UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA BIOLÓGICA

TITULACION DE MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD
PARA EL DESARROLLO LOCAL

Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud de la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo 2012

TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

AUTOR: Espinosa Macas, Carlos Enrique Dr.

DIRECTORA: Buele Maldonado, Norita Angelita Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO ZARUMA

2012

CERTIFICACIÓN

Dra.

Norita Angelita Buele Tamayo.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo denominado **"Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud de la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo 2012"** realizado por el profesional en formación Espinosa Macas, Carlos Enrique Dr. cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja, 23 de Enero del 2013

f) ……..

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Espinosa Macas, Carlos Enrique Dr. Declaro ser el autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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) la Universidad".

f) ……
Autor: **Espinosa Macas, Carlos Enrique Dr.**
Cédula: 0701328130

DEDICATORIA

A las personas que han apoyado directa o indirectamente la realización de este trabajo, a mi familia quienes mas han sufrido mis ausencias, a los compañeros de labores cuyas ansias de conocimiento y predisposición de ayuda fueron la base para realizar este trabajo, a la comunidad afiliada, jubilada y pensionista del cantón Portovelo y a las personas que quisieron capacitarse para el bien individual y comunitario.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero y cordial 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 compañeros de labores de la Unidad de Atención Ambulatoria de Portovelo, por su predisposición a colaborar en este trabajo, a la comunidad de afiliados que sin su generosa colaboración no se hubiera efectuado este trabajo.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA……I
CERTIFICACIÓN……II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN 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. MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 Marco Contextual……10
1.1.1 Aspectos Geográficos de Portovelo……10
1.1.1.01 Límites……11
1.1.1.02 Superficie……11
1.1.1.03 División Política……12
1.1.1.04 Topografía……12
1.1.1.05 Hidrografía……12
1.1.1.06 Clima……12
1.1.2 Aspectos Históricos y Generalidades de Portovelo……12
1.1.2.01 Fecha de Cantonización……12
1.1.2.02 Reseña Histórica……13
1.1.2.03 Actividades Económicas……13
1.1.2.04 Turismo……13
1.1.2.05 Gastronomía……18
1.1.2.06 Costumbres y Tradiciones……19

1.1.2.07 Principales Eventos Festivos…….....19
1.1.2.08 Sitios de la Ciudad…….....20
1.1.2.09 Vías de Acceso…….....21
1.1.2.10 Mapa Catastral del Cantón Portovelo….....22
1.1.3 Dinámica Poblacional…….....23
1.1.3.01 Densidad Poblacional……23
1.1.3.02 Indicadores Demográfico 2011……24
1.1.3.03 Indicadores de Morbilidad 2011……26
1.2 Marco Institucional……28
1.2.1Características Geofísicas de la U. A. A. Portovelo…….....28
1.2.1.01 Datos Generales…….....28
1.2.1.02 Talento Humano……30
1.2.1.03 Información Financiera……31
1.2.1.04 Infraestructura y Equipamiento……31
1.2.1.05 Funciones de la Unidad……33
1.2.1.06 Sistema de Control de Procesos……..36
1.2.1.07 Estructura Orgánico Funcional…….....37
1.2.1.08 Políticas de la Institución……38
1.2.1.09 La misión de la Institución…….....39
1.2.1.10 Visión de la Institución……39
1.3 Marco Teórico…….....39
1.3.1 La Calidad…….....39
1.3.1.01 Definición…….....39
1.3.1.02 Características y aspectos importantes……..40

CAPÍTULO II

2.1 METODOLÓGÍA

2.1.1 Diseño metodológico…….....46
2.1.1.1 Matriz de los Involucrados…….....47
2.1.1.2 Árbol de Problemas…….....48
2.1.1.3 Árbol de Objetivos……..49
2.1.1.4 Matriz de Marco Lógico……..50

CAPÍTULO III

3.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.1.1 Resultado 1…….....52
3.1.2 Resultado 2……57
3.1.3 Resultado 3……65

CONCLUSIONES……77
RECOMENDACIONES…….....73
BIBLIOGRAFÍA……74
ANEXOS……...77

RESUMEN

La UAA IESS Portovelo es una institución de salud de nivel I, que proporciona los servicios de Medicina General, Familiar, Odontología y Laboratorio, distinguiéndose por atender un gran número de afiliados en la parte alta de la provincia de El Oro; y como la nueva política de estado se centra en ofrecer una atención de calidad que satisfaga íntegramente las necesidades del usuario he visto la necesidad de intervenirlo.

En este contexto escogí este proyecto que basa su metodología en el marco lógico, el cual fue dirigido al talento humano de la UAA Portovelo y a la población afiliada.

Los resultados obtenidos fueron: Se extendió el conocimiento del afiliado sobre el paquete de servicios que brinda la Unidad de salud de un 30% hacia el 80%, se optimizó los conocimientos del talento humano en calidad de atención de salud del 10% al 70%, las relaciones interpersonales de los profesionales de salud son excelentes, incrementándose del 20% al 90%. Se consiguió para el 2013 por gestiones de la unidad las partidas para contratar una oficinista y una licenciada en enfermería.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Calidez y Satisfacción

ABSTRACT

The UAA Portovello IESS is a health institution level I, which provides the services of General Medicine, Family Dentistry and Laboratory, distinguished by addressing a large number of members in the upper part of the province of El Oro, and as the new state policy is focused on providing quality care that meets user needs full've seen the need intervenirlo.

In this contex chose this proyect witch based its methodology within the framework logic, which was directed to Portovelo UAA human talent and affiliated population.

The results were as follows: spread the knowledge of the participant on the package of services that provides the health unit of a 30% to 80 %, was optimized the knowledge of human talent in quality of health care from 10% to 70 %, the interpersonal relations of health professionals are excellent, with an increase of 20% to 90 %. This was achieved in 2013 by efforts of the unit the items to hire a clerk and a degree in nursing.

KEY WORDS: Quality, warmth and satisfaction

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento de la calidad del servicio de salud no es algo simple, se requiere de una buena organización, metodología, socialización y ejecución del proyecto que tiene dicha finalidad, tomando en cuenta varios aspectos importantes como el talento humano, la infraestructura, insumos, la población afiliada que recibe el producto social, factores socioeconómicos, políticos, locales, etc.

Por lo tanto la calidad de los servicios actualmente se ha convertido en un eje de vital importancia en toda institución sanitaria sea esta pública o privada, que tiene como finalidad mejorar su imagen institucional, producción y economía; tal es así que el Ecuador es un país en donde la atención de salud brindada da mucho que desear, pese a los logros alcanzados en los últimos años como la gratuidad de los servicios, la aportación obligatoria al IESS de parte de las empresas en beneficio de sus trabajadores, la población exige urgentemente un producto social de calidad que satisfaga sus necesidades de forma eficiente, eficaz y oportuna.

En este contexto para poder brindar una buena atención de salud al paciente, la población debe conocer el paquete de servicios que brinda la unidad de salud; así como también que el talento humano este debidamente capacitado en calidad de servicios de salud y relaciones humanas y además el profesional adecuado para cubrir la demanda de usuarios que acuden a la UAA Portovelo. Y como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene la responsabilidad enorme de garantizar un servicio de salud de calidad y calidez a la población Ecuatoriana, con tecnología y talento humano idóneo en el trato hacia el usuario que día a día busca solucionar sus dolencias, considero de vital importancia realizar un estudio al respecto.

Por lo expuesto como Profesional de la Medicina me he propuesto realizar un **Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud de la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo 2012,** con el propósito de mejorar la calidad del servicio de salud que ofrece esta unidad médica, para contribuir con en bienestar de la población en general y por ende reafirmar la imagen institucional, tan devenida a menos por el servicio actual.

Como este estudio describe algunos de los principales problemas de calidad del servicio de salud, por los efectos de la desinformación de los usuarios, el primera instancia se presenta los aspectos generales relevantes de la unidad de investigación, objetivos y justificación.

En el primer capítulo se plantea el Marco Teórico, el cual comprende el marco institucional de la Unidad de Atención Médica las perspectivas de planificación institucional y otros elementos generales que tienen que ver con el proceso de atención de esta institución; así como también el tratamiento de los contenidos teórico conceptuales sobre la importancia, características, principios de la calidad de los servicios.

En el capítulo dos expone la metodología que contiene el diseño del marco lógico y el análisis de resultados de la investigación de campo, de la Unidad de atención Ambulatoria del IESS Portovelo, especialmente en lo relacionado a la satisfacción del usuario, desempeño del personal, conclusiones y recomendaciones; y en el tercer y último capítulo presento, la ejecución de la propuesta, bibliografía y anexos.

Al ejecutar este trabajo, se consiguió una satisfacción del servicio de salud por parte de las autoridades y el pueblo Portovelense. Nuestro talento humano está mejor distribuido en sus áreas o procesos, capacitados adecuadamente en relaciones humanas y calidad en servicios, los mismos se sienten empoderados en brindar un buen producto al afiliado. Contamos con una enfermera más, mejora la atención de calidad y calidez, con el aumento de número de cobertura de pacientes a nivel institucional y ambulatorio, con aumento del número de usuarios mejor informados.

PROBLEMATIZACIÓN

INADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD EN LA UAA IESS PORTOVELO

La calidad del servicio de salud se podría resumir en la satisfacción del usuario por el producto social recibido con calidez.

Si el producto social de salud brindado cumple las normas y estándares adecuados, destinado a lograr una completa satisfacción al usuario, se puede asegurar que se esta brindando un servicio de calidad, gracias al cual obtenemos una repercusión notoria mediante el mecanismo de retroalimentación positiva que conlleva a un gran bienestar e impacto favorable tanto en los usuarios internos (talento humano) y externos (clientes).

Mediante esta investigación a través de la aplicación de la observación, entrevistas y encuestas, se llegó a la conclusión de que el servicio de salud que brinda la UAA Portovelo es deficiente, en cuanto a la calidez humana, produciendo efectos negativos tanto en el cliente o usuario externo y profesional o usuario interno que brinda el producto social de salud.

En este sentido, la calidad del servicio de salud junto con la no satisfacción de los productos sociales brindados tanto por los usuarios internos y externos, las relaciones interpersonales entre personal de salud y clientes, la ausencia de trabajo en equipo, la sobrecarga laboral, la desinformación del los servicio que se brinda, y la falta de capacitaciones actualizadas del personal en relaciones humanas y calidad de servicios de salud conllevan a una desmotivación, pérdida de la credibilidad e imagen institucional; causales que demandan de intervención urgente.

Razón por la cual como es vital desarrollar un Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud de la esta unidad, para optimizar el proceso de los servicios de salud con mucha predisposición y firmeza hasta conseguir institucionalizar el proyecto, pues el pueblo afiliado lo necesita a corto plazo.

La población afiliada, jubilada y pensionista en su mayoría desconocen del producto social de salud que brinda la UAA Portovelo. Según las encuestas efectuadas a 100 usuarios externos, solamente el 30% tienen conocimiento del paquete total de servicios que brinda nuestro dispensario. Lo que conlleva a que un buen número de afiliados acudan a otras casas de salud perjudicando la imagen de nuestra institución.

El 80 % del talento humano opina tener conocimientos regulares sobre la calidad de servicios de salud, pese a ello no se aplica en la práctica.

Las encuestas al talento humano de la unidad de salud dio que las relaciones interpersonales son regulares en un 50%, malas 30%, buenas 20%. La agilidad de los procesos de salud dentro de la U.A.A. depende mucho de la buena relación y comunicación entre sus profesionales de salud, al no haber un buen ambiento de trabajo se traduce en una inconformidad de parte de los usuarios externos.

La sobrecarga de trabajo se da por falta de talento humano, en el año 2012 se han atendido 12.508 pacientes, pese contar con tres médicos, según la norma de la OMS la atención ideal sería 1 médico general/familiar por cada 2.500 pacientes, contamos con 1 sola enfermera para esa gran demanda.

En el sector salud un servicio de salud de mala calidad desencadena en una reducción notoria de afluencia de pacientes y por ende las tazas de morbilidad y de mortalidad a nivel de nuestro cantón se elevarán.

En el sector político se verá como una mala administración de las autoridades de la UAA Portovelo.

En cuanto a la delimitación del problema: “La inadecuada prestación de los servicios de salud de la UAA IESS Portovelo”, se pretende mejorar el servicio hacia la población afiliada con este proyecto de intervención acción que comprende un periodo de seis meses.

Se formula un proyecto donde los actores principales en el mejoramiento de la calidad de Atención de salud serán las autoridades institucionales, el personal de salud y los usuarios.
Esto optimizará la calidad del servicio de salud hacia el usuario, mejorará la buena imagen de la institución, el afiliado estará satisfecho, disminuirá las tasas de morbi-mortalidad, mejorando la calidad de vida de la población y el desarrollo del país.

Estos son los problemas principales que motivaron a la realización de este importante proyecto de acción.

JUSTIFICACIÓN

Nuestra población de afiliados afectados por bajos salarios, la pobreza imperante en el país, donde el servicio de salud brindado por el IESS debe ir a la par con el crecimiento y desarrollo de la nación, en nuestra población no se brinda un servicio de calidad, el cual es importante para controlar la morbilidad de cada región, distrito, provincia , cantón, parroquias y zonas marginales, al igual que un buen servicio en estos días constituye la imagen institucional, lo cual permite tener una mayor cobertura dentro la comunidad con la atención primaria de salud.

La calidad del producto social es lo primordial al brindar el servicio de salud en la Unidad de Atención Ambulatoria de Portovelo, se tendrá que recuperar esa credibilidad perdida en décadas anteriores por maltrato a los usuarios. Puesto que estos centros de salud son la puerta de entrada para la población que va a ocupar los servicios que ofrece el IESS a nivel nacional, constituyen la carta de presentación inicial de la institución aseguradora de salud en la cual se juega su prestigio, en las atenciones médicas correctamente brindadas. Un cliente satisfecho motiva aún más a nuestra unidad de salud a seguir trabajando con mejor desempeño en sus objetivos.

Este tema es importante intervenirlo, pues a la vista el afiliado no recibe un buen servicio de calidad y calidez. El paciente acude a buscar una atención de salud de la cual debe quedar satisfecho. Se reciben opiniones día tras día de parte el cliente quien se queja de que no recibe un buen trato, en algunas ocasiones se debe a que no tienen el conocimiento real del servicio que brinda nuestra unidad, pues es una institución que brinda servicios de consulta externa, mas no los de emergencia, sin embargo se trata de atender esto último, cuando ocurren casos complicados se los deriva inmediatamente a los hospitales de mayor resolución para el tratamiento, es por ello que se incrementa el número de críticas para el profesional de salud y la gente al estar mal informada, conjuntamente con la falta de talento humano, y la no atención con calidad y calidez, los usuarios en ocasiones se ven agredidos en su autoestima y honra decepcionándose del servicio de salud. Este es el motivo por el cual se planteó este proyecto de acción para ejecutarlo.

La calidad de los servicios de salud es un pilar fundamental para cumplir con la misión de la institución, nos orienta hacia las demandas y necesidades que el usuario requiere, dándole esa confianza necesaria de que su salud esta en excelentes manos junto con su integridad y autoestima.

Serán beneficiarios:

- Directamente 9.000 usuarios e indirectamente 23.000 habitantes que corresponden a la población total del cantón Portovelo, inclusive los cantones vecinos de la provincia de El Oro, los pacientes que proceden de zonas periféricas de la provincia de Loja, y zonas limítrofes del Perú, existentes en nuestro medio por la explotación minera.

- Los empleados de la institución, por la capacidad y fluidez de los procesos de salud en la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo, y la satisfacción de la labor cumplida con calidad y calidez.

- Al tener una institución de salud organizada, se puede aprovechar al máximo el talento humano con su conocimiento científico adquirido, el mismo que nos servirá, para tratar adecuadamente las dolencias del paciente con serenidad, capacidad, experiencia y humanismo.

Este trabajo de intervención-acción se distingue por ser provechoso, rentable y de bajo costo, cuenta con el apoyo de las autoridades institucionales del IESS, con fuentes de información accesibles, con el interés de nuestra unidad de salud, lo que lo hace sostenible a largo plazo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Brindar un servicio de salud de calidad en la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo, a través de la capacitación del talento humano en coordinación con las autoridades institucionales, para producir un servicio eficiente, científico equitativo, con calidez hacia el cliente.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Capacitar a la población afiliada sobre los servicios que ofrece la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo.

2. Capacitar al talento humano, con talleres de calidad de servicios en salud y relaciones humanas.

3. Reorganizar y repotenciar los recursos humanos que laboran en la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Marco Institucional

1.1.1 Aspectos Geográficos del Cantón.

Rica región minera, ubicada en las estribaciones de la Cordillera Occidental de los Andes, al pie de la cordillera de Vizcaya y bañada por el Río Amarillo, está situada al sur este de la Provincia de El Oro, a 105 Km. de su capital Machala, abarca un área de 286.20 Km. cuadrados.

La altitud del cantón varía entre los 600 msnm. y 3000 msnm., ocupa las siguientes coordenadas: latitud Norte 9594200 – 9578900; longitud Este 680900 – 650500.

1.1.1.01 Límites.

Norte: Con el Cantón Zaruma

Sur: Con la Provincia de Loja: Cantones Chaguarpamba y Catamayo.

Este: Con la Provincia de Loja: Cantones Loja y Saraguro

Oeste: Con el Cantón Piñas

1.1.1.02 Superficie.

Portovelo, cuenta con una extensión territorial de 286,20 Km2. en la cual se encuentran enormes recursos naturales y arqueológicos. Este no es un sitio para el turista tradicional, es para quienes admiran la belleza de la naturaleza y disfrutan mirando un rojo atardecer sobre las montañas, o se impresionan observando estrellas fugaces en el límpido firmamento. O quizá para aquellos que se relajan con el canto de las aves y el interminable y misterioso ruido de los ríos.

El paisaje que ofrece Portovelo es uno de los más hermosos del Ecuador. Montañas, llanuras, valles, volcanes, ríos y Lagunas y una combinación extraordinaria de colores en la vegetación.

1.1.1.03 División Política.

Una parroquia urbana (Portovelo); 3 parroquias rurales (Morales Curtincápac y Salatí).

1.1.1.04 Topografía.

Portovelo se encuentra ubicada en una zona montañosa que forma parte de la cordillera de Vizcaya.

1.1.1.05 Hidrografía.

En cantón Portovelo está bañado por varios ríos que son: El Calera, El Amarillo, El San Luis, Salatí y Ambocas. Los ríos Ambocas, Salatí y San Luis forman

el río El Pindo, mientras que los ríos Calera y Amarillo forman el Guichiguichi. En los ríos Pindo, Ambocas, San Luis y Salatí encuentran hermosas lagunas, de aguas cristalinas y puras, donde se practica el deporte de la pesca del dorado, Boquichico, Raspa, Etc. De singular hermosura es la laguna natural de Suriguiña, localizada en el nudo de Guagrahuma, donde nace el río San Luis. Cordillera de los Andes bañado por el río Amarillo.

1.1.1.06 Clima.

Portovelo tiene un agradable clima que oscila entre 18 - 29 grados centígrados.

1.1.2 Aspectos Históricos y Generalidades de Portovelo

1.1.2.01 Fecha de cantonización.

Es el 5 de agosto de 1.980.

1.1.2.02 Reseña Histórica.

Portovelo como asiento minero se remonta al año de 1549 cuando fue creado por los españoles como campamento para la explotación de las minas, estuvo poblado por aborígenes que se dedicaban a la extracción del oro del Río Amarillo y se tiene referencias que al sector se lo llamó Curipamba o Pampa de Oro.

Luego el centro poblado se ubicaría de manera definitiva en territorios de la zona alta, por razones climáticas - el clima era demasiado caluroso y propicio a la aparición de “terciarias” como reseña la Crónica escrita por el veedor del Rey de España que visitó esta región a principios del siglo XIX- y así fue fundada en 1595 con el nombre de “Villa de San Antonio del Cerro Rico de Zaruma”.

En 1896, la empresa transnacional de origen norteamericano, South American Development Company – SADCO, inicia sus operaciones mineras en el área, y crea lo que se llamó el Campamento Minero de Portovelo, un conjunto arquitectónico e industrial vanguardista, próspero y único en su género en el Ecuador y buena parte de América del Sur. La SADCO, por presiones políticas de signo nacionalista, cerró sus operaciones y abandonó Portovelo en 1950.

La minería, sin embargo, no decayó. Ese mismo año se crea la Compañía Industrial Minera Asociada-CIMA con capitales locales, y toma la posta minera de la SADCO, hasta los primeros años de la década del 70. Al cese de las actividades de la empresa CIMA, surge y cobra auge la llamada “minería artesanal” o “informal”, que persiste hasta la presente como la principal actividad económica del cantón, por toda esta trayectoria Portovelo es considerado como Primer Centro Minero del país.

1.1.2.03 Actividades Económicas.

Explotación minera, agrícola, ganadera, cafetalera, industrialización de la caña de azúcar.

1.1.2.04 Turismo.

Este no es un sitio para el turista tradicional, es para quienes admiran la belleza de la naturaleza y disfrutan mirando un rojo atardecer sobre las montañas, o se impresionan observando estrellas fugaces en el límpido firmamento. Oh, quizá para aquellos que se relajan con el canto de las aves y el interminable y misterioso ruido de los ríos. A Portovelo lo recorren varios ríos, pero dos son los preferidos por

el turista Luis y Pindo ambos poseen cristalinas aguas que corren con fuerza por el accidentado terreno, siempre dejan espacios para nadar y disfrutar de un hermoso día de campo.

Las minas de oro tienen su propio encanto, en Portovelo está la mina más grande de Sudamérica y tal vez del mundo. De aquí ha salido la mayor cantidad de oro de la región. Se la recorre en carretas que se utilizan para sacar las rocas que poseen el oro. Como un recuerdo de su visita a las minas de Portovelo, con seguridad, llevará piedras cristalizadas o cubiertas con soroche, algo muy parecido al oro cuando está adherido a las rocas.

Los manuscritos en piedra de Nudillo, la ciudad perdida de Jatun Pamba (Plan Grande) en Salatí y los recientes restos indígenas encontrados en El Guayabo y Ojeda son otro atractivo.

Cascada de Salatí.- Se encuentra ubicada en los límites de las parroquias Curtincapac y Salatí, es de fácil acceso, ya que se encuentra a 150 m de la vía La Tira que conduce a la parroquia Salatí. Su distancia desde el centro de la ciudad de Portovelo hasta la cascada es de 8 Km. en un recorrido de tan solo 20 minutos por la vía San José, río Luis y la Tira, su altura es de 9 metros, donde su agua es muy cristalina y abundante en temporada invernal, está cubierta de vegetación típica de la zona, es una fuente muy refrescante, ya que sus aguas provienen de las alturas de la montaña.

Criaderos de Tilapia. – Se encuentran en diferentes lugares de nuestro Cantón Portovelo; los cuales podemos visitar con facilidad e incluso en los diferentes balnearios de la localidad puede degustar del esquicito sabor de la Tilapia Asada. Se encuentra a una distancia de 10.3 Km. De Portovelo.

Vestigios de la Explotación Minera SADCO.- Época de construcción: La explotación minera intensiva en Portovelo se llevó a cabo a partir de 1880, año en el que llegó SADCO; la compañía que la explotaba. Dentro de los vestigios, podemos encontrar: el molino hidráulico, las maquinarias de la planta hidráulica, los aros guías en el río Amarillo. Se encuentra a una distancia de 2.3 Km. De Portovelo.

Río San Luis.- Extenso río de poca profundidad y de apacibles aguas. Debido a lo majestuoso de su paisaje, los visitantes suelen acampar bajo los árboles del

sector, ya que existen áreas que permiten hacerlo. Se aprecian árboles de mediano y gran tamaño, arbustos y rocas que acompañan las orillas del río. Su tamaño es de 10 a 12 metros de ancho. El color de sus aguas es verde oliva, con una temperatura de 18 ºC. La distancia desde Portovelo es de 11,9 Km.

Laguna de Suriguiña.- Se encuentra a una altura de 3787.s.n.m. Temperatura: 27,3º C - 28,4º C. El origen de la laguna es del río San Luis, a cuyo caudal se unen varias quebradas como la de Chepel, Trencilla, entre otras. Existe una leyenda que se cuenta cuando se la visita. Se dice que el en viernes santo se ha visto flotar una paila de oro en sus aguas la misma que se encuentra en la profundidad de la laguna. Quieres saber ven a visitarnos.

Petrograbados de Nudillo. – Se encuentra a una altura de: 1908 m.s.n.m. con una Temperatura de: 22,8º C – 26,5o C y su distancia de Portovelo es: 16,9 Km. Cuenta con un verdadero sitio de interés turístico y arqueológico, ubicados en la parte Este del cantón. Es una enorme piedra que sobrepasa los 50 metros de altura, cuya parte delantera termina en una gruta, donde se puede apreciar gran cantidad de Petrograbados, que representan a figuras zoomorfas como dantas, llamas, perros, lobos, zorros, culebras y otros; además de figuras antropomorfas; dos hombres muy estilizados que parecen defender y cuidar su rebaño. Este sitio es muy poblado de vegetación, pero hoy con la acción depredadora del hombre se ha convertido en un potrero. Tras la piedra existe una caverna de paredes y techo de piedra y en esta se pierde un camino.

Río Pindo. – Se encuentra a una Distancia de: 12,4 Km. De Portovelo con una Altura de: 553 m.s.n.m. con su Temperatura de: 27,3º C - 28,4º C. El río Pindo se encuentra rodeado de bosque seco tropical. El río se desliza serpenteante en su declive de bajada para unirse más adelante con otros ríos como el Amarillo. Además tiene una singular belleza paisajística natural que debería ser conservada como tal evitando el desarrollo de infraestructuras sofisticadas. Sus aguas cálidas que son la más grande atracción de la multitud de bañistas que nos visitan a diario.

Poza del Amor.- Altura: 1163 m.s.n.m. Temperatura: 21,1º C – 22,4º C. La fuente de la cuenca es proveniente de una quebrada. El agua es limpia, transparente e incolora, con una temperatura aproximada de 18º C. Se puede ver en el fondo de la poza la arena. Flora y fauna: Existe la presencia de matorrales, árboles y aves.

Descripción del paisaje: La cuenca se encuentra rodeada de colinas en las cuales existen cultivos agrícolas y vegetación natural. El agua que viene de la quebrada es la que abastece la poza.

Plan Grande. – Se encuentra a una Altura: 2060 m.s.n.m. con una Temperatura: 13,3º C - 14,4º C. Es un elemento singular, que ha sido superficialmente estudiado, se encuentra registrado como un conjunto importante dentro de la época aborigen. En el lugar se divisa gran cantidad de muros de piedras de más de 2 kilómetros de longitud, monumentos líticos, terrazas, tolas caminos, cubiertos casi en su totalidad por matorrales y potreros. Si se remueve ligeramente la capa vegetal se pueden observar fragmentos de vasijas cerámicas. Muestra relevante: un montículo con siete escalones de piedra. Reservorio de agua impermeabilizada (probable albarrada), circulo hecho de piedras cortadas y calzadas de piedras.

Destilación de Alambique.- Procedencia: La caña es de origen local. Calidad del producto: El volumen y consistencia del alcohol elaborado en el alambique es clave para que el producto sea un licor con aroma y cuerpo agradable. Proceso de elaboración: La elaboración se realizada en un trapiche a motor eléctrico donde se muele la caña que se produce en la misma zona. Luego, lo que se extrae se lo ubica en el horno hasta que hierva y luego se lo ubica en el alambique. Primero se fermenta el jugo entre dos y tres días, en el horno se hierve una hora. El alambique es utilizado únicamente dos días a la semana.

Cascada del Arco Iris. – La Distancia de: 8,9 Km. Con una Temperatura: 27,3º C - 28,4º C. Ubicación: Se encuentra ubicada en los límites de las parroquias Curtincápac y Salatí, es de fácil acceso, ya que se encuentra a 150 m de la vía La Tira que conduce a la parroquia Salatí. Su distancia desde el centro de la ciudad de Portovelo hasta la cascada es de 8 Km. en un recorrido de tan solo 20 minutos por la vía San José, río Luis y la Tira, su altura es de 9 m. donde su agua es muy cristalina y abundante en temporada invernal, está cubierta de vegetación típica de la zona, es una fuente muy refrescante, ya que sus aguas provienen de las alturas de la montaña. Esta cascada parece un tobogán a simple vista, rodeada de unos pequeños peñascos, en la parte inferior, se forma una hermosa laguna que es aprovechado por los turistas o visitantes para darse un chapuzón.

Vía Crucis de San José. – La distancia a Portovelo es de: 0,9 Km. Su Altura y morfología: El cerro del Vía crucis posee alrededor de 600 metros de altura, en su base 100 metros de ancho y en la cima presenta una punta obtusa. Descripción del paisaje: El cerro se encuentra cubierto de vegetación, y al llegar a la cima se puede observar la ciudad en todo su esplendor, ya que el cerro posee un mirador. Desde este también se puede divisar la entrada y salida de la ciudad hacia otras ciudades de la provincia.

Minería de Oro.- Área: La minería de Oro comenzó a ser explotada por los españoles desde la Colonia Tardía. Descripción del paisaje: La minería de la provincia de El Oro, se ha desarrollado mayormente en la zona de vida del bosque seco tropical, el mismo que al momento se encuentra muy intervenido presentando formaciones boscosas para la explotación del cuarzo se ha abierto una verdadera ciudad subterránea con calles verticales (piques) y horizontales (galerías), que tienen varios kilómetros de extensión.

La minería en nuestro Cantón representa la principal fuente de trabajo de los Portovelenses, de ahí su historia y el gran reconocimiento como “Portovelo Primer Centro Minero del País”.

Cascada del Ángel.- Tamaño: El sitio presenta dos caídas de agua de aproximadamente dos metros cada una, para luego formar un espejo de agua de pequeña dimensión. Calidad del agua: El agua encontrada tiene una coloración verde oliva, con una temperatura promedio de 17 al 20oC. Es una caída de agua con poca pendiente que se divide en dos y baja por una escarpada de rocas, para formar una poza de agua de pequeña longitud y poca profundidad. Alrededor de ella encontramos vegetación propia de la zona, rocas y piedras. Descripción de sus riberas: A las riberas de la cuenca de la cascada se observa vegetación como arbustos de gran tamaño, rocas y piedras.

Museo Magner Turner. – Se encuentra a una Distancia de: 0,3 Km. Portovelo con una Altura de: 672 m.s.n.m. con una Temperatura de: 27,3º C - 28,4º C. Entre la Gran Variedad de sus colecciones al interior: Arqueología: piedra, cerámica, metal, concha. Histórica: Armas y objetos coloniales y republicanos relacionados a la minería. Paleontología.- Fósiles marinos y terrestres, madera petrificada del Ecuador y el mundo. Numismática: Monedas y billetes de todo el mundo. Filatelia: Estampillas de todo el mundo. Minerales, geología y espeleología.

Pureza de colección: las colecciones de objetos en su mayoría parecen ser originales, permanecen bajo el cuidado de su dueño. Como parte del proyecto está en parte construido el socavón de una mina y se está recuperando un camino de piedra construido en la época de la South American Milenium. El conocimiento en geología y minerales del Sr. Magner Turner ha permitido la recopilación sistemática y ordenada de los elementos expuestos en el Museo.

Aguas Termales. – Se encuentra a una distancia de: 3 Km. de Portovelo; Origen: El agua caliente de este atractivo es de origen Volcánico. Calidad del agua: El agua alcanza una temperatura de 70° C, incolora y transparente, con presencia de azufre y otros minerales, los cuales la dotan de un olor característico. Propiedad de las aguas: Según afirman, estas aguas termales son medicinales, pues alivian males relacionados al sistema óseo, como reumas, artritis, bursitis, y males de la piel. Descripción del paisaje: Esta vertiente de agua caliente emana de la tierra formando dos pequeños reservorios a un costado del río Amarillo, en el sitio Virgen del Cisne, al norte de Portovelo.

El perímetro circular de uno de ellos ha sido demarcado con piedras a su alrededor, mientras el otro está contenido por unas paredes de cemento, ha manera de una pequeña piscina de 2 x 1 m. A un costado del ingreso existe un espacio dedicado a servicios de alimentación, los cuales funcionan los fines de semana y feriados. Junto al cerramiento del lugar se observa un puente que une esta orilla del río con la opuesta, junto a la cual discurre la carretera.

1.1.2.05 Gastronomía.

El tigrillo un plato típico de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo. Preparado con plátano cocido y molido que se lo mezcla con huevo y queso, se lo sirve caliente acompañado de café filtrado.

El repe es una sopa hecha de guineo verde, papa, leche y queso, cuando el guineo y la papa están suaves se procede a batir bien hasta obtener una deliciosa crema, para finalizar se le agrega culantro picado.

Las empanadas de verde, se cocina el plátano y se muele hasta conseguir una masa manejable, luego se lo extiende sobre una superficie plana se coloca un poco de queso en el centro o si desea lo puede hacer con carne molida y se forma la empanada, luego freír que el aceite esté bien caliente, se sirve con café caliente.

1.1.2.06 Costumbres y Tradiciones.

En el mes de abril se realizan procesiones católicas recordando la crucifixión de Cristo. En el mes de julio y agosto igualmente sucede, cuando las imágenes de las vírgenes del Consuelo y Fátima recorren las calles de la urbe.

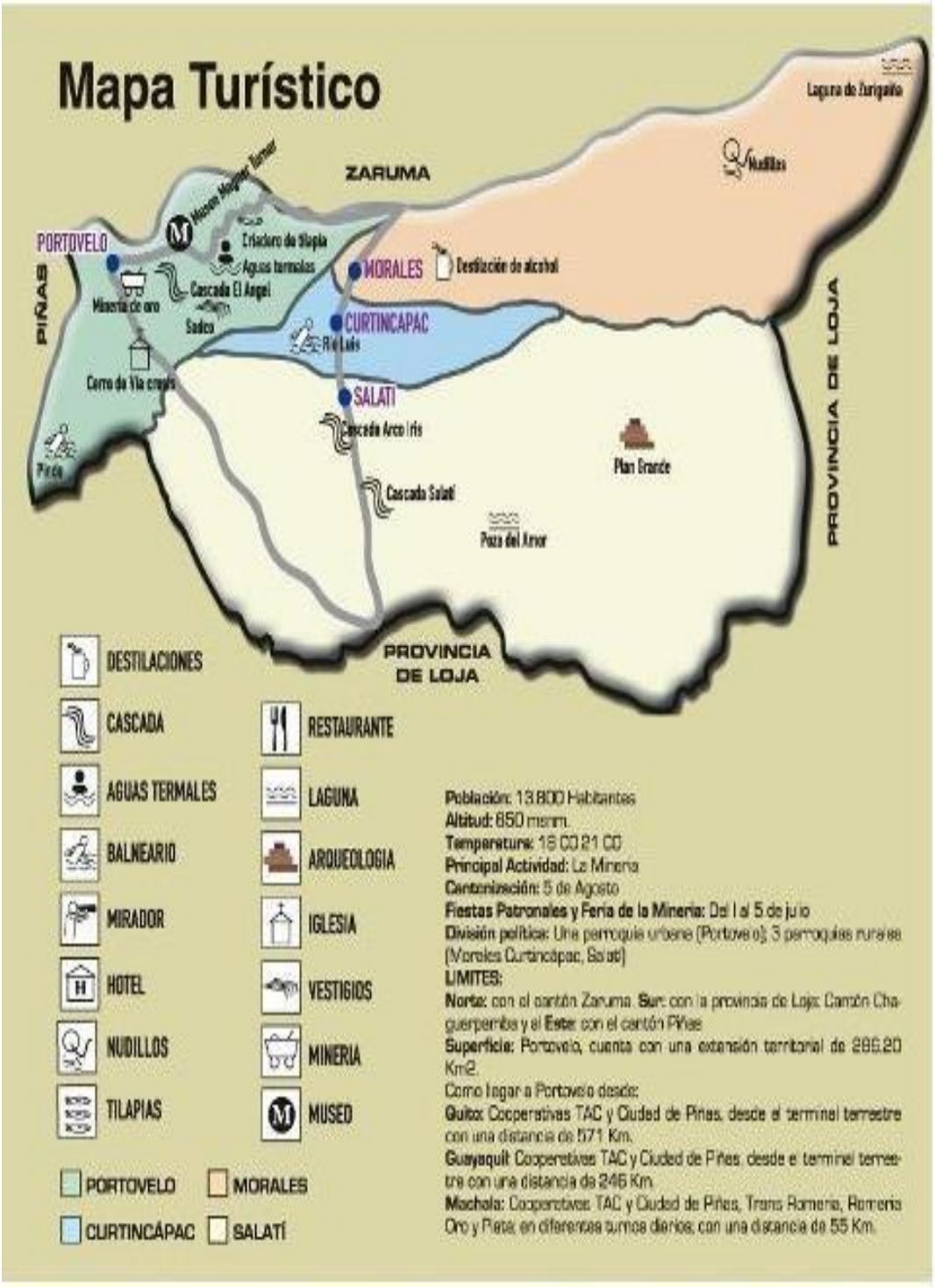
En agosto Portovelo es el punto de encuentro para miles de peregrinos que desde aquí inician una caminata de 15 horas hasta el Santuario de El Cisne, en la provincia de Loja.

1.1.2.07 Principales Eventos Festivos.

Las fiesta más Importantes: Cantonización de Portovelo: 5 de agosto; Feria Nacional de la Minería: 4 de Julio.

1.1.2.08 Sitios de la Ciudad.

El siguiente mapa se muestra los principales sitios turísticos existentes en el Cantón Portovelo:



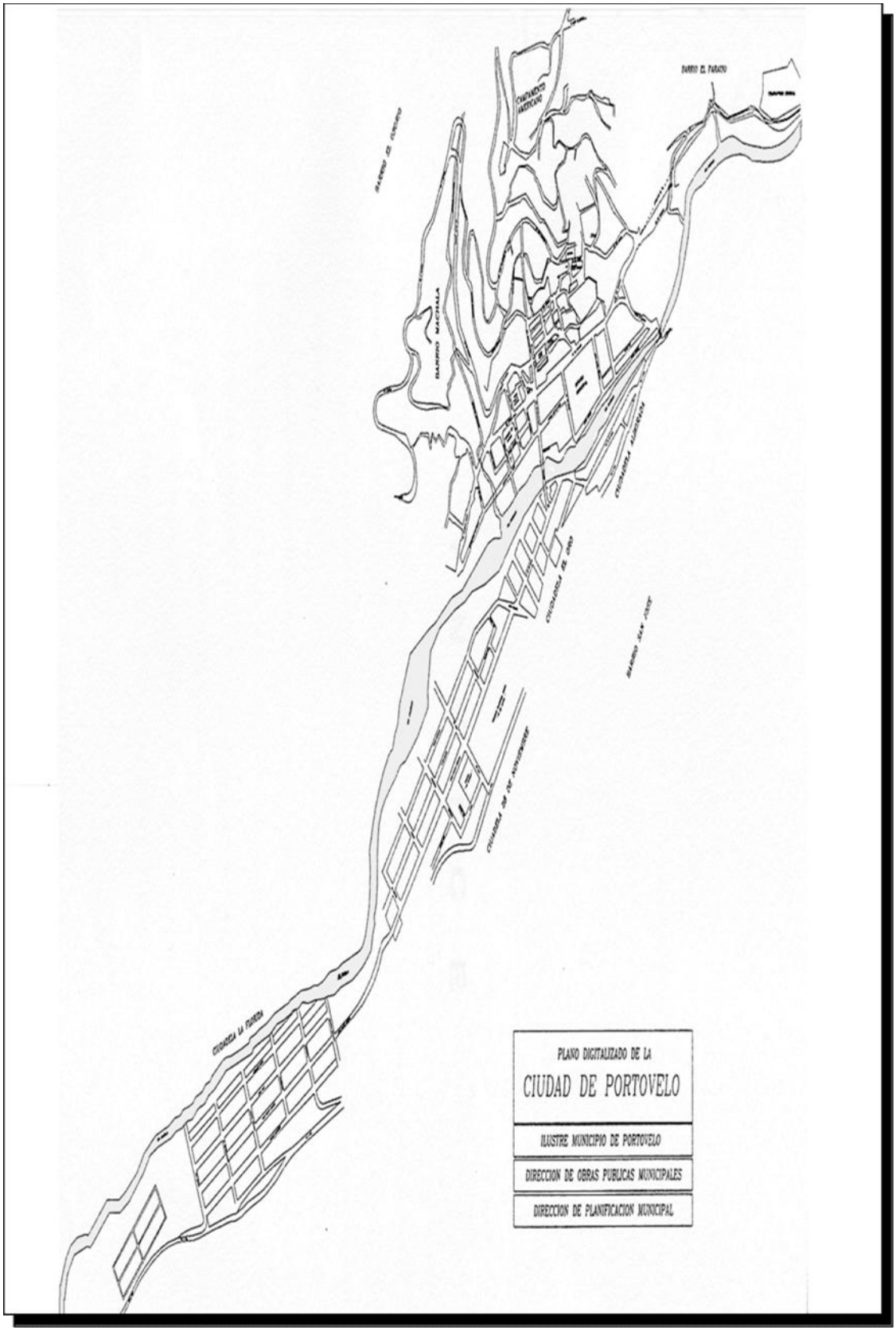
FUENTE: Municipio del Cantón Portovelo-Prof. Historiador Víctor Muñoz Dávila

1.1.2.09 Vías de Acceso.

VIAS DE ACCESO A PORTOVELO			
Vías	Distancia en kilómetros	Tiempo en minutos	Tipo de Vía
Portovelo - Piñas	13	20	Primer orden
Portovelo - Zaruma	9	15	Primer orden
Portovelo - Machala	99	120	Primer orden
Portovelo - Atahualpa	26	45	Primer orden
Portovelo – Morales (Por "La Lima")	12	25	Segundo orden
Portovelo – Morales (Vía Lourdes-Morales)	16	35	Segundo orden
Portovelo – Curtincapac (Por "La Lima)	10	25	Segundo orden
Portovelo – Curtincapac (Vía Lourdes-Morales –Curtincapac)	18	40	Segundo orden
Portovelo – Salati (Por "La Tira")	14	45	Segundo orden
Portovelo – Salati (Vía Lourdes-Morales-Curtincapac-Salati)	20	90	Segundo orden
Portovelo – Loja	120	240	Primer orden

FUENTE: Municipio Portovelo- Prof. Historiador Víctor Muñoz Dávila
ELABORADO: Dr. Carlos Espinosa

1.1.2.10 Mapa Catastral del Cantón Portovelo.



1.1.3 Dinámica Poblacional

1.1.3.01 Densidad Poblacional.

Portovelo cuenta con una población aproximada de 12.200 habitantes, de acuerdo al último censo del 2010; de donde 6325 corresponde a hombres y 5875 mujeres.

En cuanto a la tasa migratoria de la ciudad de Portovelo tenemos datos del año 2010 según el INEC, que nos detallan la emigración de 254 personas, de las cuales 150 son masculinas y 104 femeninas. Las causas de migración tenemos:

- Oportunidades de trabajo.
- Vivienda.
- Mejora del Estilo de vida.

Análisis de la Demanda

Población:

Población del territorio: 12.200

Población beneficiaria del IESS:

▪ Afiliados activos	5835
▪ Voluntarios	120
▪ Jubilados	500
▪ Montepío	150
▪ Hijos menores de 18 años	1.200
▪ Cónyuges	0
▪ Seguro Social Campesino	195
TOTAL	**8.000**

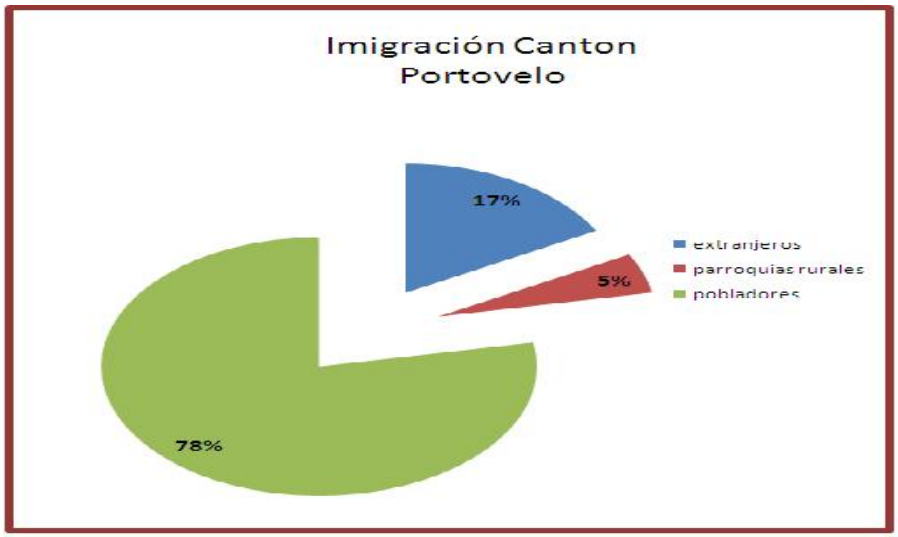
FUENTE: Estadísticas U.A.A. I.E.E.S. Portovelo

La Emigración:

De los pobladores del cantón se produce hacia la cabecera cantonal de la provincia (Machala) u otras ciudades principales del país (Guayaquil, Quito, Cuenca).

La Inmigración:

Existe un aumento en la presencia de extranjeros (chilenos, peruanos, colombianos) debido a la actividad minera. Así como de otros cantones y provincias del país.



Densidad poblacional de 52,41 habitantes/km2.

1.1.3.02 Indicadores Demográficos 2011.

Según los datos proporcionados por el Ministerio de Salud Pública (MSP) tenemos:

TASA DE NATALIDAD 2011

Nº total de nacidos vivos en Portovelo (40) / Población total MSP (10477) X 1000 = 3,81(4)/1000 habitantes.

TASA DE MORTALIDAD AÑO 2011

$$\frac{\text{Nº total de defunciones ocurridas en Portovelo (39)}}{\text{Población total MSP (10477)}} \times 1000 = 3.72\ (3)/1000\ \text{habitantes.}$$

TASA DE MORTALIDAD MATERNA

No se reportaron casos de mortalidad materna durante el año 2011

TASA DE MORTALIDAD INFANTIL 2011

$$\frac{\text{Nº total de muertes infantiles en el cantón Portovelo (2)}}{\text{Población total MSP (10477)}} \times 1000 = 0{,}19/1000\ \text{habitantes.}$$

1.1.3.03 Indicadores de Morbilidad 2011

En el siguiente recuadro se presenta un resumen de las causas principales, según las estadísticas de Cobertura de la U.A.A. IESS de Portovelo:

UNIDAD DE ATENCION AMBULATORIA DE PORTOVELO

Principales Causas de Morbilidad General-Año 2011

(Egresos Hospitalarios - Lista Detallada CIE-10)

ORDEN	CIE-10	CAUSAS	NÚMERO	TASA	%
1	I10	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	1236	14.54	1,454.12
2	J02	FARINGITIS AGUDA	960	11.29	1,129.41
3	J00	RINOFARINGITIS AGUDA [RESFRIADO COMUN]	575	6.76	676.47
4	K021	CARIES DE LA DENTINA	491	5.78	577.65
5	K051	GINGIVITIS CRONICA	415	4.88	488.24
6	B82	PARASITOSIS INTESTINALES, SIN OTRA ESPECIFICACION	379	4.46	445.88
7	E75	TRASTORNOS DEL METABOLISMO DE LOS ESFINGOLIPIDOS Y OTROS TRASTORNOS POR ALMACENA	355	4.18	417.65
8	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	330	3.88	388.24
9	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	296	3.48	348.24
10	E11	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE	255	3.00	300.00
11	A09	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	230	2.71	270.59
12	Z10	CONTROL GENERAL DE SALUD DE RUTINA DE SUBPOBLACIONES DEFINIDAS	206	2.42	242.35
13	M792	NEURALGIA Y NEURITIS, NO ESPECIFICADAS	188	2.21	221.18
14	Z001	CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NIÑO	169	1.99	198.82
15	Z012	EXAMEN ODONTOLOGICO	159	1.87	187.06
16	D50	ANEMIAS POR DEFICIENCIA DE HIERRO	148	1.74	174.12
17	Z017	EXAMEN DE LABORATORIO	139	1.64	163.53
18	J030	AMIGDALITIS ESTREPTOCOCICA	131	1.54	154.12
19	J20	BRONQUITIS AGUDA	126	1.48	148.24
20	E780	HIPERCOLESTEROLEMIA PURA	121	1.42	142.35

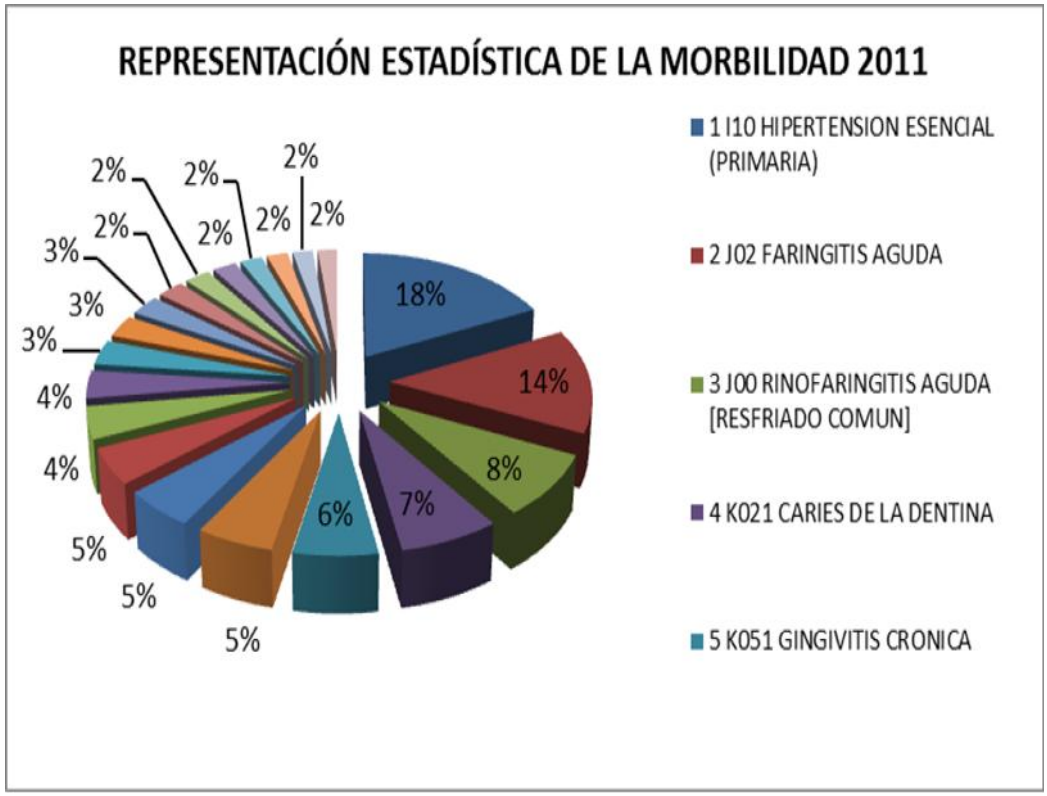
FUENTE: Estadísticas de la U.A.A. Portovelo

MORBILIDAD DE EMERGENCIAS

En la Unidad y en otros centros tanto públicos como privados del Cantón Portovelo, se atienden aproximadamente unas 30 a 35 emergencias por día, siendo sus principales causas:

5 primeras causas de emergencias

1. Accidentes en la mina (Minería)
2. Accidentes de tránsito
3. Intoxicación por gases y químicos (Minería)
4. Politraumatismo en niños
5. Enfermedades varias (alergias, asma, insuficiencia cardiorrespiratoria, IAM)



1.2 MARCO INSTITUCIONAL DE LA U.A.A. PORTOVELO

1.2.1 Características Geofísicas de la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo

1.2.1.01 Datos Generales.

SUBDIRECCIÓN O JEFATURA SGSIF:
JEFATURA PROVINCIAL DE EL ORO.

NOMBRE DE LA UNIDAD:
UNIDAD DE ATENCION AMBULATORIA PORTOVELO.

PROVINCIA:
EL ORO.

CANTÓN:
PORTOVELO.

PARROQUIA:
PORTOVELO.

BARRIO:
CIUDADE LA CIMA.

DIRECCIÓN:

ANTONIO JOSÉ DE SUCRE S/N Y ROSA VIVAR.

INFRAESTRUCTURA FÍSICA:

ALQUILADA

TELÉFONOS:

072949184 – 072949890.

FAX:

072949890.

E-MAIL (CORREO ELECTRÓNICO UNIDAD):

uaaportovelo@iess.gob.ec

DIRECTOR TÉCNICO:

DR. CARLOS ESPINOSA MACAS

TIPO DE UNIDAD:	**UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE PORTOVELO**				
Servicio:	**AMBULATORIO**				
Límites de la Unidad Operativa: GEOREFERENCIA	**Norte:**	CALLE TOMAS CARRION			
	Sur:	CALLE ANTONIO JOSE DE SUCRE			
	Este:	CALLE ROSA VIVAR			
	Oeste:	IGLESIA DE FATIMA			
Población asignada (en número de habitantes):	2.943				
Población de influencia (parroquias o barrios que estén fuera de los limites asignados, describir de la manera mas exacta los lugares)	Norte BARRIO EL FAIQUE	Sur EL PINDO	Este EL CISNE	Oeste LAS CALERAS	
Horario de atención de la unidad: (marcar con una x)	08H00 A 18H30				
Días laborables:	258				

1

.2.1.02 Talento Humano.

RECURSOS HUMANOS	NOMBRAMIENTO	CONTRATOS	VACANTES
DR. CARLOS ESPINOSA MACAS **DIRECTOR TÉCNICO**	SI		
DR. MARLON GONZALEZ **MÉDICO FAMILIAR**		SI	
DRA. SONIA MORALES **MÉDICO GENERAL**			SI
DR. RUFO AGUIRRE **ODONTÓLOGO**			SI
DRA. YULISSA AGUILAR **CONTADORA**	SI		
SRA. ROCÍO CASTILLO **OFICINISTA**	SI		
SRA. JUDITH ZAMBRANO **AUXILIAR DE ENFERMERIA**	SI		
SRA. FANNY AGUILAR **AUXILIAR DE SERVICIOS**	SI		
TEC. COSME PELÁEZ **LABORATORISTA**			SI
SRA. KARINA REYES **AUXILIAR DE FARMACIA**		SI	

FUENTE: Estadísticas UAA IEES Portovelo

1.2.1.03 Información Financiera.

AÑO	MONTO GASTO CORRIENTE		MONTO GASTO DE INVERSIÓN	
	APROBADO	EJECUTADO	APROBADO	EJECUTADO
2007	164,339.72	38,619.61	83,385.98	9,154.85
2008	171,833.00	63,521.01	160,075.00	1,410.00
2009	354,112.00	208,775.54	100,010.00	0.00
2010	398,892.00	312,562.96	129,200.00	83,843.23
2011	476,790.00	436,976.99	14,954.20	5,212.56
2012	372,588.00	341,945.00	000,000.00	341,945.00

FUENTE: Estadísticas UAA IEES Portovelo.

1.2.1.04 Infraestructura y Equipamiento

Infraestructura:

Área total del terreno = 300m2

Área de construcción = 220m2

Antigüedad = 25 años

Material predominante = concreto

Valor monetario estimado = $ 50.000

Instalaciones:

a. Eléctricas:

- Año de instalación: 1.995
- Periodo de mantenimiento: NO

b. Sanitarias:

- Año de instalación: 1995
- Periodo de mantenimiento: CADA 2 AÑOS

c. Telefónicas:

- Año de instalación: 1995
- Periodo de mantenimiento: CADA AÑO

d. Cableado estructural:

- Año de instalación: 2004
- Periodo de mantenimiento: NO
- Características mínimas del cableado estructurado: cableado estructurado horizontal norma Ansi/Eia/Tia 568B.
- Cableado estructurado eléctrico: cable concéntrico de 3 hilos.

Equipamiento:

EQUIPOS BIOMÉDICOS

Equipo	Cant.	Estado de funcionamiento	Marca	Año de compra	Valor de compra
Equipo completo de odontología	1	Bueno	Olsen	2006	6,626.32
Cavitron	1	Bueno	Biosonic	2006	923.42
Lámpara de fotocurado	1	Bueno	Bluephase	2006	524.82
Espectofotómetro digital	1	Bueno	Biosystems	2006	6,200.46
Estetoscopios	2	Bueno	Riester	2006	50.00
Set de diagnóstico de pared	1	Bueno		2006	1,461.54
Electrocardiógrafo de 3 canales	1	Bueno	General electric	2006	2,495.00
Esterilizador al seco	1	Bueno	Memmert	2005	1,425.00
Centrifuga	1	Bueno	Fanem	2005	1,714.28
Centrifuga de mesa	1	Bueno	Hettich	2008	1,439.20
Contador de células de 8 dígitos	1	Bueno	K gemmy	2008	154.56
Esterilizador snb 300	1	Bueno	Memmert	2008	1,528.80
Negatoscopio 2 paneles	1	Bueno	varios	2008	174.72
Estetoscopios dúplex	1	Bueno	Riester	2008	45.92
Pieza de mano de turbina	1	Bueno	Panamax	2008	165.00
Micromotor	1	Bueno	Lynx	2008	165.00
Cavitron neumático	1	Bueno	mti	2008	220.00
Lámpara litec	1	Bueno	Dentameric	2008	550.00
Tensiómetro de pedestal	2	Bueno	Riester	2006	353.00
Agitador de pipetas	1	Bueno	K gemmy	2006	138.00
Microscopio binocular	1	Bueno	Olympus	2006	1,685.00
Tensiómetro de mesa	1	Bueno	Riester	2007	92.50
Glucómetro	1	Bueno	roc	2008	77.00
Balanza con tallímetro	1	Bueno	Healt o meter	2007	176.00

FUENTE: U.A.A. IEES Portovelo

EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS

Equipo	Cant.	Estado de Funcionamiento	Marca	Año de compra	Valor de compra
Aire acondicionado	1	Bueno	Samsung	2005	482.14
Televisor 29 pulgadas	1	Bueno	LG	2006	482.14
Ventiladores de pedestal	3	Bueno	Patton	2005	77.67
Refrigeradora	1	Bueno	Electrolux	2005	383.93
Refrigeradora	1	Bueno	Electrolux	2007	375.00
Central telefónica	1	Bueno	Panasonic	2005	859.55
Computadores	4	Bueno	hp	2005	4,160.00
Impresora fx 2190	1	Bueno	Epson	2005	510.00
Impresora fx 890	1	Bueno	Epson	2005	360.00
Copiadora	1	Bueno	Xerox	2008	2,684.00
Computador portátil	1	Bueno	HP	2007	1,763.20

FUENTE: UAA IEES Portovelo

1.2.1.05 Funciones de la Unidad Médica

- Atención médica
- Electrocardiografía
- Atención odontológica
- Laboratorio clínico
- Enfermería
- Farmacia
- Facturación de los servicios
- Elaboración de la estadística de la unidad
- Ejecución del presupuesto asignado
- Control y supervisión de los planes y programas
- Programa de fomento y protección

SERVICIOS ACTUALES	Horario de Atención		
	Mañana	Tarde	Noche
CONSULTA EXTERNA	X	X	
ODONTOLOGÍA	X	X	
LABORATORIO	X	X	
FARMACIA	X	X	
ENFERMERÍA	X	X	
CONTABILIDAD	X	X	
ESTADÍSTICA	X	X	

1.2.1.06 Sistema de Control de Procesos.

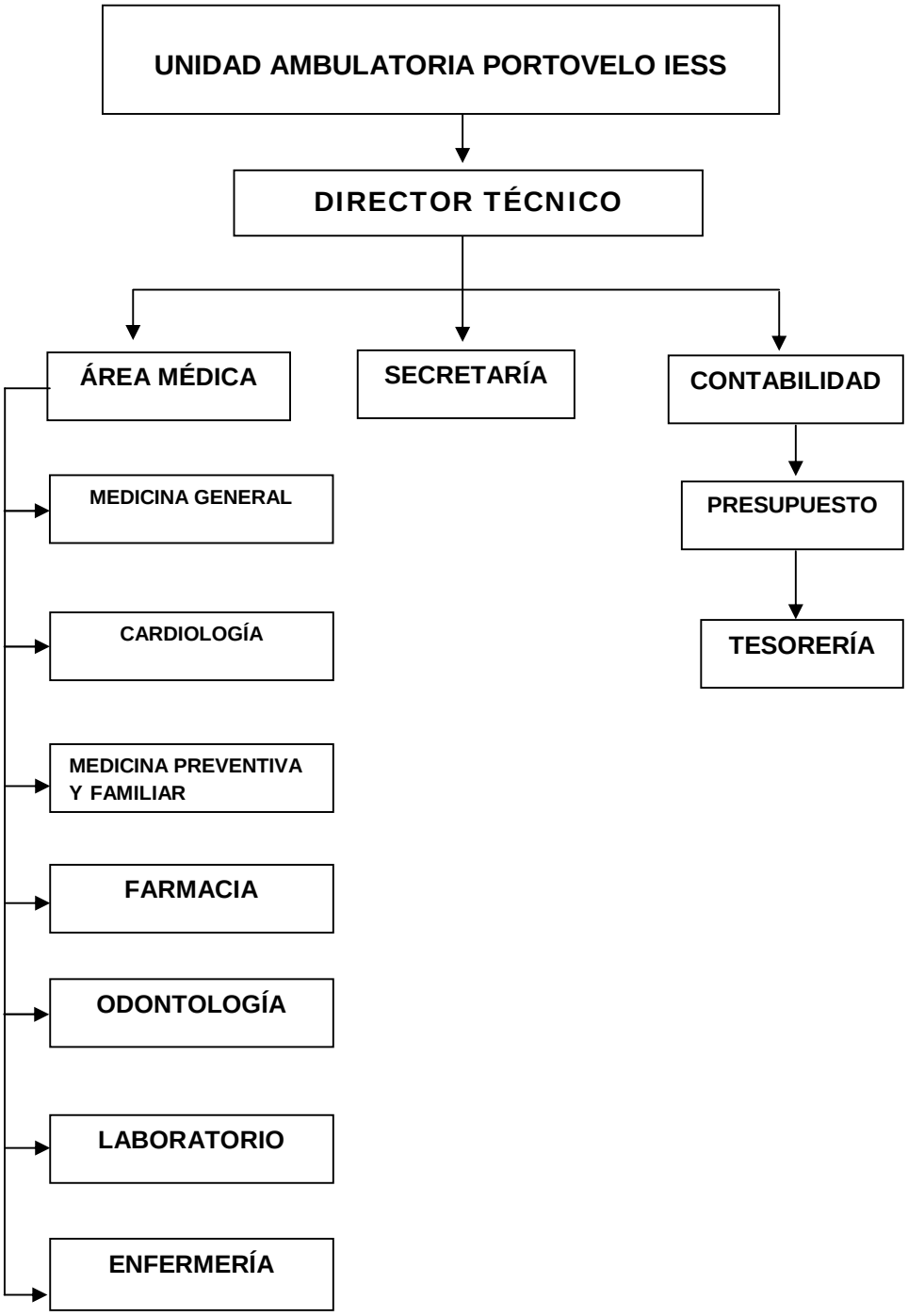
INDICADORES DE PRODUCCIÓN, RENDIMIENTO Y CALIDAD

INDICADORES DE PRODUCCION	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total de atenciones en consulta externa	4.432	4.713	5.265	6.390	10.584	12.508
Primeras atenciones consulta externa	635	733	785	5.176	7.796	9.212
Subsecuentes de consulta externa	1.220	1.461	1.451	1.214	2.360	3.296
Concentración de consultas	1.3	1.4	1.38	1.23	1.29	1.52
Recetas por consulta	1.9	1.85	2.07	2.21	2.04	2.41
Exámenes de laboratorio por consulta						
Exámenes de imagen por consulta						
Emergencia por consulta						
Nº de recetas atendidas	8.474	8.713	11.030	13.051	22.166	25.144
Egresos por consulta						
INDICADORES DE RENDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA						
Promedio de consultas por hora y por especialidad	4.2	4.4	4.21	4.80	4.15	4.90
Promedio de horas trabajada médico día	519.28	538.95	625.90	3.96	5.04	5.96
No de placas por examen						
Exámenes por día laborado	1	2	8.45	11.60	26.50	32.2
INDICADORES DE RENDIMIENTO SI HOSPITAL						
Rendimiento cama						
Grado de cama o giro cama						
Días estancia						
Intervalo de sustitución						
Total de camas hospitalaria						
Total Días – paciente						
Total egresos						
INDICADORES DE EFICIENCIA						
Gastos hospitalarios total/ total de días paciente						
Gastos de emergencia/total de emergencia						
Gastos de laboratorio/No de exámenes						
Productividad de quirófanos y por especialidad						
Facturación/costos	**0.311**	**0.318**	**0.35**	**0.38**	**0.80**	**0.87**
INDICADORES DE CALIDAD						
Satisfacción de usuarios en consulta						
Satisfacción de usuarios en emergencia						
Satisfacción de usuarios en hospitalización						
Total de compensación de gastos médicos x evento						
Índice de cesáreas						
Índice de infecciones nosocomiales						
Mortalidad mayor de 48 horas						

FUENTE: Estadísticas UAA IEES Portovelo

1.2.1.07 Estructura Orgánico Funcional

El funcionamiento esta dado actualmente por la RESOLUCIÓN 056.



FUENTE: U. A. A. IESS Portovelo

1.2.1.08 Políticas de la Institución.

La Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo es una unidad de salud con capacidad resolutiva grado I, encargada de la salud de la población afiliada del cantón Portovelo, como también de toda la población del altiplano orense y zonas periféricas. Para cumplimiento de sus funciones a nivel de su jurisdicción, ha desplegado su trabajo de salud, responsabilizando a sus profesionales que laboran en cada uno de sus procesos de los pacientes que son atendidos en cada uno de ellos. De igual manera la coordinación de cada departamento es constante.

Mantiene su papel de directriz en Salud a nivel cantonal, con sus acciones, fortalece su rol, tratando de implementar el modelo de atención que satisfaga las necesidades de los usuarios externos a través de la promoción, prevención, capacitación, recuperación y rehabilitación de la salud.

Se pretende alcanzar un modelo integral, que es la razón de ser de las Instituciones del sector público, mediante los procesos con los cuales se garantiza la salud de los individuos, familia y sociedad.

Otra estrategia es la coordinación con otras instituciones como la Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, Municipio, Organismos públicos y privados para la atención oportuna y rápida de los pacientes.

Las políticas de nuestra unidad de salud como toda institución de salud pública, están trazadas en la modernización, el uso racional y eficiente del gasto público, la descentralización, fortalecimiento institucional, manejo adecuado de proyectos y programas, intersectorialidad.

En nuestra institución se efectúan acciones con tendencia hacia lo curativo, estamos iniciando de forma incipiente la salud comunitaria y de prevención. Como lo ha estipulado el Estado por medio del Ministerio de Salud Pública, se da prioridad al uso de medicina genérica.

1.2.1.09 La Misión de la Institución.

Unidad operativa de primer nivel encargada de actividades de fomento, prevención, promoción y recuperación de la salud de la población afiliada, Promueve acciones básicas de saneamiento ambiental y actividades de participación comunitaria, institución científica e investigativa que cumple con las normas y programas del IESS para su nivel. Su relación de dependencia y el envió de información es con la Jefatura Provincial IESS de El Oro.

1.2.1.10 Visión de la Institución.

En el 2015 nuestra unidad representando al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una institución líder en el servicio de salud de la población, promotora del desarrollo social y económico de la parte alta de la provincia de El Oro, brindando a los usuarios una atención eficiente, integral, oportuna y efectiva contando con personal altamente calificado y equipos con tecnología de punta; dando atención primaria y de emergencia y brindando programas de fomento y protección.

Es financiada equitativamente por el IESS, y la autogestión brindada por las autoridades locales, su organización es bien estructurada, descentralizada, eficiente y eficaz adaptada a las necesidades reales de la población.

El talento humano es muy distinguido, se capacitan de forma continua, trabajan en equipo, brindan atención eficiente con calidad y calidez, y su grado de satisfacción y compromiso son notorios. Es considerada como proveedor de calidad de Atención en Salud.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

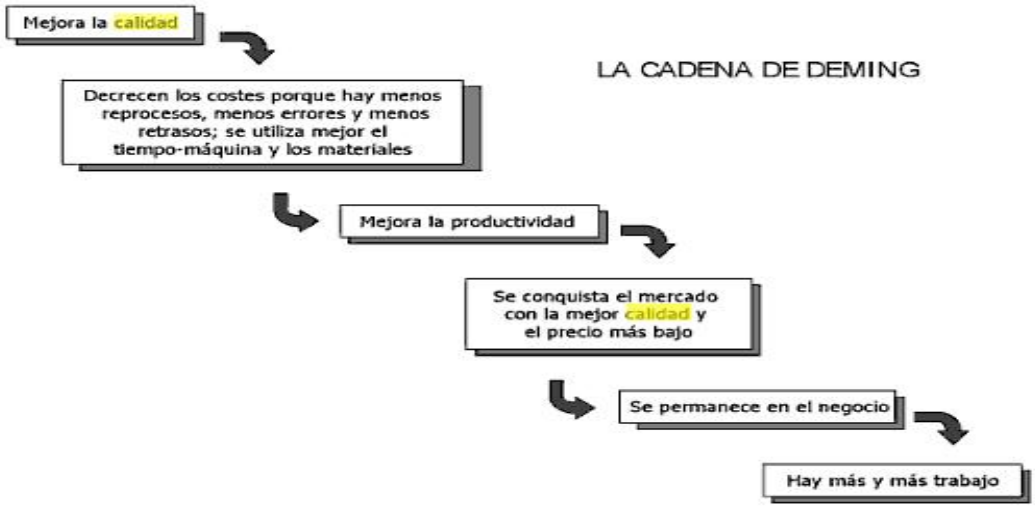
1.3.1 La Calidad

1.3.1.01 Definición.

“Etimológicamente, el termino calidad procede del latín QUALITAS-ATIS, definido por el diccionario de la Real Academia Española como la propiedad o

conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Esta es la idea que la mayoría de los individuos tienen en la mente al utilizar la palabra calidad. Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio), pero independientemente de los procesos que se han llevado a cabo, la filosofía de la calidad de Deming: sostenía que la transformación (hacia la calidad) sólo puede realizarla el hombre, no el hardware (ordenadores, aparatos, automatización, nueva maquinaria). Una empresa no puede comprar el camino hacia la calidad. (Ver grafico).” (Miranda, F. Chamorro A. & Rubio, S. 2007)



Cabe indicar que la calidad la define el buen trato humano hacia el usuario, esa calidez que brinda el profesional de salud al paciente, el interés personal de adentrarse en las enfermedades que aquejan al ser humano con el fin de ayudarle a encontrar una solución a sus dolencias mediante el conocimiento científico adquirido con el fin de satisfacer sus necesidades reales.

1.3.1.02 Características y Aspectos Importantes.

Los primeros vestigios de la preocupación del ser humano por la calidad se remontan a la antigua babilonia. Así queda constancia en el código Hammurabi (1752 AC) que si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte.

Los fenicios tenían como practica habitual cortar la mano a los que reiteradamente hacían productos defectuosos.

Una característica dominante desde mediados del pasado siglo, y bastante notoria en lo que va corrido de la actual, es el esfuerzo notable de empresas de toda clase para lograr la calidad en productos y servicios, como un imperativo para no sucumbir ante el peso y fuerza de la competencia, de una parte y por otra ante la necesidad y exigencia cada vez mayores de los usuarios. Estos últimos seleccionan lo más conveniente para sus características intrínsecas y extrínsecas, pero sobre todo por el beneficio comparativo que logran frente a productos o servicios similares.

"La calidad de la empresa es el resultado de su planeación estratégica, de la ingeniería de procesos del mejoramiento continuo y progresivo en todos los aspectos, del exigente control y las auditorias interna y externa. La auditoria interna es una disciplina que cumplida estrictamente da seguridad a la empresa. La auditoria externa, como un compromiso imparcial de la empresa para ser revisar los procesos por parte de profesionales que no pertenecen a su planta física, brinda extraordinaria confianza a los usuarios.

En la actualidad las organizaciones, empresas o industrias imponen como un ejercicio puntual el mejoramiento continuo de la calidad, como la mejor estrategia para prevenir fallas y si se presentan, corregirlas oportunamente con una disciplina de cabal cumplimiento." (Malangón, L., Galán, M. Pontón L. 2006).

Las unidades de salud deben tener planes estratégicos para cumplir sus programas locales alineados a los programas nacionales, al igual que los profesionales de salud tienen que ser evaluados no solo por su cantidad de producción realizada a diario, mensualmente, sino también en la calidad, calidez y buen trato al usuario.

"Se puede decir que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad: es la capacidad que tiene el ser humano para hacer bien las cosas. De acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000, el termino calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple

con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.

Las características y requisitos de la calidad: Cuando se diseñan y se desarrollan los productos o servicios se les asigna una serie de funciones o características que hacen que sea útil para cubrir las necesidades de los usuarios. Estas características suelen ser de tipo técnico cuando nos referimos exclusivamente a productos y de carácter humano cuando es un servicio. Aunque hoy en día no se entiende la entrega de un producto sin el valor añadido de un buen servicio (ver tabla)." (Armendáriz J. 2010).

Ejemplos de caracteristicas de calidad			
PRODUCTO		SERVICIO	
Aparicencia	Gusto	Credibilidad	Puntualidad
Belleza	Estilo	Efectividad	Cortesia
Peso	Dimensiones	Flexibilidad	Rapidez
Transportabilidad	Durabilidad	Honestidad	Competencia

"El mejoramiento de la calidad representa el compromiso permanente de la empresa y no se puede lograr sin la participación decidida de toda la gente. Pero la participación no llega por generación espontanea sino como resultado de un proceso de motivación y organización. La gente participa en los equipos para mejora de la calidad y en los llamados círculos de la calidad.

Los primeros representan un costo presupuestal, por lo mismo son una división de asiento permanente dentro de la empresa.

Los segundos están conformados por personas calificadas de las diferentes secciones que estudian los detalles del proceso, evalúan los procedimientos y los resultados, formulan recomendaciones y proponen modificaciones en las estrategias; estos círculos de calidad integrados por la gente motivada, compenetrada de la importancia de la calidad como una forma de asegurar la supervivencia de su propia empresa, se siente estimulada con los resultados de su participación y se convierte en el verdadero motor de la organización.

La actividad de estos círculos de calidad es menos costosa en términos económicos que los equipos fijos de calidad. Para una empresa de salud los círculos de calidad establecidos con funcionamiento regular y adecuadamente liderados se convierten en el factor de la mayor importancia para el mejoramiento de la calidad.

El trabajo de Joiner que resumió la filosofía de Deming sobre calidad participativa, sintetizó en los siguientes puntos su pensamiento respecto al mejoramiento continuo: La calidad es una mejora continua que nunca termina. Para lograrla, debe respetarse "una obsesión por la calidad: de productos y servicios, de procesos y actividades, de rendimientos de motivación por el trabajo". La calidad se determina por las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos.

"La calidad se obtiene mediante mejores procesos y actividades y no por inspección. Las gentes reunidas en un solo equipo, todas buscan mejoras, todas ganan por la mejora, todas están entrenadas para la calidad, todas están entrenadas para su trabajo". (Malagon, Galán M & Pontón L. 2006).

El mejoramiento de la calidad permite el equilibrio progresivo de instituciones que pudieron nacer débiles, por fuerza de las circunstancias, pero ingresaron oportunamente en la meta de lograr la satisfacción del usuario y ante la necesidad de sobrevivir en una actividad cada vez mas competida, impusieron su voluntad de superación, conformaron un equipo humano motivado hacia la calidad y en esfuerzo constante han superado todas las dificultades, han corregido errores del pasado y con resultados positivos han recuperado la confianza del usuario.

Un servicio de calidad depende además de un buen trabajo en equipo, el uso de metodologías necesarias para verificar los errores cometidos a nivel individual y a nivel colectivo, de esta manera irlos corrigiendo constantemente y de forma permanente para brindar un producto acorde a las necesidades del usuario.

La Calidad de la Atención en Salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud se define como: la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Esta definición contiene varios elementos que se deben analizar:

• Introduce el concepto básico de la calidad entendida como una relación entre beneficios, riesgos y costos, lo cual significa que la definición de la calidad debe estar basada en el conocimiento de la evidencia científica y en el establecimiento de una relación entre estos aspectos; pues la calidad no puede ser ajena a la eficacia, la efectividad y la eficiencia.

• Se concede una gran importancia a la accesibilidad y la equidad como condiciones complementarias entre sí, e indispensables para contribuir al logro de resultados deseables en salud. En efecto, el primer reto en materia de calidad de un servicio, en cualquier sector de la economía, consiste en garantizar el acceso a la población usuaria.

Adicionalmente, en la medida en que el acceso se restrinja a cualquier grupo humano de esa población, los resultados diferenciales serán una prueba de la inequidad de dichos servicios. En este contexto, resulta de singular importancia la acción coordinada entre las EPS, las IPS y las Entidades Territoriales de salud.

El concepto de **nivel profesional óptimo** debe entenderse como la interacción de un conjunto de factores estructurales y de proceso orientados a la obtención de un resultado. Igualmente, se incluyen en este concepto la eficacia, efectividad y pertinencia de las intervenciones en salud de acuerdo con guías de atención basadas en la mejor evidencia científica disponible.

• La definición también hace referencia a la necesidad de tomar en consideración los recursos disponibles, ya que no se justifica que el costo de mejorar la calidad resulte superior al costo de la mala calidad.

• Igualmente, se inserta el concepto de calidad a nivel de las poblaciones, pues mientras que al nivel del individuo es cierto el concepto comúnmente aceptado de que solamente se puede exigir y brindar medios y no resultados, al nivel de las poblaciones sí es altamente posible la medición de dichos resultados y su variabilidad.

• Finalmente, se incorpora, como un elemento transversal del concepto de calidad, la perspectiva de una **atención en salud centrada en el usuario,** como la racionalidad

que debe orientar el desarrollo de todas las acciones enmarcadas en el concepto de Garantía de calidad. De acuerdo con la definición, se considera que la adhesión y satisfacción del usuario son los resultados esperados de la atención en salud" (Ministerio de la Protección Social 2007)

El servicio de salud debe ser equitativo, eficiente y eficaz para todo cliente sin distinción de estrato social, raza, género, edad. El producto social brindado debe ser el adecuado, que debe de cumplir con exactitud las demandas solicitadas por el usuario cuyo principal objetivo del mismo es de restablecer el buen estado de salud quebrantado por las enfermedades. Es ahí donde el médico debe brindar un buen servicio de calidad, calidez y buen trato humano.

"El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado". (Pérez, V. 2007)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO METODOLÓGICO

Para la realización de este proyecto se aplicó el método del marco lógico, cuyas estrategias nos ayudan a coordinar y relacionar autoridades, profesionales de salud y la comunidad de Portovelo, de igual manera nos permite realizar una evaluación y monitoreo constante y permanente, lo cual nos facilita verificar propuestas erróneas que no sirven en nada para el trabajo, realizar las debidos cambios y correcciones para llegar a los resultados y metas esperadas.

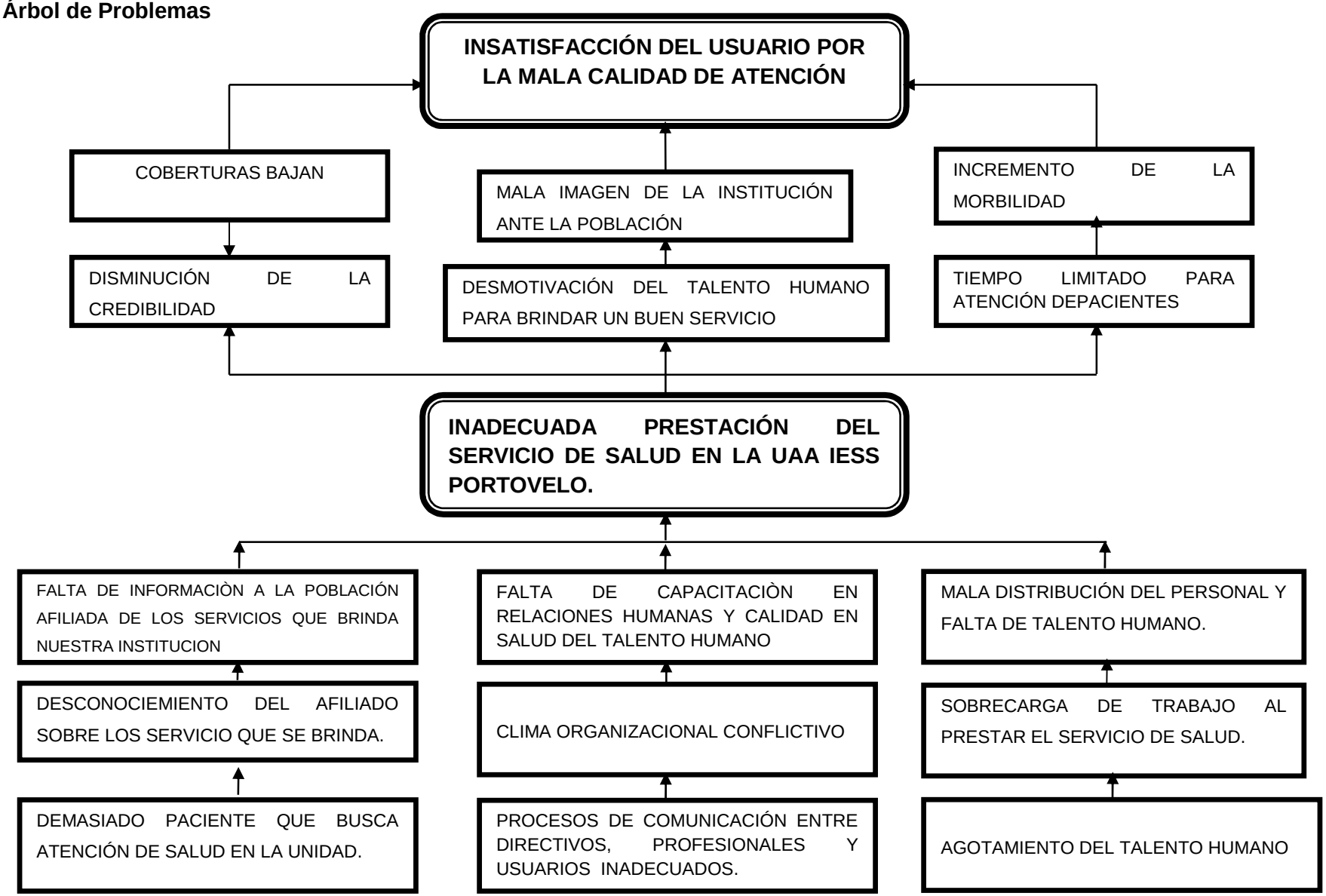
Las herramientas a utilizar en este trabajo son:

- Matriz de involucrados.
- Árbol de problemas.
- Árbol de objetivos.
- Matriz del marco lógico.

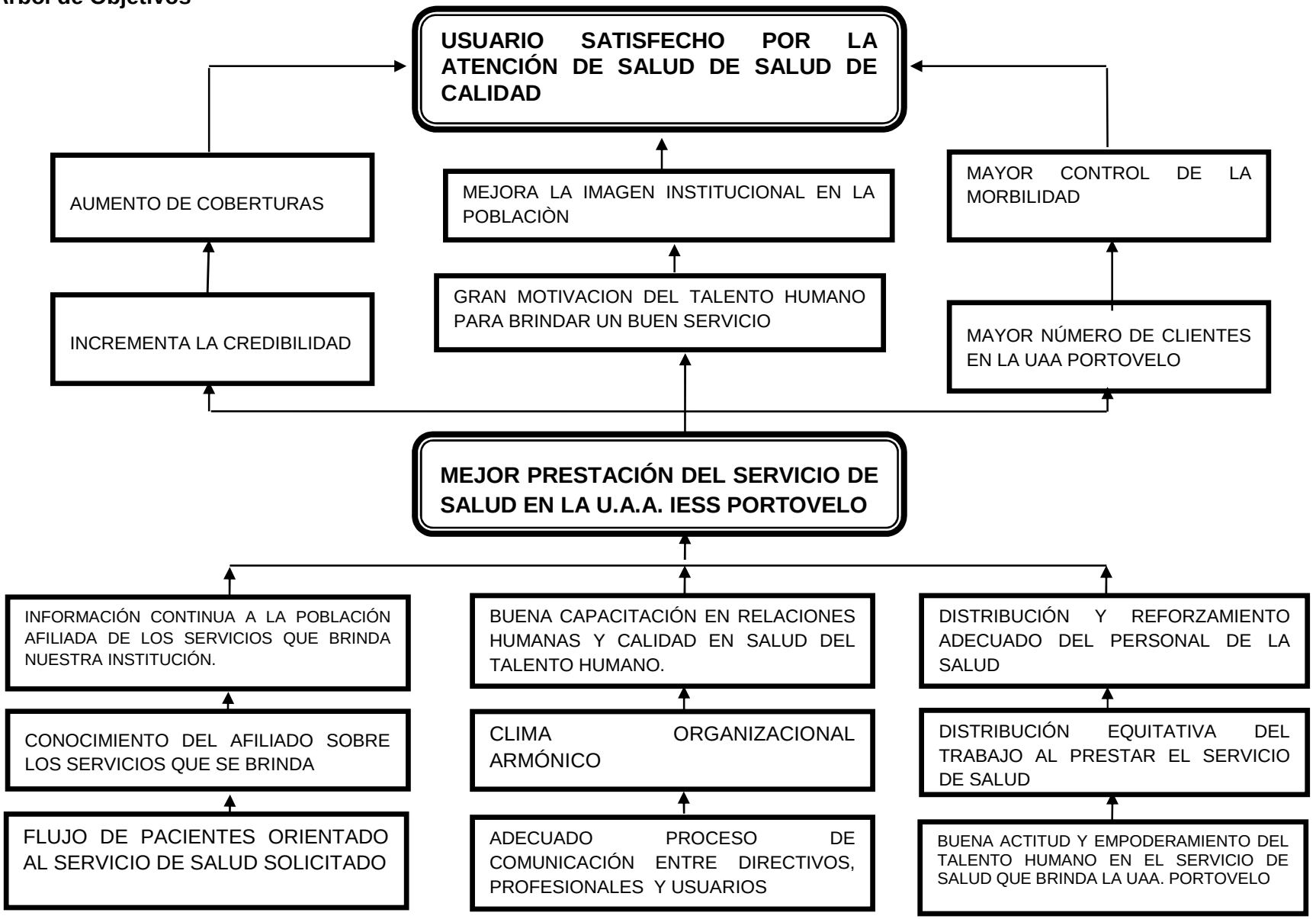
2.1.1 Matriz de involucrados

GRUPOS O INSTITUCIONES DIRECTOS (D) INDIRECTOS (I)	INTERESES	RECURSOS (R) Y MANDATOS (M)	PROBLEMAS PERCIBIDOS
*Afiliados del IESS de Portovelo. *Afiliados de los Dispensarios Anexos	1. Recibir servicio de Salud de Calidad.	1. Talento humano 2. Fortalecer el buen trato humano y la confianza del cliente.	1. Insatisfacción por la calidad de atención. 2. Desconocimiento de los servicios que brinda la Unidad.
Profesional de la Salud (D) de la U.A.A. IESS Portovelo	1. Proporcionar servicios que satisfagan al usuario. 2. Mejorar la Imagen de la U.A.A. Portovelo.	1. Recursos Humanos capacitados. 2. Recursos Materiales. 3. Recursos Tecnológicos. 4. Recursos Económicos. 5. Art. 32 de la Constitución Política del Ecuador 2008	3. No hay capacitación continua en relaciones Humanas. 4. No se brinda una atención de salud con calidad y calidez.
Director Provincial del IESS. Director Técnico de la UAA Portovelo Presidente de los jubilados de Portovelo. Representantes Gremiales	1. Mejorar la imagen de la U.A.A. Portovelo. 2. Excelente calidad de atención en salud de la UAA Portovelo. 3. Informar sobre los servicios que brinda.	1. Recursos Humanos. 2. Recursos Materiales. 3. Brindar atención en salud con énfasis en A.P.S.	1. Deficiente calidad de atención en salud. 2. No hay buena coordinación en los diferentes procesos. 3. Escaza difusión de cartera de servicios.
Empresas Mineras	1. Ayudar a su personal de trabajo. 2. Disminuir el ausentismo al trabajo.	1. Recursos Humanos. 2. Preservar la salud de sus empleados (M) 3. Ley de Minería - Económica	1. No hay atención inmediata a pacientes referidos a esta unidad. 2. Excesiva inasistenciencia laboral. 3. Incremento de Costos de Producción

2.1.2 Árbol de Problemas



2.1.3 Árbol de Objetivos



2.1.4 Matriz de Marco Lógico

OBJETIVO	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN Contribuir a la satisfacción del usuario con una atención de salud de Calidad en la U.A.A.	El número de afiliados satisfechos a aumenta 10% en el año 2012, al 60% en el 2013.	Encuesta Partes de Consulta Externa.	Se incrementa el número de usuarios buscando atención.
PROPÓSITO Mejorar la atención del servicio con la capacitación y redistribución del usuario interno y externo.	Disminuye el número de quejas del 70% en el año 2012 al 35% en el año 2013.	Encuesta, observación Partes de Consulta Externa.	Talento humano con buena predisposición.
RESULTADOS 1. Mejorar la información con el usuario acerca de los servicios que brinda la U.A.A. Portovelo.	Usuarios Informados del 30% año 2012 al 60% año 2013.	Encuestas	Mayor fluidez en la prestación del servicio.
2. Profesionales de Salud capacitados atienden con calidad y calidez al usuario.	El talento humano tiene buenos conocimientos en calidad de servicios del 10% año 2012 al 70% año 2013. Mejoran las relaciones interpersonales del 20% en el año 2012 al 90% en el año 2013.	Listado Asistencia Fotos	Mayor producción de servicios, autoridades que gestionan.
3. Adecuada organización y repotenciación del Talento Humano en los procesos de prestación del servicio de salud.	El número de Profesionales de salud se incrementa del 10 en el año 2012 a 11 en el año 2013	Nómina de empleados. Oficio de Aprobación de Partida.	Mejora el servicio de cada proceso de salud mejorando la imagen institucional.

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	RECURSOS	PARTICIPANTES
A1 1.1 Charlas del paquete de servicios. 1.2 Elaborar periódicos murales, carteles, afiches sobre el paquete de servicios que brinda la UAA. Portovelo. 1.3 Informar en la prensa, radio y televisión los servicios que ofrece la institución	Maestrante Profesionales de la Salud	Marzo y Abril	Computadora Infocus Papelógrafos, papel Bond A4 TV y DVD.	Autor del Proyecto. Talento Humano.
A2 2.1 Taller de Calidad de Servicios. 2.2 Taller de Atención de Salud de Calidad. 2.3 Taller de Relaciones Humanas 2.4 Publicación por la prensa sobre el programa de mejoramiento de la Calidad de Atención.	Maestrante	Mayo y Junio	Computadora Infocus Diario Local y Provincial	Autor del Proyecto. Autoridades. Talento Humano.
A3 3.1 3 Reuniones con las autoridades de la institución para la contratación una enfermera. 3.2 Gestionar la contratación de una oficinista para el próximo periodo. 3.3 Una reunión con el equipo de salud de la UAA e informar la redistribución y los motivos. 3.4 Una reunión con el personal de salud para reasignar las funciones.	Director de la U.A.A. Profesionales de la Salud	Julio y Agosto	Papel Bond A4 Computadora Impresora	Autoridades. Talento Humano.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.1 RESULTADO 1

Usuarios informados sobre los servicios que brinda la U.A.A Portovelo

La población afiliada en su mayoría antes de la realización de este proyecto, desconocía los servicios que en su totalidad brindaba la UAA Portovelo, que incluye consulta externa de Medicina General, Medicina Familiar y Preventiva, Medicina Domiciliaria, Enfermería, Laboratorio, Odontología, Ambulancia.

Encuestas realizadas antes de las capacitaciones.

¿Conoce usted que servicios en su totalidad que brinda la UAA Portovelo?

RESPUESTA	USUARIOS	PORCENTAJES
SI	30	30%
NO	70	70%
TOTAL	100	100%

F: Encuestas a usuarios **R:** El Autor

El 70 por ciento de los usuarios que acuden a la UAA Portovelo desconocen el paquete de servicios que brinda nuestra institución de salud, por falta de difusión adecuada en el cantón, por ende se da una sobrecarga de trabajo.

ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA CONSEGUIR EL RESULTADO 1

Para mejorar el servicio de salud de la UAA Portovelo, se efectuó seis charlas informativas a los usuarios que acuden a nuestra área acerca del paquete de servicios que ofrece nuestra institución. Cabe resaltar que como los profesionales de salud se interesaron mucho y se los comprometió a informar de manera continua a los usuarios que acuden a nuestra unidad de salud.

Además se publicó material informativo en el periódico mural, se elaboró afiches y carteles llamativos, se informó de los servicios a la comunidad por la prensa, dichas actividades efectuadas desglosamos a continuación:

Actividad 1: Charlas del paquete de servicios que brinda la UAA Portovelo dirigida a los afiliados.

CONTENIDO	MOMENTO	PARTICIPANTES	RESPONSABLE
Capacitación del paquete de servicios que brinda la UAA IESS Portovelo.	Marzo-2012	Autoridades y profesionales de la unidad de salud, usuarios externos.	Maestrante.
Implementación de Información a través de charlas, periódicos, afiches de los servicios que se oferta.	Noviembre-2012	*Autoridades y profesionales de la unidad de salud, usuarios externos. *Líderes de Minería	Maestrante.

Actividad 2: Informar del paquete de servicios que brinda la UAA IESS Portovelo por la prensa.

Se informó del paquete de servicios que brinda nuestra unidad de salud por el canal de televisión local y por 1 emisora radial.

Actividad 3: Publicar permanentemente en periódicos murales los servicios que ofrece nuestra institución.

Mediante Papelógrafos, carteles, afiches y buenas relaciones humanas tratamos de informar al usuario constantemente de los servicios que ofrece el CAA Portovelo.

Resultados Esperados:

Para determinar los resultados obtenidos posterior a la difusión informativa de los servicios que brinda la UAA IESS Portovelo a través de capacitaciones, afiches, periódico mural y medios de prensa, realizamos nuevamente encuestas a 80 afiliados.

Encuestas realizadas después de las capacitaciones dirigidas a la población afiliada.

¿Tiene usted conocimiento general de los servicios que brinda la UAA Portovelo?

RESPUESTA	USUARIOS	PORCENTAJE
SI	64	80%
NO	16	20%
TOTAL	80	100%

F: Encuestas a Usuarios **R:** El Autor

Análisis del indicador:

Un alto porcentaje de usuarios externos que tienen conocimiento del paquete de servicios que ofrece al cliente nuestra institución de salud, cuyo porcentaje inicial era del 30%, el cual se incrementó al 80% sobrepasando la meta que era del 60%, datos que se corroboran con el incremento de los indicadores de:

- **Atención de Consulta Externa**, de 6.396 en el 2010 a 12.415 en el año 2012.
- **Satisfacción del Usuario en Consulta**, que se elevó al 80%, conjuntamente con los índices de eficiencia y facturación de costos que se incrementaron del 0.38 al 0.81; muy satisfactorio para la productividad, valor que continua en aumento, alcanzando la unidad (1.00) en abril del 2013. Ver anexo N° 2.

En conclusión la aplicación de estas actividades desarrolladas fue un factor importante para que el CAA Portovelo incremente su cobertura de atención a la población afiliada, mejorando la imagen institucional y mejorando la fluidez en la prestación de los servicios de salud.

3.2 RESULTADO 2:

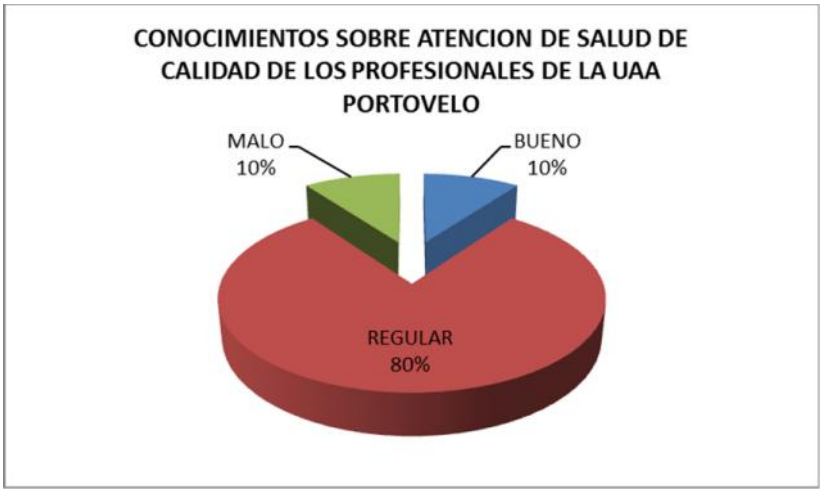
Profesionales de salud capacitados atienden con calidad y calidez al usuario.

Antes de la realización de este proyecto, era lamentable conocer que no se capacito adecuadamente al personal de la UAA Portovelo en calidad y relaciones humanas dirigidas al cliente, pese al permanente contacto que mantiene con la población afiliada, son temas de gran importancia en los actuales momentos.

Encuestas realizadas antes de las capacitaciones:

1. ¿Qué tipo de conocimientos tiene usted como profesional de salud acerca de la atención de salud de calidad?

RESPUESTA	TALENTO HUMANO	PORCENTAJE
BUENO	1	10%
REGULAR	8	80%
MALO	1	10%
TOTAL	10	100%



F: Encuestas a talento humano. **R:** El Autor

El 10% del talento humano manifestó tener buenos conocimientos en calidad de servicios de salud, un 80% de los profesionales de salud indicaron tener conocimientos regulares de calidad de atención de salud, y el 10% refirieron no conocer del tema, pese ha esto este alto porcentaje de profesionales de salud no brinda un servicio de calidad y calidez adecuado.

2. ¿Cuál es su respuesta en cuanto a las relaciones interpersonales entre el talento humano de la UAA Portovelo?

RESPUESTA	TALENTO HUMANO	PORCENTAJE
BUENA	2	20%
REGULAR	5	50%
MALA	3	30%
TOTAL	10	100%

F: Encuestas a usuarios **R:** El autor

Las relaciones humanas entre los profesionales de salud según la encuesta inicial indicó que solo el 20% eran buenas, demostrando que no se daba una adecuada comunicación entre los líderes de procesos y sus subalternos, no se informaba a nivel interno sobre la gestiones que se estaban realizando para mejorar la unidad de salud, cada quien trabajaba de forma individual y mecánica, el trabajo en equipo se encontraba escasamente desarrollado.

Al no haber una buena comunicación entre el talento humano, esto se veía reflejado notoriamente al momento que la unidad de salud brindaba el servicio de salud al usuario externo.

ACTIVIDADES REALIZADAS PARA CUMPLIR CON EL RESULTADO 2

Se efectuó talleres de Atención de Salud de Calidad y Relaciones Humanas dirigido a los profesionales de salud de la UAA IESS Portovelo para mejorar el trato al cliente y brindar un producto de salud con calidad y calidez. Las relaciones humanas y fluidez de un proceso a otro dentro de la institución es importante para brindar un servicio de manera oportuna y ágil.

CRONOGRAMA DE TALLERES DE CAPACITACIÓN

TEMA	MES	HORARIO	PARTICIPANTES	RESPONSABLE
Calidad de los Servicios.	Mayo-2012	8am-12am	Autoridades y Profesional de salud.	Dr. Carlos Espinosa.
Atención de Salud de calidad.	Mayo-2012	8am-12am	Autoridades y Profesional de salud.	Dr. Carlos Espinosa.
Relaciones Humanas	Noviembre-2012	8am-12pm	Autoridades Institucionales y personal	Dr. Carlos Espinosa.
Relaciones interpersonales Relación Médico-Paciente	Noviembre-2012	8am-12pm	Personal Médico. Enfermeras	Dr. Carlos Espinosa.

UNIDAD DE ATENCION AMBULATORIA PORTOVELO

TALLER-SEMINARIO DE:

ATENCION DE SALUD DE CALIDAD

Y

RELACIONES HUMANAS

CALIDAD
para el sector
SALUD

MAYO 24 - 25 NOVIEMBRE 9 - 16

2012

CRONOGRAMA DEL TALLER-SEMINARIO ATENCIÓN DE SALUD DE CALIDAD Y RELACIONES HUMANAS

PARTICIPANTES: Personal de la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Portovelo.

FECHA: 24 y 25 de Mayo y, 9 y 16 de Noviembre del 2012.

FECHA	HORA	TEMAS	MATERIALES	RESPONSABLE
24-Mayo del 2012	8h00	Registro de asistentes y entrega de información.	Lista de asistencia. Copia de documentos.	Dr. Carlos Espinosa. Líderes de procesos.
	8h30	Inauguración del evento		Dr. Carlos Espinosa
	9h00	Calidad de los servicios	Computadora. Infocus.	Dr. Carlos Espinosa.
	9h30	Modelo de Atención Integral de Salud.	Computadora. Infocus	Dr. Carlos Espinosa.
	10h00	Atención cotidiana de los pacientes en unidades de salud	Computadora. Infocus.	Dr. Carlos Espinosa
	11h00	Documental de la Calidad de procesos	TV. D.V.D. CD	Dr. Carlos Espinosa.
	12h00	Culminación del 1er día.		
25-Mayo del 2012	8h00	Registro de asistencia.	Hoja de asistencia. Documentos informativos.	Dr. Carlos Espinosa. Líderes de procesos.
	8h30	Atención de salud de calidad.	Computadora. Infocus.	Dr. Carlos Espinosa.
	9h00	Comentario de la calidad por el grupo	Papel Periódico Marcadores de colores	Dr. Carlos Espinosa.
	9h30	Socio-dramas	Carpetas.	Profesionales de salud.
	10h30	Trabajos grupales de Atención de salud de calidad.	Material informativo. Hojas.	Dr. Carlos Espinosa.

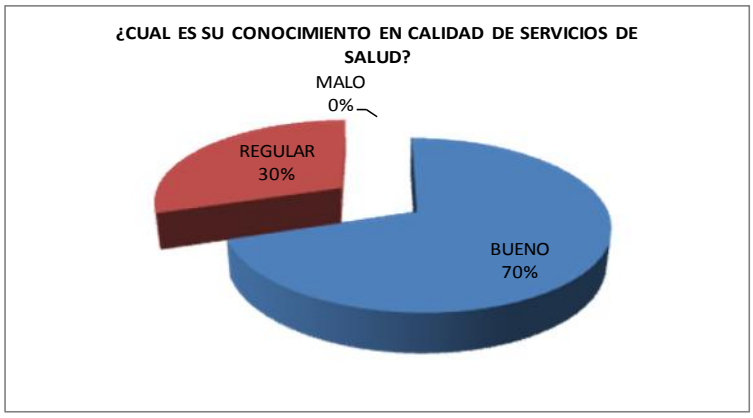
	11h30 12h00	Evaluación a los participantes sobre calidad de servicios de salud. Culminación del 2do día.	Hojas.	Dr. Carlos Espinosa. Líderes de procesos.
9-Nov. Del 2012	8h00 8h30 9h30 10h00 11h30 12h00	Registro de asistencia y entrega de materiales Relaciones Humanas en la Historia de la humanidad. Clima organizacional Tipología de usuarios. Coordinación de los procesos de salud. Culminación del día.	Hoja de asistencia. Material informativo. Computadora. Infocus Copias. Computadora. Infocus. Papelografo. Marcadores. Papelografo. Marcadores.	Dr. Carlos Espinosa. Líderes de procesos. Dr. Carlos Espinosa. Dr. Carlos Espinosa. Dr. Carlos Espinosa. Dr. Carlos Espinosa.
16-Nov. del 2012	8h00 8h30 9h30 10h00 10h30 11h00 11h30 12h00	Registro de asistencia. Importancia de las relaciones humanas en la institución. Socio dramas. Las Relaciones médico -paciente. Relaciones entre el personal de trabajo. Trabajos grupales. Evaluación de participantes. Culminación del evento.	Hoja de asistencia. Material informativo. Computadora. Infocus. Hojas de información. Computadora. Infocus. Computadora Hojas. Papelografos. Marcadores. Hojas.	Dr. Carlos Espinosa. Líderes de procesos. Dr. Carlos Espinosa. Profesionales de salud. Dr. Carlos Espinosa. Dr. Carlos Espinosa. Dr. Carlos Espinosa. Dr. Carlos Espinosa. Dr. Carlos Espinosa.

Con la colaboración de las autoridades y personal de la UAA Portovelo se pudo obtener los resultados esperados de compromiso a realizar con predisposición la atención cordial y oportuna a la población afiliada, así como a fortalecer el trabajo en equipo para brindar un producto de calidad y calidez al usuario externo.

Encuestas realizadas después de la capacitación en atención de salud de calidad y relaciones humanas.

1. ¿Qué tipo de conocimientos tiene usted como profesional de salud acerca de la atención de salud de calidad?

RESPUESTA	TALENTO HUMANO	PORCENTAJE
BUENO	7	70%
REGULAR	3	30%
MALO	0	10%
TOTAL	10	100%



F: Encuestas a usuarios. **R:** El autor

Análisis del indicador:

Los conocimientos adecuados sobre un servicio de salud de calidad mejoraron del 10% al 70% después de los talleres cumpliendo la meta establecida. Un 30% manifestó tener un conocimiento regular.

En conclusión un servicio de salud con calidad y calidez es bien recibido por la población afiliada mejorando la producción de nuestra unidad, siendo beneficioso para abastecernos de medicina e insumos necesarios para brindar diariamente un servicio de salud acorde a las necesidades del nuevo siglo.

2. ¿Cuál es su respuesta en cuanto a las relaciones interpersonales entre el talento humano de la UAA Portovelo?

RESPUESTA	TALENTO HUMANO	PORCENTAJE
BUENA	9	90%
REGULAR	1	10%
MALA	0	0%
TOTAL	10	100%

F: Encuestas a usuarios. **R:** El autor

Análisis del indicador:

Las relaciones interpersonales mejoraron, siendo buenas del 20% a un 90%, el personal de salud reflexionó con el taller de relaciones humanas, pues hicieron conciencia sobre la importancia de trabajar en equipo para conseguir las metas de la institución.

En conclusión hubo una mayor comunicación entre el personal de salud, mejorando el incremento de afiliados correctamente informados a cada servicio de salud al cual ellos requerían de forma armoniosa, facilitando esto los programas y proyectos de gestión emprendidos por las autoridades de esta institución.

3.3 RESULTADO 3

Adecuada organización y repotenciación del talento humano en los procesos de prestación de servicios de salud.

Antes de la realización de este trabajo existía una sobrecarga de trabajo para cada profesional, pues realizaban funciones adicionales debido a la falta de talento humano, lo que causaba agotamiento y una atención de mala calidad.

Detallamos a continuación los problemas que se percibía:

ENFERMERA:

Presentaba sobrecarga de trabajo, pues realizaba actividades de otras áreas o procesos que no competían a sus funciones, viéndose obligada a realizar dichas acciones por la falta de recurso humano en la UAA Portovelo. Entre las funciones desempeñadas por esta profesional de la salud, cumplía lo siguiente:

- Asignación de turnos.
- Revisión de vigencia de derechos.
- Ingreso de Certificados Médicos al sistema AS400.
- Seguimiento de la responsabilidad Patronal.
- Funciones de Enfermería.

PROFESIONALES MÉDICOS:

- Atendían en periodo de horario de atención corto, de 8h00 a 16:30.
- Tenían que esperar pacientemente la demora de la enfermera por las múltiples actividades que realiza.
- Eran testigos del malestar e insatisfacción del usuario al brindar el servicio de salud.

USUARIOS:

- Se quejaban por mucha traba burocrática y la lentitud con la que recibían el producto de salud.
- Manifestaban que no había una atención humanizada.
- Solicitaban a gritos contratar más talento humano para agilitar la atención de salud.

Actividad 1: Efectuar tres reuniones con las autoridades de nuestra institución para contratar una enfermera profesional para la UAA IESS Portovelo.

Se realizó los trámites correspondientes solicitando ante las Autoridades Provinciales, Autoridades de Recursos Humanos, e usuarios internos la contratación de 1 enfermera profesional más para la UAA IESS Portovelo (véase Anexos 17,18, 19) obteniendo una favorable respuesta el día 20 de diciembre del 2012 con la contratación de la Lic. Kennia Ordoñez, cumpliendo con la meta trazada de contar con un elemento más en nuestra noble institución.

Actividad 2: Realizar reunión con el equipo de salud de la UAA e informar de la redistribución y los motivos de la reasignación de nuevas funciones.

Una reunión con todo el personal que labora en la UAA Portovelo, posterior al oficio favorable enviado por el Dr. Carlos Bustamante Subdirector de Recursos Humanos IESS Quito.

Se informó la redistribución de cada proceso con sus respectivas funciones detallándolas a continuación.

ENFERMERÍA:

Auxiliar de Enfermería cumple sus funciones a las que fue contratada que incluyen:

- Control de Signos Vitales.
- Administración de Medicamentos IM, IV.
- Colaborar con el personal Médico.
- Conformar el equipo EBAS.

Dichas actividades serán realizadas conjuntamente con la nueva profesional la Lic. Kennia Ordoñez.

PROFESIONALES MÉDICOS:

- Se amplió el horario de atención de la UAA Portovelo de 8h00 a 18:30.
- Talento humano trabaja 8 horas diarias.
- Hay mayor fluidez en el paso de los pacientes del área de enfermería a consulta externa.
- Son testigos de la satisfacción de los usuarios al recibir el servicio de salud.

PROFESIONAL ADMINISTRATIVO:

- En Secretaría se le incrementa 2 horas de trabajo más, desempeñando funciones administrativas como vigencia de derecho, responsabilidad patronal, ingreso de certificados médicos, etc.
- Se solicita la creación de una partida para contratar otra oficinista más, para el año 2013, el contrato de dicha profesional se encuentra en trámite.
- La asignación de turnos ya no se efectúa en la unidad sino a través del Call Center, eliminando la sobrecarga de trabajo.

USUARIOS:

- Ven complacidos la atención más ágil al momento de recibir los servicios de salud.
- Sienten mayor calidad y calidez al recibir la atención de salud.
- Satisfechos por la contratación de más talento humano.

MATRIZ COMPARATIVA

DISTRIBUCIÓN ANTERIOR DE LOS PROFESIONALES MÉDICOS ENERO 2012	DISTRIBUCIÓN PARA ENERO DEL 2013 DE PROFESIONALES DE SALUD ENERO 2013
Consulta Externa: 2 médicos generales. 1 médico familiar. 1 Odontólogo. **Enfermería:** 1 Auxiliar de enfermería. **Laboratorio** 1 Laboratorista. **Oficina:** 1 secretaria. 1 contadora. **Farmacia.** 1 Auxiliar de servicios. **Ambulancia.** 1 Chofer.	**Consulta Externa:** 2 médicos generales. 1 médico familiar. 1. Odontólogo. **Enfermería:** 1 Auxiliar de enfermería. 1 Lic. Enfermera. **Laboratorio:** 1 Laboratorista. **Oficina:** 1 secretaria. 1 contadora. **Farmacia:** 1 Auxiliar de servicios. **Ambulancia:** 1 Chofer.

Análisis del indicador:

El recurso humano necesario para brindar un mejor servicio de calidad hacia el usuario se incrementó relativamente, gracias a una buena gestión de las autoridades de la institución, se consiguió una enfermera más, la cual es necesaria para una atención más ágil a la población afiliada que día a día solicita mejoras en el producto social.

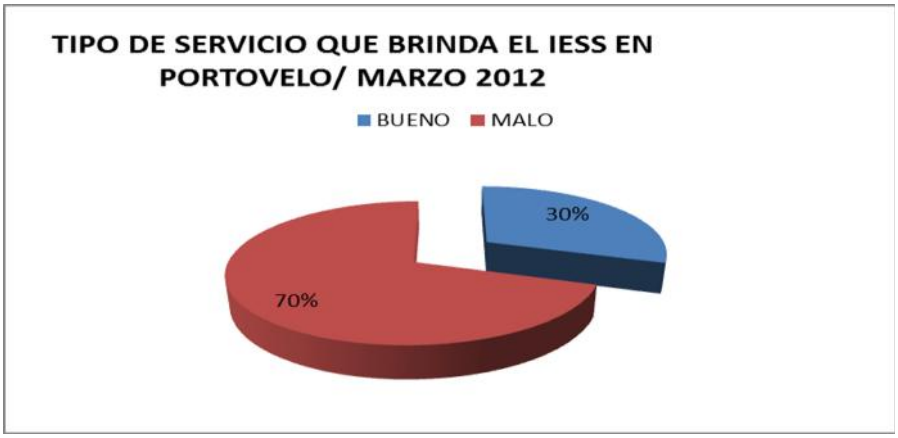
En conclusión la UAA Portovelo necesita más talento humano para cubrir la demanda en las atenciónes al cliente que día a día solicita mayor fluidez Y dinamismo al momento de brindar el usuario interno el servicio solicitado por el cliente, el cual tiene que ser con un producto de salud de calidad y calidez.

Análisis del propósito:

El propósito del proyecto es el mejorar la prestación del servicio con capacitación y redistribución del usuario interno y externo con el fin de atender de forma oportuna los problemas de salud de la población, disminuyendo el número de reclamos y quejas por parte de la población afiliada del IESS en nuestra ciudad en lo referente a un mal servicio de salud.

El indicador es disminuir el número de quejas del 70% en el año 2012 al 35% en el año 2013.

Para este análisis recurrimos a encuestas realizadas antes y después de realizado este proyecto.

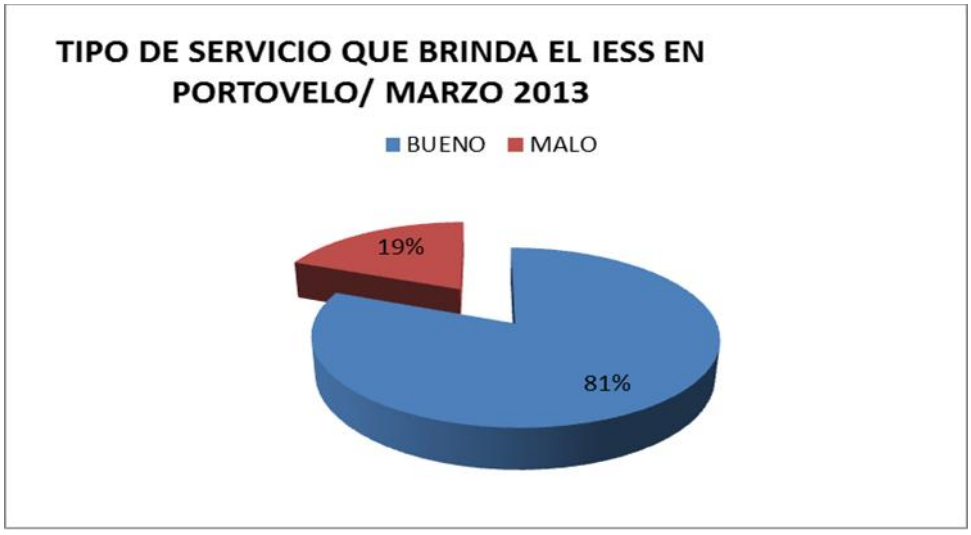


Fuente: Encuesta. **Autor:** Personal de la UAA Portovelo.

Había un alto número de reclamos y quejas en esta institución por parte de la población afiliada que pedía un servicio de calidad.

Ante un mal servicio de salud disminuía día a día el número de usuarios que acudían a recibir el servicio de salud.

Posteriormente una vez finalizada la ejecución del proyecto en la Unidad de Atención Ambulatoria de Portovelo. La nueva encuesta dio los siguientes resultados:



Fuente: Encuesta. **Autor:** Personal de la UAA Portovelo.

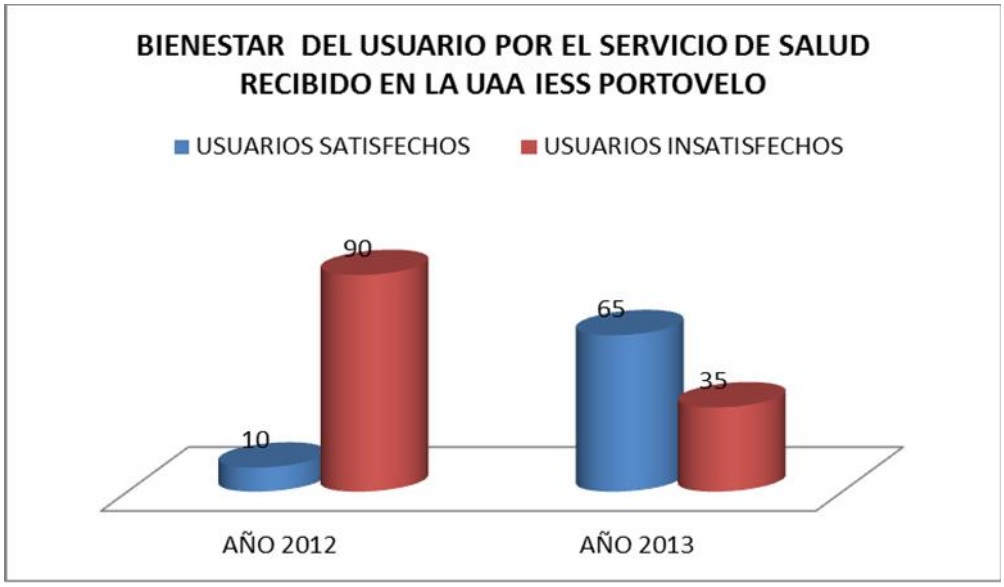
El análisis gráfico nos indica el nuevo criterio que tiene el usuario sobre el servicio de salud que brinda la Unidad, lo cual indica que el 81% de usuarios opinan que la atención de salud es buena, disminuyendo las quejas sobre el mal servicio de salud del afiliado del 70% año 2012 al 19% año 2013 sobrepasando la meta establecida que era del 35%.

En conclusión una buena prestación del producto de salud mediante la capacitación del talento humano y su correcta redistribución en los diferentes procesos, mejora la motivación y conocimiento del profesional de salud el cual se empodera y cumple las metas institucionales, trabajando en equipo y se predispone a brindar una atención de calidad.

Análisis del fin:

El fin del presente proyecto es el de contribuir a la satisfacción del usuario por una atención de salud de calidad en la UAA Portovelo.

El indicador es el número de afiliados satisfechos aumenta del 10% año 2012 al 60% año 2013, para lo cual recurrimos a encuestas realizadas antes de la ejecución del proyecto y otras que se realizaron una vez concluido este trabajo.



Fuente: Encuesta. **Autor:** Personal de la UAA Portovelo.

El análisis gráfico nos detalla el agrado del servicio, recibido por parte del afiliado que pide constantemente una atención que satisfaga enteramente sus necesidades de salud. La satisfacción del servicio brindado se incrementó notoriamente del 10% año 2012 al 65% año 2013, sobrepasando las expectativas esperadas que correspondía al 60%.

En conclusión la información realizada a la población del paquete de servicios que brinda la UAA Portovelo, los talleres de relaciones humanas y calidad en salud dictadas al personal que labora en la institución, y la repotenciación del talento humano, conjuntamente con la debida redistribución de procesos, contribuyó a brindar un servicio de salud de mejor calidad a la población portoveleña y gente de pueblos aledaños, incrementándose las coberturas de atención.

Se debe seguir trabajando continuamente en este y nuevos proyectos que robustezcan al servicio de salud con una mayor calidad del producto social brindando una completa atención integral a la población afiliada.

CONCLUSIONES

- La población afiliada, jubilada y pensionista que acudió al CAA Portovelo, el 80% conocen del paquete de servicios que brinda nuestra institución pública a la comunidad cantonal, dado que Las actividades programadas se cumplieron a cabalidad; mediante charlas, diálogo directo, publicación en periódicos murales y por la prensa, todo el talento humano fue capacitado para que de la información al usuario cuando acuda a nuestra unidad de salud de forma continua.

- La capacitación del talento humano en seminarios-talleres de “Atención de Salud de Calidad y Relaciones Humanas”, empoderó a todo el profesional de salud a brindar un apropiado producto social. Las nuevas encuestas realizadas en el mes de marzo del presente año dirigidas al profesional de salud, evidencian tener conocimiento sobre la calidad de servicios de salud en 70% bueno y un 30% respondió regular, en cuanto a las relaciones interpersonales dentro de la unidad de salud mejoraron en un 90%; resaltando que los líderes de procesos autoridades y talento humano se comprometieron a trabajar en equipo y a colaborar en nuevas capacitaciones en beneficio de la institución de salud.

- La redistribución equitativa disminuyó la sobrecarga de trabajo en el personal de salud, cada quien realiza las labores de su proceso o área encomendados, conjuntamente con el reforzamiento del talento humano, con una buena comunicación, el trabajo en equipo, mejoró notoriamente la imagen de la institución. Se nota mayor fluidez en la prestación del producto de salud, menos quejas por parte de los usuarios externos, inclusive el talento humano entrega puntual los informes de actividades.

- Las nuevas encuestas realizadas en marzo del presente año dirigidas a los usuarios externos, estos opinan de forma satisfactoria que se da una atención de salud de calidad y buen trato humano en un 65%, la cifra del año 2012 fue menor del 10%, mejorando notoriamente la imagen institucional.

- La realización de este trabajo de intervención constituye una experiencia para el autor y los profesionales de salud, pues se adentra a uno de los mayores problemas a nivel mundial en toda Institución pública o privada que presta servicios de salud, el cual es la inadecuada atención de salud de calidad.

RECOMENDACIONES

Concluida la realización del Presente trabajo, y tras los resultados obtenidos puedo recomendar lo siguiente:

- Continuar con la Comunicación e información a los usuarios externos de forma continua el paquete de servicios que brinda cada proceso de la Unidad de Atención Ambulatoria Portovelo.

- Fomentar la actualización en capacitaciones continuas al talento humano en calidad de servicios de salud y relaciones humanas para mantener la confianza del usuario externo en nuestra institución.

- Realizar integraciones de personal durante el transcurso del año potencializando las relaciones intrainstitucionales, interinstitucionales y con la comunidad.

- Proponer nuevos proyectos de salud en el Centro de Atención Ambulatoria de Portovelo.

- Realizar comités de vigilancia e información continua para la redistribución equitativa del personal de salud, a la vez de mantener la gestión permanente con el paso del tiempo para lograr en el futuro más talento humano de apoyo en la institución.

- Institucionalizar este proyecto para continuar capacitándonos e informando a los afiliados de manera continúa con el fin de lograr un servicio de salud de calidad y calidez que satisfaga las necesidades reales tanto de los usuarios internos y externos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander, E. (2006). Cómo Elaborar un Proyecto. Argentina: LIBRIS S.R.L.
- Armendáris, J. (2010). Calidad. (Segunda Edición) Madrid: Ediciones Paraninfa S.A.
- Armijos, N. (2009).Planificación Estratégica. Loja: UTPL.
- Chacón, H. y Loyola, C. (2011). Dirección y Liderazgo en Salud. Loja: UTPL.
- Dávila, S. (2012). Marketing para los Servicios de Salud. (Tercera Edición) Loja: UTPL.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). Administración y Control de Calidad. (7ma Edición) México.
- García, J. y Royo, M. (2006). Salud Pública y Epidemiología. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Malagon, L., Galan, M., & Ponton, L. (2006). Garantía de Calidad en Salud. (Segunda Edición). Bogotá: Editorial Medica Internacional.
- Malagón, L. Galán, M. & Pontón, L. (2008). Administración Hospitalaria. (3ra. Edición) Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- Mejía, B. (2006). Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud. (5ta. Edición) Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Ministerio de la Protección Social (2007). Programa de Apoyo a la Reforma de Salud Asociación; Centro de Gestión Hospitalaria/Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Colombia: Editorial Imprenta Nacional.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. (Primera Edición). Madrid: Delta publicaciones.
- Mogollón, A. (2009). Reflexiones en Salud Pública. (1era. Edición) Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

- Munch, L. (2011). Liderazgo y Dirección. (2da. Edición). Loja: Editorial Trillas.
- Naciones Unidas (2008). Objetivos de Desarrollo del Milenio. Santiago de Chile: Impreso en Naciones Unidas.
- Oblitas, L. (2006). Psicología de la Salud y Calidad de Vida. México: Editorial Thomson.
- Ocampo, J. (2011). Costos y Evaluación de Proyectos. (Séptima Reimpresión.UTPL.) Loja: Grupo Editorial Patria.
- OMS (2008). La Atención Primaria de Salud Más Necesaria que Nunca. Suiza: Impresiones OMS.
- OMS (2008). Subsanar las Desigualdades en una Generación. Suiza: Ediciones OMS.
- OPS (2008). Perfil del Sistema de Salud de Ecuador, Monitoreo y Análisis de los Procesos de Cambio y Reforma. (Tercera Edición.) Washington, D.C.
- OPS/OMS (2007). La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas. Washington: Ediciones OPS.
- Pérez, L. (2004). Marketing Social. (Primera Edición) México: Pearson Educación.
- Pérez, V. (2007). Calidad total en la Atención al Cliente. (1era. Edición). España: Editorial Ideas propias.
- Pesantez, M. (2012). Guía Didáctica Modulo II 4 Ciclo. Supervivencia, Rentabilidad y Crecimiento. Loja: UTPL.
- PNUD (2004). Informe Sobre el Desarrollo Humano. La libertad Cultural en el Mundo Diverso de Hoy. New York: Ediciones Mundi-Prensa.
- Publicaciones Vértice S.L. Derechos de autor (2008). Aspectos Prácticos de la Calidad en el Servicio. España: Editorial Vértice.

- Ramírez, S., & Gómez, L. (2006). Sistema de Mejora Continua de la Calidad. (Primera Edición). Valencia: Universitat de Valencia.
- Sacoto, F., Terán, C., & Velasco, M. (2005). Situación de Salud en Ecuador, Evolución, Perspectivas e Intervención Local. Quito.
- UNL (2011). Análisis Financieros en las Empresas Públicas y Privadas. Contabilidad y Auditoría. Loja: Edición 2011.
- UTPL (2011). Texto guía de Dirección y Liderazgo en Salud. Módulo 1/ciclo III. Loja: Segunda Edición.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	MESES	MARZO				ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO					AGOSTO			
No	SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1	Revision bibliografica																										
2	Planificacion de actividades																										
3	Entrevista con autoridades del Hosp. para autorización.																										
4	Elaboración de matriz para encuestas																										
	Realizacion de encuestas a los usuarios internos y externos																										
5	Charlas de los servicios de salud al afiliado																										
6	Informar los servicios de salud de la Unidad por la prensa																										
7	Publicación del paquete de servicios que ofrece la UAA en periodicos murales																										
8	Realización de 1 taller de atención de calidad en salud al talento humano																										
9	Realizacion de 1 taller de relaciones humanas dirigido a los profesionales de salud																										
10	Publicación por la prensa sobre el programa implementado																										
11	Contratación de 1 profesional de salud para la unidad																										
12	Reunion para planificar la redistribución del personal de salud																										
13	Publicacion en periodico mural sobre la reorganización del talento humano																										
15	Evaluación, monitoreo y seguimiento.																										
16	Corrección del primer borrador.																										
17	Entrega del proyecto acción.																										

ANEXO N° 2

ENCUESTA SOBRE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE SALUD QUE BRINDA LA UAA PORTOVELO.

1. ¿Tiene usted conocimiento del paquete de servicios que brinda la UAA IESS Portovelo?

Si ( ) No ( )

¿Porqué?_____

_____

2. ¿Acude usted regularmente a recibir atención de salud en nuestra unidad?

Si ( ) No ( )

¿Porqué?_____

_____

3. ¿Reside usted en la ciudad de Portovelo o sectores aledaños?

Cantón Portovelo ( )

Sitios externos ( )

4. ¿Qué servicios desearía usted que se implementaran en nuestra unidad para satisfacer al afiliado?.

---

5. ¿Cree usted que con el servicio del CALL CENTER, ha mejorado la atención hacia el usuario?

Si ( ) No ( )

¿Porqué?_____

_____

UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA IESS POTOVELO
08H00 A 16H30
ENFERMERIA

ANEXO Nº 3

PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO

PRESUPUESTO

RUBROS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO/$	VALOR TOTAL/$
A) RECURSOS HUMANOS			
Facilitador	1	500	500,00
Secretaria	1	100	100,00
SUBTOTAL			**600,00**
B) RECURSOS MATERIALES			
Material de oficina	Varios		30,00
Hojas INEN A4 paquete	3	5	15,00
CDs	10	1	10,00
Varios			35,00
SUBTOTAL			**90,00**
C) OTROS			
Copias			30,00
Transporte			30,00
Varios			50,00
SUBTOTAL			**110,00**
Imprevistos 10%			80,00
TOTAL			**880,00**

FINANCIAMIENTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PORCENTAJE	CANTIDAD/$
Maestrante	50%	440,00
UAA Portovelo	25%	220,00
Casa Farmacéutica	10%	88,00
Centro Medico	15%	132,00
TOTAL	100%	**880,00**

ANEXO N° 4

MATRIZ ANÁLISIS FODA

	FORTALEZAS *Talento humano conocedor de los problemas de salud publica. *Provisión de producto social *Diseño social que busca el bienestar común de la población. *Promueve la promoción y prevención de enfermedades.	**DEBILIDADES** *No hay procesos de marketing estandarizados *Recurso humano y económico de trabajo es escaso. *Grupos de mercadeo social no estructurado *Falta de capacitación para ofertar productos sociales.
OPORTUNIDADES *Población susceptible de atención. *Producto social tiene buena acogida. *Apoyo de OG,ONG y poblacion general. *Disminución de enfermedades prevalentes. *Disminucion de costos en atención de salud curativa.	**ESTRATEGIA FO** Conseguir mayor apoyo de las OG ONG, Autoridades y comunidad para llegar con los servicios de salud a la comunidad brindando un producto social de calidad y calidez (F1,2,3,4-O1,2,3,4,5)	**ESTRATEGIA DO** Capacitar al talento humano en marketing social para poder promocionar de la mejor manera los servicios de salud de la UAA Portovelo (D4-O1,3,4)
AMENAZAS *Distancia de otras poblaciones a la UAA.. *Riesgo de convertirse en algo obsoleto si no hay resultados. *Cambios de politicas de salud a nivel nacional. *Migración a otras ciudades.	**ESTRATEGIA FA** Dar atención y charlas a la comunidad sobre la importancia de la buena salud y sobre enfermedades mas frecuentes de la zona (F1,4 .A1).	**ESTRATEGIA DA** Estandarizar procesos de marketing social, aplicando politicas internas de la institución (D1-A,3).

ANEXO N° 5

UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA DEL IESS PORTOVELO

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS EXTERNOS

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción que producen en el usuario los servicios de salud que recibe en la UAA:

1.- Dónde tiene su residencia?.....…

2.- Por qué acude a la Unidad?.....

3.- Le pareció bien la atención que le prestó el personal en la UAA Portovelo?

Si ( ) No ( )

4.- Qué le parece la calidez, el trato del personal salud?

Bueno ( ) Malo ( )

5.- Cómo se siente Ud. al llegar a la UAA Portovelo y entrevistarse con el personal de salud en este servicio.

Bien ( ) Mal ( ) Desconfiado ( )

6.- Luego de la atención de salud se siente satisfecho?

Si ( ) No ( )

Otros……

7.- Cree Ud. que se está dando a los pctes la atención que necesitan en forma adecuada?

Si ( ) No ( )

Por qué……

8 .- Regresaría Ud. a recibir los servicios de salud en la UAA en caso de necesitarlo?

Si ( ) No ( )

Por qué?.....

9.- Qué cree Ud. que hace falta para mejorar la calidad de los servicios de salud en este servicio?.....

10.- Sugerencia……..

Fecha de la encuesta……..…

ANEXO N° 6

UAA IESS PORTOVELO

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS INTERNOS

OBJETIVO: Conocer las limitantes para que se dé un servicio de calidad y calidez al usuario.

1.- En qué departamento labora?.....

2.- Tiempo de servicio?.....

3.- Qué función desempeña en la Unidad?.....

4.- Qué significa para Ud. la calidad de los servicios de salud?
……

5.- Se siente satisfecho con su trabajo? Si ( ) No ( )

Por qué?.....

6.- Cree Ud. que se está dando a los pctes. Una atención integral y de calidad?

Si ( ) No ( )

Por qué?.....

7.- Como calificaría Usted las relaciones interpersonales entre el personal del servicio?

MB ( ) B ( ) M ( )

8.- La relación en el equipo de salud con el Pte. Cree Ud. que las actuales son las adecuadas?

Si ( ) No ( )

9.- Que hace falta para mejorar la calidad de los servicios?
……
……

10.- Según su criterio. Que hace falta para mejorar las relaciones interpersonales del equipo de salud?
……

11.- Cree Ud. que hace falta más talento humano en la Institución?

Si ( ) No ( )

Porque……..

12.- Sugerencia…….

Fecha de la encuesta:……

ANEXO N° 7

ENCUESTAS DE FEBRERO DEL 2012 Y JUNIO DEL 2012 DIRIGIDAS A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA UAA PORTOVELO.

¿Cree usted que el los servicios de salud que ofrece la UAA Portovelo se los brinda con calidad y un trato humano adecuado?

FECHA	SI	NO	ENCUESTADOS
2012-enero	30	70	100
2012-junio	69	31	100
TOTAL	99	101	200

F: Encuestas a usuarios **R:** El autor

Alcanzamos el 69% de servicios de salud con calidad y calidez hacia el usuario, cabe indicar que un 31% de usuarios siguen disconformes con el servicio pues solicitan fluidez y agilidad al momento de brindar el producto social de salud, hemos cumplido el objetivo, sin embargo estas capacitaciones van a ser efectuadas de forma continua en beneficio del afiliado, que siempre busca una atención de salud optima que satisfaga sus necesidades.

ANEXOS N° 8

MATRIZ DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE LA U.A.A. IESS PORTOVELO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
COORDINACIÓN NACIONAL DE GESTIÓN
UNIDADES MÉDICAS

INDICADORES DE PRODUCCION	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total de atenciones en consulta externa	4.432	4.713	5.265	**6.390**	10.584	**12.508**
Primeras atenciones consulta externa	635	733	785	5.176	7.796	9.212
Subsecuentes de consulta externa	1.220	1.461	1.451	1.214	2.360	3.296
Concentración de consultas	1.3	1.4	1.38	1.23	1.29	1.52
Recetas por consulta	1.9	1.85	2.07	2.21	2.04	2.41
Exámenes de laboratorio por consulta						
Exámenes de imagen por consulta						
Emergencia por consulta						
Nº de recetas atendidas	8.474	8.713	11.030	13.051	22.166	25.144
Egresos por consulta						
INDICADORES DE RENDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA						
Promedio de consultas por hora y por especialidad	4.2	4.4	4.21	4.80	4.15	4.90
Promedio de horas trabajada médico día	519.28	538.95	625.90	3.96	5.04	5.96
No de placas por examen						
Exámenes por día laborado	1	2	8.45	11.60	26.50	32.2
INDICADORES DE RENDIMIENTO SI HOSPITAL						
Rendimiento cama						
Grado de cama o giro cama						
Días estancia						
Intervalo de sustitución						
Total de camas hospitalaria						
Total Días – paciente						
Total egresos						
INDICADORES DE EFICIENCIA						
Gastos hospitalarios total/ total de días paciente						
Gastos de emergencia/total de emergencia						
Gastos de laboratorio/No de exámenes						
Productividad de quirófanos y por especialidad						
Facturación/costos	**0.311**	**0.318**	**0.35**	**0.38**	**0.80**	**0.87**
INDICADORES DE CALIDAD						
Satisfacción de usuarios en consulta	--------	---------	---------	---------	**30%**	**80%**

ANEXO N° 9

PERSONAL DE LA U.A.A. I.E.S.S. PORTOVELO

ANEXO N° 10

ACTA DE REALIZACIÓN TALLER "CALIDAD DE SERVICIOS"

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRIA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

ACTA DE TALLER Nº 1

En la ciudad de Portovelo, a los veinte y cuatro días del mes de Mayo del año 2012, en las instalaciones de la Unidad de Atención Ambulatoria de Portovelo, se lleva a efecto el Taller de "CALIDAD DE SERVICIOS", dirigido al personal de la unidad médica, desarrollado por el Dr. Carlos Espinosa Macas, en calidad de Maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja; con el objetivo de brindar capacitación y orientación sobre cómo realizar una prestación del Servicio de Salud de manera eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de la población afiliada del Cantón Portovelo.

El Taller tuvo una duración de cuatro horas, donde se trató de forma muy participativa la problemática del Sistema de Salud actual y las estrategias para alcanzar el mejoramiento de la Calidad de los Servicios institucionales; donde se llegaron a compromisos y acuerdos trascendentales para el buen funcionamiento de las actividades diarias del personal de la unidad.

Los asistentes fueron todo el personal, administrativo y médico de la U.A.A. de Portovelo, quienes para constancia firman a continuación:

Dra. Sonnia Morales Zurita (MEDICO) .....
Dr. Marlon González Jiménez (MEDICO .....
Dr. Rufo Aguirre Romero (ODONTOLOGO) .....
Tecnl. Cosme Peláez (LABORATORISTA) .....
Sra. Judith Zambrano (ENFERMERA) .....
Sra. Fanny Aguilar Ordóñez (AUX. SERVIC.) .....
Dra. Yulissa Aguilar Espinosa (CONTADORA) .....
Abg. Rocío Castillo González (SECRETARIA) .....
Sr. Fabrico Aguilar Cañizares (CHOFER) .....
Tecnl. Karina Reyes Aguilar (RESP. FARM.) .....
Dr. Carlos Espinosa Macas (MAESTRANTE) .....

ANEXO N° 11

ACTA DE REALIZACIÓN DE TALLER
"ATENCIÓN DE CALIDAD EN SALUD"

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRIA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

ACTA DE TALLER Nº 2

En la ciudad de Portovelo, a los veinte y cinco días del mes de Mayo del año 2012, en las instalaciones de la Unidad de Atención Ambulatoria de Portovelo, se lleva a efecto el Taller de "ATENCIÓN DE CALIDAD EN SALUD", dirigido al personal de la unidad médica, desarrollado por el Dr. Carlos Espinosa Macas, en calidad de Maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja; con el objetivo de brindar capacitación y orientación sobre cómo brindar excelente Servicio de Salud de manera eficiente, eficaz y humanista, para satisfacer las necesidades de buen trato y Calidez Humana que demanda la población afiliada del Cantón Portovelo.

El Taller tuvo una duración de cuatro horas, donde se trató de forma muy participativa los problemas de insatisfacción afiliada por el mal trato al acceder al Servicio de Salud actual y los protocolos de relaciones humanas para alcanzar una óptima relación personal-afilados que mejoren la Calidad de los Servicios institucionales; llegando a compromisos y acuerdos trascendentales para el buen funcionamiento de las actividades diarias del personal de la unidad. Los asistentes fueron todo el personal, administrativo y médico de la U.A.A. de Portovelo, quienes para constancia firman a continuación:

Dra. Sonnia Morales Zurita (MEDICO) .....
Dr. Marlon González Jiménez (MEDICO .....
Dr. Rufo Aguirre Romero (ODONTOLOGO) .....
Tecnl. Cosme Peláez (LABORATORISTA) .....
Sra. Judith Zambrano (ENFERMERA) .....
Sra. Fanny Aguilar Ordóñez (AUX. SERVIC.) .....
Dra. Yulissa Aguilar Espinosa (CONTADORA) .....
Abg. Rocío Castillo González (SECRETARIA) .....
Sr. Fabrico Aguilar Cañizares (CHOFER) .....
Tecnl. Karina Reyes Aguilar (RESP. FARM.) .....
Dr. Carlos Espinosa Macas (MAESTRANTE) .....

ANEXO N° 12

ACTA DE ENTREGA DE PROTOCOLOS AL PERSONAL DE LA U.A.A. IESS PORTOVELO

SENRES

Secretaria Nacional Técnica de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público

PROTOCOLOS DE SERVICIO

1 Salude cordialmente
Ejm. Buen día Señor(a)…, bienvenido(a) a (institución), ¿en qué le puedo servir?

2 Sonría siempre (de forma natural)

3 Mantenga contacto visual con el usuario.

4 Trate al usuario por su apellido.

5 Escuche con atención todo lo que el usuario tenga que decir.

6 Hable con claridad.

7 Sea paciente.

8

Brinde una atención ágil y Oportuna.

9 Plantee las alternativas y soluciones posibles a los requerimientos del usuario.

10 Pregunte al usuario si su necesidad ha sido satisfecha.

11 Cuando no sea posible satisfacer la necesidad del usuario, saber decir NO de la mejor manera posible, es importante.

12 Despídase cordialmente del usuario.

Ejm: Seño(a)……, que tenga un buen día, fue un placer atenderle.

Entrega formal de Protocolos de servicios de SENRES a funcionarios de la UAA Portovelo, como culmen de seminario de Relaciones Humanas	
UNIDAD DE ATENCION AMBULATORIA DE PORTOVELO	
APELLIDOS Y NOMBRE	**FIRMA**
Sr. Aguilar Cañizares Fabricio	
Dra. Aguilar Espinosa Yulissa	
Sra. Aguilar Ordoñez Fanny	
Dr. Aguirre Romero Rufo	
Abg. Castillo Gonzalez Rocio	
Dr. Espinosa Macas Carlos Enrique	
Dr. Gonzalez Jimenez Marlon	
Dra. Moralez Zurita Sonni	
Teg. Pelaez Morocho Cosme	
Teg. Reyes Aguilar Karina	
Sra. Zambrano Romero Judith	

ANEXO N° 13

ACTA DE REALIZACIÓN DE TALLER DE "RELACIONES HUMANAS"

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRIA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

ACTA DE TALLER Nº 3

En la ciudad de Portovelo, a los nueve días del mes de Noviembre del año 2012, en las instalaciones de la Unidad de Atención Ambulatoria de Portovelo, se lleva a efecto el Taller de "RELACIONES HUMANAS", dirigido al personal de la unidad médica, desarrollado por el Dr. Carlos Espinosa Macas, en calidad de Maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja; con el objetivo de brindar capacitación y orientación sobre cómo realizar sus funciones con un excelente clima organizacional, donde prime el respeto y el espíritu de servicio humanista al afiliado; para fortalecer la relaciones interpersonales de los miembros de la Unidad y satisfacer las necesidades buen trato y calidez humana de la población.

El Taller tuvo una duración de dos horas, donde se trató de forma muy participativa la problemática la mala cooperación laboral y las estrategias para fortalecer la integración institucional para mejoramiento de la Calidad de los Servicios institucionales; donde se llegaron a compromisos y acuerdos trascendentales para el buen funcionamiento de las actividades diarias del personal de la unidad.

Los asistentes fueron todo el personal, administrativo y médico de la U.A.A. de Portovelo, quienes para constancia firman a continuación:

Dra. Sonnia Morales Zurita (MEDICO) .....
Dr. Marlon González Jiménez (MEDICO .....
Dr. Rufo Aguirre Romero (ODONTOLOGO) .....
Tecnl. Cosme Peláez (LABORATORISTA) .....
Sra. Judith Zambrano (ENFERMERA) .....
Sra. Fanny Aguilar Ordóñez (AUX. SERVIC.) .....
Dra. Yulissa Aguilar Espinosa (CONTADORA) .....
Abg. Rocío Castillo González (SECRETARIA) .....
Sr. Fabrico Aguilar Cañizares (CHOFER) .....
Tecnl. Karina Reyes Aguilar (RESP. FARM.) .....
Dr. Carlos Espinosa Macas (MAESTRANTE) .....

ANEXO N° 14

ACTA DE REALIZACIÓN DE TALLER
"IMPORTANCIA DE LA RELACIONES HUMANAS"

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
ESCUELA DE MEDICINA
MAESTRIA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

ACTA DE TALLER Nº 4

En la ciudad de Portovelo, a los diez y seis días del mes de Noviembre del año 2012, en las instalaciones de la Unidad de Atención Ambulatoria de Portovelo, se lleva a efecto el Taller de "IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS", dirigido al personal de la unidad médica, desarrollado por el Dr. Carlos Espinosa Macas, en calidad de Maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja; con el objetivo de capacitar y concientizar sobre la importancia de las relaciones humanas dentro de las funciones desempeñadas, como indicador de eficiencia y calidad del servicio brindado, como alternativa de desarrollo y fortalecimiento del accionar institucional.

El Taller tuvo una duración de dos horas, donde se trató de forma muy participativa y práctica la problemática del deterioro actual de la Relaciones Humanas en todos los niveles y las estrategias para alcanzar el mejoramiento de la Calidad de los Servicios brindados; llegando a compromisos y acuerdos trascendentales para el buen funcionamiento de las actividades diarias del personal de la unidad.

Los asistentes fueron todo el personal, administrativo y médico de la U.A.A. de Portovelo, quienes para constancia firman a continuación:

Dra. Sonnia Morales Zurita (MEDICO) .....
Dr. Marlon González Jiménez (MEDICO .....
Dr. Rufo Aguirre Romero (ODONTOLOGO) .....
Tecnl. Cosme Peláez (LABORATORISTA) .....
Sra. Judith Zambrano (ENFERMERA) .....
Sra. Fanny Aguilar Ordóñez (AUX. SERVIC.) .....
Dra. Yulissa Aguilar Espinosa (CONTADORA) .....
Abg. Rocío Castillo González (SECRETARIA) .....
Sr. Fabrico Aguilar Cañizares (CHOFER) .....
Tecnl. Karina Reyes Aguilar (RESP. FARM.) .....
Dr. Carlos Espinosa Macas (MAESTRANTE) .....

ANEXO N° 15

CHARLAS DE CAPACITACIÓN

ANEXO N° 16

ACTA DE REALIZACIÓN DE CHARLAS A LOS AFILIADOS

DE LA U.A.A. IESS PORTOVELO

CHARLAS - EXPOSICION SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UAA - IESS PORTOVELO A SUS AFILIADOS

FECHA:

Tlgo. Nelson Aveiro R.	
Gabriel Germán Espinoza Vera	070589346-9
Nelva Delia Pedraviela Medina	070338926-7
Wilson Zambrano	070634573-9
Sara Oña	070142233-5
Tulio Fernando Lolonagui Pieri	1103748925
Mardoqueo Lorpo Gonday	1706355086
Geovanna Muñoz García	070179444-8
María Maldonado Torres	0701812350
Eduardo Javier Guanuche	0709729481
Angel Fabricio Reyes Maldonado	1104688856
Marco Antonio Castro Jaramillo	0701575748
Darnel Rehina Vera Vera	120475662-9
Zoila de Aponte	0701936460
Mariana Agila	0704066992
Itamar Ramos O.	0702173276
Oswaldo Tares. J	0700737968
Marcelo González E	0700575996
Karina Tejido Quezada	0703089714
Freddy Espinoza Fernandez	070340049-1
Walter. Disney Valdiviezo	1102638846.

NUEVO HORARIO DE ATENCIÓN:
08H00 A 18H30

ANEXO N° 17

OFICIO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL NUEVO PARA LA U.A.A. I.E.S.S. PORTOVELO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Subdirección de Recursos Humanos

Quito, 20 DIC. 2012

Oficio No. 62100000-11570-PAD
TR: 241035

Doctor
CALOS ESPINOSA MACAS
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA
Portovelo.-

En referencia a los oficios No. 529661101-0433 y 529661101-0418 de noviembre 28 del 2013, a través de los cuales remite documentación inherente a la contratación para el 2013; al respecto me permito comunicar y solicitar:

Del análisis de los documentos personales de quienes van a prestar sus servicios para el 2013, se ha establecido las siguientes novedades:

1. La fecha de ingreso de la señora REYES AGUILAR KARINA DEL CISNE, Oficinista que se encuentra a contrato de servicios ocasionales desde el 15 de abril del 2010; debe ser rectificada en el sistema de Historia Laboral; toda vez que se refleja como que labora desde el 01 de abril del 2010; así como determinar cargo económico a la cita servidora por los 15 días.

2. El ingreso de las novedades en el Sistema Evolution del personal contratado, se lo debe registrar con la denominación especificando la especialidad de los médicos.

3. El Dr. Marlon Flavio González Jiménez, se lo contratará con la denominación de Médico General y no como se lo puntualiza como Médico Familiar, de acuerdo al último contrato.

4. En lo referente a la Contratación para el 2013 del Odontólogo Aguirre Romero Fuffo Fabricio, no procede toda vez que no está inmerso en lo que establece la Resolución C.D. 435; por lo que contratará al Odt. Astudillo Zambrano Diego José.

5. En relación a la contratación del Tecnólogo Médico en Laboratorio Clínico, Pelaez Morocho Cosme Enrique, solicito de usted se remita los reportes estadísticos del sistema AS400, desde enero a octubre del 2012.

6. Respecto a la contratación de una Oficinista, no procede toda vez, que la Unidad de Atención Ambulatoria de su gestión, cuenta al momento en la nómina de personal con una oficinista de nombramiento permanente y una a Contrato, así como con una persona que ejecuta las funciones de Auxiliar de Contabilidad.

7. En lo relacionado a la Contratación de una Enfermera, luego del análisis de la documentación de las 3 aspirantes, resultados que consta en el Anexo -1-, se lo ha seleccionado a la licenciada Ordóñez Apolo Kennia Del Carmen.

Es menester señalar que la estructura que tiene la citada Unidad, debe mantenerse personal polifuncional, por lo se debe redistribuir las funciones de índole administrativo con el personal que cuenta al momento; por lo que la asignación de las funciones se lo debe realizar, observando lo que establece,

"Las Normas de Control Interno para el Sector Público", que en su Código 140-20 TITULO: SEPARACION DE FUNCIONES INCOMPATIBLES; establece:

"... La máxima autoridad de cada entidad tendrá cuidado al definir las tareas de las unidades y de sus servidores, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles, tales como: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y control de las operaciones de los recursos financieros; esto permitirá y facilitará una revisión y verificación oportuna evitando el cometimiento de error o actos fraudulentos..." (Lo resaltado me pertenece).

Finalmente, se devuelve los documentos personales de las aspirantes a ser contratada como Oficinista, en virtud que no es factible atender favorablemente el requerimiento de contratación para Oficinista.

Atentamente,

DR. MARCELO BUSTAMANTE SILVA
SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

Elaborado por:	Ing. Ximena Arias
Revisado por:	Lic. Milton Ayala V.
Aprobado por:	Dr. Marcelo Bustamante
Fecha:	2012-12-146

ANEXO N° 18

CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA PARA CONTRATACIÓN
DE NUEVO PERSONAL PARA LA U.A.A. I.E.S.S. PORTOVELO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA PORTOVELO

Portovelo, 20 de Diciembre del 2012
529661101-0472

Para: **Dr. Carlos Espinosa Macas**
DIRECTOR TECNICO DE LA UAA IESS PORTOVELO.

Asunto: **CONTRATACION DE ENFERMERA Y OFICINISTA**

Por el presente me permito informar a usted que se encuentra aprobado el proceso de contratación de una enfermera para el periodo Enero a Diciembre 2013 para la UAA IESS Portovelo; y una vez revisado el Plan Operativo Anual y el Presupuesto vigente; existe la disponibilidad presupuestaria en la Partida Nº 520301511 de **SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO**. De la misma manera se encuentra en trámite pendiente la contratación de una oficinista.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dra. Yulissa Aguilar E.
RESP. PRESUPUESTO

c.c. arch.

ANEXO N° 19

PUBLICACIÓN INFORMATIVA EN EL DIARIO NACIONAL

El Dr. Carlos Espinoza, (segundo de izquierda a derecha), con el personal de apoyo en esta gestión investigativa en beneficio de la mejor atención a los afiliados.

PIÑAS (Corresponsal VISA).-

MEJORAMIENTO EN SALUD

El doctor Carlos Enrique Espinoza Macas, director del centro ambulatorio del IESS, en el cantón Portovelo, preocupado por el mejoramiento del sistema de atención, se encuentra desarrollando un programa para el mejoramiento de la calidad de atención de salud en la unidad ambulatoria del Seguro Social del cantón Portovelo hacia el usuario, que dicho sea es motivo de permanente preocupación por quienes hacen uso del servicio médico del IESS, que a nivel nacional virtualmente ha colapsado, en vista de haberse incrementado el servicio hacia los hijos de los afiliados, sin haberse incrementado sensiblemente el número de profesionales médicos para brindar en forma oportuna y eficiente las demandas en los distintos dispensarios que mantiene el IESS, y de manera especial en este cantón minero que requiere ampliación de infraestructura e incremento de médicos especialistas para satisfacer a la población trabajadora del sector minero.

El Dr. Espinoza con este proyecto que está investigando espera lograr su título de cuarto nivel de magíster en gerencia de salud, accionar que la población, y especialmente el sector de los trabajadores y afiliados en general miran con beneplácito por la preocupación, por la aspiración de mejorar en calidad y calidez la atención al usuario.