

**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**



**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**DOCENTE:**

**MGTR. SANDRA ELIZABETH SALAZAR OBANDO**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN EL  
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA  
CIUDAD DE CUENCA.**

**INTEGRANTE:**

**MÉNDEZ ALBARRACÍN JENNY FABIOLA**



**ECUADOR, abril del 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....   | 6  |
| <b>1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL HOSPITAL MONTE SINAÍ</b> .....   | 7  |
| <b>1.2. RESEÑA HISTORICA</b> .....   | 7  |
| <b>1.3- SERVICIOS DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ</b> .....   | 8  |
| <b>1.3.1. HOSPITALIZACIÓN</b> .....  | 8  |
| <b>1.3.2 UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS</b> .....   | 8  |
| <b>1.3.3 CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS</b> .....   | 9  |
| <b>1.3.4 NEONATOLOGÍA</b> .....  | 9  |
| <b>1.3.5 QUIRÓFANOS Y CIRUGÍAS PROGRAMADAS</b> .....   | 11 |
| <b>1.3.6 EMERGENCIA</b> .....  | 12 |
| <b>1.3.7 FARMACIA</b> .....  | 12 |
| <b>1.3.8 LABORATORIO</b> .....   | 13 |
| <b>1.3.9 IMAGENOLOGÍA</b> .....  | 14 |
| <b>1.3.10 REHABILITACIÓN FÍSICA</b> .....  | 15 |
| <b>1.4 RECURSOS HUMANOS</b> .....  | 15 |
| <b>1.5 ORGANIGRAMA:</b> .....  | 15 |
| <b>1.6 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD EN LA PROVINCIA DEL AZUAY Y CANTÓN CUENCA.</b> .....   | 16 |
| <b>2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA.</b> .....  | 17 |
| <b>2.1 EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA.</b> ..... | 17 |
| <b>2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....   | 18 |
| <b>2.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA</b> .....   | 19 |
| <b>2.4 JUSTIFICACIÓN</b> .....   | 19 |
| <b>2.5 OBJETIVO GENERAL</b> .....  | 19 |
| <b>2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....   | 20 |
| <b>3. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.</b> .....   | 20 |
| <b>4. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA</b> .....   | 21 |
| <b>4.1 DIAGNÓSTICO DE DEPARTAMENTO Y SERVICIOS</b> .....   | 28 |
| <b>5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN ANTE EL PROBLEMA IDENTIFICADO</b> .....  | 29 |
| <b>5.1 PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO</b> .....   | 31 |
| <b>5.1.2 ANALISIS DE LA INDUSTRIA DE SALUD. M.PORTER</b> .....   | 31 |
| <b>5.1.3 ANÁLISIS FODA</b> .....   | 32 |
| <b>5.1.4 MISIÓN</b> .....  | 32 |

|   |    |
|---|----|
| <b>5.1.5 VISIÓN</b> .....   | 33 |
| <b>5.1.6 VALORES CORPORATIVOS</b> .....   | 33 |
| <b>5.1.7 OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b> .....  | 33 |
| <b>5.1.8 BIOÉTICA</b> .....   | 34 |
| <b>5.1.9 POLÍTICA</b> .....   | 34 |
| <b>5.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b> .....   | 35 |
| <b>5.2.1 GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA</b> .....   | 35 |
| <b>5.2.1 ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANO:</b> .....                                   | 36 |
| <b>5.2.3 GESTIÓN DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN</b> .....                                | 36 |
| <b>5.2.4 GESTIÓN DE MARKETING</b> .....   | 36 |
| <b>5.3. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL</b> .....               | 38 |
| <b>5.3.1 LIMITACIONES</b> .....   | 38 |
| <b>5.3.1 CONCLUSIONES</b> .....   | 38 |
| <b>5.3.2 RECOMENDACIONES</b> .....  | 38 |
| <b>6. BIBLIOGRAFÍA</b> .....  | 39 |
| <b>7. ANEXOS</b> .....  | 40 |
| <b>7.1.1 ANEXO 1</b> .....  | 40 |
| <b>7.1.2 TABLAS</b> .....   | 42 |
| <b>7.1.3. GRÁFICOS</b> .....  | 44 |
| <b>7.1.4. FOTOS DE CAPACITACIONES AL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL MONTE SINAI</b> ..... | 45 |

## **RESUMEN**

El presente proyecto de titulación tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del personal de salud del área de hospitalización del Hospital Monte Sinaí de la ciudad de Cuenca, a través de encuestas a los pacientes hospitalizados y así identificar las debilidades del servicio y realizar las recomendaciones a la Gerencia del Hospital

Para la realización de esta investigación, la metodología utilizada para evaluar la calidad de atención se aplicó encuestas a nuestros pacientes con un estudio cualitativo de pacientes ingresados en el mes de enero del 2024, con un total de 394 pacientes los cuales 40 pacientes presentaron quejas por la mala atención del personal de la salud (enfermería médicos residentes y médicos especialistas) en un 30% y un 15% en alimentación, funcionamiento de habitación y limpieza.

A través de este análisis se pudo concluir que se tiene que trabajar con el personal de salud en capacitaciones continuas al personal en atención al cliente, Manual de seguridad del paciente, ambiente laboral y cultura general, promover el desarrollo integral del recurso humano médico, técnico y administrativo, además de garantizar el funcionamiento y el mantenimiento adecuado de los equipos existentes en las actuales instalaciones, además de la reducción del tiempo de espera y así lograr alcanzar las metas planteadas y cubrir las necesidades de cada uno de los pacientes.

Todo esto lleva al producto final en la cadena de valor, proporcionando así la eficiencia a los procesos de gestión dentro de la institución.

## **SUMMARY**

The objective of every private hospital must be “the desire to satisfy all the requirements of patients and their families in order to have greater coverage, quality and quality of services.

The proper functioning of the hospital is achieved and the quality and safety standards of the patient are met, for this reason it is necessary to analyze and know the problems that occur every day in the health institution and thus seek solution options without wasting considering quality and safety with compliance with the standards and protocols applicable to our health institution.

Data collection is very important and is based on the opportunity to learn about the different problems of the institution, and subsequently designate lines of action, activities, objectives, goals, allocation and distribution of resources, which are necessary elements in the preparation of programs.

The Mount Sinaí Hospital in recent years has had rapid growth and has been affected in the quality of the service that the hospital provides to its clients.

Our primary objective is based on the development of plans to improve the quality and warmth of the medical and administrative staff of the Monte Sinaí Hospital to patients and to maintain an excellent positioning and reference within the Azuaya and regional community.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El objetivo de todo hospital privado, debe ser “el deseo de satisfacer todos los requerimientos de los pacientes y sus familiares necesitan para así tener mayor cobertura, calidad y calidad en los servicios.

Un adecuado funcionamiento del hospital se logra y se cumple con los estándares de calidad y seguridad del apaciente, por esta razón el necesario analizar y conocer los problemas que se dan día a día en la institución de salud y así buscar opciones de solución sin desaprovechar de vista la calidad y seguridad con el cumplimiento de las normas y protocolos aplicables a nuestra institución de salud.

La recolección de datos es muy importante y se fundamenta en la oportunidad de conocer las diferentes problemáticas de la institución, y posteriormente designar líneas de acción, actividades, objetivos, metas, asignación y distribución de recursos, los cuales son elementos necesarios en la elaboración de programas.

El Hospital Monte Sinaí en los últimos años ha tenido un crecimiento presuroso y se ha visto afectado en la calidad del servicio que presta el hospital a sus clientes.

Nuestro objetivo primordial se base a la elaboración de planes de mejorar la atención de calidad y calidez del personal médico y administrativo del Hospital Monte Sinaí a los pacientes y seguir un excelente posicionamiento y referente dentro de la comunidad azuaya y regional.

## **1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL HOSPITAL MONTE SINAÍ**

### **1.2. RESEÑA HISTORICA**

Cuenca es considerada como una ciudad de elite en cuanto a los centros médicos de salud a nivel provincial además sus bellos paisajes y calidez de todos sus habitantes.

La ciudad de Cuenca es una de las ciudades con mejor atención sanitaria del mundo, según el índice 2024 de Numbeo, se encuentra ubicada en el puesto número 15 de la lista por detrás de las ciudades de Asia y Europa, como Seúl, Helsinki y Luxemburgo.

Numbeo evalúa: Infraestructura, calidad de servicios, equipamientos, accesibilidad a medicamentos, Acceso a profesionales, además el costo de los servicios de salud privado es más económico que otros países, por esta razón las clínicas y hospitales privados han realizado inversiones para ampliar la atención en salud.

En el año de 1990 un grupo médicos, crean el centro privado que brindar servicios de salud a Cuenca y la región Austral, dotándole de la tecnología más avanzada; pero lo más importante para este grupo de médicos era el dotar al país de algo que sus habitantes merecían "calidad y eficiencia en la atención de la salud".

El hospital posee servicios de alta tecnología que asegurar el éxito de los procedimientos y técnicas en el tratamiento de patologías sen estas clínicas y quirúrgicas.

Los profesionales de la salud están comprometidos en brindarle una atención de calidad en servicios, con la calidez, infraestructura y tecnología que nos caracteriza. Además, dispone de 350 consultorios destinados para el servicio de consulta externa, en donde brindan su servicio a la ciudad médicos especialistas con una alta formación profesional, cubriendo todas las especialidades básicas de la medicina. Contamos con la infraestructura, calidez, profesionalismo y compromiso que nos caracteriza desde hace más de 27 años.

El Hospital Monte Sinaí es en la actualidad el Centro Médico más grande del Austro en cuanto a infraestructura que refiere; contamos con más de 350 consultorios donde brindan servicios de salud más de 400 especialistas en más de 70 especialidades médicas.

El Hospital Monte Sinaí al estar ubicado al sur del nuestro país cubre la provincia del Azuay y todos sus cantones, además de las provincias de Cañar, Morana Santiago, Loja, Los Ríos y Guayas.

Nuestra mayor afluencia de pacientes es por las cirugías laparoscópicas ya que contamos con equipos de alta tecnología y profesionales médicos con alta formación académica en las especialidades de cirugía general, ginecología, urología, traumatología, cirugía vascular, otorrinolaringología, cirugía pediátrica, cirugía plástica, cirugía oncológica, neurocirugía, gastroenterología, coloproctología, cirugía cardiotorácica, neumología, maxilofacial.

### **1.3- SERVICIOS DEL HOSPITAL MONTE SINÁI**

#### **1.3.1. HOSPITALIZACIÓN**

El servicio de hospitalización del hospital Monte Sinaí cuenta con un equipo médico y tecnológico de punta, siguiendo todos los protocolos de seguridad y atención a sus pacientes, el personal de salud brinda todos los cuidados asistenciales desde el ingresado hasta el momento del alta del paciente y de sus familiares.

##### **Habitaciones del Hospital Monte Sinaí**

El Hospital Monte Sinaí pone a disposición de sus pacientes y familiares habitaciones totalmente equipadas y confortables, con el objetivo de proporcionar cuidados básicos y especializados en un ambiente confortable, con atención médica las 24 horas del día los 365 días del año.

Todas nuestras habitaciones están equipadas con cama hospitalaria, sofá cama, sillón reclinable, botón de llamada de enfermería, toma para gases medicinales centralizado (oxígeno y succión), baño con ducha y agua caliente, televisiones Smart Tv, teléfono.

Además, para su mayor confort brindamos los siguientes servicios: wifi en la habitación, televisión por cable, netflix, youtube, parqueadero gratuito, servicio de nutrición para acompañantes.

#### **1.3.2 UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

La Unidad de Cuidados Intensivos atiende las 24 horas a pacientes críticos que exigen monitoreo continuo y una atención médica especializada; con equipos de personal médico y enfermeras las 24 horas los 365 días del año.

Nuestras renovadas áreas nos permiten brindar la mejor atención con todo nuestro equipo de médicos especialistas que estarán listos para cuidar de ti.

Los servicios que brindamos son:

- Atención del paciente crítico
- Aislamiento
- Cuidados intensivos del adulto
- Diálisis

### **1.3.3 CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS**

Nuestra Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos atiende las 24 horas y proporciona atención y cuidado a niños que presentan problemas infecciosos, respiratorios, circulatorios, neurológicos severos, gastrointestinales y quirúrgico sean estos de cirugía general, traumatológicos, cirugía del corazón, neurocirugía y otros procedimientos quirúrgicos. También proporcionamos manejo de emergencias y enfermedades complejas que presentan los niños.

### **1.3.4 NEONATOLOGÍA**

Nuestra Unidad de Neonatología cuenta con 7 termocunas para resolver la mayoría de los problemas de salud de un recién nacido sano, prematuro y con patologías graves, se garantiza la calidad y atención con nuestros especialistas quienes están específicamente capacitados para manejar las situaciones más complejas y de alto riesgo.

- Diagnóstico y tratamiento de neonatos que presente con afecciones clivias, quirúrgicas y defectos congénitos.
- Cuidado y el manejo médico de niños prematuros, que presentan enfermedades graves.
- Los recién nacidos que presentan una enfermedad crítica reciban atención por nuestro equipo de neonatólogos para recibir una nutrición adecuada basada en protocolos y guías clínicas.
- Atención personalizada de cada recién nacidos en partos por cesárea o partos.
- Garantizar que las atenciones de los recién nacidos sean optimas y así evitar cualquier problema médico que ponga en peligro su vida.

**Tabla N°1**

| <b>HOSPITALIZACIÓN</b>                         |                          |
|--|--------------------------|
| <b>Servicio</b>                                | <b>Camas disponibles</b> |
| <b>PEDIATRÍA</b>                               | 0                        |
| <b>UCI ADULTOS</b>                             | 5                        |
| <b>UCI PEDIÁTRICOS</b>                         | 2                        |
| <b>CLÍNICA</b>                                 | 0                        |
| <b>CIRUGÍA</b>                                 | 0                        |
| <b>GINECOLOGÍA</b>                             | 0                        |
| <b>OBSTETRICIA</b>                             | 0                        |
| <b>NEONATOLOGÍA</b>                            | 7                        |
| <b>QUEMADOS</b>                                | 0                        |
| <b>ONCOLOGÍA</b>                               | 0                        |
| <b>HOSPITAL DEL DÍA</b>                        | 3                        |
| <i>Otros NO TENEMOS DISTINGUIDOS POR AREAS</i> | 39                       |
| <b>TOTAL</b>                                   | 56                       |

**Tabla N°2**

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>CARTERA DE SERVICIOS</b>      |
| <b>EMERGENCIA</b>                |
| <b>HOSPITALIZACION</b>           |
| <b>CARDIOLOGÍA</b>               |
| <b>CIRUGÍA CARDIOTORÁCICA</b>    |
| <b>CIRUGÍA GENERAL</b>           |
| <b>CIRUGÍA PLÁSTICA</b>          |
| <b>GASTROENTEROLOGÍA</b>         |
| <b>GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA</b> |
| <b>HEMATOLOGÍA</b>               |
| <b>INFECTOLOGÍA</b>              |
| <b>MEDICINA INTERNA</b>          |

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>NEFROLOGÍA</b>                |
| <b>NEUMOLOGÍA</b>                |
| <b>NEUROLOGÍA</b>                |
| <b>ONCOLOGÍA</b>                 |
| <b>ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA</b> |
| <b>OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>      |
| <b>PEDIATRÍA</b>                 |
| <b>CUIDADOS INTENSIVOS</b>       |
| <b>NEONATOLOGIA</b>              |
| <b>UROLOGÍA</b>                  |
| <b>MEDICINA INTERNA</b>          |

*Fuente: Cartera de servicios Hospital Monte Sinaí.*

### 1.3.5 QUIRÓFANOS Y CIRUGÍAS PROGRAMADAS

El Hospital Monte Sinaí cuenta con siete quirófanos y una sala de partos, que cuentan con equipados de alta tecnología para cada una de sus especialidad y subespecialidades, nuestro compromiso es mantener la calidad y seguridad de los pacientes.

Nuestra principal función una vez que el paciente ingresa al Quirófano es darle toda la atención y cuidados que necesite durante el transcurso de la cirugía y en las primeras horas de su recuperación.

**Tabla Nª 3**

| <b>Tipo de Sala</b>          | <b>Número / Descripción</b> | <b>Días de atención por semana</b> | <b>Horario de Atención</b> |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Quirófanos                   | 8 QUIROFANOS                | 365                                | 24H00                      |
| Salas Especiales (Describir) |                             |                                    |                            |
|                              | HEMODINAMIA                 | 365                                | 24H00                      |
|                              | HEMODIALISIS                | 365                                | 24H00                      |
| Sala de Recuperación         | 9 CAMAS                     | 365                                | 24H00                      |

### 1.3.6 EMERGENCIA

El área de Emergencia atiende las 24 horas del día, los 365 días del año, dispone de 6 cubículos y cuenta con un equipo multidisciplinario de médicos tratantes de llamada en las diferentes especialidades y subespecialidades, con el apoyo de exámenes complementarios de laboratorio e imagenología

El Servicio de Emergencia tiene como misión brindar la atención primaria con un tratamiento inicial de sus pacientes que presentan enfermedades, traumatismos o lesiones, algunas mortales que requieren atención oportuna e inmediata.

- Triage
- Atención a pacientes en estado crítico
- Curaciones
- Atención de patologías quirúrgicas y hospitalarias emergentes
- Diagnóstico y tratamiento oportuno

**Tabla N° 4**

| <b>EMERGENCIA</b>       |                           |                            |                       |                             |                         |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| <b>Área</b>             | <b>N° de Consultorios</b> | <b>N° de Especialistas</b> | <b>N° de Camillas</b> | <b>Horarios de Atención</b> | <b>Días de atención</b> |
| Triage                  | 1                         | 1                          | 1                     | 24H00                       | 365                     |
| Observación             | 1                         | 1                          | 3                     | 24H00                       | 365                     |
| Sala de primera acogida | 1                         | 1                          | 3                     | 24H00                       | 365                     |

### 1.3.7 FARMACIA

Farmacias Sinaí atiende las 24 horas del día, cuenta con una amplia gama de medicamentos, insumos y equipos médicos para su tranquilidad y bienestar, personal de la farmacia recoge su pedido y gestionará el envío de su receta a su domicilio en el menor tiempo posible. También contamos con la preparación de fórmula magistral de medicamento preparado por el farmacéutico y destinado a nuestros pacientes de forma individualizada para cumplir prescripción médica indicada por su médico.

### 1.3.8 LABORATORIO

La Anatomía Patológica es la Ciencia que estudia las alteraciones fisiopatológicas y morfológicas de la enfermedad. Estudia la enfermedad a nivel orgánico, tisular, celular, subcelular, y molecular.

- *LABORATORIO CLÍNICO*

Nuestro laboratorio clínico cuenta con profesionales altamente calificados y especializados, para analizar muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, utilizando equipos de alta sensibilidad y especificidad con garantía de calidad y certificación internacional, controles internos (ROCHE) y externos (LCG - RCPAQAP), para la entrega de resultados confiables y oportunos.

- *LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA*

El área de Microbiología se encuentra conformada por profesionales especializados y capacitados en el procesamiento, estudio de microorganismos causantes de diversas infecciones, por medio del cultivo y aislamiento de los diferentes patógenos, así como también la determinación de su perfil de susceptibilidad a diferentes antibióticos para su adecuado tratamiento.

- *ESTUDIOS DE ANATOMÍA PATOLÓGICA:*

**Patología de Rutina:** Es el estudio de todo material histológico obtenido luego de un procedimiento quirúrgico.

**Patología Oncológica:** Es el análisis minucioso de todos los órganos y tejidos portadores de una enfermedad neoplásica (cáncer). Estudios citológicos (Papanicolaou): Tanto en la forma tradicional como en el estudio avanzado de la Citología en base líquida o monocapa.

**Estudios en líquidos:** Obtenidas por la biopsia aspiratoria como son: citología de glándula mamaria, líquidos de cavidades (pleural y abdominal), líquido cefalorraquídeo, punciones especiales, tiroides, lesiones en tejidos blandos, etc.

Estudios complementarios:

**Histoquímica:** Conjunto de técnicas que permiten identificación, localización y cuantificación de una sustancia en el tejido o en una célula

**Inmunohistoquímica:** Se utiliza para determinar el origen celular en tumores indiferencias, para facilitar al clínico detalles de su clasificación, factores, pronósticos y más aspectos útiles para los tratamientos del paciente con cáncer.

**Biopsia intraoperatoria o técnica de biopsia por congelación:** Nos permite realizar de forma inmediata (5 a 10 minutos) el diagnóstico de lesiones tumorales que en el evento quirúrgico son sospechosas de malignidad; a más de esto es posible determinar si los bordes de sección están libres de lesión.

### 1.3.9 IMAGENOLOGÍA

Contamos con equipos de alta tecnología que permite digitalizar las imágenes médicas y así garantizar la entrega de los resultados de forma oportuna por vía mail, cd o impresas además contamos con un sistema de archivo digital con el cual se realiza un análisis comparativo de archivos anteriores de exámenes.

**Ecografía:** Es un método de diagnóstico por imagen que ocupa ondas sonoras para poder observar determinados órganos en el interior del cuerpo. A diferencia de la radiografía, la ecografía no utiliza radiación.

**Tomografía:** Es una técnica de diagnóstico utilizada para crear imágenes detalladas de los órganos internos, huesos, tejidos blandos y vasos sanguíneos. Que mediante un buen posicionamiento del paciente y en ocasiones la colocación del medio de contraste ayuda a obtener imágenes para su diagnóstico. Las imágenes de secciones transversales pueden ser reordenadas en múltiples planos para generar imágenes tridimensionales, permitiendo al médico confirmar la presencia, tamaño y ubicación de la lesión de forma rápida, indolora y precisa.

**Resonancia magnética:** La resonancia magnética es una forma no invasiva en que el Médico examina los órganos, los tejidos y el sistema esquelético. Se emplea una técnica de obtención de imágenes médicas que utilizan un campo magnético y ondas de radio generadas por computadora para crear imágenes detalladas de los órganos y de los tejidos del cuerpo. La mayoría de equipos son grandes imanes con forma de tubo y el tiempo de exploración del estudio es mayor a la tomografía computarizada.

**Monografía:** Es un tipo específico de toma de imágenes de los senos que consiste en una comprensión de la mama y la utilización de rayos x de baja dosis para obtener información anatómica del interior de la mama. Habitualmente son las mejores pruebas con la que cuentan los médicos para detectar el cáncer de mama en sus etapas iniciales.

### **1.3.10 REHABILITACIÓN FÍSICA**

El servicio de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte del Monte Sinaí cuenta con tecnología de última generación con equipo médico especializado en Medicina del Deporte y Fisioterapia dedicados a la prevención, tratamiento y rehabilitación física, ofrece una importante gama de terapias que contribuyen con la recuperación de una manera oportuna y profesional.

El tratamiento se realiza mediante técnicas especiales de ejercicios y equipos de última tecnología lo que nos permite una pronta recuperación del paciente obteniendo el mejor resultado posible previniendo futuras lesiones.

### **1.4 RECURSOS HUMANOS**

El personal que labora en una casa de salud sea este operativo y administrativo, forma un recurso muy importante e indispensable para la institución y es sobre quienes reposa la excelencia de la misma.

La Junta General está formada por los accionistas de la compañía mayoritarios y minoritarios, existiendo el principal socio que es la Compañía Somédica, organizada y fundada por un grupo empresarial de médicos que pertenece el Hospital Monte Sinaí S.A. (HOMSI)

### **1.5 ORGANIGRAMA:**

- DIRECTORIO GERENTE
- AREA MEDICA
- AREA ADMINISTRATIVA

**Directorio:** Está conformada por socios que trabajan con la Gerencia para la toma de decisiones de la empresa, además está conformado por un presidente y seis vocales elegidos en junta general.

### **Departamento Médico:**

- ❖ El Director Médico maneja operativamente los servicios hospitalarios.
- Jefe de Quirófano
- Jefe de UCI
- Jefe de Neonatología
- Jefe de Clínica

- Jefe de Pediatría
- Jefe de Ginecología
- Jefe de Emergencia
- Coordinadora de Enfermería
- Coordinadora de Quirófano

### **Departamento administrativo**

- Coordinadora de Salud Ocupacional
- Coordinadora de Recursos Humanos
- Coordinadora de Nutrición
- Coordinadora de Hotelería y Servicios Generales
- Coordinador de Proveeduría
- Coordinador de Ingeniería Biomédica
- Coordinados de Auditoría
- Coordinadora de estadística
- Coordinadora de Contabilidad y cartera

## **1.6 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD EN LA PROVINCIA DEL AZUAY Y CANTÓN CUENCA.**

Zona 6 de Salud cuenta con 17 distritos de salud, 8 en Azuay, 3 en Cañar, 6 en Morona Santiago. Cuenta con 3 Hospitales Generales y 13 Hospitales Básicos Ubicados 5 en Azuay, 2 en Cañar y 6 en Morona.

Los principales establecimientos de salud públicos de la provincia del Azuay son el Hospital Vicente Corral Moscoso (MSP), Hospital José Carrasco Arteaga (IESS), con de 80 años de servicio a la comunidad del austro; los centros médicos privados del Azuay con más 20 años de servicio **el Hospital Monte Sinaí**, Clínica Santa Inés, Hospital del Rio, Clínica Latinoamericana, Clínica Santa Ana, Medica del Sur, San Juan de Dios, Clínica Paucarbamba, Clínica Médica del Sur, los cuales germinaron de la idea de un grupo de médicos apasionados a mejora la atención de la comunidad cuenca, ellos tuvieron una visión de convertir y dar un giro en la calidad de atención de salud a los pacientes y sus familias, con equipamiento de excelente tecnológicos y así impedir el trasladado a otras ciudades del país en donde se localizan magnos centros de salud.

Por la fuerte demanda de atención de calidad en el cuidado de salud de los pacientes de la ciudad de Cuenca, además de médicos alta mente capacitados, son equipos de última tecnología, examen de diagnóstico e insumos y medicamentos.

El Hospital Monte Sinaí posee servicios médicos de la más alta calidad, cuenta con equipos médicos clínicos y quirúrgicos de alta especialidad que proporcionar una atención a su paciente de forma oportuna, cálida, eficaz y eficiente y así garantizar la excelencia en la atención médica a nuestros clientes internos y externos.

## **2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA.**

### **2.1 EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA.**

El propósito de todo hospital privado, es de resolver los requerimientos que presentan los usuarios externos e internos y así poseer una mayor cobertura, equilibrio en la calidad en los servicios.

La calidad en el cuidado de la salud de los pacientes se define con un conjunto de aspectos complementarios a la calidad técnica de los operaciones diagnósticos y terapéuticos, además a las destrezas de la forma de responder forma rápida y entendible a las preguntas que indican a los pacientes y sus familiares.

La satisfacción de los pacientes es utilizada como indicador para realizar evaluaciones por medio de las intervenciones por parte de médicos y personal de salud, que ofrecen información acerca de la calidad y calidez en atención de servicios de salud.

El nivel de satisfacción en los hospitales del MSP con el usuario externo tiene un porcentaje del 87% enfocado en la calidad de los servicios administrativos y asistenciales, mientras que el nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público asciende a 89%, esto con respecto a factores como la amabilidad y capacidad de respuesta del servidor público que atendió al usuario. el porcentaje de satisfacción en la atención a consultas, quejas, sugerencias y solicitudes de información pública del MSP, al igual que la certificación de Sala de Apoyo a la Lactancia Materna fue del 91%.

La atención de los pacientes busca alcanzar metas tales como hacer lo correcto, ser eficiente, competente, optimo, profesional, responsable con valores humanos y buen trato, es lo que espera el paciente y sus familiares durante su proceso de hospitalización y recuperación sea esta clínica o quirúrgica.

Se conoce que toda acción provoca un efecto y en caso el efecto provoca la calidad de atención en el paciente se llama satisfacción, esta es la manera en la que se relacionan estos dos conceptos.

Para lograr el apropiado funcionamiento del hospital y que se desempeñe con los estándares de calidad y seguridad de Salud, es obligatorio conocer los problemas que se presentan el día a día en la casa de salud y así conocer opciones de solución sin perder la calidad de atención, la seguridad y el cumplimiento de protocolos. La recolección de datos es significativa se basa en la identificación acertada de las diferentes problemáticas de la institución de salud, y así establecer y poner en práctica medidas correctivas, programas, objetivos, metas, nombramiento de recursos que nos ayuden a elaborar proyectos en la institución de salud.

La preparación de planes de mejorar, tiene como base primordial la atención de calidad del personal médico hacia nuestros pacientes, la meta principal es de robustecer el posicionamiento de liderazgo que ha alcanzado el Hospital Monte Sinaí en toda la comunidad azuaya y regional, a través de un perfeccionamiento en la atención de calidad y calidez por parte del personal de salud.

Hospital Monte Sinaí en los últimos años ha tenido un crecimiento apresurado a tal punto que se ha visto descuidado la calidad de atención en todos los servicios que presta el hospital.

## **2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La atención médica que brinda el Hospital Monte Sinaí, ofrece los siguientes servicios: hospitalización, emergencia, cuidados intensivos, quirófano y emergencia, con las siguientes especialidades de oncología clínica y quirúrgica mastología, medicina interna, traumatología, dermatología, otorrinolaringología, reumatología, neurología, neurocirugía , psicología, psiquiatría, cirugía general, urología, ginecología, neumología, endocrinología, nefrología, cardiología, neonatología, pediatría, cuidados intensivos, las cuales están fundamentadas en acciones de atención de calidad y calidez brindadas a nuestros pacientes del área de consulta externa y hospitalización.

Al referirse específicamente al servicio de hospitalización, considerando la gran cantidad de personas que concurren diariamente a nuestra institución se ha visto la necesidad de establecer en qué medida este servicio está satisfaciendo las necesidades de los pacientes internos y externos.

Una de las principales causas de molestias de los clientes que acuden al servicio de Hospitalización es el tiempo que espera para ser atendidos por parte del personal de salud como enfermería, médicos

residentes al momento de hacer el llamado con el timbre desde las habitaciones a la central de enfermería.

Otro de los problemas que se suscitan dentro de las instalaciones del área de hospitalización, es con los médicos tratantes que no acuden a las horas del pase de visita de sus pacientes provocando molestar al paciente y sus familiares quienes refieren que el médico especialista no imparte una buena información de los procedimientos y tratamientos que se le han proporcionado al paciente.

Estas problemáticas causan insatisfacción de los pacientes y familiares por la mala calidad de atención recibida por parte del personal de salud del área de hospitalización.

### **2.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

El personal de salud del Hospital Monte Sinaí al momento de la atención del paciente, tiene que dar un trato amable, junto a la ética profesional son determinantes en la satisfacción de tus pacientes. Muéstrate transparente y profesional en todo momento, esto permitirá que tus pacientes valoren tu trabajo, se muestren satisfechos y recomienden tus servicios, generando más pacientes para tu clínica de forma orgánica.

### **2.4 JUSTIFICACIÓN**

La calidad de atención que se ofrece a los usuarios influye sobre la eficiencia del sistema de salud o la percepción en su salud que puede costarles la vida y en el ámbito económico, si se brinda un tratamiento adecuado y una buena atención se reducirá el número de pacientes y familiares que presenten quejas por la mala atención del personal de salud y tengamos repercusiones de descuentos al monto del alta de los pacientes; el Hospital Monte Sinaí tiene que establecer herramientas que propicien la evaluación de la atención de los servicios que garanticen la efectividad y la eficiencia en la gestión hospitalaria a nivel local y nacional.

Este problema puede provocar que los clientes internos y externos se trasladen hacia otras instituciones de salud que le brinden mejor calidad de atención.

### **2.5 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la Calidad de Atención del Personal de Salud del área de Hospitalización del Hospital Monte Sinaí de la ciudad de Cuenca.

## 2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las causas que provocan la mala calidad de atención a los pacientes.
- Aplicar encuestas que avalúen la calidad de atención.
- Analizar los resultados de las encuestas de calidad de la atención.
- Estableces las propuestas de mejora para la calidad de atención de los pacientes.

## 3. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

| <b>UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS</b><br><b>ESCUELA DE NEGOCIOS</b><br><b>MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD</b><br><b>"Plan de Gestión para la Prestación de Servicios de Salud del Hospital Monte Sinaí</b><br><b>MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION</b> |  |   |   |  |                                       |
|---|--|---|---|--|---------------------------------------|
| <b>PROBLEMA</b>   | <b>CAUSA</b>   | <b>EFECTO</b>   | <b>DESAFIO</b>  | <b>ALTERNATIVAS DE SOLUCION</b>                    | <b>UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE</b>  |
| Insatisfacción de los pacientes del área de hospitalización   | Mala atención del personal de salud en el área de de Hospitalización | Descuentos al momento del alta médica, afecta los ingresos económicos | Mejorar la calidad de atención por parte del personal de salud  | Capacitación en Atención al Cliente cada trimestre | Talento Humano                        |
| Insatisfacción de los médicos especialistas   | Mala atención del personal de salud del área de hospitalización      | Acuden a otros centros de salud y dejan de ingresar a pacientes       | Mejorar la calidad de atención por parte del personal de salud  | Capacitaciones Científicas mensuales               | Dirección Médica y Comité de docencia |
| Insatisfacción de los familiares  | Mala atención del personal de salud del área de hospitalización      | Demandas legales o quejas en redes sociales                           | Mejorar la calidad de atención por parte del personal de salud. | Capacitación en Atención al Cliente cada trimestre | Talento Humano                        |
| <b>Notas: Datos de encuestas de Satisfacción HOMSI</b><br><b>Fuente: Hospital Monte Sinaí. Cuenca -Ecuador</b><br><b>Elaboración: Dra. Jenny Méndez</b><br><b>Fecha: 18-02-2024</b>   |  |   |   |  |                                       |

#### 4. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Los servicios son actividades identificables e impalpables que son el objeto de una decisión para brindar la satisfacción a los clientes internos y externos, que estén de acuerdo a sus aspiraciones y necesidades. Los servicios no dan como resultado la propiedad de algo.

Los servicios poseen características como (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

- La intangibilidad: Los servicios son labores, en lugar de objetos, es decir, no se puede ver, tocar, oler, ni almacenar, como los productos. Esta intangibilidad trae consigo algunas desventajas como; la dificultad de exhibirlo o comunicarlo con facilidad, la fijación de precios es difícil, no pueden patentarse con facilidad.
- La variabilidad: No hay servicios que sean necesariamente iguales, así como también, no hay clientes con perspectivas iguales. El desempeño del personal puede diferir de un día para otro, y esto afecta a la entrega del servicio y la percepción de los clientes de ese servicio.
- Naturaleza perecedera: Los servicios no duran para siempre, una vez producida y consumida, se acaba, es decir, tiene un tiempo determinado. Los servicios no pueden ser guardados, almacenados, revendidos o devueltos.
- La producción y consumo del servicio se realiza de manera sincrónica: En el caso de los productos, primero son producidos, segundo son vendidos y al final consumidos, en cambio los servicios, son vendidos primero y luego producidos y consumidos de manera simultánea.
- La inseparabilidad: El servicio es inseparable con el personal de la empresa y los clientes. La producción y entrega del servicio, dependen de las acciones que realicen los clientes internos y externos de la empresa.
- Tiempo del servicio: El tiempo de servicio debe ser mínima, como el tiempo de espera de atención al cliente.

La aplicación metodológica es cualitativa, se ejecutará un Plan Gerencial para mejorar la calidad de atención en el área de Hospitalización por medio de encuestas aplicadas a los pacientes y familiares, las encuestas consta de 8 preguntas de percepción, con lo cual se puede determinar la satisfacción o insatisfacción al momento de recibir la atención médica en el servicio de hospitalización del Hospital Monte Sinaí.

Las preguntas son sobre la atención son:

- ✓ Al ingreso del paciente si fue ágil o no

- ✓ Atención durante la hospitalización fue amable y eficiente.
- ✓ Atención del médico especialista
- ✓ Limpieza de la habitación
- ✓ Funcionamiento correcto de la habitación
- ✓ Calidad de alimentación.
- ✓ Como califica al Hospital Monte Sinaí.
- ✓ Recomendaciones de mejora.



**ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA**

*Por favor dedique unos minutos a rellenar este cuestionario importante para mejorar nuestro servicio:*

**1.- ¿A su ingreso al hospital los trámites le resultaron ágiles?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**2.- ¿Durante su hospitalización el personal fue amable y eficiente?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**3.- ¿Se siente usted satisfecho con la atención y servicio de su médico tratante?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**4.- ¿La limpieza de su habitación fue satisfactoria?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**5.- ¿Funcionó todo correctamente en su habitación? (Televisor, teléfono, wifi)**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**6.- ¿La calidad de su alimentación fue la esperada?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**7.- ¿Cómo calificaría al Hospital Monte Sinaí?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

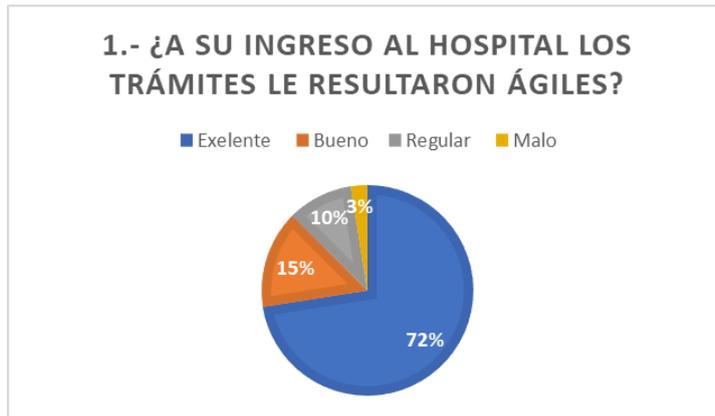
-----  
-----  
-----

**Si pudiera recomendarnos una mejora, ¿cuál sería?**

-----  
-----  
-----  
-----

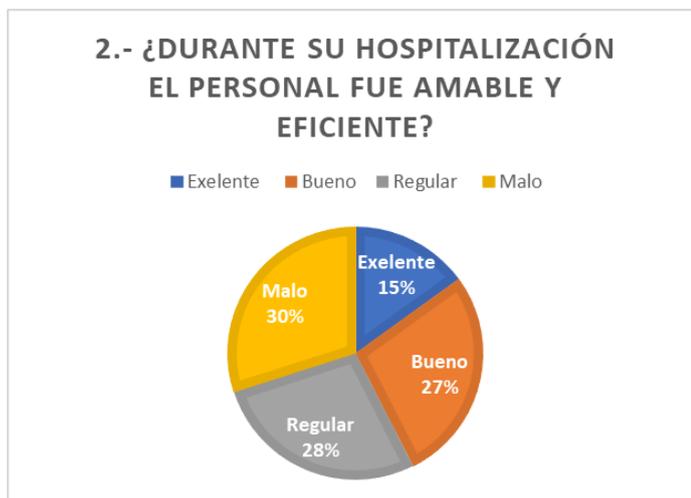
## ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA

En el mes de enero del 2024 se hospitalizaron 394 pacientes, se aplicaron un total de 40 encuestas al azar a pacientes del área de hospitalización con los siguientes resultados:



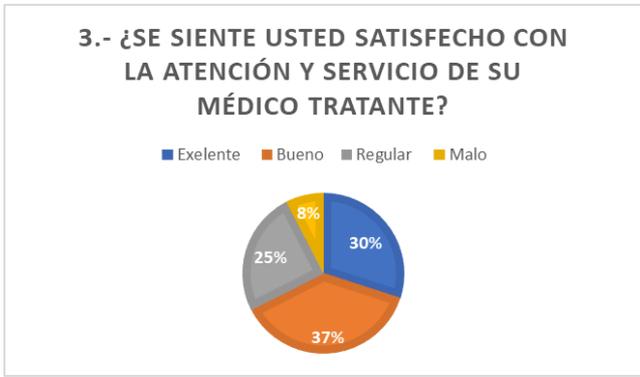
Fuente: Encuestas realizadas HOMSI enero.2024  
Realizado por: Md. Jenny Méndez A.

En la pregunta N°1 el 72% de los pacientes indican que al momento de su ingreso la atención fue excelente, un 15 % buena, un 10% es regular y un 3% es mala la atención.



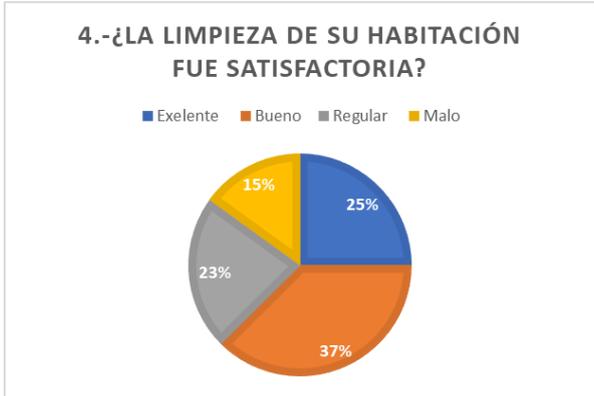
Fuente: Encuestas realizadas HOMSI enero.2024  
Realizado por: Md. Jenny Méndez A.

En la pregunta N°2 el 30% de los pacientes y sus familiares indican que el personal de salud (enfermería, residentes) no es eficiente, amable y ágil al momento de su atención un 28 % es regular, un 27% es buena y un 15% es excelente.



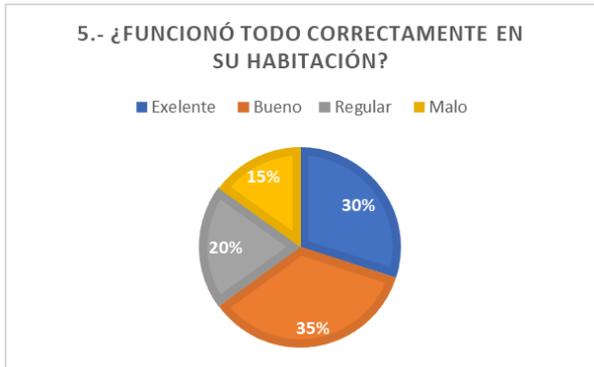
Fuente: Encuestas realizadas HOMSI enero.2024  
Realizado por: Md. Jenny Méndez A.

En la pregunta N°3 el 37% de los pacientes y sus familiares indican que la atención de su médico especialista es buena, un 30% excelente, un 25% regular y un 8% no están satisfechos con la atención de su tratante.



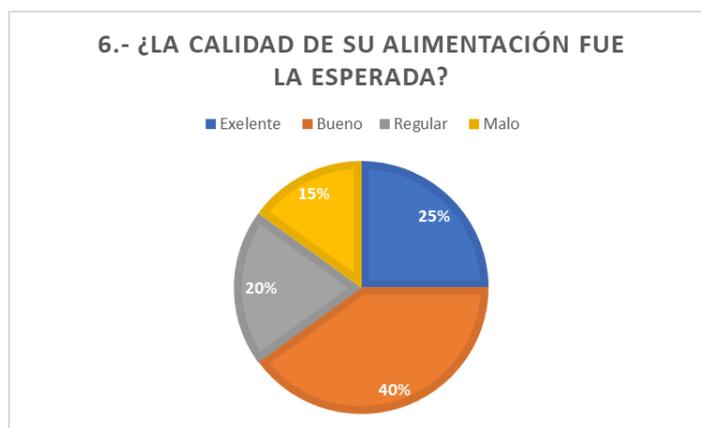
Fuente: Encuestas realizadas HOMSI enero.2024  
Realizado por: Md. Jenny Méndez A.

En la pregunta N°4 el 37% de los pacientes y sus familiares indican que la limpieza de la habitación es buena, un 25% excelente, un 23% regular y un 15% no están satisfechos con la limpieza.



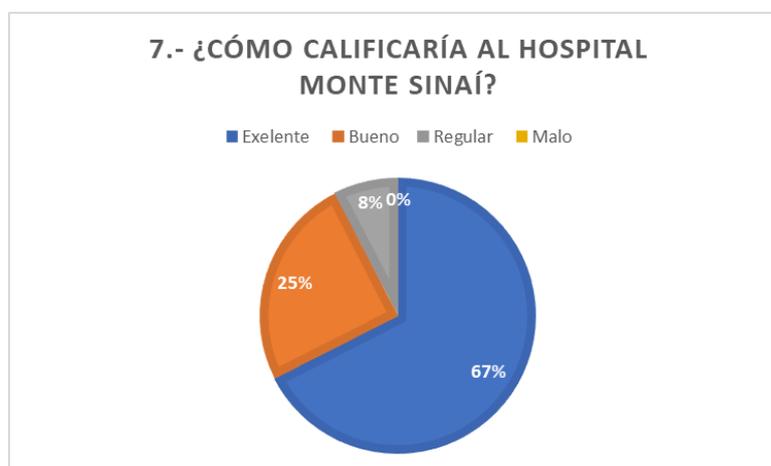
Fuente: Encuestas realizadas HOMSI enero.2024  
Realizado por: Md. Jenny Méndez A.

En la pregunta N°5 el 35% de los pacientes y sus familiares indican el funcionamiento de la habitación es bueno, un 30% excelente, un 20% regular y un 15% es malo el funcionamiento de los equipos de la habitación.



Fuente: Encuestas realizadas HOMSI enero.2024  
Realizado por: Md. Jenny Méndez A.

En la pregunta N°6 el 40% de los pacientes y sus familiares indican la calidad de la alimentación es buena, un 25% excelente, un 20% regular y un 15% que la calidad de los alimentos es mala.



Fuente: Encuestas realizadas HOMSI enero.2024  
Realizado por: Md. Jenny Méndez A.

En la pregunta N°7 el 67% de los pacientes y sus familiares califican al hospital como excelente, un 25% bueno, un 8% regular y un 0% es malo en la calificación del hospital.

En resumen, las encuestas aplicadas en el mes de enero a los pacientes y familiares ingresados en el área de hospitalización del Hospital Monet Sinaí, indican los siguientes resultados más relevantes con es el porcentaje del 30% de la queja de pacientes y familiares por la mala atención del personal de enfermería, medico residentes y médicos especialistas, un 15 % de quejas es por el funcionamiento correcto de la habitación y otro 15% por la limpieza y 15% por la alimentación que provocan descuentos al momento del alta médico de los pacientes perjudicando económicamente a la institución.

Las recomendaciones que no realizan nuestros pacientes son:

- ❖ Personal de salud más atento, empático y amable.

- ❖ Personal de enfermería acuda a tiempo a responder el timbre de llamada de la habitación.
- ❖ Mejorar los tiempos de llegada de los médicos especialistas al momento de dar en alta de los pacientes.
- ❖ Agilizar los trámites con los seguros privados.
- ❖ Evitar los ruidos de la maquinas en la aterraza.

La aplicación de las encuestas a nuestros pacientes nos permitiría conocer los puntos álgidos que se presentan durante la estancia hospitalaria, y así determinar las soluciones aplicables el momento de prestar la atención de salud.

Además, evitar daños graves o irreversibles en la salud del cliente o peor aún demandas legales a la institución, también las repercusiones económicas como descuentos en los derechos hospitalarios empresas anexas y honorarios médicos.

#### **4.1 DIAGNÓSTICO DE DEPARTAMENTO Y SERVICIOS**

Los DEPARTAMENTOS MEDICOS con que cuenta el Hospital “Monte Sinaí, son los siguientes:

- a. CLINICA:** Integrado por todos los profesionales Especialistas en Medicina Interna y todas las ramas médicas clínicas afines, como son: Cardiología, Oncología, Neumología, Neurología, Gastroenterología, Hematología, Nefrología y otras Especialidades Médicas No Quirúrgicas.
- b. CIRUGIA:** Integrado por Médicos Especialistas en Cirugía General y Laparoscópica, Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva, Cirugía Pediátrica, Cirugía Máxilo – Facial, Traumatología, Otorrinolaringología, Cirugía Oftalmológica, Urología, Neurocirugía y demás Especialidades Médicas que realicen intervenciones o procedimientos quirúrgicos, excepto los de Especialidad Gineco - Obstétrica.
- c. GINECO – OBSTETRICIA:** Integrado por Médicos Especialistas en Ginecología, Obstetricia y Otros.
- d. PEDIATRIA:** Integrado por Médicos Especialistas en Pediatría General y otras Especialidades que realicen Tratamiento Médico Clínico Infantil.

Los SERVICIOS MEDICOS con que cuenta el Hospital “Monte Sinaí, son los siguientes:

**a. EMERGENCIA:** Integrado por todo el personal de Médicos Especialistas y Generales que cumple actividades asistenciales de salud consideradas como urgentes o emergentes.

**MEDICINA CRITICA Y TERAPIA INTENSIVA:** Integrado por todo el personal de Médicos Especialistas y Residentes que realizan actividades asistenciales a pacientes que se encuentran en estado crítico de salud o requieren tratamiento de Terapia Intensiva para lograr su recuperación.

**NEONATOLOGIA Y TERAPIA INTENSIVA NEONATAL:** Integrado por todo el personal de Médicos Especialistas y Residentes que realizan actividades asistenciales a recién nacidos que se encuentran en estado crítico de salud o requieren tratamiento de Terapia Intensiva para lograr su recuperación.

**CENTRO QUIRURGICO Y CENTRO OBSTETRICO:** Integrado por Médicos Especialistas y Residentes que realizan actividades asistenciales a pacientes que requieren tratamiento quirúrgico de cualquier Especialidad Médica, atención obstétrica y recuperación post parto o post quirúrgica. Agrupa a las UNIDADES de:

**1. QUIROFANOS.**

**2. SALA DE PARTOS.**

**3. SALA DE RECUPERACION.**

**4. CENTRAL DE ESTERILIZACION.**

**ANESTESIOLOGIA:** Integrado por todo el personal de Médicos Especialistas en Anestesiología. Realizan sus actividades profesionales en las instalaciones del Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico, o en cualquiera de los Servicios Hospitalarios propios de la Institución en que fueren requeridos.

## **5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN ANTE EL PROBLEMA IDENTIFICADO**

El plan de gestión gerencial y las acciones estratégicas del proyecto persiguen las mejoras continuas en la atención de nuestros clientes externos e internos, requiriendo la intervención y participación de algunos actores.

- ✓ Asegurar el funcionamiento adecuado de la calidad de atención por parte del personal de salud, ofrecida en el servicio de hospitalización que implemente de un diseño de evaluación y

capacitación permanente de la gestión, para el perfeccionamiento continuo y así lograr ser un referente local en la atención de salud del Austro del país.

- ✓ Favorecer en la gestión en el proceso en la atención de nuestros clientes e identificación los indicadores de calidad y rentabilidad del servicio de hospitalización para tratar las estrategias de mejoras.
- ✓ Estandarizar los tiempos de atención de cada paciente, revisar la carga horaria con el departamento de recursos humanos para Optimizar la jornada laboral, para alcanzar las mejoras en un clima laboral adecuado.
- ✓ Fortalecer la gestión del departamento de talento humano a través de evaluaciones de calidad de atención y de servicio al cliente y así poder identificar las capacidades y necesidades del personal en el servicio de hospitalización

## 5.1 PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

### Análisis del entorno social

La Corporación Médica es la más grande del Austro del país, cuenta con más de 400 médicos especialistas que brindarle la mejor atención en el cuidado su salud que siempre ha sido nuestra responsabilidad.

### 5.1.2 ANALISIS DE LA INSDUSTRIA DE SALUD. M.PORTER

#### *Cinco fuerzas de M. Porter*

| CRITERIO                                       | ANALISIS  |
|--|---|
| <b>Amenaza de nuevos competidores</b>          | El hospital Monte Sinaí, pertenece a la red privada complementaria de salud del Ecuador, por su ubicación geográfica es un hospital de referencia de la ciudad de Cuenca y la provincia del Azuay, además cubre las provincias de Cañar, Morona Santiago, Loja, Los Ríos y Guayas, tiene amenazas de nuevos competidores de clínicas privadas que se encuentran alrededor del hospital que quieren posicionarse y copian las programas y ofertas de servicio que se difunden en redes sociales , cumple con el objetivo de incrementar acceso a los servicio de la salud que se brindan a la colectividad, además de incrementar la eficiencia y eficacia en su prestación de la calidad de la atención en todas las áreas hospitalarias. |
| <b>Poder de negociación de los proveedores</b> | El poder de la negociación de proveedores de insumos, medicamentos y dispositivos médicos está bajo la supervisión de las gerencias y de un equipo multidisciplinario que cumplen con políticas de adquisición de productos de buena calidad y alta tecnología que nos permite brinda un cuidado de alta calidad al momento la atención de nuestros pacientes.  |
| <b>Poder de negociación de los compradores</b> | El Hospital Monte Sinaí pertenece al sistema de salud RPC (Red Privada Complementaria), se encuentra ubicado en la ciudad de Cuenca para dar cobertura a la población del Austro cuenta con una cartera de servicios amplia en todos las espacialidad y subespecialidades, brinda atención en salud de calidad y calidez a sus clientes internos y externos, cada trimestre estamos promocionada campañas de prevención a la comunidad con oferta de servicios de atención y se exámenes complementarios.   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Amenaza de los productores o servicios sustitutivos</b>                          | <p>El sector salud este amenazada por la mala práctica médica, la medicina empírica o por las creencias religiosas a no recibir tratamientos, por esta razón nosotros estamos trabajando en posicionar la marca de Monte Sinaí con todos los servicios que requieren los pacientes al momento de su atención o de un familiar en un solo lugar consulta externa, hospitalización, farmacia, laboratorio, patología, Rayos X, Rehabilitación.</p>  |
| <b>Rivalidad y competitividad existente entre los competidores de la industria.</b> | <p>Al formar parte de la RPC en la ciudad de Cuenca tenemos algunas instituciones de salud como rivales al replicar nuestras ofertas de servicio a los pacientes y se vuelven nuestra competencia, por esta razón estamos ampliando nuestros servicios de salud en las áreas hospitalarias con 8 quirófanos modernos e equipos con la última tecnología en cirugía laparoscópica en cirugía general, urología, traumatología, ginecología, gastroenterología, neurocirugía, al igual que las propuestas de venta de marca en redes sociales con temas referentes a prevención en cada una de nuestras especialidades y subespecialidades.</p> |

### 5.1.3 ANÁLISIS FODA

| FORTALEZAS  | DEBILIDADES   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• SERVICIO INNOVADOR</li> <li>• VENTAJAS DE COSTOS</li> <li>• EXTRAORDINARIA REPUTACIÓN</li> <li>• PERSONAL CAPACITADO</li> <li>• DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS 24 HORAS</li> <li>• UBICACIÓN GEOGRÁFICA</li> <li>• LIDERAZGO COMPROMETIDO</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• LIMITADO PROGRAMA DE MARKETING</li> <li>• ESTRÉS LABORAL</li> <li>• PERSONAL POCO COMPROMETIDO</li> <li>• LÍNEAS DE SERVICIO INDIFERENCIADAS</li> </ul>  |
| OPORTUNIDADES   | AMENAZAS  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• DISPONIBILIDAD DE NUEVA TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA</li> <li>• VULNERABILIDADES DE LA COMPETENCIA</li> <li>• CANALES DE COMUNICACIÓN REDES SOCIALES</li> <li>• AUMENTO DEL TALENTO HUMANO</li> <li>• PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD</li> <li>• FALTA DE COMPETENCIA DOMINANTE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UN NUEVO COMPETIDOR EN SU MERCADO LOCAL</li> <li>• CAMBIOS ECONÓMICOS</li> <li>• CAMBIOS EN LA DEMANDA DEL MERCADO</li> <li>• PÉRDIDA DE PERSONAL CLAVE O ASOCIADOS</li> <li>• LIMITADO PRESUPUESTO</li> </ul> |

### 5.1.4 MISIÓN

Su misión prioritaria y fundamental es la provisión y prestación de servicios médicos generales, especializados y complementarios de la más alta calidad proporcionando las instalaciones físicas de hospitalidad, el equipo humano profesional y de apoyo, la tecnología médica necesaria para atención en servicios de diagnóstico complementario, y los equipos médicos clínicos y quirúrgicos suficientes

para proporcionar una atención de salud oportuna, cálida, eficaz y eficiente, garantizando la excelencia en la atención médica, la preparación científica y el irrestricto apego y respeto a las normas morales y éticas de la profesión médica.

### **5.1.5 VISIÓN**

Posicionar al Hospital "Monte Sinaí" como la unidad hospitalaria privada más moderna y completa en prestación de servicios médicos en el austro ecuatoriano, con cobertura de servicios profesionales personales y de diagnóstico complementario, en todas las especialidades médicas de tercer nivel, con provisión de servicios de alta calidad a precios accesibles a la economía poblacional, con absoluto respeto a las normas éticas de la práctica médica y en armoniosa relación con la comunidad.

### **5.1.6 VALORES CORPORATIVOS**

- Optimismo
- Seguridad
- Perseverancia
- Innovación
- Tecnología
- Amabilidad
- Lealtad

### **5.1.7 OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- ✓ Incrementar la satisfacción de nuestros clientes externos y mejorar las relaciones con los clientes internos.
- ✓ Incrementar el posicionamiento del Hospital Monte Sinaí.
- ✓ Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de la cadena de valor.
- ✓ Cumplir con los índices de eficacia de seguridad y salud del trabajador exigidos por los entes de control.
- ✓ Incrementar los ingresos y la rentabilidad del Hospital.

### 5.1.8 BIOÉTICA

La bioética, es el estudio de la conducta humana en el área de las ciencias de la vida y de la salud, a diferencia de la ética médica juzga los sucesos médicos con base en cuatro principios fundamentales:

- **No maleficencia:** Su principio, no dañar, este es el más importante en la ética médica, pues primero antes de buscar remedio para quien lo necesita, como acto médico lo que primero que se deberá hacer es no hacer daño.
- **Beneficencia:** Este principio pide que todo acto médico tenga un efecto beneficioso sobre las personas que reciben atención, en resumen, es el acto de hacer el bien.
- **Justicia:** Todo paciente debe ser tratado dignamente y sin prejuicios. Desde la justicia parte el acceso a la salud pública.
- **Autonomía:** Todo paciente puede decidir sobre cualquier proceso médico que realizarán en su cuerpo, está en su libertad de aceptar o no cualquier tratamiento médico dado que afectarán de forma inmediata y determinante su vida.

La ética médica consta de principios morales aplicados a la práctica de la medicina, el médico tiene la responsabilidad de aportar a la salud y al bienestar de la sociedad.

“El mejor recuerdo que podemos dejar sembrado en nuestros pacientes es la honestidad, el respeto, la verdad y la empatía como valores con los que hemos servido, dejando muchas veces de lado intereses personales”.

### 5.1.9 POLÍTICA

El Hospital Monte Sinaí está comprometido con la satisfacción de nuestros clientes internos y externos, brindando servicios de salud con calidad de manera confiable y oportuna, amparados por un staff de médicos que cumplen las expectativas de la medicina, con equipos médicos de alta tecnología, precautelando la seguridad y salud del trabajador, en armonía con el medio ambiente, cumpliendo con los requisitos legales aplicable.

## **5.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Planificación estratégica del Hospital Monte Sinaí busca ordenar acciones para establecer objetivos afines con avances en procesos de servicio u optimización de recursos médicos.

- Cumplir con el plan de calidad acorde a las necesidades de la institución.
- Promover el desarrollo integral del recurso humano médico, técnico y administrativo
- Garantizar el funcionamiento y el mantenimiento adecuado de los equipos existentes en las actuales instalaciones.
- Capacitaciones continuas al personal en atención al cliente, Manual de seguridad del paciente, ambiente laboral y cultura general
- Reducción del tiempo de espera al momento de brindar la atención de nuestros pacientes.

Al evaluar la calidad de atención de los pacientes que son ingresados en el área de hospitalización del Hospital Monte Sinaí, se formulan cuatro mejoras básicas con las que se espera modificar la situación en dirección al alcance de los objetivos.

- ✓ Gestión económica-financiera
- ✓ Gestión de recursos humanos
- ✓ Gestión de servicios hospitalarios
- ✓ Gestión de marketing

### **5.2.1 GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA**

La gestión económica de un hospital va a depender de la obtención de los presupuestos de las diferentes actividades realizadas en todas las áreas medicas que brindan atención directa e indirecta a los pacientes, a nivel hospital que brinda la atención a la población.

Proyectos de mantenimiento correctivos y preventivos.

Compra de nuevos equipos médicos

El desarrollo del Plan Estratégico del mantenimiento de equipos médicos que informen de cambios porque h llegado el fin de su vida útil o porque no hay repuestos en el mercado, además del crecimiento tecnológico que es indispensable en equipamiento de las áreas medicas clínicas y quirúrgicas, por eso es indispensable diseñar unos planes de inversiones que definan con antelación las necesidades para el hospital.

**5.2.1 ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANO:** Desarrollo de una estrategia de capacitación mensual a nuestro equipo médico y administrativo en temas de atención al cliente, trabajo en equipo, seguridad al paciente.

Las Capacitación constantes del personal de enfermería, medico residentes y personal administrativo de la institución, además otra estrategia para nuestro personal de salud está enfocada en la formación congresos y cursos de calidad de atención de servicios de salud a nivel nacional y así tendremos un personal motivado que cuenta con las herramientas básica que permiten el incremento la eficiencia y eficacia de la atención de salud.

### **5.2.3 GESTIÓN DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN**

En el área hospitalaria de establecerá parámetros que determinen las condiciones necesarias para comodidad y la calidad a nuestros pacientes que será evaluada en la información proporcionada por pacientes y sus familiares para conocer todas sus inquietudes y necesidades.

Encuestas de Satisfacción de Pacientes.

Desarrollo de una estrategia de comunicación adecuada dirigida a nuestros pacientes

Disminuir los tiempos de espera en la atención de los pacientes hospitalarios.

### **5.2.4 GESTIÓN DE MARKETING**

La obtención de una buena imagen con prestigio depende de un excelente servicio a los clientes y familiares sean estos internos o externos, esto favorecerá que de transmita la imagen de calidad y calidez a la sociedad cuencana y regional.

Desarrollo de una Estrategias de Comunicación: programas de información interna y externa con campañas de atención al cliente, infraestructura hospitalaria, temas médicos, programas preventivos.

Crear un medio de comunicación interno y una misión la calidad de atención y seguridad del paciente.

**PLAN OPERATIVO ANUAL PERIODO 2024  
HOSPITAL MONTE SINAI**

| NECESIDAD IDENTIFICADA  | OBJETIVO OPERATIVO   | DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | INDICADOR   | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN | RESPONSABLE DE EJECUTAR EL PROCESO                          |
|---|--|---|---|-----------------|----------------------|---|
| MEJORAR LA CALIADA ATENCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DE FORMA INTEGRAL BAJO LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS Y GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA. | Incrementar la eficiencia y efectividad de la atención del personal de salud del Hospital Monte Sinaí.       | Euestas de satisfaccion durante toda la atencion hospitalaria.  | Número de queja presentadas x 100 /número de pacientes atendidos por cada mes.  | 01/01/2024      | 31/12/2024           | Dirección Médica  |
| MEJORAR LA CALIADA ATENCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DE FORMA INTEGRAL BAJO LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS Y GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA. | Incrementar la eficiencia y efectividad de la atención del personal de salud del Hospital Monte Sinaí.       | Capacitaciones de atención al cliente al personal de salud y de seguridad al paciente   | Número de empleados capacitadas x 100 /número total de empleados del Hospital Monte Sinaí .                                     | 01/01/2024      | 31/12/2024           | Dirección Médica  |
| MEJORAR LA INFORMACION POR PARTE DE PERSONAL DE SALUD AL PACIENTE Y FAMILIARES.   | Incrementar la eficiencia y efectividad de la atención del personal de salud del Hospital Monte Sinaí.       | Registro de la información brindada sobre el estado de salud al paciente y familiares.Pacientes y familiares debidamente informados acerca del estado de salud del paciente.              | Número de pacientes satisfechos por la atencion recibida x 100/ número de pacientes atendidos por cada mes.                     | 01/01/2024      | 31/12/2024           | Dirección Médica-<br>Enfermería-<br>Residentes              |
| IMPLEMENTAR PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE PACIENTE.   | Incrementar la satisfacción de los pacientes con respecto a los servicios de salud del Hospital Monte Sinaí. | Cuidado directo integral de enfermería, médicos residentes, paramédicos, nutrición, servicios generales, administración, al paciente. Aplicación de protocolos de seguridad del paciente. | Informe trimestral de protocolos de seguridad del paciente ejecutados.  | 01/01/2024      | 31/12/2024           | Dirección Médica-<br>Jefaturas<br>Hospitalarias             |
| INCUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS DEL PERSONAL DE SALUD   | Incrementar la vigilancia, la regulación, el control, la promoción y prevención de la salud.                 | Vigilar cumplimiento de procedimiento de Higiene de Manos. Evaluación del grado de cumplimiento del procedimiento de higiene de manos por parte del personal de salud.                    | Número de profesionales cumpliendo correctamente el procedimiento de higiene de manos /Número de profesionales evaluados) x 100 | 01/01/2024      | 31/12/2024           | Dirección Médica-<br>Jefaturas<br>Enfermería,<br>Residentes |
| IDENTIFICACIÓN CORRECTA DE LOS PACIENTES  | Incrementar la vigilancia, la regulación, el momento de identificar al paciente con la manilla al ingreso.   | Reporte el cumplimiento del Protocolo de Identificación del paciente. Pacientes identificados correctamente.  | (Número de pacientes identificados correctamente con manilla en Hospitalización/Número de egresos de Hospitalización) x 100     | 01/01/2024      | 31/12/2024           |   |
| Eventos adversos por administración de medicamentos   | Mejorar la integralidad y resolutivita en la prestación de los servicios de salud.                           | Variación positiva porcentual anual de reportes asociados con administración de medicamentos  | Número de reportes en administración de medicamentos 2023   | 01/01/2024      | 31/12/2024           | Dirección Médica-<br>Jefaturas<br>Enfermería.               |

## **5.3. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL**

### **5.3.1 LIMITACIONES**

En el servicio de Hospitalización el personal de salud con mayor antigüedad que brinda la atención directa a nuestros clientes internos y externos, no está totalmente comprometido en cumplir las estrategias impartidas parte de las jefaturas y al igual de las actividades establecidas para mejorar la atención a nuestros clientes internos y externos.

### **5.3.1 CONCLUSIONES**

La inoportuna gestión de los procesos de la calidad de atención a los pacientes en el área de hospitalización restringe el acceso a un cuidado de calidad, en la planificación, elaboración y cumplimiento de los procesos institucionales, es muy valiosa la medición de la satisfacción en la atención y cuidado de los pacientes hospitalizados y de sus familiares, con la recolección de datos vanos a identificar oportunamente todas las problemáticas existentes en institución de salud, para posteriormente establecer líneas de acción, actividades, objetivos, metas, designación de recursos, y posteriormente elaboración de proyectos cuyos resultados nos ayudan a la elaboración de estrategias, para así alcanzar todas las metas planteadas, cubriendo las necesidades de nuestros pacientes y familiares, constituyendo el producto final en la cadena de valor, facilitando así que todos los procesos sean eficientes dentro de nuestra institución de salud, ya que es un excelente indicador de calidad en la gestión de procesos para brindar un servicio de primera en la comunidad azuaya y regional.

### **5.3.2 RECOMENDACIONES**

Se necesario la preparación y tener los conocimientos necesarios para una buena gestión al momento de realizar la administración de servicios de salud y así alcanzan las perspectivas de todos los objetivos planteado llevando a la institución de salud a un crecimiento adecuado con eficiencia al momento de brindar la atención a sus clientes, ya que al no instaurar correctivos en las estrategias de la calidad de atención estas repercutirán de manera negativa en la parte económica de la empresa de salud.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

1. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/cuenca-ecuador-atencion-salud-ciudades/>
2. Reglamento Orgánico Funcional del Hospital “Monte Sinaí”. - 2020.
3. Cartera de Servicios Hospital Monte Sinaí 2023.
4. <https://www.salud.gob.ec/msp-mantiene-altos-estandares-de-calidad-en-la-atencion-al-usuario-externo-a-escala-nacional/>
5. [https://prezi.com/mf\\_2g0fzpfj7/fuerzas-competitivas-de-porter-en-el-sector-de-clinic](https://prezi.com/mf_2g0fzpfj7/fuerzas-competitivas-de-porter-en-el-sector-de-clinic).
6. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
7. <https://www.medicapanamericana.com/es/libro/calidad-y-seguridad-en-la-atencion-del-paciente>.
8. Llorens, F. J.: Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente, ESIC Market, nº 93, julio-setiembre de 1996, pp.121-132.

## 7. ANEXOS

### 7.1.1 ANEXO 1

Encuestas de Calidad de atención en el servicio de hospitalización del Hospital Monte Sinaí de la ciudad de Cuenca.



#### ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA

*Por favor dedique unos minutos a rellenar este cuestionario importante para mejorar nuestro servicio:*

**1.- ¿A su ingreso al hospital los trámites le resultaron ágiles?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**2.- ¿Durante su hospitalización el personal fue amable y eficiente?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**3.- ¿Se siente usted satisfecho con la atención y servicio de su médico tratante?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

-----  
-----  
-----

**4.- ¿La limpieza de su habitación fue satisfactoria?**

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?



5.- ¿Funcionó todo correctamente en su habitación? (Televisor, teléfono, wifi)

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

---

---

---

6.- ¿La calidad de su alimentación fue la esperada?

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

---

---

---

7.- ¿Cómo calificaría al Hospital Monte Sinaí?

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué?

---

---

---

- Si pudiera recomendarnos una mejora, ¿cuál sería?

---

---

## 7.1.2 TABLAS

**Tabla 1.- ¿A su ingreso al hospital los trámites le resultaron ágiles?**

| <b>ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> |           |       |         |      |       |
|---|-----------|-------|---------|------|-------|
| <b>Preguntas</b>  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| <b>1.- ¿A su ingreso al hospital los trámites le resultaron ágiles?</b>   | 29        | 6     | 4       | 1    | 40    |

**Tabla 2.- ¿Durante su hospitalización el personal fue amable y eficiente?**

| <b>ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> |           |       |         |      |       |
|---|-----------|-------|---------|------|-------|
| <b>Preguntas</b>  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| <b>2.- ¿Durante su hospitalización el personal fue amable y eficiente?</b>  | 6         | 11    | 11      | 12   | 40    |

**Tabla3.- ¿Se siente usted satisfecho con la atención y servicio de su médico tratante?**

| <b>ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> |           |       |         |      |       |
|---|-----------|-------|---------|------|-------|
| <b>Preguntas</b>  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| <b>3.- ¿Se siente usted satisfecho con la atención y servicio de su médico tratante?</b>                                    | 12        | 15    | 10      | 3    | 40    |

**Tabla 4.-¿La limpieza de su habitación fue satisfactoria?**

| <b>ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> |           |       |         |      |       |
|---|-----------|-------|---------|------|-------|
| <b>Preguntas</b>  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| <b>4.-¿La limpieza de su habitación fue satisfactoria?</b>  | 10        | 15    | 9       | 6    | 40    |

**Tabla 5.- ¿Funcionó todo correctamente en su habitación?**

| <b>ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> |           |       |         |      |       |
|---|-----------|-------|---------|------|-------|
| <b>Preguntas</b>  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| <b>5.- ¿Funcionó todo correctamente en su habitación?</b>   | 12        | 14    | 8       | 6    | 40    |

**Tabla 6.- ¿La calidad de su alimentación fue la esperada?**

| <b>ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> |           |       |         |      |       |
|---|-----------|-------|---------|------|-------|
| <b>Preguntas</b>  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| <b>6.- ¿La calidad de su alimentación fue la esperada?</b>  | 10        | 16    | 8       | 6    | 40    |

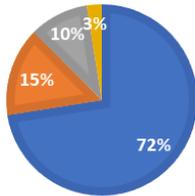
**Tabla 7.- ¿Cómo calificaría al Hospital Monte Sinaí?**

| <b>ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> |           |       |         |      |       |
|---|-----------|-------|---------|------|-------|
| <b>Preguntas</b>  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| <b>7.- ¿Cómo calificaría al Hospital Monte Sinaí?</b>   | 27        | 10    | 3       | 0    | 40    |

### 7.1.3. GRÁFICOS

1.- ¿A SU INGRESO AL HOSPITAL LOS TRÁMITES LE RESULTARON ÁGILES?

■ Exelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



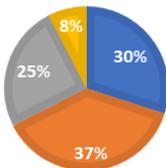
2.- ¿DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN EL PERSONAL FUE AMABLE Y EFICIENTE?

■ Exelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



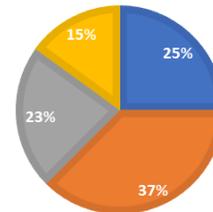
3.- ¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO DE SU MÉDICO TRATANTE?

■ Exelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



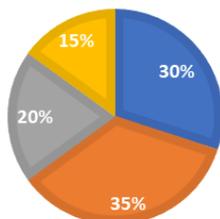
4.- ¿LA LIMPIEZA DE SU HABITACIÓN FUE SATISFACTORIA?

■ Exelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



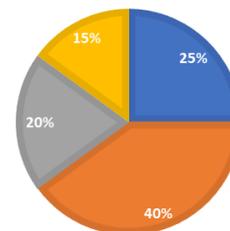
5.- ¿FUNCIONÓ TODO CORRECTAMENTE EN SU HABITACIÓN?

■ Exelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



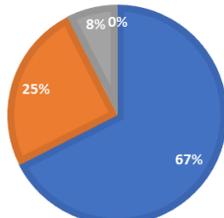
6.- ¿LA CALIDAD DE SU ALIMENTACIÓN FUE LA ESPERADA?

■ Exelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



7.- ¿CÓMO CALIFICARÍA AL HOSPITAL MONTE SINAI?

■ Exelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



#### 7.1.4. FOTOS DE CAPACITACIONES AL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL MONTE SINAI

