAPIA DEL DOLOR EN EL SUR DE QUITO									
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	LUGAR	TIEMPO				RECURSOS
					FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
READECUACIÓN DEL ÁREA	Solicitar proformas de readequación del área	Socios	Contactar empresas encargadas de remodelaciones y gerencia de proyectos arquitectónicos	Búsqueda en redes sociales	x				PRESUPUESTO
	Inicio de trabajos/obra	Contratista	Contratación de servicios de remodelación	Centro de Terapia del Dolor		x	x		
SOLICITUD DE CRÉDITO BANCARIO	Aplicación solicitud de crédito bancario en diferentes instituciones, financieras públicas y privadas	Socios	Evaluación de tasa de interés de cada institución financiera y selección de entidad en la cuál se aplicará y obtendrá el crédito	Bancos. Cooperativas en Quito	x	x			RECURSO HUMANO
ADQUISICIÓN DE INSUMOS/ FÁRMACOS	Elaboración de lista de necesidades para equipamiento de las áreas	Socios	Compra de insumos, equipos, fármacos, mobiliario, etc. y equipamiento integral de la unidad	Centro de Terapia del Dolor	x				PRESUPUESTO
	Solicitud de cotizaciones para la adquisición de insumos, equipos, mobiliario y fármacos				x	x			
	Adquisición de insumos, equipos, mobiliario y fármacos						x	x	
INSCRIPCIÓN LEGAL DEL NOMBRE DEL CENTRO DE TERAPIA DEL DOLOR COMO SOCIEDAD- PERSONA JURÍDICA	Establecimiento de una sociedad legalmente reconocida	Socios	Cumplimiento de requisitos para inscripción legal del centro de terapia del dolor como una persona jurídica y a sus miembros como parte de una sociedad	Quito- SRI y Notaría		x	x		RECURSO HUMANO/PRESUPUESTO
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	Contratación de empresa encargada de asesoría en obtención de permisos de funcionamiento de Instituciones de salud	Socios	Cumplir con los requerimientos para la obtención del permiso de funcionamiento	Quito- Búsqueda en redes sociales				x	RECURSO HUMANO/PRESUPUESTO
ASOCIACIONES ESTRATÉGICAS	Convenios con casas comerciales, farmacéuticas, distribuidores de insumos médicos	Gerente	Establecer convenios que permitan obtener un stock continuo de ciertos insumos y medicamentos	Quito					RECURSO HUMANO
	Convenios con personal médico externo, farmacias, laboratorios, etc.		Contar con beneficios para los usuarios del centro de terapia del dolor en laboratorios, farmacias y centros de imagen y a su vez, convenios con profesionales externos encargados de la valoración específica de necesidades especiales de los pacientes.	Quito- Inmediaciones del centro de terapia del dolor			x	x	
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: HISTORIA CLÍNICA DIGITALIZADA, SISTEMA DE AGENDAMIENTO Y FACTURACIÓN	Búsqueda de empresas que oferten el servicio solicitado	Gerente	Análisis de costos y elección de la empresa que se adapte a las necesidades técnicas y presupuesto	Centro de Terapia del Dolor			x		PRESUPUESTO
MARKETING Y PUBLICIDAD	Inicio de publicidad visual y escrita en redes sociales. Impresión de infografías escritas. Creación de página web	Gerente/ Socios	Impresión de infografía escrita para entrega en locales cercanos, farmacias y laboratorios del sur de Quito, inmediaciones de hospitales. Creación de página web con la oferta de servicios, profesionales a cargo, planes y precios. Código QR para agendamento de citas Creación de redes sociales y manejo de las mismas. Publicidad radial	Radio, redes sociales y sur e la ciudad		x	x	x	PRESUPUESTO
ESTÁNDARES DE CALIDAD	Elaboración de indicadores de calidad	Director Médico	Búsqueda de bibliografía para elaborar indicadores	Centro de Terapia del Dolor			x	x	RECURSO HUMANO
CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Publicación del perfil del personal a contratar: Enfermera, Auxiliar de Enfermería en la página oficial del Ministerio del trabajo	Director Médico	Evaluación y selección del personal	Página MDT Encuentraempleo/ Centro de terapia del dolor				x	RECURSO HUMANO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Instrucción al personal sobre las políticas de la empresa, atención de calidad y certificaciones de soporte vital básico y avanzado	Director Médico	Contratación cursos BLS/ ACLS	Centro de Terapia del Dolor				x	PRESUPUESTO / RECURSO HUMANO
			Capacitación continua sobre calidad de atención, bioseguridad, políticas de la institución						

Elaborado por: Daniela Yáñez

4.8 PRESUPUESTO

CONCEPTO	PAGO ÚNICO	PAGO MENSUAL	VALOR TOTAL
COSTOS DE ESTABLECIMIENTO	REMODELACIÓN	35000	35000
	SERVICIOS BÁSICOS/INTERNET		150
	MOBILIARIO Y EQUIPOS MÉDICOS	50000	60
	LICENCIAS Y PERMISOS	100	
	COSTOS LEGALES Y DE CONSULTORIA	200	
	INSUMOS, DISPOSITIVOS Y FÁRMACOS	2000	
	SERVICIO DE SISTEMA INFORMÁTICO MÉDICO	3000	300
	PAGO DE SEGURO		150
MARKETING Y PROMOCIÓN	DESARROLLO DE WEB		100
	PUBLICIDAD EN LINEA Y FUERA DE LÍNEA		200
	MATERIALES DE MARKETING Y PROMOCIÓN		150
INVENTARIO Y SUMINISTROS	REPOSICIÓN DE MATERIAL DE OFICINA		200
	MANTENIMIENTO EQUIPOS		200
	INSUMOS, DISPOSITIVOS Y FÁRMACOS		500
VARIOS	FONDO CAJA CHICA		300
	SUELDOS		5200
TOTAL	90300	7510	97810
VALOR TOTAL INICIAL	90300		
VALOR TOTAL MENSUAL	7510		

Elaborado por: Daniela Yáñez

CAPÍTULO V. LIMITACIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 LIMITACIONES

Dentro de este acápite se deben contemplar varios puntos y el primero y probablemente más importante se relaciona con la parte económica pues hay que considerar que se requiere un desembolso inicial cercano a cien mil dólares; aunque se cuenta con socios dispuestos a dividir este aporte económico en partes iguales, sigue siendo un desafío reunir la cantidad necesaria de capital, lo que podría retrasar el inicio de las operaciones del centro. Además de los gastos iniciales, los costos operativos continuos del centro, los salarios del personal y los suministros médicos pueden ser significativos y requerir una gestión financiera cuidadosa para mantener la viabilidad a largo plazo del negocio.

Como segundo punto se debe mencionar el bajo nivel de conocimientos de la población sobre la terapia del dolor pues muchas personas pueden no estar familiarizadas con los beneficios de la terapia del dolor multidisciplinaria o pueden tener ideas erróneas sobre los tratamientos disponibles, lo que dificulta la atracción de pacientes al centro.

En tercer lugar se debe citar a las regulaciones y requisitos a cumplirse para obtener el permiso de funcionamiento pues este proceso puede resultar complejo y costoso, demandando tiempo y recursos adicionales. Al enfrentar estas limitaciones, será crucial desarrollar estrategias efectivas para mitigar sus impactos y garantizar el éxito del proyecto.

5.2 CONCLUSIONES

El proyecto de establecer un centro de terapia del dolor multidisciplinario en el sur de Quito, constituye un reto emocionante y prometedor que puede ofrecer una solución integral y holística para aquellos que sufren de dolor crónico. A través del análisis y la planificación detallada, se ha podido identificar diversas áreas clave que contribuirán al éxito y la efectividad del centro.

En primer lugar, la diversidad y la calidad del equipo de profesionales de la salud que formarán parte del centro son fundamentales para brindar un enfoque

multidisciplinario y completo para el tratamiento del dolor. Al contar con médicos especializados en manejo del dolor, fisioterapeutas, psicólogos, personal de enfermería y plantearse el trabajo integrado con otras especialidades médicas, el centro estará equipado para abordar no solo los aspectos físicos del dolor, sino también los aspectos emocionales, psicológicos y otras patologías que pueden contribuir a su manifestación y persistencia.

Además, la adopción de tecnologías avanzadas y técnicas de tratamiento innovadoras garantizará que el centro esté a la vanguardia de la atención médica en el campo del manejo del dolor. La inversión en equipos de diagnóstico de alta resolución, terapias de rehabilitación asistidas por tecnología y técnicas de intervención mínimamente invasivas permitirá ofrecer opciones de tratamiento efectivas y personalizadas que maximicen los resultados positivos para los pacientes.

La estrategia de marketing y promoción diseñada para el centro también desempeñará un papel crucial en su éxito. La transparencia en la comunicación de los precios de las consultas médicas en la página web ayudará a generar confianza con los pacientes potenciales y a establecer expectativas claras desde el principio. Además, las estrategias de marketing en línea y fuera de línea, como el desarrollo de un sitio web profesional, la participación en redes sociales y la organización de eventos comunitarios, aumentarán la visibilidad de la empresa y atraerán a nuevos pacientes.

En términos de financiamiento, se han identificado los gastos iniciales y los pagos mensuales necesarios para establecer y mantener el centro en funcionamiento. Al calcular cuidadosamente estos costos y desarrollar un presupuesto sólido, se busca garantizar una gestión financiera efectiva y sostenible que respalde las operaciones continuas a largo plazo.

Por lo anteriormente mencionado, el proyecto de establecer un centro de terapia del dolor multidisciplinario en el sur de Quito representa una iniciativa valiosa y necesaria para abordar la creciente demanda de servicios especializados en el manejo del dolor en la comunidad. A pesar de los desafíos financieros

significativos que representan el desembolso económico inicial y la inestabilidad económica a nivel país, así como las limitaciones relacionadas con la falta de conocimiento en los usuarios sobre los beneficios de la terapia del dolor y la competencia en el mercado de la atención médica, el potencial impacto positivo del centro en la salud y el bienestar de los pacientes justifica plenamente la inversión y el esfuerzo requeridos. Al identificar estas limitaciones y formular recomendaciones estratégicas para abordarlas, se puede maximizar la probabilidad de éxito del proyecto y garantizar que este pueda cumplir su misión de proporcionar tratamientos efectivos y compasivos a aquellos que sufren de dolor crónico.

5.3 RECOMENDACIONES

Se deben llevar a cabo acciones concretas que garanticen el éxito y efectividad del centro de terapia del dolor:

- En primer lugar es crucial elaborar un plan detallado que defina claramente los pasos necesarios para llevar a cabo el proyecto. Definir metas alineadas a la misión y visión de la unidad y objetivos específicos y medibles permitirá evaluar el progreso y el éxito a corto y largo plazo.
- Garantizar la calidad humana y profesional del personal para contar con un equipo de profesionales de la salud altamente calificados y capacitados para brindar servicios de alta calidad a los pacientes. Esto puede implicar llevar a cabo procesos rigurosos de selección y contratación, así como ofrecer programas de capacitación continua para el desarrollo profesional del personal.
- Invertir en tecnología y equipamiento adecuados que permitan ofrecer tratamientos efectivos y seguros a los pacientes.
- Desarrollar estrategias de marketing y promoción que incrementen la visibilidad del centro y atraigan a nuevos pacientes.
- Priorizar la experiencia del paciente con sistemas de Monitoreo y Evaluación que permitan realizar un seguimiento continuo del progreso y

el rendimiento del centro en términos de satisfacción del paciente, eficacia del tratamiento y eficiencia operativa.

- Adecuada administración de recursos y finanzas que garanticen la solvencia económica a corto, mediano y largo plazo

REFERENCIAS

- Alarcón, M. (2020). INFORME DE CALIDAD DE VIDA 2020. Quito: Quito Como vamos.
- Bastidas, J. O. (2020). ¿CÓMO SATURAMOS LOS DATOS? UNA PROPUESTA ANALÍTICA “DESDE” Y “PARA” LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Interciencia*, 6.
- CEPAL. (2023). Plataforma Urbana y de Ciudades de América Latina y el Caribe. Retrieved from <https://plataformaurbana.cepal.org/es/node/127>
- D., M. P. (2023). Carga de Enfermedad del Dolor Crónico en Ecuador. *SEETD*, 10.
- Diana Marina Camargo, J. J. (2010). El dolor: Una perspectiva epidemiológica. *SALUD UIS*, 11.
- Escobar, I. C. (2006). Enfoque ético del dolor. *Revista Cubana de Salud Pública*, 8.
- FEDELAT. (2020). Dolor Crónico en Latinoamérica. *Grünenthal*, 8.
- Flick, U. (2015). Muestreo, selección y acceso. In U. Flick, *El diseño de la investigación Cualitativa* (p. 12). Madrid: Ediciones Morata.
- GeaGea, E. F. (2013). La planeación y planeación estratégica. En E. F. GeaGea, *Gerencia de Hospitales e Instituciones de Salud* (pág. 18). Ecoe Ediciones.
- HEG. (2022, diciembre). Retrieved from <http://www.heg.gob.ec/wp-content/uploads/2023/05/PPT-RENDICION-CUENTAS-2022-COM-3-1.pdf>
- IASP. (2021). MULTIDISCIPLINARY PAIN CENTER DEVELOPMENT MANUAL. USA.
- INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR THE STUDY OF PAIN. (2020). IASP PAIN ORG. Retrieved from <https://www.iasp-pain.org/resources/terminology/>
- OMS. (2022). ENVEJECIMIENTO Y SALUD. Retrieved from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Pérez-Cajaraville J, M. M.-G. (2006). El dolor y su tratamiento a través de la historia. *Research Gate*, 15.

- Phillips, C. J. (2006). Economic burden of chronic pain. Expert Review of Pharmacoeconomics & Outcomes Research.
- Quito, M. d. (2020). Quito Como Vamos. Retrieved from <https://quitocomovamos.org/explora-los-datos/#1619104504219-07f7f979-6a87>
- Quito, M. d. (2022). Información sobre pobreza Quito como Vamos 2022. Quito.
- Redacción Quito. (2023, Octubre 17). El dolor crónico, una de las mayores amenazas que afecta la calidad de vida a nivel mundial. Edición Medica, p. 2.
- Rojas, F. M. (2023). UNAM global. Retrieved from https://unamglobal.unam.mx/global_tv/no-es-normal-vivir-con-dolor/
- Sandoval, F. (2016, enero 24). El Telégrafo. Retrieved from <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/1/el-36-de-los-habitantes-de-quito-vive-en-el-sur>
- Schwab, P.-N. (2019, abril 12). Investigación cualitativa: preguntas abiertas y cerradas. Into The Minds, p. 4.
- SEMDOR, S. E. (2022). Barómetro del Dolor Crónico en España 2022. Grunenthal.
- SGADOR. (2020). ¿Qué es una unidad de dolor? Galicia: Sociedad Galega de Dolor y Cuidados Paliativos.