

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Evaluación de la percepción de los usuarios en relación a la
atención médica y entrega de medicamentos en área de Consulta
Externa de la Clínica Rendón**

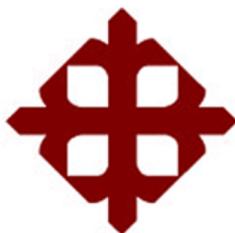
AUTORA:

Miranda Ávila Evelyn Johanna

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera en Sistemas Evelyn Johanna Miranda Avila** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

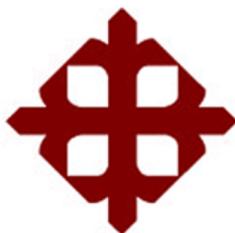
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, 12 días del mes de marzo del 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Evelyn Johanna Miranda Avila**

DECLARO QUE:

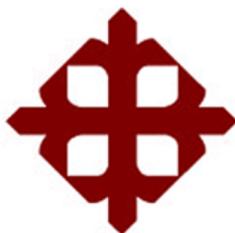
El documento de titulación “**Evaluación de la percepción de los usuarios en relación a la atención médica y entrega de medicamentos en área de Consulta Externa de la Clínica Rendón**” previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento de estudio del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 12 días del mes de marzo del 2024

LA AUTORA

Evelyn Johanna Miranda Avila



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

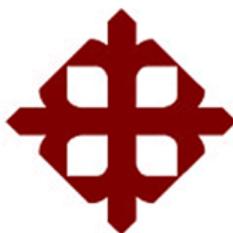
Yo, **Evelyn Johanna Miranda Avila**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del documento de titulación previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: “**Evaluación de la percepción de los usuarios en relación a la atención médica y entrega de medicamentos en área de Consulta Externa de la Clínica Rendón**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 12 días del mes de marzo del 2024

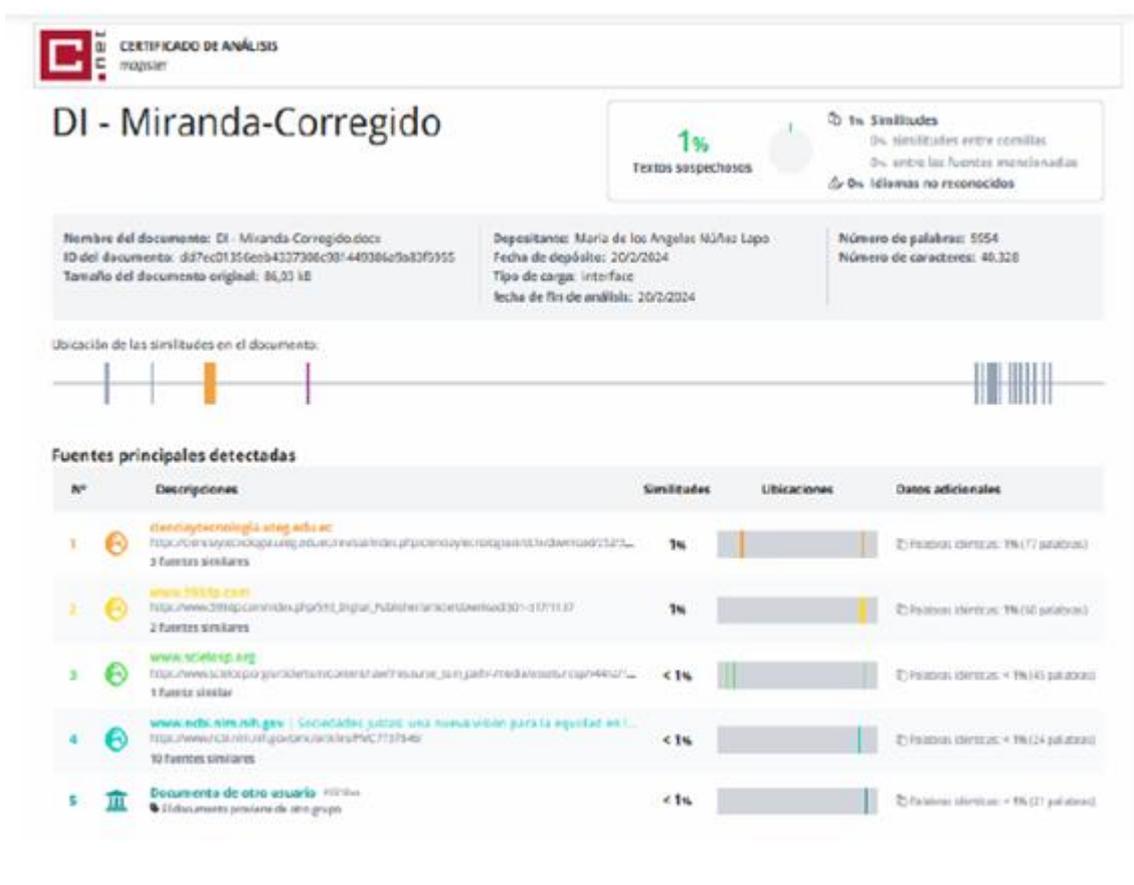
LA AUTORA:

Evelyn Johanna Miranda Avila



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza para culminar esta etapa académica, a mi familia, por el apoyo incondicional que me brindaron durante todo este tiempo, a los maestros por sus enseñanzas que me servirán para el desempeño efectivo como profesional.

EVELYN JOHANNA MIRANDA AVILA

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo y dedicación a mi familia que es mi pilar fundamental y me anima cada día a ser mejor, a mi compañero de Vida que me brinda su apoyo incondicional.

EVELYN JOHANNA MIRANDA AVILA

Introducción

Los medicamentos desempeñan un papel de esencial importancia en los sistemas y servicios de salud, ya que resultan fundamentales en la lucha contra enfermedades y en la restauración de la salud de los individuos. De acuerdo con las directrices y recomendaciones emanadas del Consejo de Derechos de las Naciones Unidas y de la Organización Internacional de Salud *Management Sciences for Health*, se subraya la imperante necesidad de asegurar un abastecimiento constante y una disponibilidad ininterrumpida de medicamentos. Esto reviste una importancia vital en la actividad sanitaria, con el propósito de salvaguardar el adecuado funcionamiento de los servicios de salud, tanto públicos como privados.

La constante disponibilidad de medicamentos se erige como un requisito primordial en la ejecución de la actividad sanitaria. Esto resulta imperativo con el fin de garantizar el cumplimiento del derecho a la salud, así como de ofrecer tratamiento y atención médica efectiva a la población (Saá, 2023). De esta manera, se establece una relación directa entre la presencia ininterrumpida de medicamentos y el cumplimiento de los objetivos de salud pública, en consonancia con las directrices internacionales y las normativas establecidas por los órganos competentes. En síntesis, la importancia de los medicamentos en el contexto de los servicios de salud es de suma trascendencia, y su constante disponibilidad se erige como una necesidad ineludible para preservar y mejorar la salud de la población (Cruz, 2020).

Se destaca la orientación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) hacia sus estados miembros en la elaboración, aplicación y evaluación de políticas farmacéuticas nacionales o políticas nacionales de medicamentos (PNM). Estas políticas deben estar alineadas con las estrategias de salud de cada nación y basarse en las necesidades específicas de la población local (CEPAL, 2020). El propósito central es garantizar que las personas tengan acceso a los avances y beneficios ofrecidos por el ámbito farmacéutico, siempre con un enfoque en el respeto por la vida y la dignidad humana. Este enfoque promovido por la OMS resalta la importancia de adaptar las políticas farmacéuticas a las realidades y contextos de cada país. Las políticas sanitarias no son uniformes ni universalmente aplicables, ya que deben responder a las particularidades y necesidades de la población local. Esto subraya la relevancia de un enfoque personalizado en la atención médica y

farmacéutica, con el fin de brindar un acceso equitativo a la atención médica y a los medicamentos esenciales (Jimenez, 2018).

Es importante resaltar que la elección de medicamentos eficaces es un elemento fundamental en este proceso, además, se enfatiza que una coordinación efectiva y un manejo adecuado de los medicamentos tienen varios beneficios, incluyendo el ahorro de recursos económicos, la mejora en el uso y destino de los medicamentos, y la necesidad de información sobre los productos farmacéuticos (Clavijo & Molina, 2023). En resumen, el texto resalta la relevancia de políticas adecuadas y una gestión efectiva en el ámbito farmacéutico para optimizar el suministro y el uso de medicamentos, con el fin de obtener beneficios económicos y mejorar la atención médica en general (Guamán, 2018).

La selección de medicamentos amerita guías, normas, que aseguren la atención sanitaria y el uso racional de medicamentos es por ello que la inclusión de los medicamentos en los cuadros básicos se basa en un consenso entre las instituciones de salud, que en buena medida previene la adquisición de medicamentos. Los médicos pueden ver en el cuadro básico una guía generada por expertos que incluye los medicamentos útiles que poseen buenos índices de costo-beneficio; además contiene información sobre indicaciones, vías de administración, dosis, algoritmos clínicos, efectos adversos e interacciones (Jasso, 2021).

La población de América Latina solo alcanza un 4 % de producción en Medicamentos, No todos los productos están a disposición de todas las comunidades o no están orientados a tratar sus necesidades específicas. Esto motiva que la región sea reconocida como un lugar de inequidades, en la que están incluidos los medicamentos, lo que, en ocasiones, está relacionado con las dificultades para acceder a los servicios de salud (Manacés Esaud & et al., 2021).

La continua evaluación de los éxitos y fracasos en la cadena de suministro a nivel mundial es una tarea crucial en el contexto de la provisión de medicamentos. Esta evaluación no solo es necesaria para identificar áreas de mejora, sino también para garantizar un acceso constante y equitativo a los medicamentos esenciales en todo el mundo. Es esencial reconocer que la disponibilidad y la accesibilidad de los medicamentos tienen un impacto directo en la salud pública a nivel mundial. Por lo tanto, la mejora constante de las cadenas de suministro de medicamentos es una responsabilidad compartida a nivel global y un pilar fundamental en la preparación y respuesta a desafíos inesperados que puedan amenazar la salud de las poblaciones. La colaboración entre gobiernos, organizaciones internacionales, la industria farmacéutica y otros actores clave es esencial para lograr una cadena de suministro de medicamentos más resiliente y efectiva. (Ondari, 2023)

En el Ecuador, la Red Pública Integral de Salud tiene como finalidad coordinar y plantear propuestas de políticas públicas para la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos y dirigir el desarrollo de métodos para mejorar la logística y suministro de medicamentos. Sin embargo, el no cumplimiento de entrega de medicinas a las unidades médicas por los proveedores incumplidos sigue trayendo resultados no positivos, ya que las unidades RPIS están en déficit del 30 al 40% de desabastecimiento (Giacoman, 2019).

Los usuarios internos desempeñan un papel fundamental en las organizaciones e instituciones sin fines de lucro, y su importancia va más allá de simplemente ser parte de la fuerza laboral. En realidad, son considerados aliados estratégicos que respaldan y fortalecen la misión y visión de la entidad. Este respaldo se traduce en un aumento en la eficiencia operativa, mayores ganancias y una posición destacada en el mercado, todo ello gracias a la calidad de los productos y servicios que ofrecen.

Los clientes internos son, en muchos sentidos, el motor que impulsa la maquinaria de la organización. Son los diferentes departamentos y áreas de la entidad que reciben los resultados de la gestión de adquisición de medicamentos y otros recursos. Estos insumos son esenciales para llevar a cabo sus propios procesos y actividades. En este sentido, la gestión de adquisiciones de medicamentos no solo influye en la eficiencia y efectividad de los procesos internos, sino que también afecta directamente la capacidad de la organización para brindar productos y servicios de alta calidad al cliente externo. (Sarmiento, 2019)

Los usuarios internos, dentro de una organización, son trabajadores o colaboradores que desempeñan una amplia gama de funciones, ya sea operativas, administrativas o ejecutivas. Estos individuos actúan como proveedores o receptores de diversos insumos, tanto tangibles como intangibles, que son esenciales para llevar a cabo sus responsabilidades en distintas etapas o fases del proceso de producción o prestación de servicios (Ordoñez, 2021). En otras palabras, los usuarios internos dependen de estos recursos y elementos para desempeñar eficazmente sus tareas, lo que, a su vez, repercute en la calidad y eficiencia de la operación global de la organización. Por lo tanto, es fundamental comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de estos usuarios internos, a fin de optimizar el desempeño de la entidad y garantizar un entorno de trabajo eficiente y productivo (Paredes, 2022).

La Satisfacción del Usuario Externo, en el contexto de servicios de atención médica, representa un indicador esencial que evalúa en qué medida la organización de salud satisface las expectativas y percepciones de los usuarios en relación a los servicios proporcionados. La atención y calidad de atención, las instalaciones, la accesibilidad, la efectividad de los tratamientos, y la comunicación son solo algunos de los factores que inciden en la

satisfacción del usuario externo (Roncal, 2023) . La atención a este aspecto es de suma importancia, ya que una alta satisfacción del usuario no solo refleja la excelencia en la atención médica, sino que también contribuye a la fidelización de pacientes y a la imagen positiva de la institución de salud en la comunidad. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones de salud implementen estrategias efectivas para mantener y mejorar continuamente la satisfacción de sus usuarios externos (Carrion, 2020).

La Clínica Rendon es una Clínica Privada que brinda Servicio de Consultas Médicas Ambulatorias a pacientes con una Cita Previamente asignada por el Call Center del Iess a los Afiliados y Beneficiarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Las especialidades Médicas con las que cuenta la Clínica son Medicina General, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Obstétrica, Traumatología, Gastroenterología, Cirugía Pediátrica, Cirugía General.

El objetivo general de este estudio consiste en conocer la percepción de los usuarios internos y externos en el servicio de consulta externa de la Clínica Rendon, así como la forma en la que afecta la insatisfacción en la prestación del servicio a los pacientes. Las opiniones extraídas de los informantes Internos son Evaluadas mediante Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) y un Análisis de Evaluación, Fortalezas e Inversión (EFI) a los usuarios Externos , quienes coinciden en varios Aspectos y experiencias en la Institución, entre ellos mencionan que la Clínica Brinda una Atención de Calidad, que debe Mejorar la Falta de Señalización, Incremento en la Ampliación en disponibilidad de Turnos y Recordatorio de Citas lo que permite brindar Estrategias de Mejora , aprovechar las fortalezas de la Institución y afrontar las debilidades y amenazas identificadas en el análisis.

Método

Tipo de estudio

El presente estudio de investigación se enmarca en el ámbito de la lógica inductiva y se ha desarrollado siguiendo un diseño metodológico cualitativo que a su vez se basa en un estudio de caso en el que se realizó un análisis a través de diferentes fuentes de información (FODA, Grupo Focal). La elección de esta metodología responde a la necesidad de abordar de manera detallada y comprensiva el tema de estudio. Para ello, se ha optado por la realización de un grupo focal, en el cual participarán tanto los usuarios que hacen uso del servicio en cuestión como aquellos individuos que desempeñan un rol clave en el proceso.

El objetivo primordial de esta investigación es llevar a cabo una evaluación objetiva de los usuarios internos que forman parte de este sistema de atención médica. Entre estos usuarios internos se encuentran profesionales de la salud, tales como médicos generales, pediatras, ginecólogos, obstetras, cirujanos generales, traumatólogos, cirujanos pediátricos, así como especialistas en medicina interna. Además, se incluye a los miembros del personal administrativo que contribuyen al funcionamiento del servicio, licenciados en enfermería y coordinadores de enfermería. Asimismo, se contempla la participación de departamentos como el de control interno y los responsables de la gestión de la bodega, quienes desempeñan un papel crucial en la cadena de suministro de medicamentos y recursos.

Este estudio no se limita exclusivamente a los usuarios internos, ya que también se considera a los usuarios externos, es decir, aquellas personas que reciben las prescripciones médicas y posteriormente adquieren los medicamentos en la farmacia del establecimiento. Su participación es igualmente esencial para comprender la experiencia de los usuarios desde el inicio de la atención médica hasta la obtención de los tratamientos farmacológicos.

En última instancia, a través de esta investigación, se busca obtener una visión holística y precisa de la calidad del servicio brindado en el ámbito de la salud, a su vez se realizó un análisis FODA y con grupos focales para identificar áreas de mejoras para que así contribuyan a una atención más efectiva y satisfactoria.

Instrumentos de recolección de datos

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, para la elaboración del FODA, el método elegido es la formulación de un cuestionario que es aplicada a los usuarios externos y mediante el grupo focal a los usuarios internos. Este enfoque permite reunir información valiosa a través de discusiones grupales en las que los participantes comparten sus perspectivas y experiencias. Las preguntas se han diseñado cuidadosamente, considerando la opinión de expertos en el campo de la atención médica, y se han validado para garantizar su relevancia y confiabilidad. Durante las sesiones de grupo focal, se abordan diversos aspectos relevantes para la investigación, desde la satisfacción del usuario con la calidad de la atención médica recibida hasta la eficacia de los procedimientos de entrega de medicamentos.

El cuestionario utilizado en el grupo focal se divide en secciones temáticas para abordar de manera integral los diferentes aspectos de la atención médica. Además, incluye escalas de evaluación que permiten a los participantes expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones específicas, así como proporcionar comentarios abiertos para capturar información cualitativa adicional. La combinación de preguntas cerradas y abiertas facilita una comprensión exhaustiva de la percepción de los usuarios y sus experiencias en la Clínica Rendón.

Participantes

En el contexto de esta investigación, se han identificado diversos grupos de participantes que desempeñan un papel crucial en el sistema de atención médica de la Clínica Rendón. La inclusión de estos diversos actores tiene como objetivo profundizar en su percepción y experiencias relacionadas con la calidad de la atención médica y el proceso de entrega de medicamentos.

En primer lugar, el primer grupo focal está compuesto por 8 médicos que han participado en el sistema de atención médica de la Clínica Rendón. Su perspectiva y experiencia son fundamentales para evaluar la calidad de la atención médica desde la óptica de los profesionales de la salud.

El segundo grupo focal involucra a 10 usuarios internos, que incluyen personal administrativo y licenciados en enfermería. Estos individuos desempeñan roles esenciales en el funcionamiento del servicio de atención médica. Su participación en el grupo focal

proporcionará información valiosa sobre la eficiencia y calidad del proceso desde una perspectiva interna.

Por último, se encuestó a 10 usuarios externos, quienes reciben prescripciones médicas en la clínica y adquieren los medicamentos en la farmacia. Sus experiencias en relación con el proceso de entrega de medicamentos son esenciales para comprender la satisfacción general y para identificar posibles áreas de mejora en la atención médica y los servicios de la clínica.

La voz de estos tres grupos de participantes, los médicos, el personal interno y los usuarios externos, proporcionará una visión completa y enriquecedora de la calidad del servicio en la Clínica Rendón, contribuyendo a nuestro objetivo de mejorar la atención médica y la satisfacción de todos los involucrados.

Procedimientos

Para la recolección de datos en este estudio, se siguió un procedimiento riguroso y específico que involucró la utilización de grupos focales. Los cuestionarios empleados en la recolección de datos comprendían preguntas abiertas que permitieron obtener información cualitativa adicional. Los cuestionarios se administraron de manera presencial en las instalaciones de la Clínica Rendón.

El enfoque centrado en grupos focales se caracterizó por su presencialidad, lo que representó una valiosa ventaja al contar con la asistencia de los usuarios internos y externo quienes respondieron a las preguntas y expresaron sus opiniones de manera efectiva. Además, la elección de realizar la recolección de datos en las instalaciones de la Clínica Rendón en la Ciudad de Guayaquil creó un ambiente familiar y cómodo para los participantes.

La elección de realizar la recolección de datos en el lugar donde se lleva a cabo la atención médica y la entrega de medicamentos fue fundamental para obtener información detallada y precisa. Los participantes se encontraban en un entorno conocido y relacionado con su experiencia, lo que contribuyó a una participación más efectiva y a la obtención de datos de alta calidad.

Resultados

A continuación, se presenta la información obtenida para la recolección de datos se obtuvo de las entrevistas individuales y grupales que se realizó con los grupos focales, donde se evaluó mediante preguntas al usuario interno y externo de la Clínica Rendón en la Ciudad de Guayaquil.

Análisis FODA del Usuario Interno

Fortalezas

- Los usuarios internos expresan que la atención médica brindada en la clínica es de alta calidad y que los médicos son profesionales y amables.
- El personal médico y administrativo se siente cómodo manejando los sistemas informáticos utilizados en la clínica.
- La clínica se asegura de derivar a los pacientes que necesitan tratamientos que no se pueden proporcionar en el lugar, lo que demuestra su compromiso con el bienestar del paciente.

Oportunidades

- La solicitud de reuniones periódicas entre médicos y el personal de compras para discutir los medicamentos necesarios puede mejorar la gestión de medicamentos y reducir posibles descontentos de los pacientes.
- El personal de compras puede beneficiarse al conocer las cantidades de pacientes y diagnósticos, lo que permitiría una gestión más eficiente de los medicamentos.
- La sugerencia de un panel de alergias en exámenes de laboratorio podría mejorar la atención de los pacientes pediátricos.

Debilidades

- La gestión de derivaciones hacia el sistema público puede tardar hasta 30 días, lo que podría ser un inconveniente para algunos pacientes.
- La clínica gestiona los medicamentos de forma mensual debido a limitaciones de espacio físico. Esto podría resultar en la falta de algunos medicamentos necesarios.
- La falta de actas de comité es un incumplimiento del proceso que puede afectar la gestión de medicamentos.

Amenazas

- Las expectativas de los pacientes con respecto a las cantidades en la entrega de la medicina ocasionan la insatisfacción al paciente si no se cumple.
- La falta de señalización en el área de farmacia y la ausencia de personal en el turno de entrega de medicamentos ocasionan molestias a los pacientes.

La Clínica Rendón tiene varias fortalezas, como la atención médica de calidad y la flexibilidad en los horarios de los médicos. Sin embargo, enfrenta desafíos relacionados con la gestión de medicamentos, demoras en las derivaciones y la ausencia de actas del comité de farmacología. Para aprovechar las oportunidades, la clínica podría considerar reuniones regulares entre médicos y personal de compras, mejorar la gestión de derivaciones y ampliar su conocimiento sobre las cantidades de pacientes y diagnósticos. También, la implementación de un panel de alergias en exámenes de laboratorio puede mejorar la atención pediátrica.

Análisis de la Evaluación, Fortalezas e Inversión para el Usuario Externo

A continuación, se presenta un análisis EFI basado en la información proporcionada por el grupo focal de usuarios externos de la Clínica Rendón:

Evaluación

- Los usuarios externos de la Clínica Rendón muestran en su mayoría una satisfacción general con la atención médica y el proceso de entrega de medicamentos.
- La mayoría de los usuarios visitan la clínica con frecuencia y consideran que la atención médica es de alta calidad.
- Además, destacan la amabilidad del personal y la confianza que tienen en los profesionales de la clínica.

Fortalezas

- Los usuarios valoran positivamente la atención médica que reciben, destacando la confianza en los profesionales de la clínica y la atención amable.
- Los usuarios indican que los medicamentos son entregados a tiempo y en las cantidades prescritas por los médicos.

- Los usuarios pueden agendar citas a través de la página web y cuentan con la flexibilidad de ampliar citas cuando no hay disponibilidad en la página.

Inversión

- La clínica mejorará la señalización para ayudar a los usuarios a ubicar la farmacia de manera más fácil y rápida.
- Considerar la posibilidad de aumentar la disponibilidad de turnos en la página web, especialmente en especialidades como pediatría y ginecología, donde los usuarios han experimentado dificultades para encontrar citas.
- Trabajar en la optimización de la programación de exámenes de ecografía para reducir el tiempo de espera para estos procedimientos.
- Implementar un sistema de recordatorio de citas para ayudar a los usuarios a recordar sus programaciones de atención médica.

Este análisis EFI destaca las áreas en las que la Clínica Rendón ha tenido éxito en satisfacer las necesidades de sus usuarios externos, así como las oportunidades de mejora que podrían requerir inversión y atención para continuar brindando un servicio de alta calidad. La inversión en la mejora de la señalización, la disponibilidad de citas y la optimización de los procedimientos puede contribuir a una experiencia aún más positiva para los usuarios externos.

Tabla 1.

Aspectos que coinciden en los tres grupos focales

Aspecto	Usuarios Internos Personal Médico	Usuarios Interno Administrativo	Usuarios Externos Paciente
Experiencia General	Experiencia positiva	Experiencia positiva	Experiencia positiva
Aspectos Efectivos	Atención de calidad	Atención de calidad	Atención de calidad
Desafíos y Mejoras	Disponibilidad turnos Ampliar stock medicinas Gestión de citas Panel alergias	Disponibilidad turnos Recordatorio citas Fechas de exámenes	Disponibilidad turnos Falta señalización Ausencia en farmacia
Experiencias Específicas	Experiencias positivas	Experiencias positivas	Experiencias positivas

Comentarios y Sugerencias	Reunión del personal en la solicitud (Comité Farmacología)	Reunión del personal en la solicitud (Comité Farmacología)	Mejor señalización
----------------------------------	--	--	--------------------

Nota. Elaboración propia

Los tres grupos focales resaltan la alta calidad de la atención médica y la satisfacción general con los servicios de la Clínica Rendón. Sin embargo, también señalan desafíos comunes, como la necesidad de mejorar la disponibilidad de turnos y la entrega de medicamentos, así como una mejor señalización en la farmacia. Las sugerencias incluyen reuniones para la solicitud de medicamentos y la necesidad de recordatorios de citas para los usuarios externos.

Estrategias de Mejora Para los Usuarios Internos

A continuación, se presentan las estrategias de mejora para los usuarios internos de la Clínica Rendón basadas en el análisis FODA.

Estrategia de aprovechamiento de las Fortalezas

- Potenciar esta flexibilidad permitiendo a más médicos trabajar en horarios compatibles con otros compromisos, lo que podría aumentar la disponibilidad de atención médica.
- Continuar fomentando un ambiente de alta calidad en la atención médica a través de programas de capacitación y desarrollo profesional para médicos y personal clínico.
- Proporcionar actualizaciones regulares de capacitación en el manejo de sistemas informáticos para garantizar un flujo de trabajo más eficiente y preciso.

Estrategia de aprovechamiento de las oportunidades

- Implementar reuniones regulares entre médicos y el personal de compras para discutir las necesidades de medicamentos y garantizar una gestión más eficaz del inventario.
- Socializar un sistema de registro de cantidades y diagnósticos de pacientes para ayudar a la gestión de compras y reducir el riesgo de escasez de medicamentos.
- Integrar un panel de alergias en exámenes de laboratorio para pacientes pediátricos, lo que mejorará la atención y la seguridad del paciente.

Estrategia de mejora de debilidades

- Establecer un proceso de seguimiento más eficiente para las derivaciones, lo que podría incluir una mayor comunicación con el sistema público de salud y la notificación proactiva a los pacientes.
- Evaluar la posibilidad de aumentar el espacio de almacenamiento o utilizar sistemas de gestión de inventario más eficientes para evitar la falta de medicamentos esenciales.
- Garantizar que se realicen reuniones regulares del comité de farmacología y que se generen actas, lo que permitirá un mejor control de la gestión de medicamentos.

Estrategias de eliminación de amenazas

- Comunicar de manera efectiva las limitaciones del suministro de medicamentos a los pacientes y sus familias para gestionar sus expectativas de manera adecuada.
- Mejorar la señalización en la clínica y garantizar que el personal de entrega de medicamentos esté disponible en todo momento para evitar problemas logísticos y molestias para los pacientes.
- Establecer canales de comunicación abiertos y efectivos entre médicos, personal administrativo y farmacia para asegurarse de que las necesidades se comuniquen y se cumplan adecuadamente.

Estas estrategias de mejora pueden ayudar a los usuarios internos a aprovechar las fortalezas de la clínica y abordar las debilidades y amenazas identificadas en el análisis FODA, lo que resultará en una atención médica más efectiva y satisfactoria.

Estrategias de Mejora Para los Usuarios Externos

Mejorar la Señalización:

- Incrementar la visibilidad de la señalización que guía a los usuarios hacia la farmacia para facilitar la ubicación de este punto clave.

Aumentar la Disponibilidad de Citas:

- Mejorar la disponibilidad de turnos para especialidades con alta demanda, como pediatría y ginecología.

Agilizar Fechas para Exámenes de Ecografía:

- Reducir el tiempo de espera para los exámenes de ecografía.

Implementar Recordatorios de Citas:

- Introducir un sistema de recordatorio de citas para ayudar a los usuarios a recordar sus programaciones de atención médica.

Estas estrategias de mejora se centran en las áreas identificadas en el análisis EFI como oportunidades de inversión para optimizar la experiencia de los usuarios externos en la Clínica Rendón. Al abordar la señalización, la disponibilidad de citas, los tiempos de espera y los recordatorios de citas, la clínica puede continuar brindando una atención médica de alta calidad y mejorar la satisfacción de sus usuarios externos.

Tabla 2.

Implementación de estrategias para el usuario interno.

Aspecto	Problemática	Estrategia de Mejora	Implementación
Fortaleza	Flexibilidad en Horarios	Aumentar la disponibilidad de atención médica permitiendo a más médicos trabajar en horarios flexibles.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una encuesta para determinar la disponibilidad de los médicos para trabajar en horarios flexibles. ✓ Ajustar los horarios de acuerdo con las preferencias de los médicos.
	Atención de Calidad	Continuar fomentando un ambiente de alta calidad en la atención médica a través de programas de capacitación y desarrollo profesional para médicos y personal clínico.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un plan de formación continua para médicos y personal clínico. • Implementar programas de retroalimentación y evaluación de la calidad de atención.
	Manejo de Sistemas Informáticos	Proporcionar actualizaciones regulares de capacitación en el manejo de sistemas informáticos para garantizar un flujo de trabajo más eficiente y preciso.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programar sesiones de capacitación regulares para el personal médico y administrativo. ✓ Mantener manuales actualizados para el uso de sistemas informáticos.
Oportunidad	Reuniones Médicas Periódicas	Implementar reuniones regulares entre médicos y el personal de compras para discutir las necesidades de medicamentos y garantizar una gestión más eficaz del inventario.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una frecuencia para las reuniones médicas. • Establecer un sistema de comunicación eficaz para el seguimiento de las necesidades de medicamentos.
	Conocimiento de Cantidades y Diagnósticos	Establecer un sistema de registro de cantidades y diagnósticos de pacientes para ayudar a la gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un sistema de registro en el que el personal médico informe sobre la cantidad y tipo de

		de compras y reducir el riesgo de escasez de medicamentos.	medicamentos necesarios para sus pacientes.
	Panel de Alergias en Exámenes de Laboratorio	Integrar un panel de alergias en exámenes de laboratorio para pacientes pediátricos, lo que mejorará la atención y la seguridad del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integrar un sistema de seguimiento de diagnósticos y necesidades de medicamentos. • Colaborar con laboratorios para desarrollar paneles de alergias específicos. • Capacitar al personal médico en la solicitud y la interpretación de estos paneles.
Debilidad	Demora en Derivaciones	Establecer un proceso de seguimiento más eficiente para las derivaciones, incluyendo una mayor comunicación con el sistema público de salud y la notificación proactiva a los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear un sistema de seguimiento de las derivaciones. ✓ Establecer un procedimiento de comunicación con el sistema público para agilizar las derivaciones. ✓ Notificar a los pacientes sobre el estado de sus derivaciones.
	Stock Limitado de Medicamentos	Evaluar la posibilidad de aumentar el espacio de almacenamiento o utilizar sistemas de gestión de inventario más eficientes para evitar la falta de medicamentos esenciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una revisión del espacio de almacenamiento y considerar opciones para ampliarlo. • Implementar un sistema de gestión de inventario más eficiente.
	Actas del Comité de Farmacología	Garantizar que se realicen reuniones regulares del comité de farmacología y que se generen actas, lo que permitirá un mejor control de la gestión de medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programar reuniones regulares del comité de farmacología. ✓ Designar a un secretario para registrar las actas de las reuniones.
	Expectativas de los Pacientes	Comunicar de manera efectiva las limitaciones del suministro de medicamentos a los pacientes y sus familias para gestionar sus expectativas de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un proceso de comunicación claro para informar a los pacientes sobre las limitaciones de suministro de medicamentos. • Capacitar al personal médico en la comunicación de estas limitaciones.
Amenaza	Problemas de Logística	Mejorar la señalización en la clínica y garantizar que el personal de entrega de medicamentos esté disponible en todo momento para evitar problemas logísticos y molestias para los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y mejorar la señalización en áreas clave de la clínica. ✓ Establecer un sistema de programación de turnos para el personal de entrega de medicamentos.
	Canales de Comunicación	Establecer canales de comunicación abiertos y efectivos entre médicos, personal administrativo y farmacia para asegurarse de que las necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Crear canales de comunicación específicos para reportar necesidades de medicamentos y otras inquietudes. • Designar a un coordinador de comunicación para facilitar el flujo de información.

se comuniquen y se cumplan adecuadamente.

Nota. Elaboración propia

Se destaca en **Tabla 2.** Que la Clínica Rendón tiene la fortaleza en la atención de calidad, que se fortalecerán a través de encuestas y capacitación continua. Las amenazas de la **Tabla 2.** Acerca de las expectativas de los pacientes, se abordarán mediante comunicación efectiva y mejoras en logística.

Tabla 3.

Implementación de estrategias para el usuario externo.

Estrategia de Mejora	Implementación
Mejorar la Señalización	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y actualización de la señalización existente. - Capacitación del personal para brindar indicaciones claras a los usuarios.
Aumentar la Disponibilidad de Citas	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la programación de citas en especialidades de alta demanda. - Consideración de la contratación de médicos adicionales.
Agilizar Fechas para Exámenes de Ecografía	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación y ajuste de la programación de exámenes de ecografía. - Contratación o asignación de personal adicional si es necesario.
Implementar Recordatorios de Citas	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de software de gestión de citas para envío de recordatorios. - Solicitud de información de contacto al agendar citas. - Implementación de una política de recordatorios proactivos.

Nota. Elaboración propia

Las estrategias de mejora presentadas en la **Tabla 3.** abordan varias áreas críticas en la Clínica Rendón, mejorar la señalización, capacitación del personal para brindar indicaciones claras y reducir la confusión en las instalaciones, la disponibilidad de citas se abordará mediante la revisión de programaciones y la consideración de la contratación de nuevos médicos, agilizar las fechas para exámenes de ecografía. Finalmente, la implementación de recordatorios de citas a través de software y políticas proactivas ayudará a los pacientes a mantenerse al tanto de sus compromisos médicos, mejorando así la puntualidad y la asistencia a las citas.

Conclusiones

El análisis realizado en el área de Consulta Externa de la Clínica Rendón reveló una serie de aspectos destacados en relación con la atención médica y la entrega de medicamentos. Las fortalezas de la clínica incluyen la calidad en la atención médica y el manejo de sistemas informáticos eficientes. Los usuarios externos han expresado una alta satisfacción con la atención brindada y la puntualidad en la entrega de medicamentos, lo que refleja la dedicación del personal y la eficiencia en los procesos internos.

Por otro lado, se han identificado áreas de mejora en la clínica, la demora en las derivaciones, la mejora en la señalización son aspectos clave para abordar las amenazas. Se debe priorizar la necesidad de aumentar la disponibilidad de citas, se sugiere revisar la programación de citas en especialidades de alta demanda y considerar la contratación de médicos, La agilización de las fechas para exámenes de ecografía, así como la contratación o asignación de personal adicional si es necesario. La implementación de un sistema de priorización para estos procedimientos permitirá gestionar de manera más eficaz la creciente demanda.

Se sugiere implementar un sistema de recordatorios de citas para reducir las tasas de ausencia, esto podría lograrse adquiriendo software de gestión de citas que permita el envío de recordatorios y solicitando información de contacto al agendar citas esto garantizará una mayor puntualidad y cumplimiento de los pacientes, lo que a su vez optimizará el funcionamiento de la clínica y mejorará la experiencia del usuario.

Bibliografía

- Carrion, D. (2020). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19*. Lima: file:///C:/Users/USER/Downloads/369-Articulo%20Original-1297-1-10-20210113.pdf.
- CEPAL. (2020). *Salud y economía: una convergencia necesaria para enfrentar el COVID-19 y retomar la senda hacia el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/items/a59030e1-9d1d-4dc8-924a-d4ab774bf5d1>
- Clavijo, M. A., & Molina, R. A. (2023). *Propuesta de mejora en la línea de fabricación de sólidos en un laboratorio de productos naturales*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/2032>
- Cruz, T. (2020). *Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020*. Peru: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148>.
- Giacoman, M. M. (31 de 7 de 2019). *Desabastecimiento de medicamentos esenciales en las unidades médicas de la red pública integral de salud en Ecuador*. Quito: <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/252>.
- Guamán, G. M. (20 de 2 de 2018). *MEJORAMIENTO DEL SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS PARA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/suministro-medicamentos-ecuador.html>.
- Jasso, L. (27 de Mayo de 2021). *Importancia del cuadro Básico de medicamentos en la prescripción médica*. Mexico: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0016-38132020000600610&script=sci_arttext.
- Jimenez, L. (2018). *La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina*. Cuba: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/398-421/>.
- Manacés Esaud, G., & et al. (2021). *El desabastecimiento de insumos médicos como vulneración del derecho a la salud*. Quevedo: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/550>.
- Ondari, C. (22 de 3 de 2023). *La pandemia de COVID-19 afectó significativamente el acceso a medicamentos para enfermedades no transmisibles*.

<https://www.paho.org/es/noticias/22-3-2023-pandemia-covid-19-afecto-significativamente-acceso-medicamentos-para>.

Ordoñez, S. P. (2021). *Gestión administrativa y riesgos ocupacionales percibidas por usuarios internos en centros de salud de la policía nacional, Babahoyo, Ecuador, 2020*.

Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59948>

Paredes, H. (20 de 06 de 2022). *Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima*. Perú:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672021000200071.

Roncal, K. E. (2023). *Influencia de la calidad del servicio en la Satisfacción de una Clínica en el distrito de moquegua-2022*. Universidad César Vallejo.

Saá, G. V. (2023). *Plan de gestión gerencial para la optimización del abastecimiento y almacenamiento de medicina*. Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14541>

Sarmiento, M. (4 de 02 de 2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. Perú:

<https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>.

Apéndice A. Formato de instrumento Grupo Focal para Usuarios Internos

Introducción:

Responda cada una de las preguntas que se encuentran en la parte inferior honestamente.

Preguntas:

1. ¿Cuál es su papel o función en la Clínica Rendón y cuánto tiempo ha estado desempeñándolo?
2. ¿Puede describir su experiencia general en el sistema de atención médica de la Clínica Rendón?
3. ¿Qué aspectos de la atención médica considera que funcionan de manera efectiva en la Clínica?
4. ¿Cuáles son los desafíos o áreas de mejora que ha identificado en el proceso de atención médica y entrega de medicamentos?
5. ¿Ha tenido alguna experiencia específica que desee compartir en relación con la atención médica o la entrega de medicamentos en la Clínica Rendón?
6. ¿Hay algún otro comentario, sugerencia o experiencia que deseen compartir en relación con la atención médica y la entrega de medicamentos en la Clínica Rendón?

Apéndice B. Formato de instrumento Grupo Focal para Usuarios Externos

Introducción:

Responda cada una de las preguntas que se encuentran en la parte inferior honestamente.

Preguntas:

1. Cuéntenos un poco sobre su experiencia como usuario externo en la Clínica Rendón.
¿Con qué frecuencia visita la clínica?
2. ¿Puede describir la satisfacción general con la atención médica que ha recibido en la Clínica Rendón?
3. ¿Cómo ha sido su experiencia en el proceso de entrega de medicamentos después de recibir una prescripción médica en la clínica?
4. ¿Qué aspectos de la atención médica o la entrega de medicamentos considera que funcionan bien?
5. ¿Existen áreas específicas en las que la Clínica Rendón podría mejorar su atención médica o proceso de entrega de medicamentos?
6. ¿Hay algún otro comentario, sugerencia o experiencia que deseen compartir en relación con la atención médica y la entrega de medicamentos en la Clínica Rendón?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Evelyn Johanna Miranda Avila, con C.C: # 0921166799 autora del trabajo de titulación: Evaluación de la percepción de los usuarios en relación a la atención médica y entrega de medicamentos en área de Consulta Externa de la Clínica Rendón previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de marzo de 2024

f. _____

Nombre: Evelyn Johanna Miranda Avila

C.C: 0921166799



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la percepción de los usuarios en relación a la atención médica y entrega de medicamentos en área de Consulta Externa de la Clínica Rendón		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Evelyn Johanna Miranda Avila		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de marzo del 2024	No. PÁGINAS:	DE 20
ÁREAS TEMÁTICAS:	Consulta Externa, Calidad de servicio		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Satisfacción usuaria, Estrategia de mejora		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	El objetivo general de este estudio consiste en conocer la percepción de los usuarios internos y externos en el servicio de consulta externa de la Clínica Rendón, así como la forma en la que afecta la insatisfacción en la prestación del servicio a los pacientes. Las opiniones extraídas de los informantes Internos son Evaluadas mediante Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) y un Análisis de Evaluación, Fortalezas e Inversión (EFI) a los usuarios Externos, quienes coinciden en varios Aspectos y experiencias en la Institución, entre ellos mencionan que la Clínica Brinda una Atención de Calidad, que debe Mejorar la Falta de Señalización, Incremento en la Ampliación en disponibilidad de Turnos y Recordatorio de Citas lo que permite brindar Estrategias de Mejora, aprovechar las fortalezas de la Institución y afrontar las debilidades y amenazas identificadas en el análisis.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0990408150	E-mail: evelyn.miranda03@cu.ucsg.edu.ec evelynmi21@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			