



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA BIOLÓGICA

TITULACIÓN DE MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

**Implementación de servicios especializados en la clínica odontológica
Hospi – Dental, en la ciudad de Cuenca. 2013**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Vázquez Farfán, Sandra Catalina

DIRECTORA: Buele Maldonado, Norita Angelita, Mg

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister.

Norita Angelita Buele Maldonado

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "IMPLEMENTACION DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA HOSPI - DENTAL, EN LA CIUDAD DE CUENCA. 2013" realizado por la Odontóloga Vázquez Farfán Sandra Catalina, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, septiembre 2013

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Vázquez Farfán Sandra Catalina, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Implementación de servicios especializados en la clínica odontológica en la ciudad de Cuenca, 2013, de la Titulación Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local, siendo la Magister Norita Angelita Buele Maldonado directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad"

f.....

Autora Vázquez Farfán Sandra Catalina

Cédula 0104495635

DEDICATORIA

A las todas las personas que han apoyado directa o indirectamente la realización de este trabajo, a mi esposo quien más ha sufrido mi ausencia, a mis padres, hermanos y a todas aquellas personas que quisieron capacitarse para el bien individual y comunitario.

Sandra Vázquez

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero e imperecedero agradecimiento al personal docente y administrativo del programa de maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, por la oportunidad brindada para el mejoramiento y capacitación profesional.

A los moradores de la parroquia San Sebastián de Cuenca por su predisposición de colaborar, al personal de la clínica Hospi – Dental, que sin su colaboración no se hubiera realizado este trabajo.

Sandra Vázquez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
PROBLEMATIZACIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS.....	8
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. MARCO INSTITUCIONAL	10
1.1.1. Aspecto geográfico del lugar.....	10
1.1.2. Dinámica poblacional.....	10
1.1.3. Misión	10
1.1.4. Visión.....	11
1.1.5. Organización administrativa	11
1.1.6. Servicios que presta la institución	11
1.1.7. Datos estadísticos de cobertura	11
1.1.8. Características geo-físicas de la institución.....	12
1.1.9. Políticas de la institución.....	12
2.1. MARCO CONCEPTUAL	12
2.1.1. GENERALIDADES	12
2.2.1. MARCO TEÓRICO Y ESPECÍFICO DE ASPECTOS ODONTOLÓGICOS.....	20
2.2.1.1. EQUIPO ODONTOLÓGICO	20
2.2.1.2. AUTOCLAVE	21
2.2.1.3. EQUIPO DE RAYOS X.....	21
2.2.1.4. COMPRESOR	21
2.2.1.5. ESPACIO FÍSICO	21
CAPÍTULO II.....	23

1. DISEÑO METODOLÓGICO	23
1.1. MATRIZ DE INVOLUCRADOS	24
1.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS	25
1.3. ÁRBOL DE OBJETIVOS	26
1.4. MATRIZ DE MARCO LÓGICO	27
CAPÍTULO III	29
1. RESULTADOS	29
1.1. Resultado 1:	29
1.2. Resultado 2:	31
1.3. Resultado 3:	34
1.4. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS	36
1.4.1. Análisis del fin.-	37
1.4.2. Análisis del propósito	38
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	44

RESUMEN

La falta de servicios especializados en la clínica odontológica Hospi – Dental de Cuenca, debido principalmente a que la atención es impartida por una odontóloga general, provoca que en muchos casos los pacientes sean derivados a clínicas dentales que prestan un servicio integral, o que ellos mismos busquen otras y mejores alternativas fuera de su comunidad.

El presente trabajo de acción fue realizado en la clínica odontológica Hospi – Dental, utilizando la metodología de Marco Lógico, para beneficio de los habitantes de la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca, cuyo propósito es permitir que la clínica brinde tratamientos odontológicos especializados a la población.

En el desarrollo de este proyecto, se adquirió el equipamiento necesario, junto con las adecuaciones y el espacio suficiente. Se capacitó al personal, actualizándolo en temas referentes a especialidades odontológicas y atención de calidad.

Para poder administrar de mejor manera la atención, hoy en día la clínica cuenta con un protocolo de atención, el cual contiene aspectos claves como el manejo de aspectos de bioseguridad que faciliten ofrecer un servicio seguro, así como también procesos y secuencias de atención.

PALABRAS CLAVES: implementar, servicios, especializados.

ABSTRACT

The lack of specialized services in the Hospi – Dental Clinic from Cuenca, mainly because the care is provided by a general dentist, it causes that many patients are referred to dental clinics that provide an integral service, or that they look for better alternatives outside their community.

This action work was done in the Hospi – Dental Clinic, using the methodology of logical framework for the benefit of the inhabitants of the urban parish San Sebastián de Cuenca, whose purpose is allowing the clinic to provide dental specialized treatments to the population.

During the development of this project, the necessary equipment was purchased, also the adjustments and the enough space. The staff was trained and updated about dental specialties and quality care.

To have a better management, today the clinical has a care protocol, which contains key aspects such as the management of biosafety aspects that facilitate providing a safe service and processes and sequences of attention.

KEYWORDS: deploy, services, especial

INTRODUCCIÓN

Cuenca es una ciudad de grandes cambios, y en muchos aspectos está a la vanguardia del desarrollo, en el campo de la odontología los avances son cada vez mayores, permitiendo que la población tenga la facultad de escoger entre las diversas opciones la clínica de salud dental que satisfaga sus necesidades.

Hospi – Dental, es una clínica odontológica ubicada en la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca, que conforme a la demanda debe ofrecer tratamientos especializados a los moradores del sector, adecuar su infraestructura y adquirir equipamiento necesario, para que junto a un personal calificado y capacitado se brinde a la población la oportunidad de tener una excelente opción de salud dental.

Dentro del sector la oferta de salud odontológica de especialización es limitada, hasta el momento no se conoce de proyectos de acción que intenten intervenir en dicha problemática, y de modo particular en Hospi – Dental no ha incursionado todavía en actualización y mejora del servicio, esta situación provoca que los moradores busquen mejores alternativas fuera de su comunidad.

La implementación de servicios odontológicos especializados en Hospi – Dental, contribuirá a mejorar y mantener la salud buco – dental de los moradores de la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca, y además permitirá a la clínica cumplir con su misión y visión al alcanzar sus objetivos planteados.

Entre las principales motivaciones que llevaron a la elaboración del presente proyecto, está en primer lugar, la oportunidad como odontóloga de intervenir

activa y positivamente en el proceso de salud dental de la población, y en segundo lugar pero no menos importante, la necesidad de elaborar un proyecto de acción que me permita cumplir con los requisitos necesarios para obtener mi título de magister en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local, y es gracias al apoyo y proceso de estudio de la Universidad Técnica Particular de Loja, que he podido llevar a buen término el mencionado proyecto.

Los recursos económicos utilizados, en su mayoría fueron conseguidos mediante la acreditación de un préstamo bancario y una pequeña parte proveniente de fondos propios, dichos recursos se destinaron a la realización de los objetivos planteados, principalmente en la adquisición de equipamiento y la remodelación del espacio físico, actividades que se basaron en un estudio pormenorizado, buscando siempre la mejor opción que rinda un mayor beneficio a un costo menor.

Los demás objetivos del proyecto no demandaron un gasto mayor, y se centraron en aspectos de crecimiento profesional y personal, para esto se eligió dentro del grupo de colaboradores a un compañero lo suficientemente calificado en los aspectos de interés, para que pudiera dictar los talleres y simposios de capacitación y actualización.

PROBLEMATIZACIÓN

En la clínica odontológica Hospi – Dental de Cuenca los servicios especializados son limitados, los usuarios no reciben un servicio que cubra sus necesidades, lo que provoca un aumento de los problemas de salud buco – dentales.

Entre las razones principales podemos considerar la falta de equipos necesarios, un espacio físico mal organizado, el limitante económico que enfrenta la clínica, ya sea por falta de recursos propios o por ausencia de gestión para el financiamiento. Estas carencias desencadenan incomodidad para los usuarios y los hace sentirse inconformes con el servicio.

Otra de las razones que conllevan a este problema general, es la ausencia de un programa de capacitación y actualización, debido principalmente a la poca motivación que se tiene por parte de la institución para brindar servicios integrales y de calidad, permitiendo que sus tratamientos sean más complejos y costosos.

Por último, la falta de un protocolo de atención de calidad, como consecuencia de limitados conocimientos, y la ausencia de un administrador, provoca desorganización en la atención a los usuarios y una disminución o ausencia de los mismos.

Es importante recordar que la salud es un derecho para todos los ciudadanos del Ecuador y que a nivel nacional las instituciones que brindan este servicio, sean estas públicas o privadas, están obligadas a cumplir con la demanda de los usuarios, lo que en este caso hace referencia precisamente a brindar salud odontológica integral y especializada.

Hospi – Dental se proyecta como una clínica que responda a la demanda de servicios odontológicos de segundo nivel, sustentada en los principios generales del Sistema Nacional de Salud, razón por la cual es importante reorganizar el servicio actual con el fin de alcanzar la Misión y Visión de la Institución y mejorar la calidad de la salud bucal de los beneficiarios, que en este caso son los moradores de la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca.

El presente trabajo se realizó durante el periodo julio – octubre de 2013 en la clínica odontológica Hospi – Dental de la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca, y se enfocó en solucionar problemas que nos permitieron cubrir la demanda de los pacientes en lo que a salud buco – dental integral se refiere.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto beneficia a los moradores de la parroquia urbana San Sebastián de la ciudad de Cuenca, cuyo fin es contribuir con la disminución de los problemas de salud buco – dentales de la población de dicha parroquia. De tal manera que los habitantes del sector cuenten con la posibilidad de cubrir sus necesidades odontológicas específicas, a un costo accesible y sin tener que ir fuera de su comunidad.

El propósito del presente proyecto permitirá a Hospi – Dental brindar tratamientos odontológicos de especialidad a la población del sector en donde se encuentra ubicada.

De manera indirecta, el desarrollo de este proyecto contribuirá también con el sistema Nacional de Salud, y tendrá un impacto positivo sobre la salud general de la población, ya que cubre las necesidades odontológicas de un sector determinado, además contribuye a alcanzar los objetivos institucionales permitiendo a Hospi – Dental cumplir con su misión y visión, las cuales se basan principalmente en cubrir la demanda de servicios odontológicos e ir al ritmo de su constante cambio.

Es importante también recalcar la necesidad de realización de un proyecto que permita a la ejecutora poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación académica en la presente maestría, el mismo que facilitará la obtención del título de Magister en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local.

OBJETIVOS

GENERAL

Implementar servicios especializados en la clínica odontológica Hospi – Dental, mediante la capacitación del personal, la aplicación de protocolos de atención al usuario y la ampliación y equipamiento del espacio físico para disminuir los problemas de salud buco – dentales de los usuarios.

ESPECÍFICOS

1. Remodelar el espacio físico e incrementar el equipamiento de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
2. Capacitar y actualizar al personal de la clínica en temas de especialización odontológica.
3. Diseñar e implementar protocolos de atención de calidad.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Marco Institucional

1.1.1. Aspecto geográfico del lugar. La clínica dental se encuentra en la parroquia San Sebastián de Cuenca, en un valle ubicado a una altura de entre 2350 y 2550 msnm., en una gran planicie de la cordillera de los Andes, y atravesada por 4 ríos. Posee un clima templado con una temperatura variable entre 7 a 15 °C en invierno y 12 a 25 °C en verano pudiendo decir que goza de un clima primaveral todo el año, la temperatura promedio de la ciudad es de 15 °C. (Guí13).

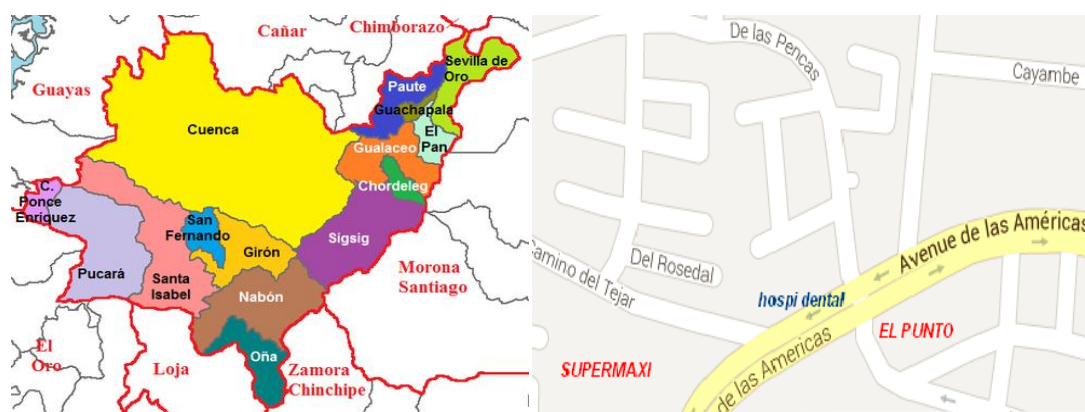


Gráfico 1: Aspecto geográfico

Fuente: (Guí13)

1.1.2. Dinámica poblacional. Cuenca posee una población de 505,585 habitantes, de los cuales 195,683 son hombres y 221,949 son mujeres; el 88,05% se considera de raza mestiza; con una densidad poblacional de 4,5 habitantes por kilómetro cuadrado; una tasa de emigración de 3.13%, tasa de fecundidad 55.74%; tasa de natalidad del 2.01 por mujer. (Guí13)

1.1.3. Misión. Hospi-Dental es una clínica dental que en base a las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Salud, brinda el servicio de odontología, de acuerdo a los principios estipulados en la Constitución, con talento humano capacitado y comprometido, equipamiento y tecnología necesaria para prestar servicios odontológicos generales de primer nivel, con el firme propósito de mejorar continuamente los productos y servicios que se prestan, para satisfacer las demandas de los usuarios, quienes son nuestra razón de ser.

1.1.4. Visión. Para el 2017, Hospi-Dental, será un moderno y dinámico sistema de Clínicas Dentales asociadas, con posibilidad de venta de franquicias dentro y fuera del País, que responda a la demanda de servicios odontológicos de segundo Nivel, sustentada en los principios generales del Sistema Nacional de Salud. Con calificada y reconocida acción de su talento humano especializado y capacitado, con presupuesto para sus necesidades reales operativas, de infraestructura, tecnología, que le permitan responder siempre con sus obligaciones con el Estado.

1.1.5. Organización administrativa.

Propietaria: Odnt. Sandra Vázquez

Colaboradores:

- Dr. Esteban Astudillo (endodoncista)
- Odnt. Gabriela Castillo (ortodoncista)
- Odnt Eleonor Vélez (odontopediatra)
- Ing. Max Fárez (administrador)
- Odnt. Cristina Vázquez

1.1.6. Servicios que presta la institución. Odontología en general y atención básica en:

- Odontopediatría
- Endodoncia
- Periodoncia
- Ortodoncia
- Cirugía
- Preventiva
- Rehabilitación

1.1.7. Datos estadísticos de cobertura. existe un promedio mensual de apertura de Historias clínicas de un 13,8%. Según el muestreo realizado un 54% de los pacientes que asisten a consulta necesita algún tipo de tratamiento especializado; entre las principales causas de morbilidad podemos mencionar:

- Caries
- Enfermedad periodontal, (gingivitis asociada a placa bacteriana, periodontitis).
- Edentulismo parcial y total.
- Pulpitis irreversible
- Alteración de la oclusión.
- Mal posicionamiento dental.

1.1.8. Características geo-físicas de la institución. La clínica se encuentra en la planta baja de un edificio ubicado en la Av. de las Américas 1-05 y camino del Tejar, cuenta con aproximadamente 60m², en los cuales se hallan distribuidos la sala de espera, la oficina, el sector de intervención y un baño. Cuenta con piso de cerámica, luz natural que proviene de una ventana que da a la calle y luz de lámparas en el cielo raso.

1.1.9. Políticas de la institución.

- Garantizar la calidad de sus servicios para la satisfacción de los clientes.
- Realizar la prestación de los servicios en base a: requisitos legales, dedicación personal, eficiencia y respeto.
- Selección de los profesionales odontólogos en base a sus antecedentes científicos asistenciales y cualidades humanas.
- Fomentar la capacitación permanente.
- Puntualidad
- Bioseguridad

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Generalidades.

La salud Dental forma parte del concepto y proceso integral de Salud en el Ecuador, por lo tanto, la producción de este servicio a nivel nacional, sea privado o público, exige un alto nivel de calidad y responsabilidad, que satisfaga las necesidades reales de la población.

Los usuarios del servicio público se encuentran amparados en la constitución, la misma que garantiza Salud de calidad para toda la población, y gratuidad en los servicios de atención primaria; por ende es fácil entender que el sector privado se vea en la obligación y necesidad de ofrecer un servicio altamente competitivo que supere las expectativas de la demanda. A nivel odontológico esto significa, equipo e instrumental moderno, técnicas operatorias de avanzada, conceptos aplicables de atención de calidad para el usuario y personal altamente comprometido y calificado.

Llegar a determinar la necesidad de una clínica dental que responda positivamente a la demanda de un sector, es un proceso que se inicia en la identificación de la problemática actual, entendiendo que un problema es “un estado negativo de la realidad, que se requiere modificar para avanzar en una dirección determinada”, (Burgwal, y otros, 1999), lo que en este caso particular se traduce como la ausencia del equipamiento necesario, moderno y del espacio o área física diseñado acorde a los requerimientos de una moderna clínica dental.

La puesta en marcha de un proyecto que beneficie determinada comunidad o sector debe ser claramente planificado, considerando los aspectos mencionados así como aquellos que hacen referencia a procesos administrativos, económicos y de liderazgo, los cuales le permitirán al proyecto la sostenibilidad en el tiempo.

Ninguna empresa o institución, marcha adecuadamente y al ritmo de las necesidades actuales si no tiene como parte fundamental de su equipo de trabajo a un líder, ya que son estos quienes tienen la capacidad de influir sobre los demás, otorgando el poder necesario a las personas para maximizar el potencial de las mismas y de la organización con el fin de obtener un bien mayor y común para todo el personal y la institución.

Un líder sabrá entonces lo indispensable que resulta fijarse un objetivo, crear una visión que permita a la organización dar el primer paso de los muchos que se deberán caminar en el largo proceso de la formación y engrandecimiento de

una empresa. Dicha visión fomentará una cultura organizacional de grandeza, en la cual no solamente el cliente será tratado con excelencia, sino que también los colaboradores, quienes tendrán la capacidad de crecer personal y profesionalmente dentro de la organización y actuar en pro de un objetivo común que beneficie a todos.

Si una institución maneja un sistema eficaz de liderazgo estará en la capacidad de enfrentar y responder positivamente a los cambios en la demanda que inevitablemente se presentan con el transcurso de los años, es decir, tener la capacidad de responder a las nuevas necesidades, mejorar procesos, técnicas, y estar a la vanguardia en tecnología, etc. (Blanchard, 2007). Si nos centramos en Hospi – Dental, un líder estará en condiciones de prever los cambios que se deben hacer dentro de la institución tanto de infraestructura para adecuarla, reorganizarla o ampliarla, así como de equipamiento al considerar la necesidad de adquirir nueva tecnología que facilite y mejore el resultado de los tratamientos, de modo que la clínica pueda adaptarse y caminar acorde a las nuevas y más exigentes necesidades de quienes son la razón de ser de dicha institución, los usuarios.

Es entonces importante analizar la situación actual de la institución, determinar las diferentes facetas, armonizarlas y organizarlas de modo tal que se pueda crear una cultura organizacional efectiva y eficaz que mejore el clima de trabajo, y facilite la creación de los procesos necesarios para la producción de un servicio.

Toda organización necesita una persona que se encuentre a la cabeza, con capacidad para dirigir, liderar, motivar, respaldar, supervisar y ayudar a activar esfuerzos y logros de desempeño, esta persona indudablemente será el administrador, quien podrá cumplir con todas estas actividades al poner en marcha sus funciones, las cuales se basan principalmente en la planeación o proceso de establecer objetivos y determinar las actividades a cumplir para

lograrlos; organizará además las tareas de los colaboradores y asignará los recursos necesarios; dirigirá el proceso, orientará los esfuerzos para el logro de los objetivos y por último controlará dicho proceso mediante la medición del desempeño de la gente y la comparación de los resultados con los objetivos planteados para un determinado tiempo. (Schermerhorn JR., 2010). Sin afán de jerarquizar estrictamente, podemos mencionar que el administrador será quien tenga bajo su responsabilidad, quizá el trabajo más importante dentro de una institución de salud, ya que de él dependerá el éxito o fracaso de la organización que dirige, para lograrlo deberá estar siempre pendiente de los resultados individuales que obtenga de las diferentes áreas y vincular los mismos con el fin de que se trabaje como un equipo en busca de un solo objetivo institucional.

La tarea principal de un administrador será organizar y direccionar el esfuerzo de los colaboradores, para que en base a un diagnóstico situacional y el levantamiento de una base de datos se pueda analizar la situación actual de la institución, determinar problemas y buscar soluciones, y en base a ello elaborar proyectos que nos conduzcan a conseguir los objetivos de un plan operativo, instrumento que permite identificar las actividades que deben ser realizadas, en el momento preciso, por la persona adecuada y con los recursos necesarios. (Burgwal, y otros, 1999). La ejecución de una serie de pequeños proyectos permitirán que la institución cumpla con parte de sus objetivos al finalizar un determinado periodo de tiempo, esto a su vez motivará al personal a trabajar para alcanzar más y mayores resultados que faciliten el camino para cumplir con la misión y alcanzar la visión de una institución de salud.

Al hablar de proyecto podemos decir que “es el conjunto único de ideas, escritos, gráficos, etc., que contribuyen a la búsqueda de soluciones razonables ante la presencia de un problema específico y complejo que el ser humano debe resolver para obtener la satisfacción de una necesidad o conjunto de necesidades”. (Ocampo, 2007). De acuerdo a la naturaleza de cada organización y a como esté estructurada, los proyectos que se ejecuten

serán enfocados a solventar las necesidades o problemas más básicos, de modo que una vez solucionados se pueda incursionar en otros proyectos para solventar nuevos problemas los mismos que se van presentando conforme la organización crece y la demanda cambia.

Basándonos en el análisis y conceptos anteriores podemos llegar a la conclusión de que si Hospi –Dental quiere alcanzar el éxito como institución de salud odontológica de un determinado sector o parroquia, debe organizar la producción de sus servicios empezando por fomentar el liderazgo y el desarrollo de actividades administrativas que conduzcan al accionar a la elaboración de proyectos cuyo fin sea contribuir con alcanzar la misión y visión institucional, proyectos que indudablemente abarcaran aspectos financieros, administrativos, de mercadeo, económicos e incluso ambientales.

¿Qué es CALIDAD y como puede beneficiar una institución de salud?

Se define como: “lograr mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente, dados unos recursos” Dr. Aveis Donabedian. “La provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario”. Dra. Heather Palmer. “Atender perfectamente, de manera confiable, de manera accesible, de manera segura, y en el tiempo exacto de las necesidades de un usuario”. Dr. Vicente Falconi. (Salud, 2001).

En base a los conceptos mencionados podemos manifestar que para que una institución de salud pueda brindar calidad a sus usuarios es necesario planificar una óptima producción del servicio, para que de acuerdo a las condiciones y recursos con los que se cuenta se pueda elaborar el mayor beneficio posible a la hora de vender o producir un servicio, de manera que los usuarios sientan confianza en la institución de salud y puedan crear lazos positivos con la

misma, pero es importante también crear oportunidades, buscar aumentar y mejorar las condiciones y los recursos, de manera que la calidad se incrementa también, todo esto es percibido satisfactoriamente por los usuarios aumentando su confianza y su sentimiento de bienestar con la institución.

Atención especializada: ¿qué es y para qué sirve en odontología?

Se le brinda a un paciente atención especializada cuando nos enfocamos en las necesidades específicas de un usuario, cuando se va más allá de realizar únicamente operatoria dental y se buscan posibles causas para los efectos evidentes, además se organiza un plan de tratamiento cuyo fin sea prevenir, utilizando para ello todas las ramas de la odontología que se sean necesarias, las cuales permitirán mantener en el tiempo una adecuada salud buco – dental de los pacientes. Es importante entonces que los profesionales de la salud odontológica estén en constante capacitación, actualizando sus conocimientos, tanto en aspectos odontológicos, servicio de calidad y el manejo de recursos administrativos que facilitan brindar el mejor servicio posible.

Con la finalidad de alcanzar lo mencionado anteriormente, una organización de salud puede valerse de los siguientes recursos para facilitar a sus colaboradores la capacidad de brindar una atención de calidad y especializada dentro de la consulta, sea esta privada o pública.

Capacitación.

La capacitación permite a las instituciones u organizaciones contar con personal altamente calificado y productivo; a más de contribuir con el desarrollo personal y profesional, para la institución significa obtener mayores beneficios, razón por la cual la capacitación es considerada una de las mejores inversiones que se pueden hacer, según Sosa Sálico (2002), entre los principales beneficios de la capacitación tenemos:

- Conduce a una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Mejora la imagen
- Facilita la comunicación dentro de la organización.
- Permite el manejo de áreas de conflictos y reduce la tensión.
- Agiliza la toma de decisiones.
- Contribuye a la formación de líderes.
- Aumenta la satisfacción en los colaboradores.
- Facilita el logro de metas y objetivos individuales y de grupo.
- Permite que los usuarios acrecienten su confianza en la organización.
- Facilita la producción de un servicio de calidad.

Simposio.

Reunión de personas especializadas, menos numerosa que un congreso, que se proponen estudiar o exponer un tema determinado, (2007). Mediante la realización de los simposios el personal de la clínica puede ampliar sus conocimientos sobre temas específicos para incrementar su capacidad al momento de enfrentarse a pacientes que requieren de un tipo de atención específica.

La odontología integral es un servicio que entiende a la persona como un ser único y completo, por lo tanto el tratamiento brindado debe ser global y personalizado, teniendo en cuenta todos los factores que pueden intervenir en su problema buco – dentario, (López). Entre las principales ramas o especialidades de la odontología tenemos:

- Endodoncia.- Según el sitio web Saludalia (2011), el tratamiento endodóntico comprende todos aquellos procedimientos dirigidos a mantener la salud de la pulpa dental, parte de la misma o su extracción si es necesario.

- Odontopediatría.- es la especialidad que diagnostica, previene y trata las enfermedades bucales de los niños y adolescentes, hasta los catorce años. (Las13)
- Odontología restauradora Avanzada.- se enfoca en la formación de cirujanos dentistas especializados capaces de realizar diferentes tratamientos de mayor demanda, que se ajusten a los todos los ámbitos socioeconómicos, utilizando tecnología de punta, abarcando un mayor número de tratamientos por un mismo profesional con resultados predecibles y exitosos. (Ríos)
- Ortodoncia.- se encarga del estudio de la mal ubicación y defectos de los dientes.
- Periodoncia e Implantología.- es una rama de la odontología que se encarga del tratamiento de enfermedades de encías, hueso y ligamento periodontal, estructuras que soportan al diente en su lugar, por su parte la Implantología se encarga de los implantes dentales, un tipo de restauración protésica con cirugía.
- Cirugía oral y Maxilofacial.- especialidad que trata malformaciones, traumatismos y patologías de las estructuras esqueléticas del cráneo, la cara y sus áreas anexas. (Espín)

Protocolos de atención.

Son normas que rigen la manera en la que se lleva a cabo la ejecución de una tarea o actividad, Según la Real academia de la lengua Española un protocolo es:

1. Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.
2. Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático.

3. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.
4. Plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica. (Rea13)

La creación y uso de un Protocolo de Atención beneficia ampliamente a una organización de salud, permite a los colaboradores seguir estrictamente los pasos del proceso de producción del servicio de salud, de manera que no exista desperdicios de material, precautelando el manejo de normas de bioseguridad necesarias, y además conservando los aspectos no menos importantes de cordialidad, respeto y gentileza con los usuarios.

2.2.1. Marco teórico y específico de aspectos odontológicos.

2.2.1.1. Equipo odontológico.

O también llamado equipo dental, está compuesto por:

Sillón dental.- Es un sillón electro – hidráulico, que tiene la capacidad de regular la posición del respaldo y altura.

Unidad dental:

- Lámpara de luz halógena.- es una lámpara de alta intensidad y reflexión, que concentra el haz de luz en el interior de la cavidad oral, no produce calor. Se encuentra articulada al sillón mediante un brazo orientable.
- Unidad porta instrumentos.- unida al sillón dental a través de un brazo articulable, el cual permite movimientos en sentido horizontal y vertical. Esta unidad consta de la charola porta instrumentos, la jeringa triple, y conexiones para piezas de mano de alta y baja velocidad y escaler.
- Mandos.- conexiones que permiten controlar los movimientos del sillón, interruptor para la lámpara y reóstato para el funcionamiento de las piezas de mano.
- Escupidera
- Accesorios de evacuación oral, que junto con la escupidera permiten la eliminación de partículas y saliva de la boca de los pacientes.

2.2.1.2. Autoclave.

Es un artefacto que permite la esterilización mediante el vapor de agua a presión, por aproximadamente 20 a 30 minutos a 120 grados de presión atmosférica.

Consta de una caldera de cobre, sostenida por una camisa externa metálica, que en la parte inferior recibe calor por combustión de gas o por una resistencia eléctrica, esta se cierra en la parte superior por una tapa de bronce. Esta tapa posee tres orificios, uno para el manómetro, otro para el escape de vapor en forma de robinete y el tercero para una válvula de seguridad. (2013)

2.2.1.3. Equipo de rayos X.

Permite generar imágenes del interior del organismo, las cuales serán usadas para el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de enfermedades.

2.2.1.4. Compresor.

Equipos que permiten aumentar la presión y desplazar fluidos llamados compresibles como gases y líquidos, estos permiten el funcionamiento de las piezas de mano.

2.2.1.5. Espacio físico.

Para el correcto desenvolvimiento de una clínica dental es necesario que la infraestructura sea la adecuada, es decir que cuente con el espacio para la correcta ubicación del equipo odontológico, el cual, de ser posible, debe estar iluminado por una fuente de luz natural, además se debe considerar el espacio para la sala de espera, la oficina y un baño. Dentro de la infraestructura debe constar el espacio necesario para el parqueo de los automóviles de los usuarios.

CAPÍTULO II

1. DISEÑO METODOLÓGICO

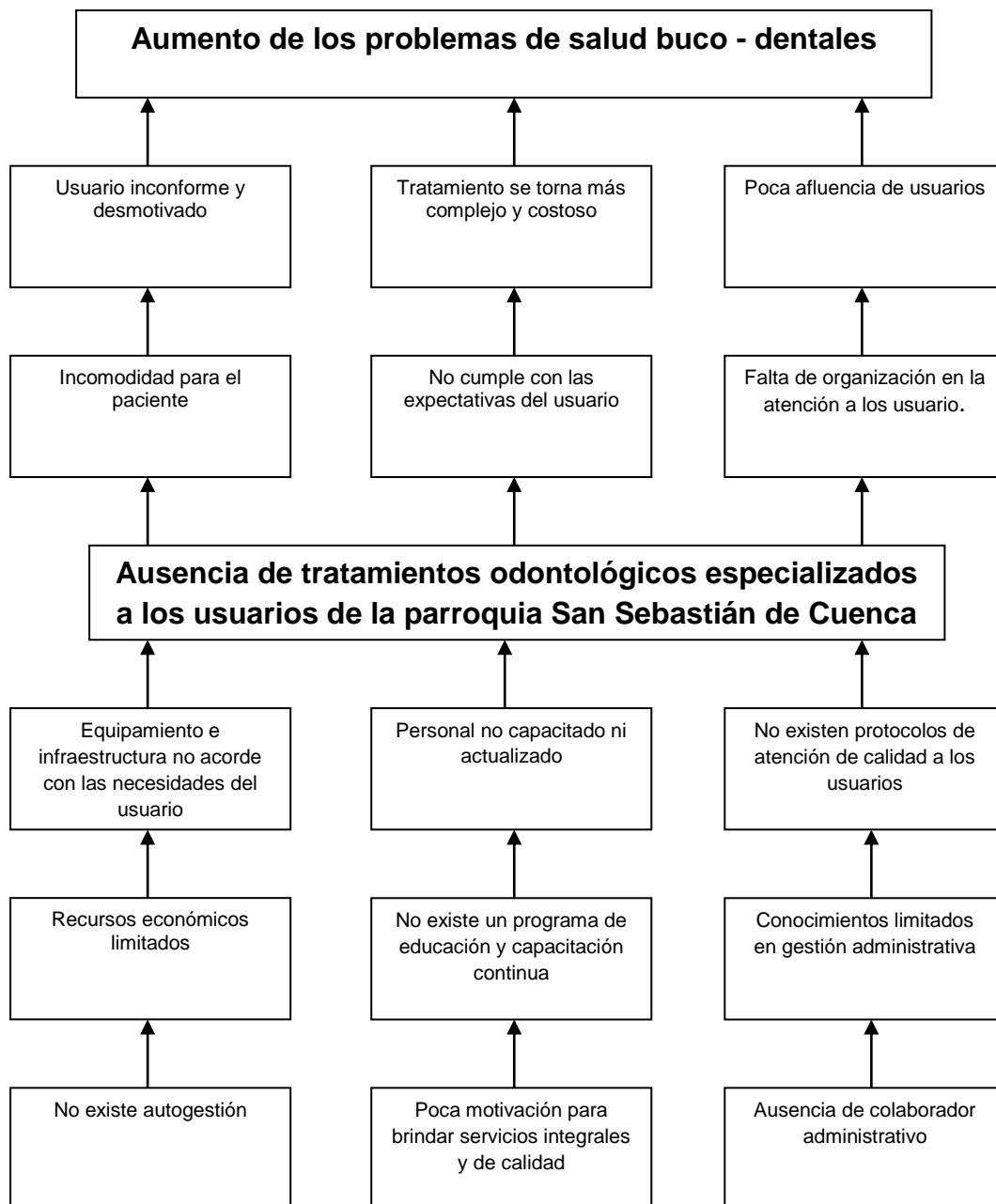
1.1. Matriz de involucrados.

Tabla 1: Matriz de involucrados

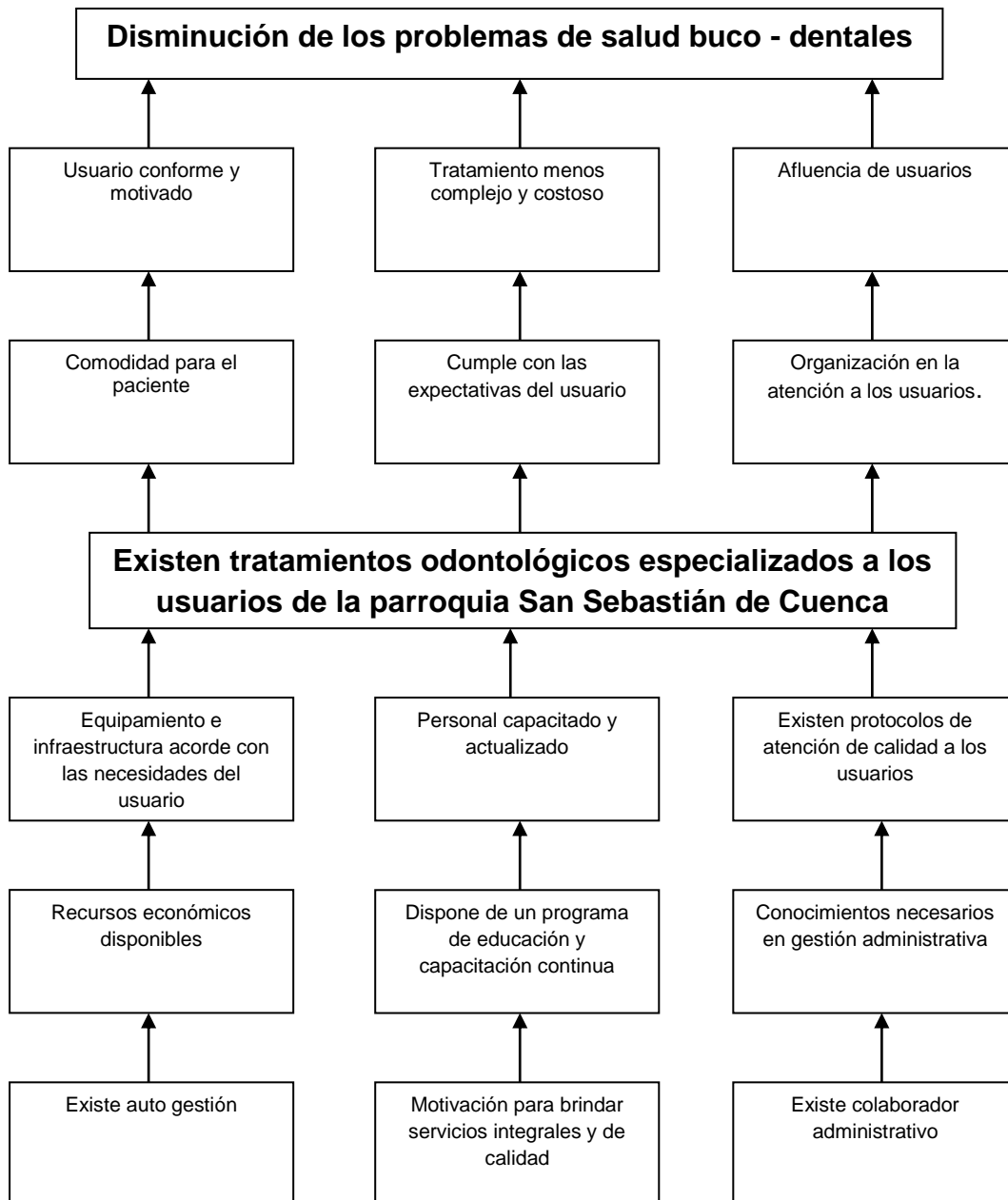
Grupo y/o institución	Intereses	Recursos y mandatos	Problemas percibidos
Directivos de la Clínica odontológica	Trabajar por mejorar la calidad de salud buco – dental de los moradores de la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca.	<i>R:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Financieros <i>M:</i> Artículo 201 del capítulo 3: De los Servicios y profesiones de salud, de la Constitución del Ecuador.	Poca relación de la directiva con los especialistas. Escasos recursos económicos.
Grupo de Especialistas	Ofrecer tratamientos odontológicos integrales.	<i>R:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Científicos <i>M:</i> brindar salud de calidad para los pacientes. Como reza el Artículo 201 del capítulo 3: De los Servicios y profesiones de salud, de la Constitución del Ecuador.	Poca coordinación entre especialistas y directivos de la clínica.
Moradores de la Parroquia urbana San Sebastián de Cuenca	Mejorar la salud buco - dental.	<i>R:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Humanos <i>M:</i> según la Constitución del Ecuador, la salud Integral es un derecho, como reza el artículo 32 sección Capítulo II: Derechos del Buen Vivir.	Escasos recursos financieros para tratamientos odontológicos integrales, y ausencia de un lugar en el sector que brinde este servicio.
Maestrante	Trabajar y cumplir con los objetivos planteados para Hospi – Dental.	<i>R:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Financieros <i>M:</i> Misión y Visión de Hospi – Dental.	Ausencia de tratamientos odontológicos integrales para la comunidad.

Fuente: Sandra Vázquez

1.2. Árbol de problemas.



1.3. Árbol de objetivos.



1.4. Matiz de marco lógico.

Tabla 2: Matriz de marco lógico

Objetivo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin			
Contribuir a disminuir los problemas de la salud buco – dental de los moradores de la parroquia urbana San Sebastián de la ciudad de Cuenca.			
Propósito			
Servicios especializados en la clínica odontológica Hospi – Dental implementados.	Hasta Agosto 2013 los tratamientos de especialización implementados.	Fotos	Participación activa del personal de la clínica.
Componentes			
1. Espacio físico de la clínica remodelado y equipado de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	El 100% del equipamiento renovado y la infraestructura adecuada hasta agosto 2013.	Fotos Planos Facturas	Participación activa de los directivos y especialistas. Crédito bancario otorgado.
2. Personal de la clínica capacitado y actualizado.	El 90% del personal capacitado y actualizado hasta agosto 2013.	Nómina de personal capacitado. Memorias Técnicas. Fotos	Participación activa del personal.
3. Protocolos administrativos de atención de calidad a los usuarios diseñados e implementados.	Protocolo elaborado e implementado hasta agosto 2013.	Protocolos impresos	Aprobación de la directiva para la elaboración de los protocolos.

Fuente: Sandra Vázquez

Tabla 3: Actividades

Actividades	Responsable	Cronograma	Presupuesto
A.1 La clínica cuenta con equipamiento renovado y amplio espacio físico.			
1.1. Socializar el proyecto con moradores del sector y personal.	Especialistas Representantes de los pacientes Autora del proyecto	18 de Julio de 2013	\$ 50,00
1.2. Cotizar equipos en diferentes casas comerciales.	Autora del proyecto	23 – 26 de julio de 2013	10,00
1.3. Diseñar con un arquitecto la remodelación del espacio físico.	Autora del proyecto Arquitecto	30 de julio de 2013	20,00
1.4. Buscar la mejor opción y gestionar préstamo bancario para equipos y ampliación.	Autora del proyecto Directivos	1 de agosto de 2013	40,00
1.5. Remodelación del espacio físico.	Autora del proyecto Arquitecto	5 - 24 de agosto de 2013	2.869,64
A.2 La clínica cuenta con personal capacitado y actualizado permanentemente.			
2.1. Reunión con especialistas para planificar cronograma de capacitación y actualización.	Autora del proyecto Especialistas	29 de julio de 2013	30,00
2.2. Elaborar taller de capacitación en calidad y servicio al cliente.	Autora del proyecto	30 de julio de 2013	30,00
2.4. Simposio: Ortodoncia - generalidades.	Autora del Proyecto Dra. Gabriela Castillo	5 de agosto de 2013	30,00
2.5. Simposio: Odontopediatría - generalidades.	Autora del proyecto Dra. Eleonor Vélez	6 de agosto de 2013	30,00
2.6. Simposio: Endodoncia - generalidades.	Autora del Proyecto Dr. Esteban Astudillo	12 de agosto de 2013	30,00
A.3 Protocolos administrativos de atención de calidad diseñados e implementados.			
3.1. Diseño del protocolo administrativo de atención.	Autora del Proyecto Ing. en Administración	13 de agosto de 2013	200,00
3.2. Redacción e impresión del protocolo para la clínica.	Autora del proyecto Ing. en Administración	13 de agosto de 2013	10,00
3.3. Taller sobre el protocolo de atención.	Autora del proyecto Ing. en Administración	19 de agosto de 2013	30,00
3.4 Aplicación del protocolo de atención	Talento humano de la clínica	20 de agosto de 2013	0,00
		TOTAL	\$ 3.379,64

Fuente: Sandra Vázquez

CAPÍTULO III

1. RESULTADOS

1.1. Resultado 1

La clínica cuenta con el equipamiento y la infraestructura acorde a las necesidades.- para conseguir este resultado se realizaron las siguientes actividades:

1. Socialización del proyecto a la población y personal de la clínica.

Previa invitación, esta actividad se llevó a cabo el día jueves 18 de julio del 2013, contó con la participación de todo el personal de la clínica y una representante de los moradores del sector, quien fue escogida por su constante interacción con Hospi – Dental, su buena disposición y actitud de colaboración.

La metodología utilizada fue la exposición del proyecto en base a un esquema que resume los aspectos más importantes, una copia del mismo fue repartida a cada uno de los participantes, quienes respondieron positivamente a la propuesta.

Luego de la exposición hubo un tiempo considerable para preguntas y sugerencias. Se obtuvo el 100% de la actividad. Ver anexo 2 y 3.

2. Cotización de equipos en diferentes casas comerciales.

Para esta actividad se realizó una lista de los equipos dentales que se necesitaba adquirir, la cual fue enviada mediante correo electrónico a los diferentes almacenes dentales de la Ciudad, de las cotizaciones recibidas se seleccionó las casas comerciales cuyos productos y precios mantenían ventaja en relación a las demás, siendo las seleccionadas:

Aldental, Prodontomed y Record Dental. Actividad realizada del 23 – 26 de julio de 2013. Ver anexo 4.

3. Diseño de la remodelación del espacio físico con un arquitecto.

Se contrataron los servicios profesionales del Arquitecto Xavier Machuca, con quien el día 30 de julio del 2013 se realizó el diseño de la remodelación del local, considerando las necesidades que deben ser cubiertas al momento de planificar la distribución de las diferentes áreas de una clínica dental, como por ejemplo: sala de espera, ubicación del área de trabajo, parqueadero entre otros. El presupuesto y los planos fueron entregados el día jueves 1 de agosto de 2013.

Esta actividad no presentó inconvenientes y se la realizó en su totalidad. Ver anexo 4.

4. Gestión de préstamo bancario para la adquisición de equipos y ampliación del espacio físico.

Para el desarrollo de esta actividad se realizaron cotizaciones a las distintas casas comerciales de productos dentales de la ciudad de Cuenca, sobre una lista de materiales y equipos necesarios, con dichas proformas se pudo gestionar en el Banco Nacional de Fomento un préstamo quirografario para los gastos del proyecto, por un monto de \$ 6.307.51 a un plazo de 4 años, con un interés del 10%. El proceso se realizó sin mayores contratiempos, actividad cumplida en un 100%. Ver anexo 4.

5. Remodelación del espacio físico.

Esta actividad se realizó luego de la aprobación del presupuesto, los planos de la remodelación y el crédito bancario, las obras se iniciaron el 5 de agosto de 2013 y a partir de esa fecha tuvieron una duración de aproximadamente 3 semanas.

Los inconvenientes que se presentaron durante la realización de esta actividad fueron de tipo técnico, los mismos que se lograron solucionar sin mayor dificultad en el transcurso de la obra. Se obtuvo el 100% de lo esperado. Ver anexo 4.

En base al detalle anterior se puede mencionar que se ha cumplido con el 100% de las actividades del primer componente de este proyecto, ya que según el indicador establecido: hasta finales del mes de agosto de 2013, la clínica podrá brindar tratamientos de especialización mediante la ampliación del espacio físico y la adquisición del equipamiento adecuado, personal capacitado y actualizado, lo que fácilmente podemos evidenciar o verificar mediante las actas de socialización, foto relatoría, presupuesto y planos de adecuación.

1.2. Resultado 2

El personal de la clínica se encuentra capacitado en: servicio al cliente de calidad y especialidades odontológicas.- para conseguir este resultado se realizaron las siguientes actividades:

1. Reunión con especialistas para redactar compromisos y cronograma de capacitación y actualización.

Previa invitación, esta actividad fue realizada el día 29 de julio de 2013 y contó con la presencia de los profesionales de la clínica. Ver anexo 8

Se expuso la importancia del desarrollo de las capacitaciones, tanto para el bien profesional como de la comunidad, se llevó a cabo una lluvia de ideas y en conjunto se redactó el acta de compromisos y el cronograma de actividades. Ver anexo 5, 6 y 7.

Entre los principales inconvenientes se encontraba la dificultad de establecer un horario acorde a todos los participantes, ventajosamente luego de examinar varias posibilidades pudimos llegar a un acuerdo. Actividad cumplida en un 100%.

2. Talleres de capacitación de calidad y servicio al cliente.

En base al cronograma establecido, el taller de capacitación sobre Calidad y Servicio al Cliente, se efectuó el día martes 30 de julio de 2013.

El taller fue dictado por la Odnt. Sandra Vázquez en las instalaciones de la clínica, utilizando para ello una exposición oral de aproximadamente 30 minutos, el uso de material didáctico como trípticos informativos, presentaciones en Power point y simulaciones para ejercitar al personal en la atención propiamente dicha. La participación y colaboración del personal fue positiva. Actividad cumplida en un 100%.

3. Simposio de Ortodoncia.

En base al cronograma establecido, el simposio de especialidades odontológicas con el tema Ortodoncia - Generalidades, fue realizado el día lunes 5 de agosto de 2013. Ver anexo 5.

Para esta actividad contamos con la colaboración de la Dra. Gabriela Castillo, quien preparó una exposición acerca de la Ortodoncia, generalidades y su relación con las demás áreas de la odontología, se

utilizó presentaciones en power point, fotografías y el estudio de casos clínicos como ejemplo para tratamientos.

El taller se llevó a cabo en las instalaciones de la clínica, la participación y colaboración de los profesionales fue positiva. Actividad cumplida en un 100%.

4. Simposio de Odontopediatría.

De igual manera, siguiendo lo establecido en el cronograma de actividades, el simposio sobre Odontopediatría – Generalidades y su relación con las otras áreas de la Odontología, fue realizado el día martes 6 de julio de 2013. Ver anexo 5.

La Odontopediatra Eleonor Vélez fue quien colaboró con la conferencia sobre este tema, la misma que se realizó en las instalaciones de Hospi – Dental y conto con la positiva participación y colaboración de los demás profesionales. Actividad cubierta en un 100%.

5. Simposio de Endodoncia.

La fecha programada para esta actividad fue el día lunes 12 de agosto de 2013, y fue el Dr. Esteban Astudillo el responsable de la exposición del tema Endodoncia – Generalidades y su relación con las demás especialidades de la odontología. Ver anexo 5.

El simposio se llevó a cabo en las instalaciones de la clínica, se utilizó para el efecto presentaciones en power point sobre casos clínicos, fotografías y adiestramiento sobre material didáctico. La participación y colaboración de los profesionales fue positiva. Actividad cumplida en un 100%.

Haciendo un análisis del resultado obtenido con el desarrollo de las diferentes actividades, se puede mencionar que se han superado las expectativas planteadas ya que el indicador para este componente menciona que el 90% del personal debería estar capacitado y actualizado hasta agosto 2013, por el contrario se logró que el 100% del personal se capacite y asista a todos los talleres y simposios programados, esta realidad la podemos verificar mediante la acta de compromiso para capacitaciones y simposios, cronograma de capacitaciones y simposios de foto relatoría y nómina de personal capacitado. Ver anexo 6 y7.

1.3. Resultado 3

La clínica cuenta con Protocolos de Atención.

1. Diseño de un Protocolo de atención.

Se contrataron los servicios profesionales del Ingeniero en Administración Max Fárez, con quien el día 13 de agosto del 2013 se diseñó un protocolo de atención para la clínica.

El principal inconveniente durante la realización de esta actividad fue lograr incluir dentro del protocolo todos los aspectos que deben ser considerados desde que un paciente ingresa a la clínica hasta cuando sale de ella, sin embargo se pudo cumplir con la actividad en un 100%. Ver anexo 9.

2. Redacción e impresión del Protocolo de Atención.

Actividad llevada a cabo conjuntamente con la anterior el día 13 de agosto de 2013. Actividad cubierta en un 100%.

3. Capacitación al personal sobre el Protocolo de Atención.

En base al cronograma establecido, el taller de capacitación sobre el Protocolo de Atención, se efectuó el día miércoles 19 de agosto de 2013.

El taller fue dictado por la Odnt. Sandra Vázquez en las instalaciones de la clínica, y se repartió un ejemplar a cada uno de los participantes. Actividad cumplida en un 100%.

4. Aplicación del Protocolo de Atención.

El Protocolo de Atención se viene aplicando desde el día 20 de agosto de 2013 con todos los pacientes, y es exigido para todo el personal de Hospi – Dental. Actividad que hasta el momento se mantiene en su totalidad.

En base a un análisis de las actividades desarrolladas para la obtención de este tercer componente, se puede afirmar que se ha logrado cumplir en su totalidad con el resultado esperado, el análisis se lo hace en base al indicador, el mismo que menciona que el Protocolo de Atención debe estar elaborado e implementado hasta agosto de 2013, lo podemos evidenciar mediante la foto relatoría del taller de capacitación y un ejemplar del Protocolo de Atención.

Una vez cumplidas las actividades propuestas en este proyecto, se ha podido alcanzar el fin esperado por la institución, es decir, Hospi – Dental se encuentra en la capacidad de contribuir de manera positiva a mejorar la salud buco – dental de los moradores de la parroquia urbana San Sebastián de la ciudad de Cuenca, gracias a que cuenta con una organización adecuada, el espacio físico necesario, el equipamiento y la capacidad profesional indispensables

para brindar excelencia e integridad cuando de un servicio odontológico se trata.

Cabe recalcar que el apoyo y colaboración por parte de quienes conforman el personal de la clínica fue siempre positivo, lo que permitió que los inconvenientes que se presentaban en el trayecto fueran resueltos con prontitud y eficacia.

1.4. Análisis general de los resultados

El cumplimiento de actividades como socializar el proyecto con moradores del sector y personal; cotizar equipos en diferentes casas comerciales; diseñar con un arquitecto la remodelación del espacio físico; buscar la mejor opción y gestionar préstamo bancario para equipos y ampliación, sumadas a una activa participación de directivos, especialistas, moradores y la obtención de un crédito bancario, han permitido que Hospi – Dental hoy en día cuente con el equipamiento necesario y un amplio y adecuado espacio físico, situación que ha influido positivamente en la obtención del propósito planteado para este proyecto, el mismo que pretende que Hospi – Dental pueda brindar tratamientos odontológicos de especialización, contribuyendo de este modo a mejorar la salud buco – dental de los moradores de la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca.

Del mismo modo, al cumplir con actividades planteadas como reuniones con especialistas para redactar compromisos y cronograma de capacitaciones y actualizaciones; elaboración de talleres de capacitación sobre calidad y servicio al cliente; elaborar simposios de especialidades odontológicas como ortodoncia, odontopediatría y endodoncia, sumadas a una participación activa del personal y el apoyo de directivos, han permitido que el personal de la clínica se encuentre capacitado y actualizado de manera permanente, influyendo también en el propósito de este proyecto ya que los conocimientos

se incrementan, facilitando brindar tratamientos oportunos y específicos con calidad, de manera que se puede contribuir con la mejorar la salud buco – dental de la población del sector en el cual Hospi – Dental se encuentra ubicada.

Todo el proceso que se siguió para la elaboración del protocolo de atención, desde que se contrataron los servicios de un Ing. en administración para diseñar un modelo que le fuera aplicable a Hospi – Dental, pasando por la redacción e impresión del protocolo, hasta llegar a dictar un taller de capacitación para que el personal conociera los beneficios y uso de este documento, sumado a la aprobación y el apoyo de la directiva para destinar tiempo y recursos en la construcción de un protocolo, ha permitido mejorar y facilitar los procesos de la construcción de este servicio de salud, disminuyendo tiempo desperdiciado entre paciente y paciente, desperdicio de materiales, etc., de manera que los tratamientos que Hospi – Dental brinda sean especializados y con alto nivel de calidad, permitiendo a la institución contribuir con mejorar los problemas de salud buco – dental de los moradores de la parroquia San Sebastián de Cuenca.

1.4.1. Análisis del fin- Actualmente Hospi – Dental es una clínica odontológica capaz de solventar las necesidades específicas de los habitantes de la parroquia a la cual pertenece, gracias a la realización de este proyecto se puso en marcha una serie de modificaciones que facilitaron responder positivamente a la demanda odontológica de la población. Se incrementó equipamiento y se modificó el servicio con el fin de contribuir con la disminución de los problemas de salud buco – dentales de los moradores, ya que al enfocarse en las necesidades individuales de cada usuario se puede planificar un tratamiento específico que permita mantener la salud odontológica en niveles elevados.

1.4.2. Análisis del propósito. Con los avances en tecnología y ciencia, la odontología es también un servicio cambiante, cada vez son más los usuarios que dedican tiempo al cuidado de su salud bucal, no solamente para prevenir o curar patologías, sino también para elevar el factor estético. Es por esto que Hospi – Dental ha invertido grandes esfuerzos en producir un servicio capaz de responder con prontitud y eficacia a las cambiantes condiciones presentes en la población, la cuales hoy en día dirigen a toda institución de salud.

CONCLUSIONES

1. Como conclusión del primer resultado de este proyecto de acción, es posible decir que en base al desarrollo de las diferentes actividades se ha podido conseguir que la clínica cuente con el equipamiento necesario para la atención, dentro de un espacio físico moderno, cómodo y ergonómicamente distribuido, de tal manera que se puede brindar un servicio cómodo, incrementando la conformidad y motivación por parte de los pacientes en relación a Hospi – Dental.
2. Con respecto al segundo componente de este proyecto, se puede concluir que el personal de la clínica se encuentra altamente calificado, pues se realizaron capacitaciones y simposios que han facilitado el buen funcionamiento de la institución, entre los que resaltan temas como el servicio al cliente, atención de calidad y simposios de diferentes especialidades odontológicas. La realización de estas actividades ha permitido que Hospi – Dental pueda cumplir con las expectativas de sus usuarios, disminuyendo por tanto costo y complejidad en sus tratamientos.
3. Hospi – Dental cuenta con la implementación de un protocolo de atención que permite facilitar, efectivizar y organizar la atención a los usuarios, pues incluye todo el proceso de entrega del servicio desde que

el paciente entra a la clínica, pasando por el proceso técnico de atención odontológica hasta cuando sale de las instalaciones.

4. Sin duda Hospi – Dental se convertirá en la clínica odontológica de elección para los moradores, pues a más de brindar un servicio especializado y de calidad acorde a sus necesidades, se encuentra dentro de la parroquia evitando de esta forma que los habitantes del sector sientan la necesidad de buscar servicios odontológicos de calidad fuera de su comunidad.

5. En cuanto al propósito de este proyecto podemos concluir que en base al desarrollo de todas las actividades planteadas se lo ha podido conseguir, ya que gracias al trabajo y colaboración de todos los involucrados, hoy en día Hospi – Dental puede brindar tratamientos odontológicos de especialización a la población de la parroquia urbana San Sebastián de Cuenca.

6. Si las condiciones de una clínica dental son las apropiadas, sin duda esta contribuirá a mejorar la salud buco – dental de quienes a dicha clínica asistan, es precisamente lo que Hospi – Dental ha logrado con la puesta en marcha de este proyecto, convertirse en una fuente de salud oral para la población de la parroquia urbana San Sebastián de la Ciudad de Cuenca.

RECOMENDACIONES

1. Crear una base de datos que registre los resultados de encuestas periódicas realizadas a los usuarios internos y externos de la clínica, con el fin de obtener información necesaria y suficiente que permita a Hospi – Dental encaminarse en un servicio de calidad.
2. Establecer un programa de educación continua para los colaboradores de Hospi – Dental, con el fin de estar siempre a la vanguardia de los conocimientos Odontológicos.
3. Se recomienda implementar un sistema que permita determinar la necesidad de renovar o adquirir nuevo equipo e instrumental para Hospi – Dental.
4. Desarrollar un proyecto para diagnosticar las necesidades específicas en salud dental del sector y barrios o parroquias urbanas vecinas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2011). Comportamiento Organizacional. Buenos Aires: Granica.
- Blanchard, K. (2007). Liderazgo al más alto nivel. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Brigham, E. y Houston, J. (2011). Fundamentos de Administración Financiera. México: Grupo Editorial Patria.
- Buele, N. (2013). Diseño, Ejecución y Gerencia de Proyectos para a Salud, Trabajo de grado II. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Burgwal, G. y Cuéllar, J. (1999). Planificación estratégica y operativa. Quito: Impresiones digitales UPS.
- Colom, A. (2002). Teorías e instituciones contemporáneas de la educación. Barcelona: Ariel, S. A.
- Dávila, S. Organización y Procesos. Ecuador: Consultora Empresarial.
- Dental Advance. (2013). Autoclave. Recuperado de <http://www.dentaladvance.com.ar/bioseguridad-e-instrumental/esterilizacion-por-autoclave/>
- Espín Mora, M. (2013). Salud Vital. Recuperado de http://www.saludvital.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=64:cirugia-estetica-maxilofacial&catid=5:odontologia&Itemid=17
- Guía oficial Cuenca. (2013). Recuperado de www.cuenca.com.ec/cuencanew/node/3
- Hidalgo Vega, Á., Corugedo de las Cuevas, I. y del Llano Señarís, J. (2011). Economía de la Salud. Madrid: Pirámide.

LaserDent,. (2013). Odontopediatría. Recuperado de <http://www.laserdent.cl/temas/odontopediatria/que-es-odontopediatria.html>

López, F. (2013). Odontología Integral. Recuperado de <http://www.odontologia-integral.com/index.html>

Munch, L. (2012). Liderazgo y dirección. México: Trillas.

Ocampo, J. E. (2007). Costos y Evaluación de Proyectos. México: Grupo editorial Patria.

Organización Panamericana de la Salud, (2001). La transformación de la gestión de hospitales en América Latina y el Caribe. Washington.

Pineda, E. y Alvarado, E. L. (2008) Metodología de la Investigación. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Real Academia Española,. (2013). Reuperado de lema.rae.es/drae/srv/search?val=protocolo

(2007). Régimen de la Salud. Quito: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.

Ríos Szalay, E. (2013). Odontología Restauradora, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://www.odonto.unam.mx/index.php?IDPagina=Odontolog%EDa%20Restauradora%20Avanzada>

Sacoto, F., Terán, C. y Velasco, L. (2009). Situación de Salud en Ecuador: Evolución, Perspectivas e Intervención Local. Quito: GT impresiones.

Saludalia,. (2011). Endodoncia. Recuperado de <http://www.saludalia.com/vivir-sano/que-es-la-endodoncia>

Schermerhorn, J. (2010). Administración. México: Limusa Wiley.

Sosa Sálico, M. (2002). Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/51/impcap.htm#comment-609924477>

The Free Dictionary,. (2007). Simposio. Recuperado de <http://es.thefreedictionary.com/simposio>

Zeithaml, B. y Gremler,. (2009). Marketing de Servicios. México: Mc. Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE CONTROL DEL AVANCE DEL PROYECTO DE ACCIÓN

Nombres y Apellidos: Sandra Catalina Vázquez Farfán

Centro Universitario: Cuenca

Título del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA CLINICA ODONTOLÓGICA HOSPI – DENTAL, EN LA CIUDAD DE CUENCA. 2013

Resultados esperados o componentes del proyecto	Indicadores de la MML	Cronograma (% de avance)			Observaciones
		Junio	Julio	Agosto	
1. La clínica cuenta con equipamiento necesario y amplio espacio físico.	El 100% del equipamiento necesario y la infraestructura adecuada hasta agosto 2013.	80%	90%	100%	
2. La clínica cuenta con personal capacitado y actualizado permanentemente.	El 90% del personal capacitado y actualizado hasta agosto 2013.		100%	100%	
3. Protocolos administrativos de atención de calidad diseñados e implementados.	Protocolo administrativo elaborado e implementado hasta agosto 2013.		100%	100%	

ANEXO 2

FOTO RELATORÍA: SOCIALIZACIÓN





ANEXO 3

ACTA DE SOCIALIZACIÓN

PROYECTOS COMUNITARIOS DE SALUD 2013

Provincia: Azuay

Parroquia: San Sebastián

Entidad Organizadora: Clínica dental Hospi – Dental

Fecha de socialización: jueves 18 de julio de 2013

Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA HOSPI – DENTAL, EN LA CIUDAD DE CUENCA, 2013

- 1. Convocatoria para la socialización del proyecto:** Mediante invitación
- 2. Aspectos importantes que fueron expuestos en la socialización del proyecto:**

a) Objetivo General:

Implementar servicios especializados en la clínica odontológica Hospi – Dental, mediante la ampliación del espacio físico, capacitación permanente del personal y aplicación de protocolos, para disminuir los problemas de salud buco – dentales de los usuarios.

b) Objetivos Específicos:

1. Remodelar el espacio físico e incrementar el equipamiento acorde a las necesidades de los usuarios mediante un diseño previo y la gestión de un crédito bancario.
2. Capacitar y actualizar al personal de la clínica en temas de especialización odontológica a través de simposios y talleres.
3. Diseñar e implementar protocolos de atención de calidad mediante la colaboración de un ingeniero en administración.

c) Metas propuestas:

1. El 100% del equipamiento necesario y la infraestructura adecuada hasta agosto de 2013.
2. El 90% del personal capacitado y actualizado hasta agosto 2013.
3. Protocolo administrativo elaborado e implementado hasta agosto 2013.


d) Actividades que se van a realizar, responsables y presupuesto:

Actividades	Responsable	Cronograma	Presupuesto
A.1 La clínica cuenta con equipamiento necesario y amplio espacio físico.			
1.1. Socializar el proyecto con moradores del sector y personal.	Especialistas Representantes de los pacientes Autora del proyecto	18 de Julio de 2013	\$ 50,00
1.2. Cotizar equipos en diferentes casas comerciales.	Autora del proyecto	23 – 26 de julio de 2013	10,00
1.3. Diseñar con un arquitecto la remodelación del espacio físico.	Autora del proyecto Arquitecto	30 de julio de 2013	20,00
1.4. Buscar la mejor opción y gestionar préstamo bancario para equipos y ampliación.	Autora del proyecto Directivos	1 de agosto de 2013	40,00
1.5. Remodelación del espacio físico.	Autora del proyecto Arquitecto	5 - 24 de agosto de 2013	2.869,64
A.2 La clínica cuenta con personal capacitado y actualizado permanentemente.			
2.1. Reunión con especialistas para redactar compromisos y cronograma de capacitación y actualización.	Autora del proyecto Especialistas	29 de julio de 2013	30,00
2.2. Elaborar taller de capacitación en calidad y servicio al cliente.	Autora del proyecto	30 de julio de 2013	30,00
2.4. Simposio: Ortodoncia - generalidades.	Autora del Proyecto Dra. Gabriela Castillo	5 de agosto de 2013	30,00
2.5. Simposio: Odontopediatría - generalidades.	Autora del proyecto Dra. Eleonor Vélez	6 de agosto de 2013	30,00
2.6. Simposio: Endodoncia - generalidades.	Autora del Proyecto Dr. Esteban Astudillo	12 de agosto de 2013	30,00
A.3 Protocolos administrativos de atención de calidad diseñados e implementados.			
3.1. Diseñar con un Ingeniero en Administración un protocolo administrativo de atención.	Autora del Proyecto Ing. en Administración	13 de agosto de 2013	200,00
3.2. Redacción e impresión del protocolo para la clínica.	Autora del proyecto Ing. en Administración	13 de agosto de 2013	10,00
3.3. Dictar un taller de capacitación a los profesionales sobre el protocolo de atención.	Autora del proyecto Ing. en Administración	19 de agosto de 2013	30,00
3.4 Aplicación del protocolo de atención	Talento humano de la clínica	20 de agosto de 2013	0,00
		TOTAL	\$ 3.379,64

e) Población beneficiada: Moradores de la parroquia urbana San Sebastián de la Ciudad de Cuenca.






f) Recursos: provendrán de un crédito bancario y fondos propios.

3. En constancia de lo anterior, firman los participantes:


0104495635

Odnt. Sandra Vázquez Farfán
Representante Legal del Proyecto

Asistentes:

Nombre	Correo Electrónico	Número de C.I.	firma
Ekorce Udez	ekorce@hotmai.com	010487916-8	
Gabuda Castillo	gabyfcastillo@hotmail.com	0703845479	
Eteban Ardillo	etebanardilloar@hotmai.com	0102851185	
Ana Quintero C.	enriquemartinez-234@hotmail.com	0104107081	
Más Fierz García	masfierz@hotmail.com	01041919304	

4. Foto relatoria:

ANEXO 4

PRESUPUESTOS, DISEÑO, FACTURAS.



CONSTRUCCIONES
PLANIFICACION / DISEÑO & CONSTRUCCION
(593) (07) 2817557

PLANIFICACION
DISEÑO
CONSTRUCCION
CONSULTORIA
AVALUOS

Dir.: Humberto Ma. Cordero 1-35 y Jacinto Flores

Telf.: 0995908819 / 2817-557

XAVIER MACHUCA MACHUCA

ARQUITECTO

xmachuca_arq@yahoo.com

Cuenca, 01 de Agosto 2013

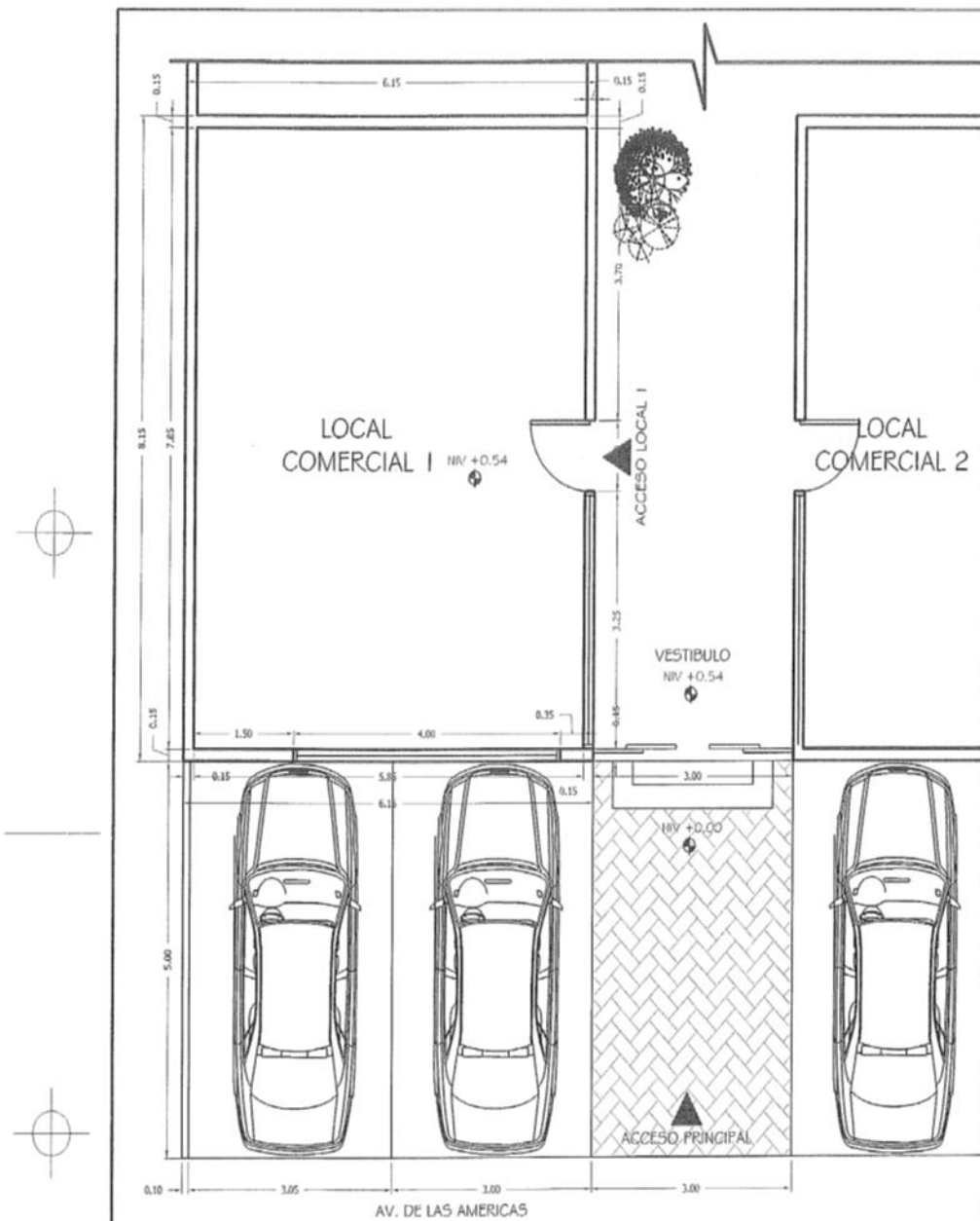
PRESUPUESTO REFERENCIAL DE READECUACION PARA CONSULTORIO ODONTOLOGICO "HOSPITAL"

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANT.	P.TOTAL
1,00 OBRAS PRELIMINARES				
1,01	Limpieza	global	1,00	150,00
2,00 OBRA CIVIL				
2,01	Desalojo a mano	m3	1,00	16,20
2,02	mampostería de ladrillo panelon	m2	7,80	129,95
2,03	enlucido mortero 1:3	m2	15,60	128,39
3,00 INSTALACIONES HIDROSANITARIAS				
3,01	Desagües PVC 2"	u	2,00	70,00
3,02	instalaciones agua fría	u	4,00	70,00
3,03	suministro e instalaciones de Inodoro briggs ego	u	1,00	140,00
3,04	suministro e instalaciones de Lavamanos de pedestal briggs sibila	u	1,00	90,00
3,05	Grifería lavamanos BRIGGS	u	1,00	75,00
3,06	suministro e instalaciones de Fregadero de 1 pozo acero inoxidable	u	1,00	110,00
3,07	Grifería fregadero cocina	u	1,00	55,00
4,00 INSTALACIONES ELECTRICAS Y TELEFONICAS				
4,01	Reubicación de tomacorriente doble normal polarizado	pto	7,00	88,76
4,02	Reubicación de aparato de luz tipo ojo de buey (inc. instalación)	pto.	5,00	57,90
4,03	interruptor simple	pto	1,00	2,62
4,04	interruptor doble	pto	1,00	3,25
4,05	Punto de iluminación tipo dicroico	pto	1,00	17,00
5,00 CARPINTERIA DE MADERA				
5,01	Mueble de cocina bajo en madera contrachapada	ml	14,50	36,25
5,02	Puerta 70cm en madera contrachapada	u	1,00	155,00
5,03	Cerradura de Puerta baño Kwulset	u	1,00	80,00
6,00 REVESTIMIENTO DE PISOS Y PAREDES				
6,01	Piso Cerámico (baño)	m2	6,33	101,28
6,02	Paredes con Cerámica (baños)	m2	7,95	127,20
6,03	Pintura Interior	m2	58,48	175,44
6,04	Pintura exterior	m2	24,02	84,07
6,05	MESON DE GRANITO MUEBLE LABORATORIO	ml	2,50	150,00
7,00 VARIOS				
7,01	Suministro e Instalación de Modulo en estructura metálica y madera (división entre área de trabajo y sala de espera)	global	1,00	450,00
SUBTOTAL			SUBTOTAL	2563,31
IMPREVISTOS 10%			IMPREVISTOS	256,33
TOTAL:			TOTAL	2819,64

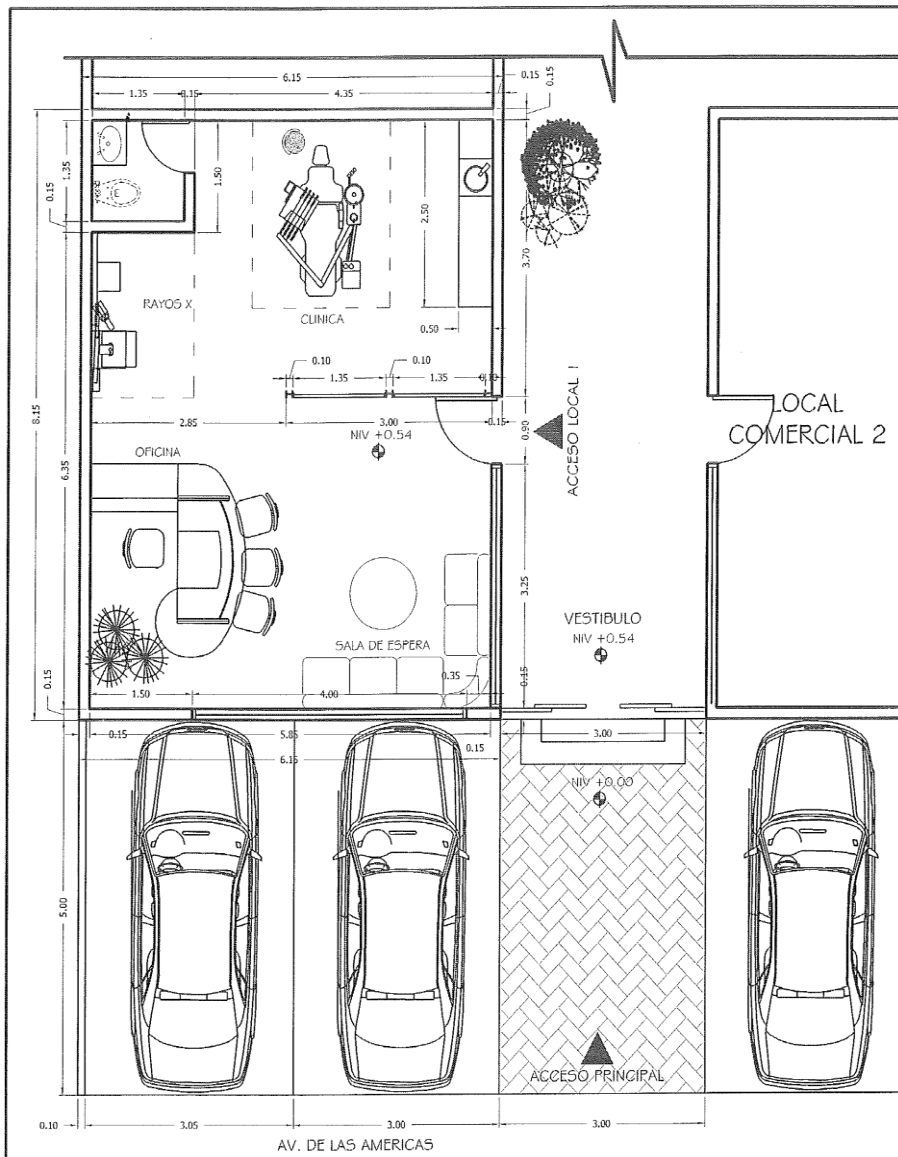
TOTAL:



Dos mil ochocientos diecinueve con 64/100 dólares americanos


ARQ. XAVIER MACHUCA M.
REG. SENESCYT 1007-08-833875



ESCALA: 1:75	READECUACION PARA CONSULTORIO ODONTOLOGICO "HOSPIDENTAL"	
CONTIENE: PLANTA UNICA LOCAL COMERCIAL I ESTADO ACTUAL	DISEÑO: ARQ. LXMM (07) 2817557	
	REVISION: ARQ. XAVIER MACHUCA M.	FECHA: 01 AGOSTO 2013
 XAVIER MACHUCA M. ARQUITECTO SENESCYT 1007-08-833875	HOJA: 1/2	



ESCALA: 1:75	READECUACION PARA CONSULTORIO ODONTOLÓGICO "HOSPIDENTAL"	
CONTIENE: PLANTA UNICA LOCAL COMERCIAL I READECUACION	DISEÑO: ARQ. LXMM (07) 2817557	
	REVISIÓN: ARQ. XAVIER MACHUCA M.  XAVIER MACHUCA M. ARQUITECTO SENESCYT 1007-08-833875	HOJA: 2/2



ALDENTAL

R.U.C. 1792003350001

FACTURA

Serie 002-001

Nº 0002207

VIALDENTAL GENERAL SERVICES CIA. LTDA.

002-001 Bolívar 5-59 y Hermano Miguel (El Sagrario)
Matriz: Av. Pérez Guerrero OE3-103 y Av. America
Telfs.: 07 2835 035 • Cel.: 097 444 577
CUENCA - ECUADOR

Aut. S.R.I.1107537822

Fecha: 30/01/2010

R.U.C. 0104495635

Cliente: DRA. SANDRA VASQUEZ

Forma Pago: CONTADO

Dirección: AV. AMERICAS 105 ENTRE LAS PENCAS Y TEJAR

Telf.: 030479149

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	DESCUENTO	V. TOTAL
1	EQUIPO DE RAYOS X ELITE 70 PEDESTAL USA INCLUYE: GABINETE DE REVELADO CHALECO DE PLOMO LIQUIDO DE REVELAR RADIOGRAFIAS REF: RAYOS X 2263	2000,00		2.000,00
				2.000,00
El comprador de estos bienes, plenamente de acuerdo con la cantidad, y precio de esta factura, declara que se somete a las condiciones establecidas en las leyes y a la forma de pago que aquí consta. Por lo tanto acepta pagar los máximos intereses de ley en caso de caer en mora. NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES DE MERCADERIA UNA VEZ SALIDA DEL ALMACEN LA MERCADERIA VIAJA POR CUENTA Y RIESGO DEL COMPRADOR				Sub-Total 12% 0,00
 Firma Responsable				Sub-Total 0% -
 Firma Cliente				Dscto. 2.000,00
				SUBTOTAL 240,00
				I.V.A. 12% 2.240,00
				V. TOTAL \$

IMPRESA MOLINA HNOS. Edgar Patricio Molina Jacho RUC. 1711019008001 Autorización SRI. 1840 • Telf.: 2529973
Emitido Octubre/2009- Del 02101 - 02600 • Válido para su emisión hasta Octubre del 2010

ORIGINAL: ADQUIRENTE
1ERA. COPIA : EMISOR
2DA. COPIA : SRI

✓ P
PRODONTOMED S.A.
 Ayudando a construir sonrisas.

RUC: 1792010411001
FACTURA S006-001

25

0018644

- ✓ Matriz Quito: Av. América 11- 43 y Av. Universitaria telefax: (593-2) 25 09 116 / 22 26 055 / 22 29 034
 32 14 900 Cel: (09) 64 62 988 / 09 982 61 58 E-mail: ventas@prodontomed.com Casilla: 1703-1386
- ✓ Quito (Norte): Av. de la Prensa N42-103 y Mariano Echeverría Teléfs.: (593-2) 29 23 824 / 22 78 448
 22 57 498 E-mail: prensa@prodontomed.com
- ✓ Guayaquil: Luque 721 y G. Avilés Teléfs.: (593-4) 25 26 926 / 25 19 288 / 25 18 296
 Cel.: (09) 970 32 67 / 096 46 29 87 E-mail: guayaquil@prodontomed.com
- ✓ Ambato: Simón Bolívar 1345 y Mariano Egúez Teléfs.: (593-3) 28 21 555 / 28 22 024
 E-mail: ambato@prodontomed.com
- ✓ Cuenca: García Moreno y González Suárez - Centro comercial MOTORIZA Of. 203
 Teléfs.: (593-7) 28 60 267 / 28 60 413 Cel.: (09) 964 62 986 E-mail: cuenca@prodontomed.com
- ✓ Ibarra: Av. Atahualpa 15 - 21 PB y José Miguel Leoro
 Teléfs.: (593-6) 26 44 844 / 26 10 254 Cel.: (09) 9732 518 E mail: ibarra@prodontomed.com
- ✓ Quito: Villa Flora: Av. Napo E1-143 y Gualberto Pérez Teléfs.: (593-2) 226 56218
 31 22 149 / fax: 31 20 661 / 096 46 29 91 E-mail: suruio@prodontomed.com

AUT.S.R.I.1107291818

CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCION N°-1478

Ciudad	Fecha de pedido		
CUENCA	11	12	2009
	Día	Mes	Año

VALIDO HASTA AGOSTO DEL 2010

CLIENTE:	VAZQUEZ SANDRA		
DIRECCION:	ALFONSO CORDERO Y JOSE PERALTA	TELEFONO	090479149
FORMA DE PAGO	CONTADO <input type="checkbox"/> CREDITO <input checked="" type="checkbox"/> BANCO	RUC O CI:	0104495635

ORIGINAL- CLIENTE / COPIA- AMARI. / BOR / COPIA - CELESTE S.R.L. / COPIA - ROSADA SIN VALOR TRIBUTARIO

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
1.00	COMPRESOR SCHULZ 1 HP SEMISILENCIOSO	690.02	690.02
NOTA: Salida la mercadería, NO se acepta cambios ni devoluciones.		Subtotal %	690.02
son: SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO 18/100 x x x x x x x x x x		Subtotal %	0.00
DOLARES		Descuento	34.50
Debo y pagaré incondicionalmente a la orden de PRODONTOMED S.A. En el lugar y fecha que se me reconvenge el valor total expresado en este documento, más los impuestos respectivos y el máximo interés legal por mora permitido desde su vencimiento.		Subtotal Ventas	655.52
El Cliente por medio de la presente autoriza a que PRODONTOMED S.A. realice en CUALQUIER CENTRAL DE RIESGO, la capacidad de Crédito.		Flete	0.00
		I.V.A. 10%	78.66
		VALOR TOTAL \$	734.18

HERRERA NAVARRETE JOSSE VICENTE "TROQUELES HERRERA" RUC 1710816890001 AUT SRI 4731 TELF.: 2233 612 DEL 0016207 AL 0021200 IMPRESO EL 2009/08

VENDEDOR

BODEGA

COMPRADOR

SIMON BOLIVAR 5-78
Y HERMANO MIGUEL
P.O. BOX 304
FAX: (593) 07 2831-875



TELEFONOS: PBX 2822-538
2823 714 2842-352
2844 796 2823-749
CUENCA - ECUADOR

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N° 474 del 19/06/2008 R.U.C. 0190085422001

FACTURA N° 001-001-0114295
AUTORIZACION N° S.R.L.: 1107623751

Referencia: 0114295

Fecha: Cuenca, 19 de Enero del 2010

Cliente: 13074 VAZQUEZ FARRAN SANDRA DRA

Dirección: AV. DELAS AMERICAS Y LAJALAN

CIUDAD: 0104495835

Días Bazo: 2 Usuario: GABRIELA

VENID: 33 - MATUTE

Hora: 09:22:12

Teléfono: 09047914

ADQUIRENTE

MONSALVE MORENO CIA. LTDA. - RUC: 0104495835 - AUTORIZACION 1019
8000 FORM N° DEL 0113001 AL 0121000 - NOVIEMBRE / 2009 - FECHA CADUCIDAD: NOVIEMBRE / 2010

Artículo	Cant	Descripción	Precio	%Dcto	Total	Marca
OSSI065	1.00	ESPATULA DE CERA ✓	1,9740	6	1,97 * EGEO	
OSSI014	1.00	PORTA MATRIZ UNIVERSAL ✓	3,2900	6	3,29 * EGEO	
OCSI005	1.00	LOJETA DE VIDRIO ✓	3,2900	6	3,29 * CASA SANCHEZ	
ODXI0260	1.00	FRESA DE DIAMANTE REDONDA 1-342-012 ✓	1,5980	6	1,60 * DENTSPLY	
ODXI0266	1.00	FRESAS DE DIAMANTE COMO INVERTIDO 10-3142-009 ✓	1,5980	6	1,60 * DENTSPLY	
ODXI0275	1.00	FRESAS DE DIAMANTE COMO INVERTIDO 19-3143-010 ✓	1,6638	6	1,66 * DENTSPLY	
ODXI0302	1.00	FRESAS DE DIAMANTE TORPEDO 290-3140-010 ✓	1,6620	6	1,69 * DENTSPLY	
MMXI1006	1.00	TUERRA IHS RECTA 9 cm ✓	1,7860	6	1,79 * MEDITEC	
MMXI1125	1.00	TUERRA MAYO CURVA 14 cm ✓	2,2560	6	2,28 * MEDITEC	
OSSI035	1.00	PORTA MATERIAL DOBLE EXTREMO ✓	1,5980	6	1,60 * EGEO	
YARIFA0	0.00	TARIFA 12 DESCUENTO				
YARIFA0	20,75					
		IVA	2,49			
		CASTOS	0,00			
		TOTAL			23,24	

Soñ: VEINTE Y TRES U.S. DOLARS con 24/100 cts.

Si desea cancelar con cheque cruzado a nuestra orden y en condiciones acordadas. Después de 24 horas de recibida la mercadería no se aceptan reclamos. La mercadería original por cuenta y riesgo del comprador.

Cliente:

Vendedor:

SIMON BOLIVAR 578
Y FERNANDO MIGUEL
PO BOX 304
FAX: (593) 07 2831-975



TELEFONOS: PBX: 2822-538
2823 714 2842-332
2841 798 2823-749
QUENCA - ECUADOR

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N° 474 del 15/02/2003 R.U.C. 0190085422001
FACTURA N° 001-001- 0114297
AUTORIZACION N° S.R.L.: 1107823751

Referencia: 0114297

Fecha: Quenca, 19 de Enero del 2010

Teléfono: 09047914

Cliente: 15274 VAZQUEZ FARRAN SANDRA DRA
C/RUC: 0104405825 Dirección: AV. DE LAS AMERICAS Y LAMAR

Días Trans: 2 Usario: GAERIELA

Hora: 09:30:02

VEND: 33 - MATUTE

ADQUIRENTE

MONSALVE MORENO CIA. LTA. RUC: 0190043797001 AUTORIZACION 1019
8.000 FORM N° DEL 01/30/01 AL 01/21/03 - NOVIEMBRE / 2009 - FECHA CADUCIDAD: NOVIEMBRE / 2010

Artículo	Cant	Descripción	Precio	%Dcto	Total I	Marcas
OS51002	1.00	FORCEPIN 18 E. ✓	8.6480	0	8.65 *	EGEO
OSAE2001	1.00	MASCARILLA PROTECTORA DE ROSTRO ✓	20.7740	0	20.77 *	SOUTH AMERICA
ODX10085	1.00	LIMAS K FILE COLORINOX 11D-25-4580 ✓	9.7760	0	9.78 *	DENTSPLY
ODX10082	1.00	LIMAS K FILE COLORINOX 12B-25-1540 ✓	7.7350	0	7.76 *	DENTSPLY
ODX1044	1.00	LIMAS FLEXOFIL 12C-25-1540 ✓	7.7350	0	7.76 *	DENTSPLY
ODX12012	1.00	LIMAS FLEXOFIL 12C-31-4580 ✓	7.7350	0	7.76 *	DENTSPLY
ODX10084	1.00	LIMAS K FILE COLORINOX 12D-28-1540 ✓	9.7760	0	9.78 *	DENTSPLY
ODX10086	1.00	LIMAS K FILE COLORINOX 12D-28-4580 ✓	9.7760	0	9.78 *	DENTSPLY
ODX1041	1.00	PRE LIMAS 12D-25-006 ✓	9.7760	0	9.78 *	DENTSPLY
ODX1042	1.00	PRE LIMAS 12D-25-008 ✓	9.7760	0	9.78 *	DENTSPLY
TARIFA 0	0.00	TARIFA 12	99.55	0.00	99.55	
		DESCUENTO	0.00		0.00	
		IVA		11.95		
		GASTOS	0.00		0.00	
		TOTAL			111.50	

Sum: CIENTO ONCE U.S. DOLARS con 50/100 cms.
Si estas rendelar con cheque girado a nuestra orden y sin condiciones acordadas. Después de 24 horas de recibida la mercaderia no se aceptan devoluciones. La mercaderia viaja por cuenta y riesgo del comprador.

Cliente:

Vendedor:



GRAFISUM Cía. Ltda.

GRAFICAS Y SUMINISTROS
 GRAFICAS Y SUMINISTROS - GRAFISUM - COMPAÑIA LIMITADA
 R.U.C.: 0190114775001 • AUT. SRI.: 1106977420
 DARWIN 2-68 Y AV. REMIGIO CRESPO / PBX 2819 995
 Cuenca - Ecuador
 e-mail: financiero@grafisum.com

FACTURA

N° 001-001- 0036152

Cliente : 0000988265-VASQUEZ FARFAN SANDRA

R.U.C. o C.I. : 0104495635001

Dirección : AV. LAS AMERICAS 105 Y LAS PEN

Referencia : -0000000000

Teléfono : 2836-111

Fecha : Cuenca 12 de Febrero del 2010

COD.	CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT	TOTAL
01-0000004534	1,000.00	H03 0002 -HOJAS - HOJAS TAMAÑO A5 - IMPRESION A DOS COLORES UN LADO - BOND 75 GRS	0.0581	58.10
01-0000004534	1,000.00	H03001 -HOJAS - - HOJA "FICHAS" - IMPRESION A DOS COLORES UN LADO - TAMAÑO A4 - CARTULINA BRISTOL BLANCO	0.0866	86.60
01-0000004534	1,000.00	R03001 -RECETARIOS - IMPRESION A DOS COLORES UN LADO - TAMAÑO A5 - BOND 75 G- MICROPERFORACION CENTRAL - ENCLAVADOS	0.0732	73.20
01-0000004534	1,500.00	T03006 -TARJETAS - TARJETAS IMPRESION A DOS COLORES UN LADO - COLUCHO 300 GRS - PLASTIFICADO MATE DOS LADOS	0.0582	87.30
<p>Debo y Pagaré a GRAFISUM Cía. Ltda. incondicionalmente y sin protesto el total de este pagaré, en caso de mora cancelaré la tasa máxima de interés autorizado legalmente.</p> <p>FAVOR CANCELAR CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE "GRAFISUM Cía. Ltda."</p> <p>TRECIENTOS CUARENTA Y UN DOLARES 82/100</p> <p>OBSERVACIONES : .</p> <p>Los Comprobantes de Retención se recibirán máximo hasta 5 días después de emitida la factura, luego de este plazo lamentaremos no poder recibir estos documentos.</p>				<p>Subtotal : 305.20</p> <p>Descuento : 0.00</p> <p>Total Sin I.V.A. : 305.20</p> <p>I.V.A. Tarifa : 12 : 36.62</p> <p>Total Documento : \$341.82</p>
<p>GRAFISUM Cía. Ltda.</p>			<p>FIRMA Y SELLO CLIENTE</p>	

12 Feb 2010
 CANCELADO
 FECHA
 FIRMA AUTORIZADA



GRAFISUM Cía. Ltda.

GRAFICAS Y SUMINISTROS
 GRAFICAS Y SUMINISTROS - GRAFISUM - COMPAÑIA LIMITADA
 R.U.C.: 0190114775001 • AUT. SRI: 1106977420
 DARWIN 2-68 Y AV. REMICIO CRESPO / PBX 2819 995
 Cuenca - Ecuador
 e-mail: financiero@grafisum.com

FACTURA

Nº 001-001- **0036153**

Cliente : 0000988265-VASQUEZ FARFAN SANDRA

R.U.C. o C.I. : 0104495635001

Dirección : AV. LAS AMERICAS 105 Y LAS PEN

Referencia : -0000000000

Teléfono : 2836-111

Fecha : Cuenca 12 de Febrero del 2010

COD.	CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT	TOTAL
00000000098	1.00	SELLOS 008 -SELLOS PRINTER R 40	14.2000	14.20
<p>Debo y Pagaré a GRAFISUM Cía. Ltda. incondicionalmente y sin protesto el total de este pagaré, en caso de mora cancelaré la tasa máxima de interés autorizado legalmente.</p> <p>FAVOR CANCELAR CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE "GRAFISUM Cía. Ltda."</p> <p>QUINCE DOLARES 90/100</p>			Subtotal :	14.20
OBSERVACIONES :			Descuento :	0.00
<p>Los Comprobantes de Retención se recibirán máximo hasta 5 días después de emitida la factura, luego de este plazo lamentaremos no poder recibir estos documentos.</p>			Total Sin I.V.A. :	14.20
			I.V.A. Tarifa : 12 :	1.70
			Total Documento : \$US	15.90
<p>GRAFISUM Cía. Ltda.</p>			<p>FIRMA Y SELLO CLIENTE</p>	

Grafisum
 del 12 de Feb 10
 FECHA
 FIRMA AUT.

GRAFISUM CIA. LTDA. GRAFICAS Y SUMINISTROS • TEL: 2886418 • AUT. Nº 1843 • R.U.C.: 0190114775001 • CUENCA



Dir. : Manuel Vega 7-50 y Sucre • Telf.: 2838 999 • Cuenca
 Sucursal: Viracochabamba s/n y Pachacamac • Cuenca

AUTORIZACION DEL SRI N° 1107462013

FACTURA

Materiales eléctricos, Instalaciones,
 Presupuestos y Ventas

ALVAREZ MORALES JULIO CESAR
 R.U.C.: 0101962090001

N° 003-001 0006384

Salida la mercadería no se aceptan reclamos

OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD

CLIENTE			DIRECCION		
FAREZ MOSCOSO TELMO			JOSE PERALTA Y ALFONSO C		
R.U.C./C.I.	TELEFONO	FORMA DE PAGO	FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	
0100270347001	095037289	CANTADO O EFECTIVO	2010/01/28	2010/01/28	

CANT.	COD.	DESCRIPCION	V. UNIT.	V. TOTAL
35.00	010114	CABLE FLEXIBLE #14 INCABLE	0.290000	9.64
Observaciones:			Subtotal	9.64
			Descuento	0.00
			Subtotal Neto	9.64



28 ENE 2010

FEMJO FAJARDO SERVICIO EFRARI • GRAFICAS IMPACTO • RUC: 1101460291001 • AUT. 1507 • TELF. (07) 2824 821 • N° 000-001 000800 • OCTUBRE 2009 • VALIDO OCTUBRE-2010		SUBTOTAL \$	9.64
AUTORIZADO POR		I.V.A. 0 % \$	1.16
RECIBI CONFORME		I.V.A. 0 % \$	0.00
		TOTAL \$	10.80

PAGARE A LA ORDEN

FAVOR CANCELAR LA FACTURA CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE ALVAREZ MORALES JULIO CESAR

Debo y pagaré incondicionalmente en moneda de curso legal, a la orden de ALVAREZ MORALES JULIO CESAR., en el lugar en que se me reconvenga, el valor total contenido de la factura comercial que antecede. Pagaré al vencimiento, al mero requerimiento verbal del acreedor. En caso de mora, pagaré además la máxima tasa anual de interés por mora fijado por la Autoridad competente, así como gastos judiciales y extrajudiciales, incluyendo honorarios profesionales por el cobro de esta obligación, bastando para determinar estos valores, la sola afirmación unilateral del acreedor. Me obligo con todos mis bienes, presentes y futuros. El pago no podrá hacerse por partes, ni aún por mis herederos o sucesores. Sin protesto, exímese de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo. Me someto a los jueces o tribunales competentes de Cuenca, para cuyo efecto renuncio fuero y domicilio y a la vía ejecutiva o verbal sumaria a elección del Acreedor.

Fecha: 2010/01/28

Aprobación

002-002-0006384
 Responsable: HV

F) _____
 NOMBRE FAREZ MOSCOSO TELMO
 C.I. 0100270347001

F) _____





FACTURA

N° 002-001 0060394

Dir.: Manuel Vega 7-50 y Mariscal Sucre
Telf.: 2838 999 • Cuenca

ALVAREZ MORALES JULIO CESAR
R.U.C.: 0101962090001
AUTORIZACION DEL SRI N° 1107462010
OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD

Materiales eléctricos, Instalaciones,
Presupuestos y Ventas
Salida la mercadería no se aceptan reclamos

CLIENTE			DIRECCION		
FAREZ MOSCOSO TELMO			JOSE PERALTA Y ALFONSO C		
R.U.C./C.I.	TELEFONO	FORMA DE PAGO	FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	
0100270347001	095037299	CHEQUE A LA FECHA	2010/01/26	2010/01/26	
CANT.	COD.	DESCRIPCION	COSTO	V. UNIT	V. TOTAL
20.00	010133	CABLE GEMELO 2X16 INCABLE	5 %	0.410000	7.79 ₺
35.00	010136	CABLE GEMELO 2X10 INCABLE	5 %	1.430000	47.55 ₺
1.00	060264	TACO INTERRUPTOR BTICINO MAGIC S/	0 %	1.395000	1.40 ₺
1.00	060343	TACO PULSANTE BTICINO MAGIC S/L 5	0 %	2.007000	2.01 ₺
1.00	070114	PLACA DOBLE ADV MARFIL BTICINO HA	0 %	1.908000	1.91 ₺
1.00	120112	TOMA DOBLE POLAR MODUS PLUS MARFI	0 %	1.728000	1.73 ₺
10.00	140275	BARRA DE SILICON GRUESA LARGA	0 %	0.243000	2.43 ₺
2.00	180007	CAJETIN DE CAVALETA MARFIL 40MM D	0 %	1.440000	2.88 ₺
Observaciones:			Suman	:	67.70
			Descuento	0.00 % :	0.00
			Subtotal Neto	:	67.70
FEUJO FAJARDO SERVID EFRAIN • GRAFICAS IMPACTO • RUC: 1101460291001 • AUT. 1507 • TEL: (07) 2824 821 • N° 005901 AL 0000500 • OCTUBRE-2009 • VALIDO OCTUBRE 2010					SUBTOTAL \$ 67.70 I.V.A. ¹² % \$ 8.12 I.V.A. 0 % \$ 0.00 TOTAL \$ 75.82
AUTORIZADO POR 			RECIBI CONFORME 		

PAGARE A LA ORDEN

FAVOR CANCELAR LA FACTURA CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE ALVAREZ MORALES JULIO CESAR.

Debo y pagaré incondicionalmente en moneda de curso legal, a la orden de ALVAREZ MORALES JULIO CESAR., en el lugar en que se me reconvenga, el valor total contenido de la factura comercial que antecede. Pagaré al vencimiento, al mero requerimiento verbal del acreedor. En caso de mora, pagaré además la máxima tasa anual de interés por mora fijado por la Autoridad competente, así como gastos judiciales y extrajudiciales, incluyendo honorarios profesionales por el cobro de esta obligación, bastando para determinar estos valores, la sola afirmación unilateral del acreedor. Me obligo con todos mis bienes, presentes y futuros. El pago no podrá hacerse por partes, ni aún por mis herederos o sucesores. Sin protesto, exímese de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo. Me someto a los jueces o tribunales competentes de Cuenca, para cuyo efecto renuncio fuero y domicilio y a la vía ejecutiva o verbal sumaria a elección del Acreedor.

Fecha: 2010/01/26
F) _____
NOMBRE FAREZ MOSCOSO TELMO
C.I. 0100270347001

Aprobación
F) _____

002-001-0060394
Responsable: CA



FACTURA

N° 002-001 0060395

Dir.: Manuel Vega 7-50 y Mariscal Sucre
Telf.: 2838 999 • Cuenca

ALVAREZ MORALES JULIO CESAR
R.U.C.: 0101962090001
AUTORIZACION DEL SRI N° 1107462010
OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD

*Materiales eléctricos, Instalaciones,
Presupuestos y Ventas*
Salida la mercadería no se aceptan reclamos

CLIENTE			DIRECCION	
FAREZ MOSCOSO TELMO			JOSE FERALTA Y ALFONSO C	
R.U.C./C.I.	TELEFONO	FORMA DE PAGO	FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO
0100270347001	095037299	CONTADO O EFECTIVO	2010/01/26	2010/01/26

CANT.	COD.	DESCRIPCION	COSTO	V. UNITE	V. TOTAL
1.00	140120	PILAS ENERGIZER AA X 2	0 %	1.485000	1.49 *

26 ENE 2010
CANCELADO

Observaciones:

Suma : 1.49
Descuento 0.00 % : 0.00
Subtotal Neto : 1.49

<small>FEJUDO FAJARDO SERVICIO EFRAIN • GRAFICAS IMPACTO • RUC: 1101460291001 • AUT. 1507 • TELF.: (07) 2824 821 • N° 0058501 AL 0058500 • OCTUBRE-2009 • VALIDO OCTUBRE-2010</small>		SUBTOTAL \$ 1.49 I.V.A. 12 % \$ 0.18 I.V.A. 0 % \$ 0.00 TOTAL \$ 1.67
 AUTORIZADO POR	 RECIBI CONFORME	

PAGARE A LA ORDEN

FAVOR CANCELAR LA FACTURA CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE ALVAREZ MORALES JULIO CESAR.

Yo y pagaré incondicionalmente en moneda de curso legal, a la orden de ALVAREZ MORALES JULIO CESAR., en el lugar en que se me reconvenga, el valor total contenido de la factura comercial que antecede. Pagaré al vencimiento, al mero requerimiento verbal del acreedor. En caso de mora, pagaré además la máxima tasa anual e interés por mora fijado por la Autoridad competente, así como gastos judiciales y extrajudiciales, incluyendo honorarios profesionales por el cobro de esta obligación, astando para determinar estos valores, la sola afirmación unilateral del acreedor. Me obligo con todos mis bienes, presentes y futuros. El pago no podrá hacerse por artes, ni aún por mis herederos o sucesores. Sin protesto, exímese de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo. Me someto a los jueces o tribunales competentes de Cuenca, para cuyo efecto renuncio fuero y domicilio y a la vía ejecutiva o verbal sumaria a elección del Acreedor.

Fecha: 2010/01/26
F) _____
NOMBRE FAREZ MOSCOSO TELMO
C.I. 0100270347001

Aprobación
Responsable: CA



**ALMACENES
CHORDELEG**

Herrera y Asociados Alm Chog H & A Cía. Ltda.
CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCION No. 195
R.U.C. 0190166856001 * AUT. S.R.I. # 1106858766

PRINCIPAL: Unidad Nacional s/n y Av. Doce de Abril
(diagonal al Coliseo Mayor) * Telf.: 2885 683
Telefax: 2885 690 * E-mail: almchog@etapanet.net
SUCURSAL 1: Chapetones 1-48 y España, Edificio Chordeleg
(frente al Terminal Terrestre) * Telf.: 2872010
Telefax: 2805 741
SUCURSAL 2: Unidad Nacional s/n y Valle de Gonzaga
(Diagonal al Coliseo Mayor) * Cuenca - Ecuador

SAMSUNG

Pioneer

Panasonic



SONY

Electrolux



FACTURA

004-001- N° 0001783

Cuenca, 25 Enero 2010		R.U.C.: 0104495635001	
Nombre del Cliente: Sandra Vazquez			
Dirección: Av. de las Americas 105		Teléfono: 090479149	
CANT.	DESCRIPCION	P. UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Telefono GE 21900F81	26.79	26.79
Efectivo.		SUBTOTAL	26.79
		DESCUENTO	
COLISEO 2		I.V.A. TARIFA ...12...%	3.21
		FINANCIAMIENTO	
		TOTAL \$	30.00

Debo y Pagaré incondicionalmente a ALMACENES CHORDELEG y sin protesto el total de este PAGARÉ. En caso de mora, cancelaré los intereses y cargos que se generen, a la tasa máxima legal y los gastos judiciales y extrajudiciales que motiven mi incumplimiento.
ACEPTADA SIN PROTESTO.

VENDEDOR

PAUZH MINCHALA FANNY NARCISA, GRAFICAS JOCEQUIN - TELEFAX: 2840314
R.U.C. 0301032488001 - AUT. 2278 - No. 0001251 AL 0002250 07-ABRIL-2009 VALIDO HASTA ABRIL-2010 - CUENCA

FIRMA CLIENTE

ORIGINAL BLANCO; ADQUIRENTE
COPIA ROSADA; EMISOR

ANEXO 5

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES Y SIMPOSIOS

No.	Actividad	Dirige	Fecha
1	Capacitación: Calidad y Servicio al cliente	Odnt. Sandra Vázquez	30 de julio de 2013
2	Simposio: Ortodoncia – Generalidades	Dra. Gabriela Castillo	5 de agosto de 2013
3	Simposio: Odontopediatría - Generalidades	Dra. Eleonor Vélez	6 de agosto de 2013
4	Simposio: Endodoncia - Generalidades	Dr. Esteban Astudillo	12 de agosto de 2013
5	Capacitación: Protocolo de Atención	Ing. Max Fárez	19 de agosto de 2013

ANEXO 6

NÓMINA DE PERSONAL CAPACITADO

Dr. Esteban Astudillo

Dra. Gabriela Castillo

Ing. Max Fárez

Odnt. Sandra Vázquez

Dra. Eleonor Vélez

ANEXO 7

ACTA DE COMPROMISO PARA CAPACITACIONES Y SIMPOSIOS

Fecha: 29 de julio de 2013

Yo, **Sandra Vázquez Farfán**, Gerente Propietaria de la clínica Hospi – Dental, me comprometo a:

1. Facilitar los procesos de capacitación y actualización.
2. Establecer horarios de capacitación y actualización convenientes para el personal.
3. Escuchar propuestas sobre temas de interés para el proceso de capacitación.
4. Facilitar el material necesario para el proceso de capacitación.
5. Facilitar las instalaciones para el proceso.

Como personal de la Clínica, nos comprometemos a:

1. Disponer del tiempo necesario para el proceso de capacitación y actualización.
2. Colaborar con conocimientos e investigación para el proceso de capacitación.
3. Aprovechar al máximo la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y destrezas.
4. Ser puntuales

¿Qué pasará si se cumple?

Lograríamos enriquecer nuestros conocimientos y destrezas, preparándonos más y mejor para brindar una atención de calidad. Nos permitirá además cumplir con nuestros objetivos como profesionales de la salud al contribuir activa y positivamente en el Sistema de Salud del Ecuador.

Una mayor capacitación en temas tanto de especialización como de atención al cliente, permitirá al personal de Hospi – Dental satisfacer las necesidades y requerimientos de sus usuarios, fortaleciendo la relación con los pacientes y evitando que busquen un mejor servicio fuera de su parroquia.

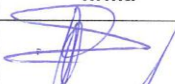


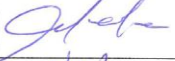


¿Qué pasará si no se cumple?

En caso de no cumplir con los compromisos adquiridos, el personal de la clínica se perderá la oportunidad de crecer profesionalmente, no tendrán la capacidad de brindar

a sus usuarios una atención de calidad, dichos pacientes detectarán la falta de preparación y no verán satisfechas sus necesidades, esto resultará en la pérdida constante de pacientes o que los mismos se vuelvan poco colaboradores en los procesos odontológicos.

Los profesionales no tendrán la capacidad necesaria para solventar emergencias que pueden presentarse.

Para constancia, firma de las partes comprometidas

Nombre	Correo Electrónico	Número de C.I.	firma
Elicorae Vález	elicorae@latmail.com	010487916-8	
Gabuda Castillo O.	gabufcastillo@hotmail.com	0703845479	
Fabian Astudillo	fabianastudilloortiz@hotmail.com	0102851185	
Ana Puente C.	enriquemartinez-231@hotmail.com	0104107081	
Max Feick Garcia	maxf82@hotmail.com	0100119304	
Sandra Vázquez	sandricvf@hotmail.com	0104496605	

ANEXO 8

FOTORRELATORÍA: SIMPOSIOS







ANEXO 9

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA CLÍNICA HOSPI – DENTAL

13 de Agosto de 2013

Hospi – Dental

Grupo ejecutor: Ing. Max Fárez (representante de los moradores y colaborador)

Odnt. Eleonor Vélez (odontopediatra)

Odnt. Sandra Vázquez (propietaria)

Introducción

Hospi – Dental es una clínica dental enfoca en la calidad y excelencia, por esta razón es imprescindible realizar las mejoras continuas que permitan alcanzar los objetivos planteados; dichas mejoras no únicamente serán en el campo científico y tecnológico, sino que además incluirán servicio al cliente de calidad y procesos de atención.

La clínica ha brindado atención sin ningún tipo de orden o especificación, dando paso a que se presenten situaciones fácilmente prevenibles al momento de la consulta, por este motivo Hospi – Dental se ha visto en la necesidad de elaborar un protocolo de atención, que contribuya a mejorar las experiencias que tengan los usuarios con la institución, así como también permitir que se genere una mayor productividad y desempeño, mediante el ahorro recursos económicos, materiales y tiempo.

Objetivo General

Proporcionar un instrumento para el personal de Hospi – Dental, que permita mediante una actuación uniforme, mejorar la calidad de la atención requerida por el usuario.

Objetivos Específicos

- Desarrollar en el personal de la clínica, una actitud positiva para la atención.
- Establecer procesos de atención estandarizados.
- Disminuir el desperdicio de material y tiempo.

Protocolo de atención

Acogida

1. Tener siempre una expresión agradable, postura relajada y rostro sonriente o con expresión de invitación.
2. Dar prioridad al cliente, suspendiendo cualquier actividad que se esté realizando.
3. El personal es quien siempre debe iniciar saludando con frases como: buenos días... buenas tardes... buenas noches. Se estrecha firmemente la mano del usuario, se le mira a los ojos y le tratamos de usted.
4. Evitar siempre la intolerancia y discriminación.

Escuchar con atención y detectar necesidades

1. Prestar toda la atención.
2. En caso de preguntas, permitir que el usuario termine de formularlas antes de responder.
3. Evitar que ciertos factores como el estado emocional o experiencias previas afecten nuestra calidad de escucha.
4. Para averiguar cuál es la necesidad de un paciente, debemos hacer preguntas abiertas a las cuales pueda responder y explicar lo que desea, evitando hacer presunciones precipitadas o inferencias.

Atender llamadas telefónicas

1. Contestar antes del tercer ring.
2. Hablar con voz clara y pausada.
3. Al contestar siempre mencionar el nombre de la institución e identificarse.
4. Brindar la información necesaria
5. Pedir amablemente los datos de contacto.
6. Evitar dejar a un paciente en espera.

Atención odontológica propiamente dicha

1. Utilización de la vestimenta adecuada, la cual incluye: calzado de clínica, cofia o gorro que sujete todo el cabello y el uniforme o mandil.
2. Controlar el buen funcionamiento del equipo dental.
3. Verter en la escupidera solución desinfectante
4. Desinfectar mangueras y sillón
5. Aspirar solución desinfectante por el eyector de saliva
6. Colocar sobre mangueras y superficies a tocar con los guantes coberturas desechables e impermeables
7. Ubicar y acomodar al paciente sobre el sillón dental, sin mascarilla ni guantes
8. Realizar la historia clínica
9. Lavarse las manos
10. Colocar en presencia del paciente los dispositivos desechables como: eyector y babero o pechero
11. Disponer adecuadamente, antes de la inspección del paciente: bandeja, instrumental esterilizado y materiales a utilizar.
12. Colocarse la mascarilla de manera que cubra la boca y nariz
13. Colocarse protección ocular o facial
14. Lavarse las manos
15. Colocarse guantes de manejo, látex o vinilo
16. Previa la examinación de la cavidad bucal, pedir al paciente se realice un buche con 10ml de solución antiséptica como el gluconato de clorhexidina al 0.12%
17. Siempre que sea posible utilización de aislamiento absoluto

PROCEDIMIENTOS POST-ATENCIÓN:

1. Retirarse los guantes por el revés, el protector ocular o facial y desechar los elementos descartables en el recipiente de desechos biopeligrosos en presencia del paciente.
2. Colocar los dispositivos corto-punzantes en el recipiente destinado para este uso.
3. Despedir al paciente con amabilidad y estrechar su mano sin guantes.
4. Lavarse las manos
5. Utilizar guantes domésticos, protectores oculares y mascarilla para realizar las maniobras de desinfección del equipo.
6. Retirar y eliminar las coberturas impermeables.
7. Desinfectar la escupidera con solución antiséptica y dejar que corra agua por 5 minutos.
8. Aspirar 500ml de solución desinfectante por la manguera del eyector.
9. Lavar y colocar el instrumental en solución desinfectante, preparándolo para la esterilización.