

## **CAPITULO VII**

### **7.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1 CONCLUSIONES**

- El centro médico Ecuasanitas El Batán es una unidad de negocio que se creó con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, siendo uno de los Centros Médicos con la mejor infraestructura y equipos médicos.
- La falta de una comunicación efectiva ha impedido que las personas tengan conocimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales y no puedan contribuir para mejorar el servicio y la imagen de esta unidad de negocio.
- Entre los usuarios que asisten al centro médico no existe una cultura preventiva de atención médica, los pacientes solo acuden a las instalaciones para utilizar los servicios solo cuando presentan síntomas de enfermedad.
- Existen especialidades médicas que son solicitadas por los clientes y el centro médico no brinda atención en lo siguiente: gastroenterología, oftalmología y nutriología.
- La plataforma sistemática de la organización no presenta información actualizada de los usuarios que utilizan los servicios del centro médico, al igual que la página web no presenta la información real de la organización.
- La asignación de turnos es un problema de todos los días debido a la gran afluencia de usuarios que existe actualmente.
- La capacitación que se utiliza actualmente tanto interna como externa, no está generando el impacto deseado, es decir el personal no está asimilando o tomando con la seriedad necesaria la inversión que realiza la empresa en capacitación.

## 7.2 RECOMENDACIONES

- El centro médico para satisfacer las necesidades de los usuarios debe siempre mantener una infraestructura adecuada cumpliendo con los estándares de salubridad exigidos por los agentes reguladores de la salud y manteniendo siempre la tecnología de punta en equipos médicos.
- Es necesario que para alcanzar los objetivos propuestos todas las personas que forman parte del centro médico tengan conocimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales, de esta forma podrán contribuir a la consecución de un fin común.
- Es importante dar a conocer a las personas los diferentes planes, montos y coberturas que ofrece la organización con la finalidad de poner en conocimiento del público los beneficios que posee la modalidad de la medicina prepagada y como el Centro Médico Ecuasanitas brinda este servicio.
- Se debe impulsar una cultura preventiva de atención médica con la finalidad de que nuevos usuarios utilicen los servicios médicos que ofrece el centro médico por medio de convenios institucionales.
- Como parte de la innovación de los servicios se debe realizar un estudio de mercado, mediante el cual se pueda detectar que especialidades médicas le hacen falta al Centro Médico que el cliente solicita.
- La página web de la empresa debería tener información actualizada, y cada vez con mayores opciones como por ejemplo: afiliaciones por Internet, pagos de cuotas de afiliación, verificación de turnos disponibles, etc., con la finalidad

de dar un servicio más ágil para aquellos clientes que no tienen el tiempo necesario para hacer sus trámites en persona.

- Asignar un mecanismo más adecuado de asignación de turnos, esto puede ser con previa cancelación de la atención, de esta manera se asegura que el usuario utilizará su turno reservado, aumentar el número de Médicos en las especialidades más solicitadas, tener una base de Médicos que puedan asistir los días en donde haya mayor cantidad de usuarios.
- Se debe actualizar los planes de capacitación con la finalidad de asegurar la efectividad de la capacitación, para que de esta manera se posea personal debidamente entrenado y capacitado, para que de esta manera se pueda lograr dar un servicio de calidad a todos los usuarios.