

CONCLUSIONES

- ✓ Como conclusión se puede observar que este trabajo puede servir para mejorar el diseño actual de otros procesos importantes como son: Hospitalización, Cirugías, Radiología y Laboratorios entre otros, a fin de obtener una administración adecuada en base a procedimientos, indicadores, puntos de control interno y externo de los principales servicios hospitalarios.
- ✓ Los registros manuales que se llevan actualmente son difíciles de asegurar su eficacia, no obstante con la automatización de los servicios integrados se han mejorado los controles, pero hay que establecer una estrategia para hacerlos funcionar realmente. Hospital nos permite tener un sistema de información que a través de este diseño pueden brindar herramientas efectivas para mejorar los controles de los servicios hospitalarios que la comunidad tanto necesita.
- ✓ Los Servicios del Hospital ABC son caóticos por decir lo menos, para mejorarlos se necesita además de aplicar un modelo de gestión moderno que hemos mencionado en los párrafos anteriores, realizar los cambios en la infraestructura acorde a la demanda actual.
- ✓ Con la optimización de la infraestructura de consultorios y el cambio de los horarios y sus controles dentro de la atención de la Consulta Externa se puede concluir que se pasar de una capacidad instalada de 1.018 a 2.294pacientes diarios aproximadamente, situación muy relevante debido a la carencia de Hospitales Públicos en la Provincia del Guayas y especialmente en Guayaquil, ciudad que acoge a más de dos millones de personas.
- ✓ Con el diseño del sistema de TRIAGE elaborado por un equipo mixto de Médicos y de la Dirección se espera disminuir la concurrencia de pacientes de 18.463 a 16.617mensuales aproximadamente, direccionando de forma efectiva a los servicios que correspondan tanto de Consulta Externa, Centros de Salud y de las Especialidades de atención respectivas, dejando el área de emergencia para situaciones que ameriten una intervención inmediata en los casos de verdaderas emergencias.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda estandarizar el proceso en base a la propuesta hecha en este informe, para los procesos del hospital, priorizando en base a la criticidad de los mismos.
- ✓ Establecer un comité o reunión mensual donde se presente en primera instancia el resultado de los indicadores y se identifiquen principales problemas para alcanzar las metas propuestas, para generar un compromiso de planes de acción para atacar la causa raíz de los principales problemas del hospital.

- ✓ Implementar el proceso de control de documentos para la normalización de los documentos y registros
- ✓ Desarrollar un modelo de Call Center y atención enfocada en brindar una adecuada estructura de solicitud de servicios, información de servicios y quejas de los usuarios.
- ✓ Se recomienda implementar la estructura organizacional determinada por el Ministerio de Salud Pública, que es en base a procesos, para los cuales este trabajo de gestión por proceso sería ideal para la administración de esa estructura.
- ✓ Elaborar los procedimientos de Activos Fijos que puedan complementar el uso de la herramienta informática y control de una mejor forma su ubicación, estado y uso de todos los equipos del Hospital.
- ✓ Establecer los puntos de control necesarios para el buen control de los inventarios de medicamentos e insumos médicos en farmacias, hospitalización y áreas que se tiene asignados el stock.

Adicionalmente estandarizar los controles internos realizados por todos los niveles de jefatura, áreas de control interno y áreas de control externo como pueden ser la contraloría general del estado.

- ✓ Revisar y estandarizar en base a la metodología mostrada en este trabajo los siguientes procesos críticos:
 - Proceso de Hospitalización
 - Proceso de Apoyo Terapéutico
 - Proceso de Cirugía
 - Proceso de Compras.
 - Proceso de Pago a Proveedores.
 - Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores
 - Proceso de Mantenimiento Correctivo de Equipos
 - Proceso de Mantenimiento Preventivo de Equipos
 - Proceso de Evaluación del Recurso Humano