

INFORME GERENCIA L

2014

“Estimados Socios al ser una organización e institución prestadora de servicios de salud, cuyo accionar se basa en un manejo integral del paciente que demande nuestros servicios de atención ambulatoria, además de promover a través de un trabajo interdisciplinario actividades de promoción y prevención en la comunidad del sur de la ciudad de Quito. Me permito informar las actividades desarrolladas.

VISIÓN CORPORATIVA

“Ser una Institución noble en la comunidad del sur de Quito, en la atención con calidad de los servicios de salud, odontológica promoviendo una verdadera cultura de salud con acciones de promoción y prevención, siendo motivadores continuos de patrones conductuales de auto cuidado.

Para tal fin nuestra Empresa tendrá un verdadero ambiente organizacional, con una adecuada infraestructura física, científica y logística, donde el principal recurso será el humano, con profundos valores morales, intelectuales y con una actitud dinámica hacia el mejoramiento continuo personal, institucional y social.

GESTION

A. ADMINISTRACIÓN:

1. ADOPCIÓN DE PLATAFORMA ESTRATEGICA:

Como base y soporte de la nueva cultura Organizacional de Empresa, en la cual previo diagnostico interno, se hizo una proyección de liderazgo Institucional en salud sobre unos principios normativos (valores y objetivos corporativos)

Al término de la actual gestión se considera que el objetivo principal de mejoramiento de la calidad del servicio, medido de manera directa e indirecta fue positivo, fruto de la organización asistencial dirigida enmarca en la Plataforma Estratégica.

2. IMPLEMENTACION DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN:

“Pro sonrisas Centro Medico Odontológico Cía. Ltda. y su equipo odontológico asistencial tiene como principio su accionar con base en los protocolos de Atención legalmente establecidas, asegurando una atención de calidad.

3. IMLEMENTACIÓN DE COMITES CLINICOS:

Como apoyo a la labor gerencial, la Institución cuenta con el apoyo interdisciplinario de comités, atentos a apoyar, aconsejar la administración en el momento de eventos adversos.

4. IMPLEMENTACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PRIORITARIOS:

En cumplimiento de la normatividad de la calidad, Pro sonrisas Cía. Ltda. Ha trabajado en la implementación de aquellos procesos prioritarios asistenciales, necesarios para el desarrollo de las funciones del objeto social institucional dentro de una cultura eficiencia, eficacia y calidad en atención de los clientes de la empresa.

Los procesos implementados en la presente gestión son:

- ❖ Atención de Diagnostico de Pacientes.
- ❖ Selección de Personal.
- ❖ Tratamientos.
- ❖ Archivo y Custodia de Historias Clínicas
- ❖ Asignación de citas.
- ❖ Asignación de Turnos de Odontólogos y Auxiliares para la atención al paciente.
- ❖ Facturación de Cuentas
- ❖ Compra de Suministros y Medicamentos
- ❖ Auditoria Médica de Quejas y Reclamos.

5. IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES:

Como parte del Proceso de Calidad del Centro Medico Odontológico, la administración implementó basada en las nuevas exigencias normativas el Manual Especifico de Funciones, con la novedad de la inclusión de las competencias con criterios propios de desempeño que cada empleo defina automáticamente, los estándares que la institución busca de cada nuevo funcionario, haciendo evaluable objetivamente su desenvolvimiento.

6. ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTION DE RESIDUOS HOSPITALARIOS:

Como proceso fundamental de calidad en la atención está el correcto manejo y disposición de los residuos hospitalarios para lo cual Pro sonrisas en cumplimiento de la normatividad vigente elaboró y adecuó un plan para el manejo de los desechos hospitalarios acorde con las necesidades y limitaciones institucionales.

7. ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE BIOSEGURIDAD:

Como Institución clínica la Bioseguridad constituye una obligación normativa y ética para el personal de salud, por lo tanto la Gerencia implemento el Manual de Bioseguridad con el fin de crear la cultura de auto cuidado con minimización de los riesgos para los pacientes y el personal que los atiende.

8. ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO:

Las instituciones requieren para su propio funcionamiento de normas que regulen la actividad diaria de personal, por la cual Pro sonrisas Cía. Ltda. Diseñó su Reglamento Interno de Trabajo el cual se encuentra a prueba en la Institución.

9. ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO:

La satisfacción de las necesidades del usuario o cliente externo constituyen el pilar de acción y objeto de Pro sonrisas Cía. Ltda. Por ende, se hizo necesario diseñar un sistema que permita y garantice al usuario ser resultas sus inquietudes y necesidades a la hora de solicitar o necesitar un servicio del Centro Medico Odontológico.

10. ELABORACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA Y DESASTRE:

Componente importante para las instituciones constituye la prevención ante posibles Emergencias y Desastres, teniendo en cuenta que el Municipio del distrito Metropolitano de Quito se encuentra en zona de riesgo de desastres y más dado los incalculables cambios climáticos y geológicos. En respuesta a ello y de acuerdo a la normatividad vigente Pro sonrisas Cía. Ltda. Cuenta con Plan de Emergencia y Desastres, el cual se encuentra en revisión ante el ente de control correspondiente.

11. ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Como proceso prioritario en los momentos de verdad institucionales, se hace necesario el disponer de unos lineamientos que permitan al usuario externo conocer sus deberes y derechos para así mismo exigir el cumplimiento del mismo, en pro de lograr satisfacer las necesidades del cliente; la Gerencia estableció un Reglamento de Prestación de Servicio.

12. PLAN DE MANTENIMIENTO 2015-2016

El mantenimiento en general, busca la prolongación de la vida útil en condiciones económicas favorables, de todos los recursos hospitalarios, con el fin de garantizar oportunidad a la hora de requerir su servicio sanitario o administrativo generando calidad al momento de la atención y reduciendo los costos de la no calidad.

Se divide básicamente en dos procesos complementarios, Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo.

La política institucional para el mantenimiento busca asegurar que los recursos económicos, humanos y físicos sean los adecuados y necesarios para el mantenimiento, reparación y operación de las plantas físicas y equipos; determinando los medios y procedimientos para la ejecución del mantenimiento, con el fin de brindar los servicios continuamente.

Para lo anterior Pro sonrisas Cía. Ltda., a través de su presupuesto garantizó los recursos necesarios para tal fin, los cuales nunca serán inferiores al 5 %. Como la institución no tiene dentro del personal de planta el recurso humano técnico adecuado, la gerencia buscó contratistas con la experiencia y respaldo necesarias que garanticen

CENTRO MEDICO ODONTOLOGICO CIA LTDA.

oportunidad y calidad para el mantenimiento de equipos y la infraestructura física. La Institución internamente desarrolla un Plan de Mantenimiento que contempla una periodicidad para la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y garantizando prontitud a la hora de requerir un mantenimiento correctivo vital para la prestación del servicio.

Cordialmente.

Sr. Wilson G. Rey V.

GERENTE GENERAL

PRO SONRISAS CIA LTDA.