



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA BIOLÓGICA Y BIOMÉDICA

**TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL
DESARROLLO LOCAL**

**Mejoramiento de la calidad de atención en el departamento de salud de la Escuela de
Formación de Soldados del Ejército “Vencedores del Cenepa” durante el año 2018**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Sánchez Arévalo, Juan Gabriel, MD

DIRECTORA: Carrión Figueroa, Gloria Alexandra, Mgs.MD

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2018



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Loja, octubre del 2018

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister Md.

Gloria Alexandra Carrión Figueroa

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado “Mejoramiento de la Calidad de Atención en el Departamento de Salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército Vencedores del Cenepa durante el año 2018” realizado por Sánchez Arévalo Juan Gabriel, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Octubre 2018

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Juan Gabriel Sánchez Arévalo declaro ser autor del presente trabajo de titulación: **“Mejoramiento de la Calidad de Atención en el Departamento de Salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército Vencedores del Cenepa durante el año 2018”**, de la Titulación Magíster en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local, siendo la Msg. Gloria Alexandra Carrión Figueroa la directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 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 o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: Juan Gabriel Sánchez Arévalo

Cédula: 1900535350

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría para poder culminar este gran proyecto de vida.

A mi esposa y amada hija que son el motor que impulsa mi vida.

A mis padres y hermanos quienes con su apoyo incondicional me empujan a conquistar nuevos retos en mi vida.

El Autor

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo quiero dejar expresada mi profunda gratitud a mis padres, a mis hermanos y de manera especial a mi esposa e hija quienes han sabido brindarme su apoyo incondicional para poder alcanzar esta nueva meta.

De igual forma quiero dejar plasmada mi más sincera gratitud a todo el personal docente de la Universidad Técnica Particular de Loja quienes supieron orientarme y acompañarme durante mi proceso de formación profesional de manera especial a mi Directora de Tesis.

Finalmente quiero expresar un agradecimiento formal a todo el personal del centro de salud de la ESFORSE, quienes supieron abrirme las puertas de su institución y brindarme su apoyo en todo momento para poder realizar el presente trabajo de titulación.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Tabla de contenido

PORTADA.....	i
--------------	---

Contenido

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN	5
CAPITULO I.....	7
MARCO TEÓRICO	7
1 Marco Institucional.....	8
1.1 Aspecto Geográfico.	8
1.2 Dinámica Poblacional	8
1.3 Misión	9
1.4 Visión	9
1.5 Organización Administrativa	9
1.6 Cartera de servicios.....	10

1.7	Características geo-físicas de la institución	10
1.8	Estructura Organizacional.....	12
2	Marco Conceptual.....	13
2.1	Calidad de servicios de salud.....	13
2.2	Dimensiones de la calidad en el servicio	14
2.3	Proceso de referencia, derivación y derivación comunitaria	15
2.4	Derechos del paciente	18
2.5	Sanciones por falta de atención en situaciones de emergencia.....	19
CAPÍTULO II.....		22
DISEÑO METODOLÓGICO		22
1	Objetivos.....	23
1.1	Objetivo general.....	23
1.2	Objetivos específicos.	23
2	Método.....	23
3	Diseño de la investigación.....	23
CAPÍTULO III		25
DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS.....		25
1	Análisis de resultados	26
1.1	Resultado esperado 1:	26
1.2	Resultado esperado 2	32
1.3	Resultado esperado 3.	36
1	Discusión de resultados	37
1.1	Resultado esperado 1:	37
1.2	Resultado esperado 2:	38
1.3	Resultado esperado 3:	38

CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	44
Anexo N. 1.....	45
Matriz de involucrados	45
Anexo N. 2.....	50
Árbol de problemasAnexo N. 3.....	50
Anexo N. 3.....	51
Árbol de objetivos	51
Anexo N. 4.....	52
Matriz de marco lógico y resultados esperados.....	52
Anexo N. 5.....	55
Anexo N. 6.....	58
Autorización para desarrollo de Proyecto de Intervención en el Centro de Salud de la ESFORSE.....	58
Anexo N. 7.....	59
Acta de reunión de la socialización del proyecto de intervención a jefe del centro de salud de la ESFORSE.....	59
Anexo No. 8.....	60
Memoria actividad N. 1.1	60
Memoria actividad N. 1.2	62
Memoria actividad N. 1.3	64
Memoria actividad N. 1.4	65
Anexo N. 9.....	67

Registro de asistencia al taller de capacitación sobre: Norma técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia al personal del centro de salud de la ESFORSE	67
Anexo N. 10.....	69
Registro de asistencia al taller de capacitación sobre: la norma técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia del sistema nacional de salud brindada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE.	69
Anexo N. 11.....	70
Registro de asistencia al taller de capacitación sobre: coberturas de salud y ley de derechos y amparo de los pacientes brindada al personal del centro de salud de la ESFORSE.....	70
Anexo N. 12.....	71
Registro de asistencia a la charla sobre: la Norma técnica de relacionamiento y las coberturas de salud de los usuarios del centro de salud de la ESFORSE	71
Anexo N. 13.....	74
Encuestas	74
Anexo N. 14.....	78
FOTORELATORÍA.....	78
Anexo N. 15.....	84
Oficio dirigido al jefe de salud del centro de salud de la ESFORSE para obtener acceso a la información estadística.....	84
Anexo N. 16.....	85
Tríptico	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N. 1: Población del centro de salud 8

Tabla N. 2: Resultados pre y post capacitación en el manejo de la normativa técnica referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia al personal de salud 27

Tabla N. 3: Conocimiento del personal de salud acerca del manejo del usuario externo y las normas de atención en emergencia 30

Tabla N. 4: Resultados pre y post capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE 34

Tabla N. 5: Pacientes atendidos en el centro de salud de la ESFORSE pre y post intervención 36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N. 1: Mapa de localización de la Unidad	8
Figura N. 2: Estructura Organizacional Centro de Salud de la ESFORSE	12
Figura N. 3: Resultados pre- capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE	28
Figura N. 4: Resultados post- capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE	29
Figura N. 5: Conocimiento del personal de salud acerca del manejo del usuario externo y las normas de atención en emergencia pre- intervención	31
Figura N. 6: Conocimiento del personal de salud acerca del manejo del usuario externo y las normas de atención en emergencia post- intervención	32
Figura N. 7: Resultados pre- capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE	35
Figura N. 8: Resultados post - capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE	36
Figura N. 9: Pacientes atendidos en el centro de salud de la ESFORSE pre y post intervención	37

RESUMEN

El centro de salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército, es una unidad de salud militar de primer nivel regida bajo los principios del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, cuya misión es proteger al colectivo militar ecuatoriano, sus dependientes y derechohabientes. Mediante la metodología del marco lógico, se determinó que el principal problema suscitado en este centro de salud, era el deterioro de la calidad de atención brindada a los usuarios.

El presente proyecto de intervención, consistió en mejorar la calidad de atención en el centro de salud de la ESFORSE, para lo que se planteó: capacitar al personal de salud en el manejo del usuario externo, normas de atención prehospitalaria y de emergencia, manejo de la normativa de derivación, referencia y contrareferencia, así como también el brindar información necesaria a los pacientes. Una vez realizadas y cumplidas las estrategias, se pudo evidenciar una mejora en la calidad de los servicios de salud que se brindaba dentro de esta unidad.

PALABRAS CLAVES: Calidad de la atención, capacitación, información a los usuarios, satisfacción.

ABSTRACT

The Health Center of the Escuela de Formación de Soldados del Ejército, is a unit of military health of first level governed under the principles of the Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, whose mission is to protect the Ecuadorian military staff, their dependents and beneficiaries. Using the logical framework methodology, was identified as the main problem in this health center, the deterioration of the quality of service provided to users.

This intervention project, consisted in improving the quality of care in the health center of the ESFORSE, which was raised: training the health staff in the management of the external user, pre-hospital care and emergency regulations, management of the rules of derivation, referral and referral regulations, as well as provide necessary information to patients.

Once made and fulfilled strategies, demonstrate an improvement in the quality of health services provided within this unit.

KEYWORDS: Quality of health, training, information to users, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La salud es uno de los elementos más relevantes para el desarrollo de una vida larga y cualitativa. En este sentido, la importancia de la salud reside en permitir que el organismo de una persona mantenga buenos estándares de funcionamiento para que pueda así realizar las diferentes actividades en su diario vivir. Todo sistema de salud tiene como finalidad preservar y mejorar la salud de la población, y para ello debe cumplir las siguientes funciones: rectoría, financiamiento, provisión de servicios, pero primordialmente la creación de recursos humanos y físicos que permitan satisfacer la demanda de salud de la población.

La Escuela de Formación de Soldados del Ejército “ESFORSE” es un instituto encargado de la formación y perfeccionamiento de los futuros soldados del Ecuador. Dentro de su estructura cuenta con un centro de salud de primer nivel de atención, el mismo que fue creado con la finalidad de preservar la integridad física de cada uno de sus miembros, además es la única unidad médica militar prestadora de servicios de salud del ISSFA en la provincia de Tungurahua, en tal virtud es la encargada de brindar atención a todo el personal militar en servicio activo, pasivo y sus dependientes, así como del personal aspirantes a soldados que se forman en este instituto.

Dentro de su estructura orgánica el centro de salud de la ESFORSE cuenta con personal de sanidad militar como médicos, licenciados en terapia física y laboratorio clínico, auxiliares de enfermería, etc., los mismos que tienen que cumplir funciones militares y actividades inherentes a su perfil profesional de salud en este instituto.

Luego de realizado un análisis general y aplicadas una serie de encuestas tanto al personal profesional, así como a los usuarios del centro de salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército, se pudo determinar que existían algunos problemas que no permitían a la institución brindar un servicio de salud de calidad, entre cuales destacaban: el déficit de personal en las diferentes áreas de salud, la falta de conocimiento del personal de las normas y procedimientos de salud, la falta de capacitación del personal y la falta de información a los usuarios para acceder a los servicios de salud.

Esta problemática daba como resultado que la producción de salud se vea disminuida, que haya incumplimiento en la normativa de salud vigente, que exista una pérdida de la credibilidad institucional, que se produzca incumplimiento de las funciones, responsabilidades

y desmotivación por parte del personal, y finalmente una mala prestación de servicios de salud e insatisfacción por parte del personal de usuarios que acudía a recibir atención.

Dentro de las deficiencias encontradas también destacaba el pobre manejo y aplicación de la normativa vigente de derivaciones, referencias y contrareferencias especialmente en lo que respecta al seguimiento de los pacientes, a la falta de agotamiento de la red pública de salud, al uso indiscriminado de la red privada complementaria de salud, al incumplimiento de la normativa vigente y la falta de educación en salud por parte de los afiliados para acceder a los servicios en segundo y tercer nivel.

Debido a esta problemática analizada y al no contar con estudios técnicos disponibles en esta institución se hizo necesario establecer una propuesta de “Mejoramiento de la calidad de atención en el Departamento de Salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército Vencedores del Cenepa” empleando la metodología de marco lógico.

La finalidad de este trabajo consistió en mejorar la calidad de atención de los usuarios mediante la capacitación del personal de salud en el manejo del usuario externo, en normas de atención prehospitalaria y en emergencia, así como en el manejo de la normativa de derivación, referencia y contrareferencia. Otra de las estrategias implementadas fue la socialización de la información de salud a los usuarios sobre temas puntuales referentes a los derechos de los pacientes y a las normativas que rigen en las instituciones de salud, permitiendo con ello que los pacientes cuenten con las herramientas necesarias para acceder a la atención de una manera oportuna y eficaz, de esta manera mejorar la apreciación de los servicios brindados en esta casa de salud; todas estas acciones darían como resultado final un incremento en la productividad de la unidad.

JUSTIFICACIÓN

La salud es un fenómeno que se logra a partir de un sinnúmero de acciones y que puede mantenerse por mucho tiempo o perderse debido a diversas razones. La complejidad de las sociedades actuales hace que muchas veces olvidemos esta noción de cuán importante es la vida y la pongamos en peligro de diversas maneras, restándole gravedad a actos que pueden directamente dañarla o interrumpirla.

El presente proyecto de intervención es de gran interés ya que permitirá identificar los diferentes problemas existentes referentes a la calidad de servicios de salud brindados en el Centro de Salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército, para de esta forma generar medidas que permitan mejorar y fortalecer aquellos procesos deficientes en el servicio de salud, esto permitirá a los usuarios acceder a servicios de salud de mayor calidad acorde a las normas del establecidas por los organismos de salud pública.

La importancia de este trabajo radica en que el centro de salud de la ESFORSE es la única unidad de salud de primer nivel del ISSFA en la provincia de Tungurahua, que brinda atención al personal de aspirantes a soldados, al personal de afiliados en servicio activo, pasivo y sus dependientes, que ocasionan una permanente demanda de salud, además permite el descongestionamiento de las unidades de la red pública de salud como son las MSP y el IESS.

También permitirá mejorar los procesos de atención de salud del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, ya que permitirá aprovechar al máximo sus recursos humanos, al contar con personal de sanidad dedicado y comprometido en su totalidad a la atención de pacientes, cumpliendo con los protocolos y normas de atención estandarizadas y con pacientes atendidos de acuerdo a los niveles atención requerida, esto permitirá descongestionar las unidades de salud de tercer nivel como el Hospital Militar de Especialidades N.1 de la ciudad de Quito y satisfacer las necesidades de sus afiliados que acuden a recibir atención.

El presente proyecto es factible realizarlo ya que se cuenta con la apertura por parte de los directivos de la institución, además se dispone de las herramientas e insumos necesarios para llevarlo a cabo, esto facilitará el acceso a la información de una manera veraz y oportuna.

Este proyecto de intervención permitirá que el personal de afiliados que acuden al centro de salud de la ESFORSE, puedan recibir una atención adecuada, con servicios de salud oportunos, eficaces y de calidad.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

1 Marco Institucional

1.1 Aspecto Geográfico.

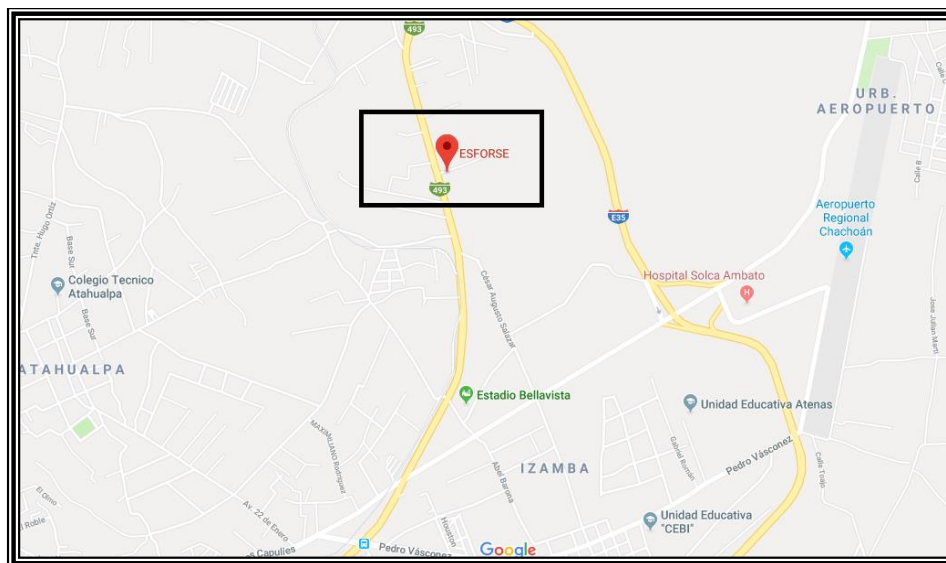


Figura N. 1: Mapa de localización de la Unidad

Fuente: Google Maps (2018)

Elaborado: Sánchez Juan, MD

El centro de salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército “Vencedores del Cenepa” también denominada ESFORSE, es una unidad de salud militar primer nivel de atención, que constituye parte del Instituto Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. Se encuentra en la provincia de Tungurahua, pertenece al Cantón Ambato, parroquia El Píscue. Está ubicado en el kilómetro 4 ½ de la Panamericana Norte, que corresponde a una área urbana.

1.2 Dinámica Poblacional

De acuerdo a la información de estadística del ISSFA y al número de aspirantes que actualmente se forman en este instituto le corresponde la siguiente población para su cobertura:

Tabla N. 1: Población del centro de salud

POBLACIÓN	NÚMERO DE HABITATES
ASPIRANTES A SOLDADOS	1300
AFILIADOS DEL ISSFA	820
TOTAL	2470

Fuente: Estimaciones y Proyecciones de Población 1950 - 2025 ISSFA

Elaborado: Sánchez Juan, MD

El centro de salud de la ESFORSE es la única unidad de salud militar del ISSFA en la provincia de Tungurahua y forma parte del distrito 1102. Actualmente no existen unidades de salud militares de segundo nivel en esta provincia, motivo por el cual el ISSFA para brindar atención de mayor complejidad a sus afiliados activa la red pública de salud y la red privada complementaria.

Dentro de la red pública de salud los hospitales de segundo nivel que atienden las necesidades de salud de los afiliados en esta provincia son el Hospital Regional Docente de Ambato y el Hospital del IESS de Ambato, mientras de que dentro de los hospitales de la Red Privada Complementaria se encuentran el Hospital Básico Central y la Clínica Santa Inés. Para atenciones de tercer nivel los pacientes son referidos al Hospital de Especialidades N.-1 de la ciudad de Quito.

1.3 Misión

El centro de salud de la ESFORSE basa su misión en la del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas que es “proteger al colectivo militar ecuatoriano, sus dependientes y derechohabientes, a través de la administración técnica legal de los recursos para la entrega eficiente y oportuna de las prestaciones y servicios establecidos en el Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas". (ISSFA, 2018)

1.4 Visión

“Ser una institución sólida y confiable, que garantice el aseguramiento social integral de la familia militar” (ISSFA, 2018)

1.5 Organización Administrativa

Actualmente el centro de salud de la ESFORSE es una unidad de salud que realiza actividades de promoción, prevención y tratamiento de diversas patologías, su horario de atención de 9:00 a 17:00 de lunes a viernes, dentro de su estructura orgánica cuenta con tres médicos generales los cuales son designados de forma rotativa como médicos llamada para de esta forma poder cubrir los horarios de las noches y fines de semana.

Para el desarrollo de las diversas actividades esta unidad de salud se encuentra organizada de la siguiente manera:

- 1 jefe Departamental
- 3 médicos
- 2 odontólogos
- 2 laboratoristas Clínicos
- 4 terapistas Físicos.
- 1 licenciado en Rayos x
- 1 facturador
- 1 auxiliar de farmacia
- 1 auxiliar de enfermería.
- 1 auxiliar de Odontología.

Al ser un departamento de la ESFORSE, este centro de salud tiene que cumplir actividades de apoyo de salud a esta institución las cuales suelen desarrollarse dentro y fuera de la ciudad como son los cursos de selva, fases de reclutamiento y ejercicios en el terreno del personal de aspirantes, durante este periodo existe un determinado número de personal de salud entre los cuales están médicos y personal de apoyo que se desplazan fuera de la plaza para salvaguardar la integridad de este personal, por tal motivo durante este periodo el centro de salud se ve notablemente disminuido en personal que permita brindar atención en sus instalaciones, provocando su congestión.

1.6 Cartera de servicios

Dentro de la cartera de servicios con la cuenta para la atención a los pacientes se encuentran las siguientes: medicina general, odontología, psicología, enfermería, laboratorio clínico, rayos X, terapia física y farmacia.

1.7 Características geo-físicas de la institución

El centro de salud de la ESFORSE se ha tenido que ir adaptando y readecuando las instalaciones para atender las necesidades de salud crecientes en esta provincia. Actualmente cuenta dos instalaciones físicas para brindar atención denominadas policlínicos, una de las instalaciones es exclusiva para brindar atención al personal de aspirantes a soldados de primer año militar, mientras que la otra se dedica de lleno a la atención del personal de afiliados del ISSFA, así como también del personal de aspirantes de segundo año militar, de igual manera ésta se encarga de llevar la parte administrativa de la unidad.

Estas instalaciones se encuentran distantes una de otra, sin embargo cada una de ellas esta provista de un consultorio médico, odontológico, una área de terapia física, de laboratorio, además es importante recalcar que la instalación principal denominada base es más completa ya que tiene mayor equipamiento, cuenta con una área de rayos X y farmacia; ambas instalaciones disponen de una área para emergencias y cuentan con una sala para la observación de pacientes de seis camas, no se disponen de una sala de espera bien definida ya que no cuentan con un espacio físico suficiente.

1.8 Estructura Organizacional

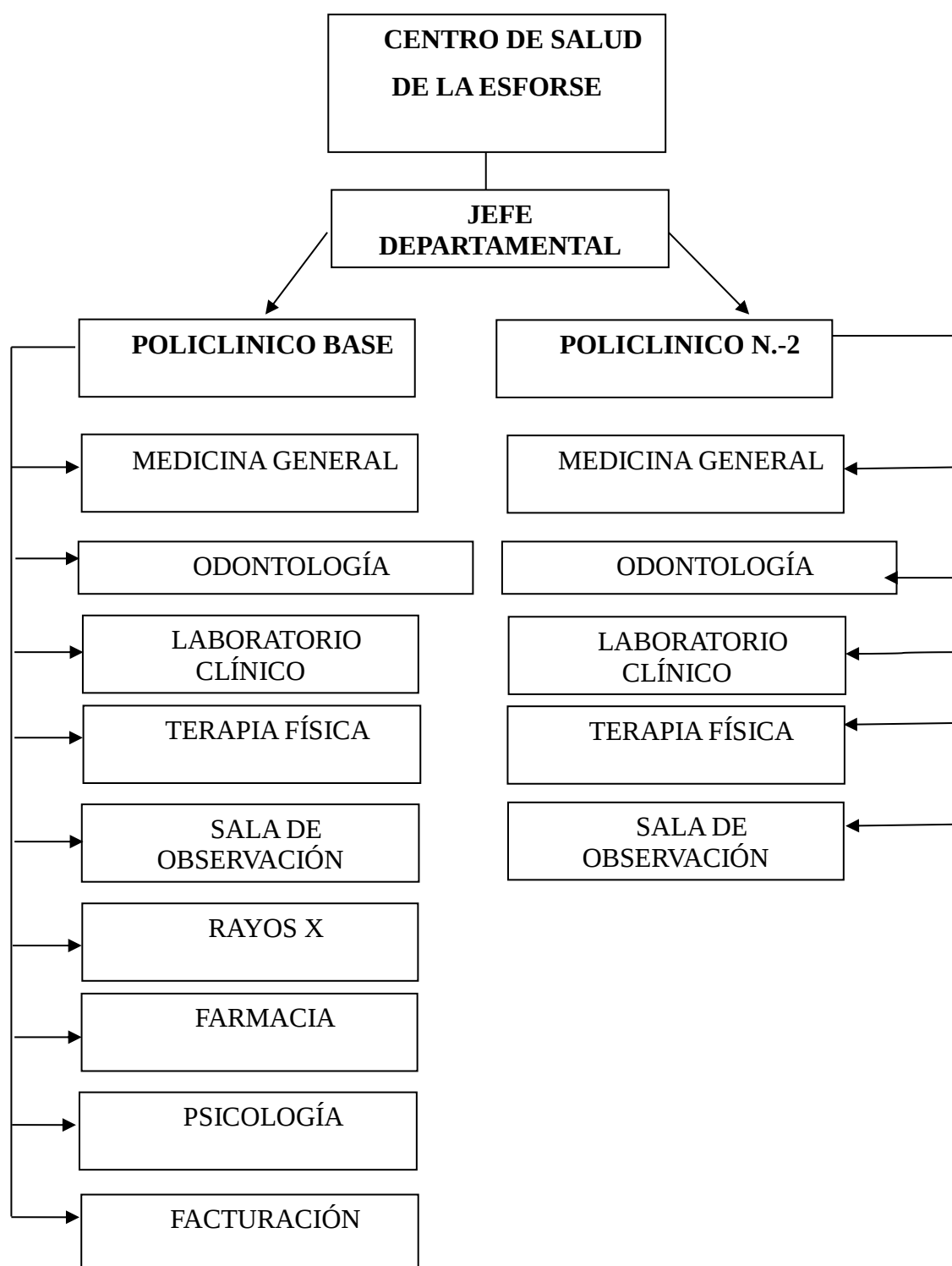


Figura N. 2: Estructura Organizacional Centro de Salud de la ESFORSE

Fuente: Orgánico estructural de Centro de Salud ESFORSE

Elaborado: Sánchez Juan, MD

2 Marco Conceptual

2.1 Calidad de servicios de salud.

Donabedian (2001) establece que “la calidad de servicio de salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”. (2001)

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Tantas, que no existe un concepto único. Cada actor involucrado en el proceso de calidad tendrá una idea distinta y cada uno de ellos pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora. Así, para el paciente -por ejemplo- características como la cálida y pronta atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos, y la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad.

Para el prestador de servicios de salud, sin desmerecer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible.

Para quien paga el servicio, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora. Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso.

Por el lado de los entendidos en este rubro, como Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

Para su análisis Donabedian define de manera puntual tres tipos de calidad de salud:

“Calidad absoluta: es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

Calidad individualizada: desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.

Calidad social: desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad.” (Donabedian A., 2001)

Por su parte la Organización Mundial de Salud define:

calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (OMS, 2016)

Teniendo en cuenta la cantidad de definiciones existentes, se concluye que no es posible elegir una y aplicarla de forma universal. Se considera tomar aquella definición que más se adecue a las circunstancias y de acuerdo a cada realidad.

2.2 Dimensiones de la calidad en el servicio

Fernandez (2018) establece que existen 10 dimensiones de calidad que deben tomarse en cuenta a la hora de ofertar un servicio a los clientes o usuarios, los cuales son:

Confiabilidad: consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.

Comprensión: implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individualizada.

Capacidad de respuesta: consiste en la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.

Competencia: significa poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes,

conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

Accesibilidad: se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.

Credibilidad: es desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.

Cortesía: que consiste en la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.

Tangibilidad: evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.

Empatía: que significa ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

Responsabilidad: consiste en servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

2.3 Proceso de referencia, derivación y derivación comunitaria

Responsables de la referencia y/o derivación: es responsabilidad de los profesionales de los establecimientos de salud referir/derivar y ejecutar la referencia/derivación a los usuarios al nivel de atención o de complejidad que corresponde, según capacidad resolutive y pertinencia clínica, misma que es de su competencia desde que se inicia la atención en el establecimiento de destino de la referencia o de la derivación hasta cuando recibe la contrarreferencia.

Entidad receptora de la referencia y/o derivación: es el establecimiento de salud del mismo o mayor nivel de atención o de complejidad, con la capacidad resolutive requerida, que recibe al usuario con el formulario No. 053 y procede a brindar la atención.

Normas técnicas para la referencia y/o derivación

1. Las referencias y/o derivaciones serán solicitadas por profesionales de la salud de acuerdo a sus competencias; en su ausencia y únicamente en condiciones de emergencia, realizará otro personal de salud.
2. Los profesionales de salud que refieran o deriven a usuarios, ya sea para la realización de consultas de especialidad, tratamientos complementarios u hospitalización, deberán llenar el formulario No. 053 de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia con datos completos y letra legible.
3. Se debe utilizar un formulario No. 053 por cada consulta de especialidad que requiera el usuario.
4. Para referencia o derivación de usuarios, deben aplicar las normas, guías, manuales, protocolos de atención y guías de práctica clínica (GPC) establecidas por la Autoridad Sanitaria.
5. Realizar el registro completo de los datos del usuario en la historia clínica, que permitan justificar el proceso de referencia o derivación.
6. Se debe informar al usuario y familiares el motivo e importancia de la referencia/ derivación.
7. Se debe establecer el nivel de atención o nivel de complejidad al que es referido el usuario utilizando los criterios de capacidad resolutive, accesibilidad y oportunidad, incluyendo los casos de emergencia.
8. El personal administrativo debe coordinar con el servicio de admisión del establecimiento al cual se refiere o deriva para agendar la cita del usuario.
9. En el caso de ser una emergencia, el personal administrativo comunicará al establecimiento de referencia o derivación para brindar toda la información pertinente del usuario garantizando su atención inmediata.
10. En caso de emergencia, si el nivel receptor no dispone de espacio físico para la recepción definitiva del usuario, debe estabilizarlo antes del envío a otro establecimiento de salud.
11. El personal administrativo que agendó la cita no puede rechazar las referencias o derivaciones establecidas.
12. El establecimiento de salud deberá contar con el personal administrativo y equipamiento necesario para agendar las citas.
13. El establecimiento de salud receptor atenderá únicamente las referencias o derivaciones solicitadas desde el nivel inferior o del mismo nivel de atención; el usuario no podrá acudir al establecimiento de salud de referencia o derivación correspondiente sin tener agendada la cita con hora, fecha y especialidad a la que fue referido o derivado. Se exceptúan los casos de emergencia.
14. Para todo usuario que vaya a recibir atención de especialidad y/o hospitalización, se debe abrir una historia clínica.

15. El personal administrativo que agendó la cita debe informar al usuario y familiares sobre el lugar, consultorio, especialidad y hora de consulta del establecimiento de salud al que es referido o derivado.
16. En caso de que un usuario referido o derivado sea agendado a un especialista que no le corresponde a su especialidad, el profesional tiene la obligación de realizar la interconsulta respectiva al especialista que considere necesario, adjuntando el formulario de interconsulta No. 007/2008.
17. Los profesionales de salud que reciben a los usuarios referidos son los responsables de realizar la contrarreferencia respectiva al nivel de atención o de complejidad que corresponde, independientemente de las interconsultas que se realicen con los diferentes especialistas.
18. Se debe incluir una copia del formulario No. 053 en la historia clínica del usuario, una vez concluido el proceso.
19. Los profesionales de salud deben enviar el formulario No. 053 original con el usuario al establecimiento de salud de referencia y una copia se archivará en la historia clínica.
20. El personal administrativo del primer nivel de atención deberá realizar la búsqueda activa para el seguimiento del usuario referido o derivado, en caso de que el mismo no retorne con la contrarreferencia al establecimiento de salud, que puede ser a través de la visita domiciliaria u otras formas de comunicación.
21. El profesional de salud debe coordinar con el sistema de ambulancias y con los sistemas comunitarios de transporte, en caso de requerir derivación o referencia de emergencia.
22. El equipo de salud de los establecimientos que refieren o derivan emergencias debe aplicar las normas, Guías de Práctica Clínica (GPC), manuales y otros documentos normativos emitidos por la Autoridad Sanitaria y tratar sin pérdida de tiempo al usuario que llega con problemas agudos, traumatismos, parto en curso u otras emergencias o urgencias médicas.
23. En caso de usuarios en estado crítico, un profesional calificado sea médico/a o enfermero/a debe acompañar durante su transferencia, considerando que el riesgo de traslado no sobrepase los riesgos de tratamiento en el nivel de origen.
24. Cuando el profesional de salud acompaña la transferencia en transporte institucional o transporte comunitario a un usuario y fallece en el traslado, obligatoriamente debe regresar al establecimiento de salud de origen, para notificar legalmente el deceso.
25. El profesional del establecimiento de salud, de acuerdo al caso, derivará o referirá al usuario al nivel de atención y/o de complejidad correspondiente para la realización de exámenes de apoyo complementarios al diagnóstico, siempre y cuando el establecimiento de salud no cuente con dichas prestaciones.

26. Todos los profesionales de salud que realicen referencias y contrarreferencias deben aplicar la codificación CIE-10 en sus diagnósticos, en todos los niveles de atención.

27. Para los usuarios que son atendidos en los consultorios de los establecimientos educativos y que requieren ser referidos o derivados a un establecimiento de salud de mayor nivel de atención o de complejidad, el profesional de salud que los atendió debe coordinar con el establecimiento de salud del primer nivel de atención para el agendamiento de la cita. (MSP, 2014)

2.4 Derechos del paciente

Derecho a una atención digna. - Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el servicio de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

Derecho a no ser discriminado. - Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

Derecho a la confidencialidad. - Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

Derecho a la información.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del servicio de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptúanse las situaciones de emergencia. El paciente tiene derecho a que el servicio de salud le informe quién es el médico responsable de su tratamiento.

Derecho a decidir. - Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el servicio de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión.

Situación de emergencia.- Es toda contingencia de gravedad que afecte a la salud del ser humano con inminente peligro para la conservación de la vida o de la integridad física de la persona, como consecuencia de circunstancias imprevistas e inevitables, tales como: choque o colisión, volcamiento u otra forma de accidente de tránsito terrestre, aéreo o acuático, accidentes o infortunios en general, como los ocurridos en el medio de trabajo, centros educativos, casa, habitación, escenarios deportivos, o que sean el efecto de delitos contra las

personas como los que producen heridas causadas con armas cortopunzantes, de fuego, contundentes, o cualquiera otra forma de agresión material.

Todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido inmediatamente en cualquier servicio de salud, público o privado, sin necesidad de pago previo.

Se prohíbe a los servicios de salud públicos y privados exigir al paciente en estado de emergencia y a las personas relacionadas con él, que presenten cheques, tarjetas de crédito, pagarés a la orden, letras de cambio u otro tipo de documento de pago, como condición previa a ser recibido, atendido y estabilizado en su salud. Tan pronto como el paciente haya superado la emergencia y se encuentre estabilizado en sus condiciones físicas, el servicio de salud tendrá derecho para exigir al paciente o a terceras personas relacionadas con él, el pago de los servicios de salud que recibió.

El estado de emergencia del paciente será calificado por el servicio de salud al momento de su arribo.

Los valores no recuperados por el servicio de salud por la atención a un paciente en estado de emergencia, podrán deducirse del impuesto a la renta de conformidad con las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno. (Ley de derechos y amparos del paciente, 2006)

2.5 Sanciones por falta de atención en situaciones de emergencia

Bajo ningún motivo un servicio de salud podrá negar la atención de un paciente en estado de emergencia. El servicio de salud que se negare a atender a un paciente en estado de emergencia será responsable por la salud de dicho paciente y asumirá solidariamente con el profesional o persona remisa en el cumplimiento de su deber, la obligación jurídica de indemnizarle los daños y perjuicios que su negativa le cause.

Los responsables de un servicio de salud que se negaren a prestar atención a pacientes en estado de emergencia, serán sancionados con prisión de 12 a 18 meses y, en caso de fallecimiento del paciente desatendido, con prisión de 4 a 6 años. (Ley de derechos y amparos del paciente, 2006)

Norma técnica de relacionamiento para la prestación de servicios de salud entre instituciones de la red pública integral de salud y de la red privada complementaria, y su reconocimiento económico.

Art. 1.- Normar los procedimientos administrativos del relacionamiento interinstitucional por derivación de usuarios/pacientes, que garanticen el acceso universal, oportuno y equitativo a las prestaciones de salud en los establecimientos de salud de la Red Pública Integral de Salud y Red Privada Complementaria.

Art. 2.- Esta Norma es de aplicación obligatoria para todos los financiadores/aseguradores y prestadores de servicios de salud, de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Privada Complementaria, en su relacionamiento entre sí.

Art. 3.- Los beneficiarios de las prestaciones de salud son: los usuarios/pacientes de los servicios de salud, independiente de su pertenencia o no a un régimen de aseguramiento en salud público o privado.

- Coberturas del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas-ISSFA:

a. El militar en servicio activo;

b. El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista;

c. Los aspirantes a oficiales y tropa y los conscriptos en las condiciones establecidas en la ley;

d. Los ex combatientes de pensionista de la Campaña de 1941 y sus viudas.

e. Los familiares dependientes y los derechohabientes, calificados como tales, de conformidad con la Ley: el cónyuge o persona que mantiene unión de hecho legalmente registrada con el militar; los hijos menores de edad del militar; los hijos solteros hasta los veinte y cinco años de edad, siempre que probaren anualmente hallarse estudiando en establecimientos reconocidos por el Estado y no mantengan relación laboral, ni renta propia; los hijos mayores de edad, incapacitados en forma total y permanente que no dispongan de renta propia y, los padres del militar que dependan económicamente del mismo, para los efectos del seguro de enfermedad y maternidad.

f. Los pensionistas de montepío.

Art. 6.- Gratuidad. - Los prestadores de servicios de salud que reciban usuarios/pacientes por derivación de la Red Pública Integral de Salud, brindarán la atención sin requerir ningún pago, abono a cuenta, garantía o algún otro tipo de compromiso económico como: cheque, letra de cambio, contrato, baucher de tarjeta de crédito o equivalentes, ni siquiera como contribución voluntaria.

Art. 9.- Información. - Los usuarios/pacientes, sus familiares o acompañante, deberán recibir información suficiente de los procedimientos de derivación necesarios para garantizar su atención de salud.

Art. 11.- Decisión de derivar. - La decisión de derivar un paciente, es un acto médico, por tanto, es responsabilidad del médico solicitar la activación del procedimiento, respaldando su decisión en guías y protocolos médicos, lo cual deberá ser registrado en la historia clínica. La decisión considerará criterios de capacidad resolutive, oportunidad, accesibilidad y georreferenciación.

Coberturas compartidas

El/la cónyuge de militar o policía activo o pasivo, que goza de cobertura total para salud en el ISSFA o ISSPOL respectivamente, como dependiente y que tiene cobertura en el IESS, por estar afiliado o ser jubilado, el pago de las prestaciones de salud será responsabilidad del IESS.

El/la cónyuge de militar en servicio activo o pasivo, que goza de cobertura total para salud como dependiente en el ISSFA; y, tiene cobertura en el ISSPOL, por ser policía en servicio activo o pasivo, el pago de las prestaciones de salud será responsabilidad del ISSPOL.

El/la cónyuge de policía en servicio activo o pasivo, que goza de cobertura total como dependiente para salud en el ISSPOL; y, que tiene cobertura en el ISSFA, por ser militar en servicio activo o pasivo, el pago de las prestaciones de salud es responsabilidad del ISSFA. Usuario/paciente dependiente de asegurado titular del ISSFA o ISSPOL, con cobertura parcial, el porcentaje de la prestación de salud no cubierta por éstos, será responsabilidad del Ministerio de Salud Pública.

En los casos que no estén contemplados en los numerales precedentes, se procederá a equiparar, siguiendo el mismo sentido antes descrito.

Usuario/paciente que sea titular de dos seguros sociales y cuente además con la cobertura de un plan de atención integral de salud prepagada o de un contrato de seguro de asistencia médica, como en el caso de militar o policía en servicio pasivo con beneficio de pensión de retiro y a la vez afiliado activo en el IESS, la cobertura de la prestación de salud estará primero a cargo de la compañía de atención integral de salud prepagada o de la compañía de seguros; y, superado el monto de la cobertura contratada, a cargo de la Institución en la que se encuentra aportando; en este caso será responsabilidad del IESS. (MSP, 2017)

2.6 Atención prehospitalaria

En los protocolos del MSP La salud ocupacional se define como “el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones físicas, psicológicas y sociales”. (MSP, 2011) Sin embargo, es importante recordar que la atención prehospitalaria es una profesión que no conserva por lo general un escenario común en cada intervención, sino que varía de acuerdo a la naturaleza del incidente.

CAPÍTULO II
DISEÑO METODOLÓGICO

1 Objetivos

1.1 Objetivo general.

Mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército “Vencedores del Cenepa”, mediante la capacitación del personal de salud en las normas y protocolos de atención integral de salud, la elaboración de un plan de información, educación y concienciación acerca de los derechos del paciente dirigido a los usuarios y personal de salud, con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden a recibir servicios de salud en esta institución.

1.2 Objetivos específicos.

Realizar un proceso de capacitación al personal de salud del Centro de la salud de la ESFORSE en el manejo del usuario externo, normas de atención prehospitalaria y de emergencia, así como en el manejo la normativa de derivación, referencia y contrarreferencia.

Desarrollar un plan de información, educación y concienciación acerca de los derechos de los pacientes dirigido al personal de salud y a los usuarios que acuden a esta casa de salud.

Incrementar la demanda de atenciones salud en el centro de salud de la ESFORSE, a través de la adopción de buenas prácticas de salud e información a los usuarios.

2 Método

Para el presente proyecto de intervención se procedió a realizar primeramente el diagnóstico de la atención brindada en el Centro de Salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército “Vencedores del Cenepa”, luego se establecieron objetivos y actividades para responder a los diferentes problemas detectados.

3 Diseño de la investigación

El presente proyecto de intervención nace como necesidad de dar soluciones a los problemas con respecto a la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden al Centro de Salud de la ESFORSE, para lo cual se procedió a establecer los grupos que se encuentran involucrados de forma directa e indirecta en los problemas, de igual forma se realizó el análisis de los intereses y conflictos del grupo beneficiado.

El segundo momento de este proyecto consistió en la elaboración del árbol de problemas en el cual se detallaron las condiciones negativas percibidas por los principales actores, resaltando en este punto el problema central que era la deficiente calidad en la prestación de servicios de salud en esta institución de manera relevante en la consulta médica, y en función de este se identificaron las causas y consecuencias.

En base al árbol de problemas que se realizó, se procedió a construir la matriz de marco lógico convirtiendo las condiciones que fueron detectadas como negativas en condiciones positivas, estimando que son las que se desean viabilizar o alcanzar, de esta forma el problema central se convirtió en el objetivo de nuestro trabajo formulado como: Mejoramiento de la calidad de atención en el Centro de Salud de la Escuela de Formación de Soldados “Vencedores del Cenepa”. La matriz de marco lógico en si refleja los distintos niveles de objetivos del programa como son: el fin, el propósito y los componentes, con sus respectivos indicadores que nos permiten medir el logro post-intervención de los objetivos propuestos al compararlos con la línea de base pre-intervención.

CAPÍTULO III
DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS

1 Análisis de resultados

1.1 Resultado esperado 1:

Este resultado consistía en contar con personal de salud capacitado en el manejo del usuario externo, normas de atención en emergencia (triage Manchester Modificado), información sobre de referencia y contrarreferencia para satisfacer las necesidades de los pacientes y la labor del personal médico.

Para dar cumplimiento con este resultado se procedió a ejecutar con las tres actividades propuestas:

- La primera actividad consistió en realizar una reunión con la jefe del centro de salud de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército, de esta manera se pudo exponer la propuesta a ser implementada para mejorar la calidad de servicios en esta casa de salud, enfocándonos en los puntos más vulnerables:
 1. Capacitación al personal de sanidad de la ESFORSE en el manejo del usuario externo.
 2. La capacitación del personal de salud en los protocolos y normativas de atención primaria en salud.
 3. La educación de los pacientes acerca de los derechos y obligaciones según la Ley de amparo de los pacientes.
 4. Aplicación correcta de la norma técnica de derivación referencia y contrareferencia.
 5. Capacitación del personal de usuarios acerca de la normativa de relacionamiento y las coberturas de salud.
- La segunda actividad consistió en la capacitación sobre la Norma técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia a todo al 100% del personal del centro de salud de la ESFORSE.

Para el desarrollo de esta actividad se realizó un taller de capacitación acerca de la Norma Técnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia dirigida a todo el personal que labora en es unidad contándose con un total de 15 asistentes, todo esto considerando que el personal que labora en esta institución debe contar con conocimiento pleno de esta normativa para que puedan aplicarla y brindar la información necesaria a los pacientes que acuden a recibir atención médica.

Tabla N. 2: Resultados pre y post capacitación en el manejo de la normativa técnica referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia al personal de salud

Contenido	No. Personas encuestadas pre y post intervención	Pre- Intervención				Post- Intervención			
		Respuestas				Respuestas			
		SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
Conocimiento de la aplicación de la normativa	15	6	40%	9	60%	15	100%	0	0%
Conocimiento de la terminología	15	4	27%	11	73%	15	100%	0	0%
Llenado del Formulario 053	15	6	40%	9	60%	15	100%	0	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

En la referida tabla se observa que al comparar la evaluación pre y post intervención realizada al personal de sanidad, se pudo evidenciar que solo 6 personas tenían conocimiento acerca de la normativa técnica referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia antes de la capacitación lo que representaba el 40%, mientras que el 60% desconocían de la misma, de igual manera se pudo evidenciar que la terminología que se usa en esta normativa era desconocida para 10 personas lo que representaba un porcentaje de 73% del personal, es decir que era muy poca la cantidad de profesionales que tenían conocimiento de la terminología. Al momento de evaluar el conocimiento del correcto llenado del formulario 053 se evidenció que el 40% si tenía conocimiento de cómo llenarlo, mientras que el 60 % desconocía cual era el formulario 053 y cuáles son los lineamientos básicos para su correcto llenado.

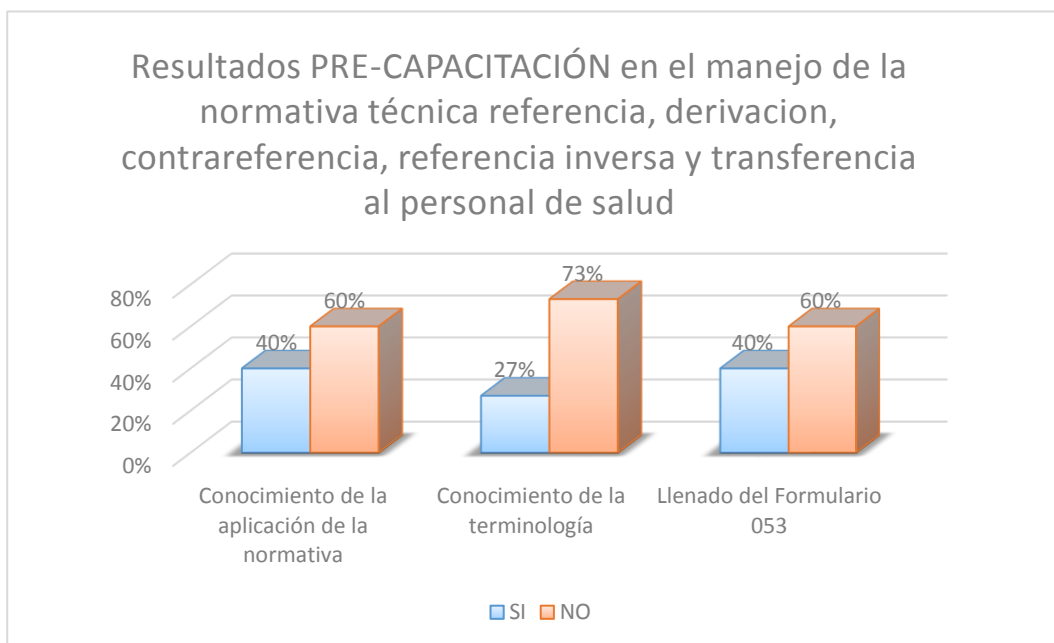


Figura N. 3: Resultados pre- capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.

Elaborado: Sánchez Juan, MD

Sin embargo, al realizar la evaluación post-capacitación se determinó que el 100% el personal contaba con los conocimientos generales acerca de la normativa, de igual forma manejaba un mismo idioma con respecto a los conceptos básicos y conocía el correcta aplicación y llenado del formulario 053.

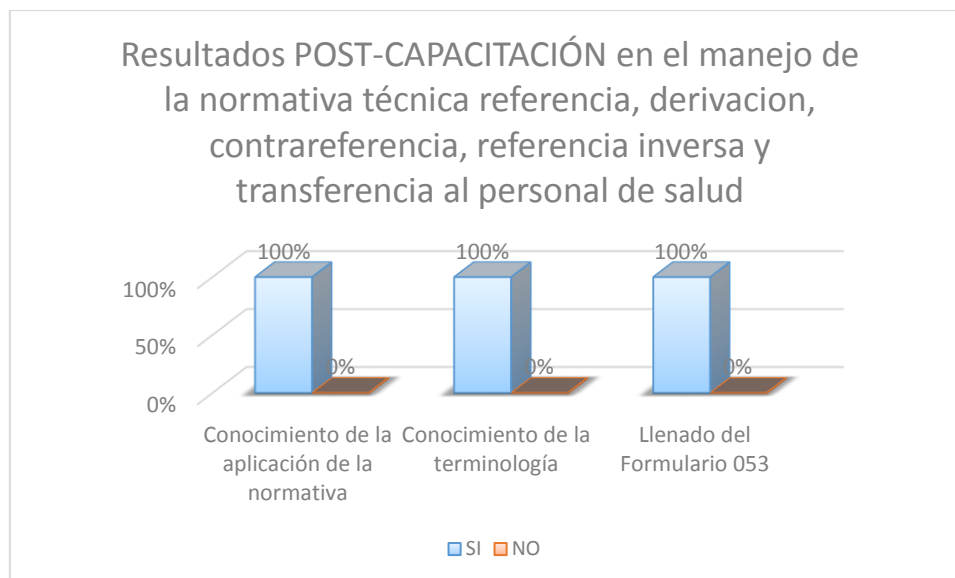


Figura N. 4: Resultados post- capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.

Elaborado: Sánchez Juan, MD

Finalmente considerando que todo el parte del personal del centro salud de la ESFORSE son militares y cumplen un servicio de guardia en esta casa de salud se realizó un taller de capacitación al 100% del personal acerca del manejo del usuario externo y las normas de atención en emergencia enfocándose aquellas labores de atención prehospitalaria y de emergencia más relevantes.

Tabla N. 3: Conocimiento del personal de salud acerca del manejo del usuario externo y las normas de atención en emergencia

Contenido	No. Personas encuestadas pre y post intervención	Pre- Intervención				Post- Intervención			
		Respuestas				Respuestas			
		SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
Proceso de atención de salud de los pacientes	15	9	60%	6	40%	15	100%	0	0%
Manejo de signos vitales	15	12	80%	3	20%	15	100%	0	0%
Conocimiento del triage (Manchester Modificado)	15	4	27%	11	73%	15	100%	0	0%
Conocimiento de RCP Básico	15	11	73%	4	27%	15	100%	0	0%
Control de hemorragias	15	9	60%	6	40%	15	100%	0	0%
Colocación de vías intravenosas	15	11	73%	4	27%	15	100%	0	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

Para evaluar el conocimiento del personal se procedió a aplicar una encuesta pre-intervención cuyos resultados se encuentran reflejados en la tabla antes descrita, pudiendo evidenciar los siguientes resultados: 9 profesionales de este centro desconocían cual era el proceso de atención que el paciente tiene que seguir desde el momento que llega hasta el momento que sale al centro de salud lo que representaba el 60% del personal, 12 personas es decir el 80% de ellos si tenía conocimientos en control de signos vitales, mientras el solo 4

personas es decir 27% tenía conocimiento acerca del triage de pacientes en el servicio de emergencia, el 60% de ellos es decir 8 personas si contaba con conocimiento en control de hemorragias y finalmente se pudo determinar que 9 personas que representan el 73% si disponían de conocimiento suficiente para realizar procedimientos de colocación de vías intravenosas.

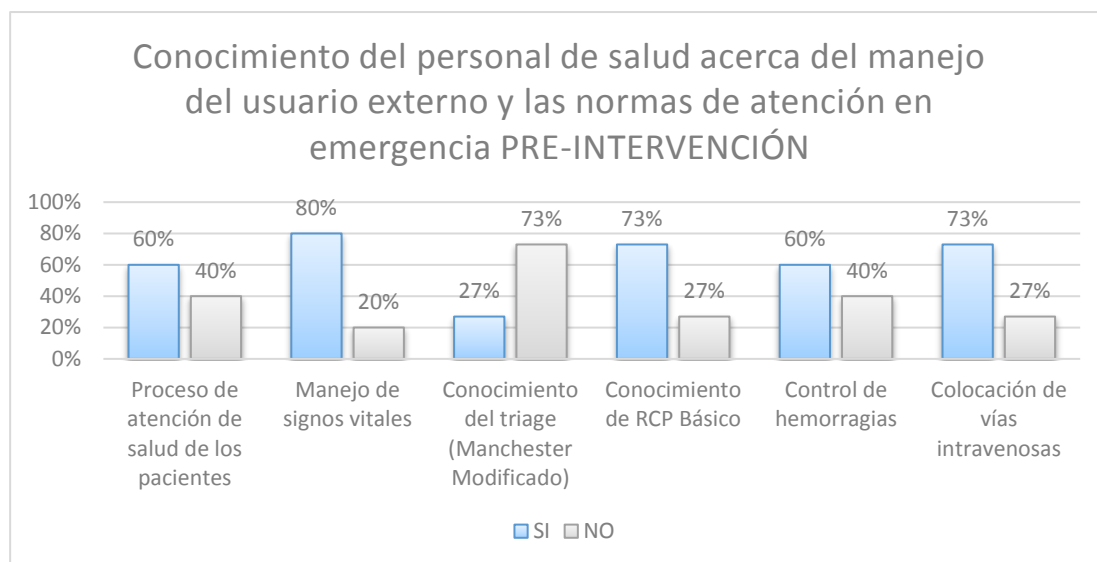


Figura N. 5: Conocimiento del personal de salud acerca del manejo del usuario externo y las normas de atención en emergencia pre- intervención

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

Una vez cumplido el proceso de capacitación se procedió nuevamente a realizar una evaluación al personal reflejando resultados muy satisfactorios, ya que el 100% del personal contó con el conocimiento suficiente sobre el manejo de los usuarios externos que acuden a recibir atención, así como de las normas de atención prehospitalaria y de emergencia que son de conocimiento básico para el personal de sanidad militar.

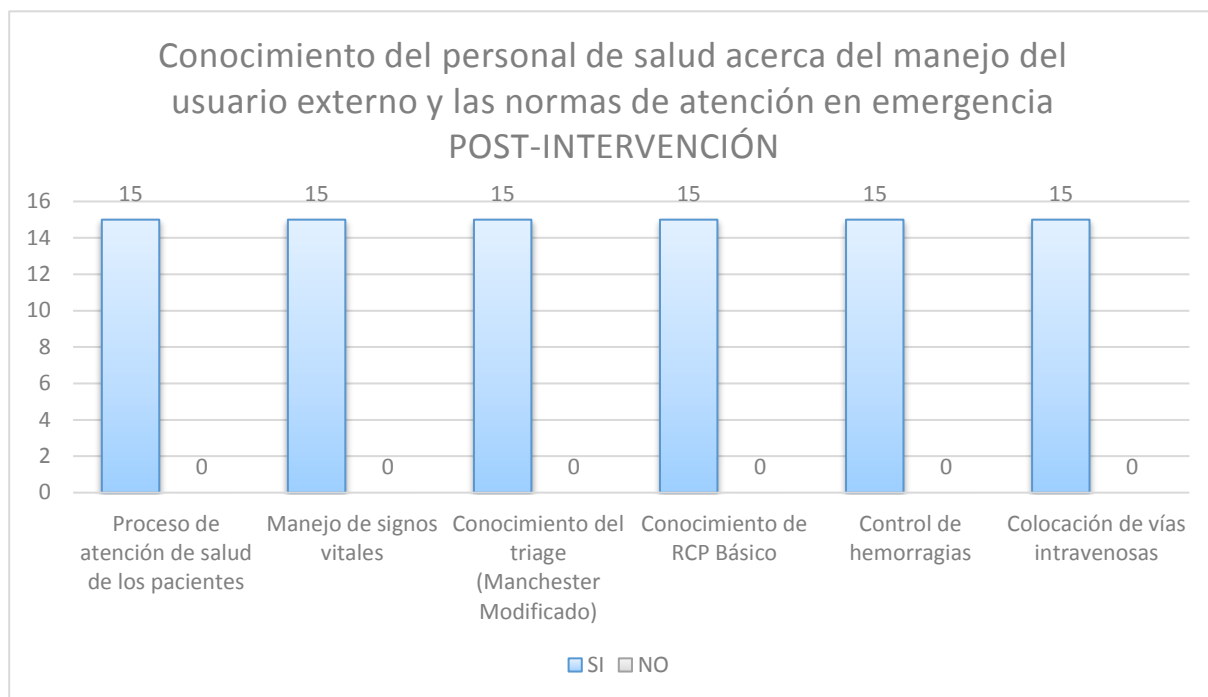


Figura N. 6: Conocimiento del personal de salud acerca del manejo del usuario externo y las normas de atención en emergencia post- intervención

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

1.2 Resultado esperado 2

Respecto a la elaboración y socialización de un plan de información y educación acerca de los derechos de los pacientes dirigido a usuarios y personal de sanidad del centro de salud de la ESFORSE, se procedió a realizar las tres actividades propuestas.

En primer lugar, se procedió a realizar una encuesta satisfacción de la atención de salud a los usuarios que acudían a recibir servicios de salud en el centro de salud de la ESFORSE para de esta forma comprender cuáles son los principales problemas que estaban ocasionando la vulneración de los derechos de pacientes, en la misma se identificaron tres problemas críticos los cuales fueron el punto de partida para el desarrollo de las tres siguientes actividades:

- Lo primero que se pudo determinar es que existía desconocimiento acerca del manejo de las coberturas de coberturas de salud, así como de los requisitos necesarios para acceder a la atención médica en la ESFORSE, los horarios de atención, la cartera de servicios, y las instituciones de salud tanto públicas como privadas con las que mantienen convenios el ISSFA, esto ocasionaba insatisfacción en los pacientes ya que no podían acceder a la atención en los servicios requeridos de manera oportuna. En tal virtud se procedió a realizar una reunión con el personal de militares en servicio activo, pasivo y sus familias, para dar a conocer cuáles son los requisitos y documentos habilitantes para acceder a la atención en salud en el centro de salud de

la ESFORSE, de los horarios de atención, la cartera de servicios y las casas de salud de la red pública y la red privada complementaria (clínicas de convenio), para facilitar a los usuarios el acceso a la información necesaria se realizó la entrega de trípticos.

- Como parte del segundo resultado de este proyecto de intervención se determinó que existía la necesidad de hacer conocer tanto al personal de salud de esta unidad, así como a los usuarios que acuden a recibir atención acerca de los derechos y obligaciones de los pacientes lo cual era desconocido para la mayoría de ellos

Para ello se llevó a cabo un taller primero dirigido a 100% del personal de salud que labora en la ESFORSE, y se enfocó principalmente en los derechos de los pacientes y las sanciones administrativas y legales que puede repercutir el no dar cumplimiento con la Ley de amparo y derechos de los pacientes, de igual manera se hizo conocer cuáles son los lineamientos de ley que amparan a los servidores públicos. Finalmente se hizo énfasis en la atención prioritaria según los grupos vulnerables que acuden a recibir atención.

Posterior se dio conocer mediante un taller acerca de los derechos y obligaciones que tienen los usuarios al momento de acudir a una casa de salud, y la ley bajo la cual se encuentran amparados, también se hizo conocer que dentro las prioridades de atención del Centro de salud de la ESFORSE también se encuentra el personal de aspirantes que estudian en este instituto.

- Considerando que el centro de salud de la ESFORSE es una unidad salud militar de primer nivel encargada de la derivación y referencia de paciente a casas de salud de mayor complejidad y debido a que el 100% de los usuarios desconocían la aplicación Norma Técnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia, se procedió a realizar una conferencia la misma que estuvo dirigida al personal militar y sus dependientes del seguro ISSFA.

De forma resumida se hizo conocer como se está manejando actualmente la Red Publica Integral de Salud y la necesidad de agotar la red pública de salud para acceder a las casas de salud de la red privada complementaria.

Con la finalidad de facilitar el acceso a la información se procedió a la entrega de trípticos que permitan a los usuarios acceder a una información oportuna y veras, para el acceso a los servicios de salud.

Finamente se procedió a realizar una encuesta post-intervención para determinar en qué grado mejoro la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención recibida y al respeto de sus derechos cuyos resultados se detallan a continuación.

Tabla N. 4: Resultados pre y post capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE

Temáticas	No. usuarios encuestados	Pre- Intervención				Post- Intervención			
		Respuestas				Respuestas			
		SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
Conocimiento de los documentos necesarios para atención medica	50	35	70%	15	30%	48	96%	2	4%
Conocimiento de horarios y cartera de servicios	50	32	64%	18	36%	47	94%	3	6%
Conocimiento de la ley de derechos y amparos del paciente	50	0	0%	50	100%	50	100%	0	0%
Conocimiento de la normativa de derivación referencia y contrareferencia	50	0	0%	50	100%	48	96%	2	4%
Satisfacción de los usuarios	50	21	42%	29	58%	44	88%	6	12%

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

En la presente tabla se puede evidenciar que antes de la capacitación realizada a los

usuarios, 15 de ellos es decir 30% de la población no conocían cuáles eran los documentos necesarios para acceder a recibir atención en las unidades de salud de la red pública y de la red privada complementaria, de igual forma el 36 % de la población no tenían un conocimiento claro sobre los horarios de atención y la cartera de servicios que ofertaba el centro de salud de la ESFORSE, al preguntar sobre ley de derechos y amparos de los pacientes y sobre la normativa de derivación referencia y contrareferencia el 100% de los encuestados respondió que desconocían sobre estos temas, estos datos estaban interrelacionados con la satisfacción de los usuarios ya que el 42% de ellos está inconforme con servicios que recibían en esta unidad.

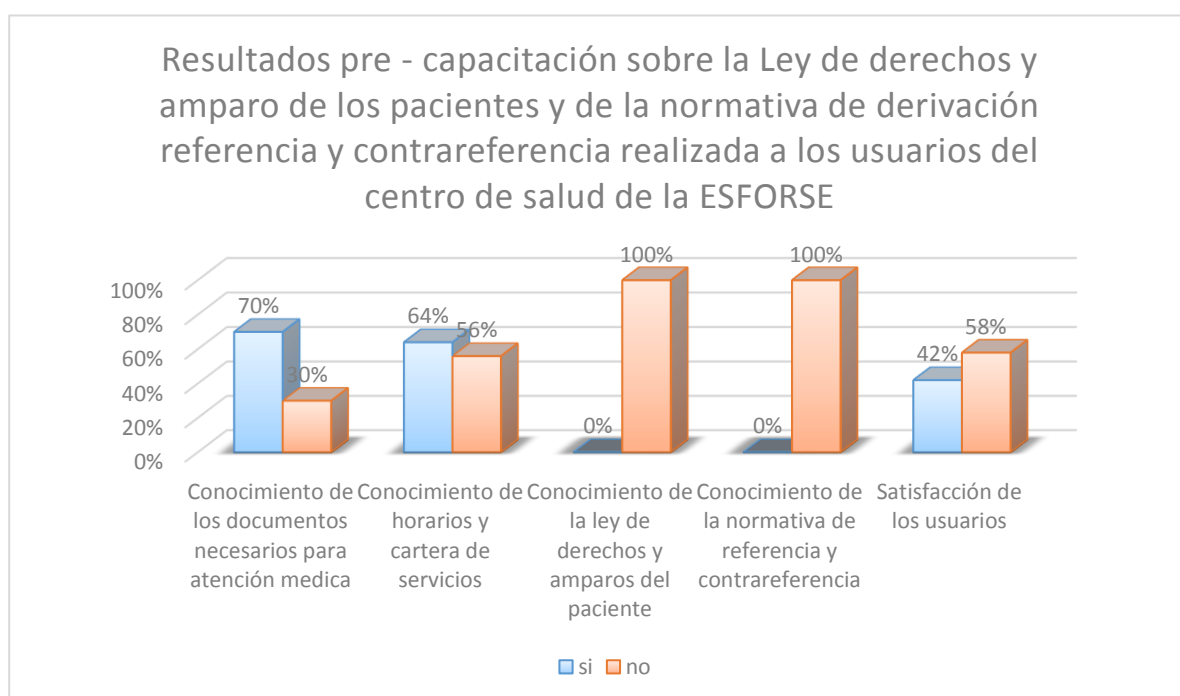


Figura N. 7: Resultados pre- capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

Una vez realizada la capacitación al personal de usuarios se procedió nuevamente a realizar una encuesta de verificación de conocimientos donde se determinó que el 96% conocían cuáles eran los documentos requeridos para acceder a atención de salud en los establecimientos de la red pública y privada complementaria, el 94% tenían conocimiento pleno acerca de los horarios de atención así como de la cartera de servicios que se ofertan en esta unidad, el 100% de los usuarios tuvieron un conocimiento general acerca de la ley de derechos y amparos del paciente, mientras que el 96% de los usuarios conocían acerca de la

normativa para los procesos de derivación referencia y contrareferencia, esto permitió una mejora muy importante en la satisfacción de los usuarios en un 88%.

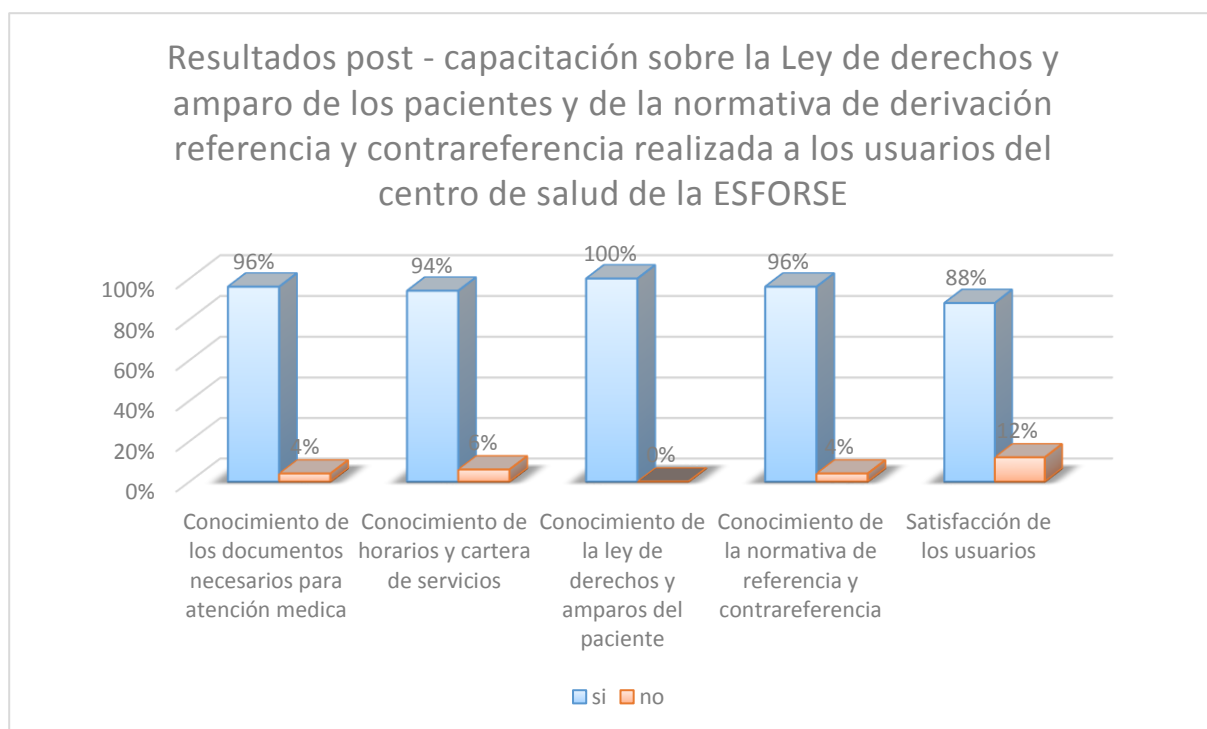


Figura N. 8: Resultados post - capacitación sobre la Ley de derechos y amparo de los pacientes y de la normativa de derivación referencia y contrareferencia realizada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

1.3 Resultado esperado 3.

Este resultado expresaba el incremento en la demanda de atenciones salud en el centro de salud de la ESFORSE, como resultado de adopción de buenas prácticas de salud e información a los usuarios.

Para poder cuantificar este resultado se recurrió a las estadísticas llevadas por esta casa de salud determinando en primer lugar el número de pacientes que fueron atendidos dos meses previos a la ejecución de proyecto, comparándolas con la cantidad de pacientes que fueron atendidos durante el tiempo que se desarrolló el proyecto, a continuación, se pueden ver reflejados los resultados en la presente tabla:

Tabla N. 5: Pacientes atendidos en el centro de salud de la ESFORSE pre y post intervención

INTERVENCIÓN	MESES	PACIENTES ATENDIDOS	TOTAL
PRE- INTERVENCIÓN	MAYO	132	258
	JUNIO	126	
POST- INTERVENCIÓN	JULIO	157	346
	AGOSTO	189	

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

En la presente tabla se puede evidenciar que claramente existió un aumento del número de usuarios que acudieron a recibir atención, el mismo que paso de 220 pacientes atendidos en los meses de mayo y junio a 288 pacientes en los meses de julio-agosto, esto refleja un aumento del 26,5%, considerando que en los dos últimos meses se llevó a cabo la ejecución del proyecto de intervención.

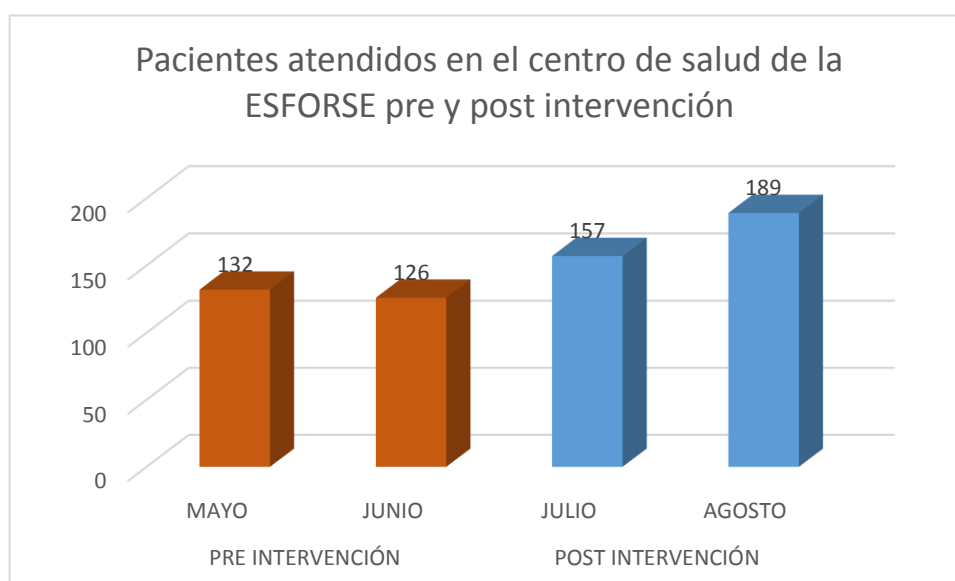


Figura N. 9: Pacientes atendidos en el centro de salud de la ESFORSE pre y post intervención

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación.
Elaborado: Sánchez Juan, MD

1 Discusión de resultados

1.1 Resultado esperado 1:

La efectividad de la capacitación al personal de salud en cuanto al manejo del usuario externo y las normas de atención prehospitalaria y en emergencia fue del 100%, impactando positivamente en la en la calidad de atención que recibe el paciente. Según Ascencio &

Johanna y Navarro (2015) “la capacitación es la oportunidad para dar continuidad a una organización, esta le permitirá contar con nuevas técnicas y métodos de trabajo para ser más competitivos en el mercado y contribuir al desarrollo profesional del empleado.”

En este mismo sentido Echeverri, García, & Barreneche concuerdan en que:

En las diferentes instituciones prestadoras de servicios en salud, es necesario fortalecer los planes de capacitación, y considera que los factores que influyen en la necesidad de dicha estructuración son; la constante rotación de personal, el ingreso de nuevas tecnologías o la mala formación del personal asistencial en el uso de los dispositivos médicos que tienen a disposición para realizar su labor. (Echeverri, García, & Barreneche, 2016)

1.2 Resultado esperado 2:

Se realizó un proceso de socialización de la información de salud a los usuarios sobre temas puntuales, referentes a los derechos de los pacientes y las normativas que rigen en las instituciones de salud, esto permitió que los usuarios mejoren su apreciación de los servicios de salud, y que cuenten con las herramientas necesarias para acceder a la atención de manera oportuna y eficaz sin pérdidas de tiempo, a través de ello la institución también se vio beneficiada ya que mejoró la satisfacción de las personas que acudía a recibir atención en esta unidad.

Al respecto de este tema Garcia señala que “proporcionar información asistencial a los pacientes es necesario para el correcto desarrollo de la relación sanitario-paciente y que se instituye en un factor determinante en la adecuación de las expectativas de los usuarios al resultado final de la prestación del servicio.” (Garcia, 2009)

López & Casanova señalan de igual forma que:

la información médica es un derecho de los pacientes y constituye uno de los pilares sobre los que se asienta la relación del personal de salud con su paciente, forma una parte importante del acto asistencial y es un proceso que se debe garantizar y a través del cual se debe emprender las acciones necesarias para que los pacientes puedan participar activamente en la toma de decisiones y puedan estar satisfechos con la atención. (Lopez & María, 2016)

1.3 Resultado esperado 3:

El fortalecimiento de las habilidades del personal en cuanto al manejo del usuario externo y al conocimiento de las normas y protocolos de atención prehospitalaria y de emergencia coadyuvado con la entrega de la información necesaria a los pacientes para el acceso a la

atención, permitió mejorar la satisfacción de los usuarios y la imagen institucional dando como resultado un aumento en la demanda de atenciones en un 26,5% post-intervención.

Urquiza (2017) señala que:

“es necesario conocer lo que estamos haciendo en nuestra unidad de salud para corregir lo que está mal, repetir lo que está bien, y poder pensar críticamente en mejorar lo que hacemos, esto impactará positivamente en nuestro servicio de salud, en la satisfacción del paciente y la propia satisfacción, considerando a la mejora continua como un imperativo ético de nuestra profesión.” (Urquiza, 2017)

Con respecto a la calidad de los servicios de salud Forrellat (2014) señala que:

trabajar con calidad facilitará nuestro quehacer, lo que disminuirá la probabilidad de errores y elevará la seguridad de los pacientes al obtener más eficiencia y satisfacción para ellos. Asimismo, mejorando el trato tendremos más beneficios personales en nuestra área laboral y el reconocimiento de nuestros pares y equipo de trabajo. (Forrellat, 2014)

En este contexto Serrano y Lorient (2008) también manifiestan que:

una de las formas más habituales de participación de los usuarios en la evaluación de un servicio sanitario se consigue mediante el desarrollo de instrumentos de acopio de información, como las encuestas de satisfacción. Éstas permiten que los usuarios valoren tanto el servicio recibido como muchos de sus componentes o características concretas, de esta manera, se pueden introducir mejoras en la gestión de forma que se ofrezca un servicio que sea y se perciba de mayor calidad, lo que abundará, sin lugar a dudas, en el incremento de la satisfacción de los pacientes y, por ende, en el mejoramiento de los servicios sanitarios y la salud pública. (Serrano & Lorente, 2008).

CONCLUSIONES

La capacitación del personal de salud en el manejo del usuario externo y en las normas de atención prehospitalaria y de emergencia permitió estandarizar los lineamientos y manejar un mismo idioma al momento de la atención del paciente, mejorando con ello calidad de atención brindada y garantizando fiel cumplimiento de la misión institucional.

La capacitación acerca de la Norma Técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia permitió que el equipo de salud este en la capacidad de brindar la ayuda necesaria a los pacientes para que puedan acceder a una atención oportuna.

El conocimiento de la Norma Técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia por parte de los pacientes permiten el sobrecongestionamiento de las unidades de salud de mayor complejidad y facilita a los usuarios a acceder a los diferentes servicios de especialidad requeridos de forma oportuna y respetando los diferentes niveles de salud.

La socialización de la Ley de derechos y amparo de los pacientes, permitió tanto al personal de salud, así como a los usuarios conocer la normativa legal bajo la cual se encuentran amparados y exigir con respeto que se garanticen sus derechos al momento de acudir a la consulta médica.

La socialización de las coberturas de salud, de los horarios de atención, de la cartera de servicios, así como de los requisitos necesarios para la atención médica permitió a los usuarios acceder a los servicios de salud de forma eficiente y oportuna, reduciendo así la insatisfacción al momento de buscar servicios de salud.

Al mejorar prácticas de atención a los pacientes, se mejoró la calidad de atención en salud, lo cual se vio reflejado en el incremento en la demanda de atenciones en centro de salud de la ESFORSE.

RECOMENDACIONES

Se debe realizar evaluaciones periódicas de conocimiento al personal de salud de acuerdo a las diferentes áreas de trabajo, esto permitirá identificar aquellos puntos críticos que no permiten brindar una atención de calidad a los usuarios y buscar las estrategias para corregirlos.

Es necesario realizar capacitaciones de forma continua al personal de salud, ya que con ello se dota de argumentos teórico-prácticos convincentes y necesarios a los profesionales para garantizar la adecuada atención de los pacientes.

El centro de salud de la ESFORSE debe asignar una persona que brinde información a todos los usuarios que acuden a recibir atención, para que de esta manera los usuarios puedan despejar sus inquietudes referentes al acceso de los servicios de salud en esta casa de salud. La comunicación con los usuarios es clave para que los procesos de salud pública se lleven con absoluta fluidez, por ello es necesario mantener reuniones permanentes con los afiliados para de esta manera informarles sobre lineamientos y políticas de salud que se manejan en la institución, de esta forma se evitará la insatisfacción de los pacientes.

Es necesario establecer un buzón de sugerencias en el centro de salud de la ESFORSE, esto permitirá tener una visión general referente a los problemas de la atención en salud que aquejan los usuarios y buscar las estrategias de solución.

BIBLIOGRAFÍA

- Ascencio, E., & Navarro, J. (2015). Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Diferentes conceptos de la calidad en salud*. (11 de 05 de 2016). Recuperado el 20 de 07 de 2018, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Donabedian, A. (1991). *Calidad de la atención médica. definición y métodos de evaluación*. México: Prensa Médica Mexicana.
- Donabedian, A. (2001). Calidad de atención. *Calidad Asistencial*, 29.
- Echeverri, L., García, J., & Barreneche, J. (2016). Diseño de modelo de capacitación en procesos asistenciales relacionados con dispositivos médicos. *Revista Ingeniería Biomédica* , 27-34.
- ESFORSE. (julio de 2018). *Reseña Historica*. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de <http://esforse.mil.ec/intranet/>
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología*, 179-183.
- García, Á. (2009). La información al paciente como pieza clave de la calidad asistencial. *Revista Clínica de Medicina Familiar*, 275-279.
- ISSFA. (16 de 07 de 2018). *Mision y visión del ISSFA*. Obtenido de https://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=125&Itemid=160#mision-y-vision
- Lopez, D., & María, C. (2016). El consentimiento informado en las amputaciones mayores de miembros inferiores. *Revista Humanidades Medicas*, 394-397.
- MSP. (2006). *Ley de derechos y amparos del paciente*. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona_santiago/images/stories/PDF/LOTAIP/2%20Informacion%20Legal/Normas%20de%20Regulaci%C3%B3n/LEYDEDERECHOSYAMPAROALPACIENTE.pdf
- MSP. (10 de 2011). *Protocolos de atencion prehospitalaria para emergencias*. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/PROTOCOLOS%20DE%20ATENCI%C3%93N%20PREHOSPITALARIA%20PARA%20EMERGENCIAS%20M%C3%89DICAS.pdf>
- MSP. (2014). *Norma Tecnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia del sistema de salud*. Recuperado el 21 de 7 de 2018, de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/>

archivos/Norma%20T%C3%A9cnica%20Subsistema%20de%20Referencia%20y%20Contrareferencia.pdf

MSP. (17 de 01 de 2017). *Norma tecnica de relacionamiento*. Recuperado el 20 de 07 de 2018, de <https://www.issfa.mil.ec/descargas/2017/Normativas/NORMA-DE-RELACIONAMIENTO-2017.pdf>

OMS. (2016). *Calidad de la asistencia sanitaria*.

OMS. (11 de 05 de 2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Paez, M. F. (2011). *Las diez dimensiones de la calidad en servicio*. Recuperado el 19 de 07 de 2018, de <http://miguelfernandezp.blogspot.com/2011/11/las-10-dimensiones-de-la-calidad-en-el.html>

Sandoval, L. M. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. ED Trillas.

Serrano, R., & Lorente, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud publica México*, 162-172.

Urquiza, R. (2017). Tiempo de consulta, gestión clínica y trabajo diario de un médico de familia. *Revista médica La Paz*, 79-83.

ANEXOS

Anexo N. 1

Matriz de involucrados

GRUPOS O INSTITUCIONES	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMA PERCIBIDO
Autoridades del ISSFA	-Mejorar la calidad de atención de los afiliados del ISSFA.	Recursos: -Humanos -Económicos -Materiales Mandatos: -Constitución de La República del Ecuador (Art. 32). - El Estado garantiza derecho a la salud, su promoción y protección. -Constitución de La República del Ecuador (Art. 45). El Estado organizará un Sistema Nacional de Salud que integre entidades públicas autónomas y privadas -Ley Orgánica de Salud (Art. 6). Ministerio de Salud Pública es la autoridad sanitaria nacional y debe	-Afiliados de ISSFA no reciben una atención de calidad -Insatisfacción de los afiliados.

		definir y promulgar la política nacional de salud.	
		-Art.2 del Reglamento General a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.	
		-MAIS.	
Autoridades de la ESFORSE	-Satisfacer las necesidades de salud del personal militar y los aspirantes de la ESFORSE de manera oportuna y de calidad.	Recursos: -Humanos -Económicos -Materiales Mandatos: -Carta Magna del Estado 2008. -Ley Orgánica de Salud (Art. 6). -Ministerio de Salud Pública es la autoridad sanitaria nacional y debe definir y promulgar la política nacional de salud. -MAIS	-Poco apoyo del personal directivo de la ESFORSE para favorecer los procesos de capacitación del personal de sanidad acorde a sus áreas de trabajo. -Personal de aspirantes y militares de la ESFORSE no reciben atención de forma oportuna y de calidad.
Centro de Salud de la ESFORSE	Brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden a recibir atención.	Recursos: -Humanos -Económicos -Materiales Mandatos:	-Malestar en los usuarios ya que no reciben un servicio de salud oportuno. Baja producción

-Constitución de La República del Ecuador (Art. 32). El Incumplimiento de protocolos de atención y de derecho a la salud, referencia para su promoción y patologías de primer protección. nivel de atención,

-Constitución de La República del Ecuador (Art. 45).

-El Estado organizará un Sistema Nacional de Salud que integre entidades públicas autónomas y privadas

-Ley Orgánica de Salud (Art. 6). Ministerio de Salud Pública es la autoridad sanitaria nacional y debe definir y promulgar la política nacional de salud.

-Art.2 del Reglamento General a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

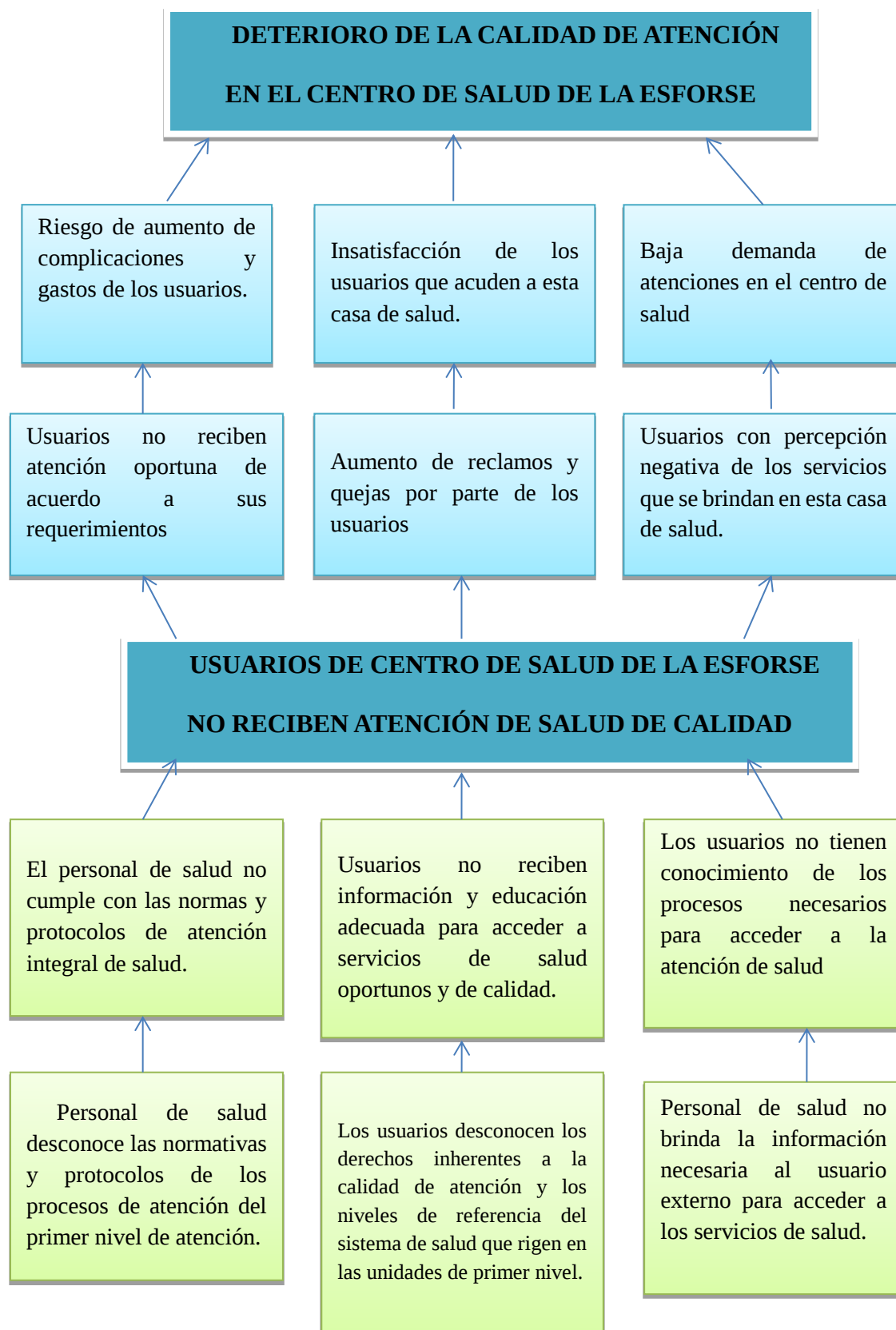
-MAIS.

USUARIOS ACUDEN RECIBIR SERVICIOS SALUD EN CENTRO SALUD DE ESFORSE	QUE A DE EL DE LA	-Recibir servicios de salud de calidad que satisfaga las necesidades de salud. -Generar una cultura de salud en los usuarios que acuden a recibir servicios de salud, respetando los niveles de referencia establecidos.	Recursos: -Humanos -Económicos -Materiales Mandatos: -Carta Magna del estado 2008. -Ley Orgánica de Salud (Art. 7). Toda persona tiene derecho a acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud. -Art. 2 del Reglamento General a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. -MAIS. -Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrareferencia del MSP 2014.	-Inconformidad de los servicios de salud recibidos. -Usuarios no tienen una cultura de salud y buscan obtener atención irrespetando las normativas referencia u contrareferencia.
PERSONAL SANIDAD CENTRO SALUD DE ESFORSE	DE DEL DE LA	-Contar con el conocimiento suficiente de acuerdo a su área de trabajo, que les permita		-Existe escasa capacitación del personal dentro de los diferentes servicios.

	brindar un servicio de salud de calidad.		Existe poco interés del personal de sanidad en capacitarse para poder brindar un mejor servicio a los usuarios.
MAESTRANTE	Proponer alternativas de solución a los diferentes procesos de salud desarrollados en el Centro de Salud de la ESFORSE que permitan mejorar la calidad de atención de sus usuarios. -Cumplir con las actividades establecidas para el trabajo de titulación	Recursos: -Humanos -Económicos -Materiales Mandatos: -Reglamento de Régimen Académico de la UTPL (Art. 12). Para la obtención del título de magister en Gerencia en salud para el desarrollo local es de presentar y aprobación de fin de carrera que ayude al mejoramiento de la salud local.	Los descritos en el árbol de problemas

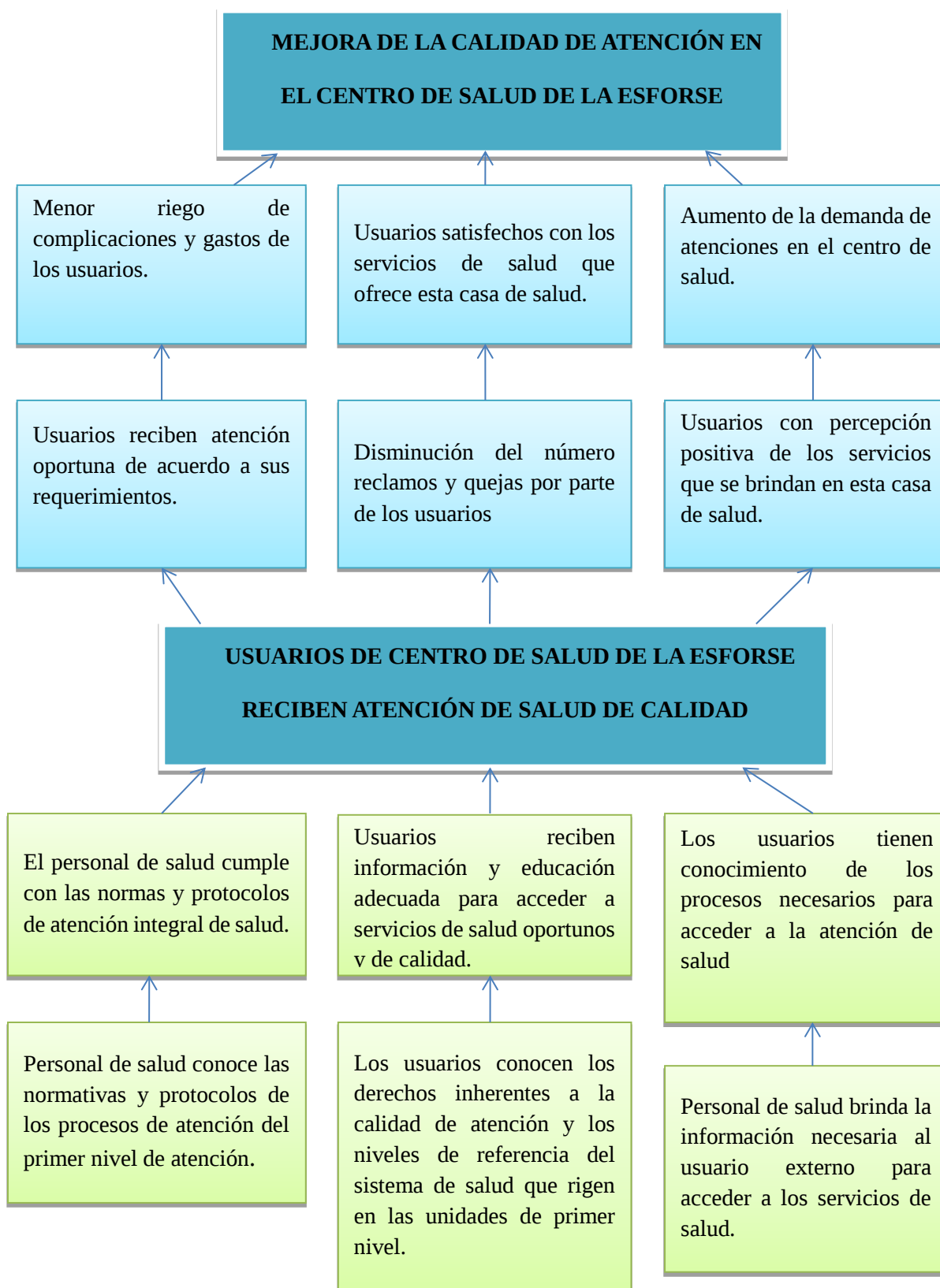
Anexo N. 2

Árbol de problemas



Anexo N. 3

Árbol de objetivos



Anexo N. 4

Matriz de marco lógico y resultados esperados

OBJETIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN: Contribuir a mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud de la Escuela de Formación de Soldados Vencedores del Cenepa "ESFORSE".	Mejorar en un 80% la satisfacción de los usuarios que acuden a recibir atención en el centro de salud de la "ESFORSE"	Encuestas de satisfacción a los usuarios. Aumento de las coberturas de salud reflejadas en las estadísticas de producción mensual.	-
PROPOSITO: Plan de mejoramiento de la Calidad de Atención a los usuarios que acuden a recibir atención en el Centro de Salud de la Escuela de Formación de Soldados, implementado y funcionando.	Ejecución del 100% de las actividades propuestas, realizadas hasta septiembre de 2018.	Encuesta de satisfacción a los usuarios Fotorelatorias Registros de asistencia Informes de actividades Actas de reuniones Talleres	Contar con el apoyo por parte del personal directivo de la ESFORSE. Contar con la participación activa del equipo de salud del Centro de Salud de la ESFORSE. Contar con la participación de los usuarios.

RESULTADOS ESPERADOS

R1: Personal de salud capacitado en el manejo del usuario externo, normas de atención en emergencia (triage Manchester Modificado), información sobre de referencia y contrarreferencia para satisfacer las necesidades de los pacientes y la labor del personal médico.	90% del personal de salud capacitado en normas y protocolos de atención integral de salud, hasta agosto de 2018.	Memorias técnicas de los talleres Fotorelatorías Listado del personal capacitado	Participación activa del personal de salud.
R2: Elaboración y socialización de un plan de información y educación acerca de los derechos de los pacientes dirigido a usuarios y personal de sanidad del centro de salud de la ESFORSE.	El 80% de personal de usuarios y personal de sanidad capacitado acerca de los derechos que tienen los pacientes hasta agosto del 2018.	Fotorelatorías Listado de asistencia. Memorias técnicas de los talleres.	Participación activa de los usuarios internos y externos. Participación activa del personal de salud de la ESFORSE.
R3: Aumentar de la demanda de atenciones en el centro de salud de la ESFORSE.	Aumento en un 15% en la producción mensual del centro de salud	Estadísticas mensuales del RDCCA del centro de salud. Fotorelatorías	Contar con el apoyo por parte de estadística Participación activa del personal salud.

	hasta septiembre del 2018.		
--	-------------------------------	--	--

Anexo N. 5

PLAN DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDAD	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	RECURSOS	PRESUPUESTO
R1: Personal de salud capacitado en las normas de manejo del usuario externo, normas de atención en emergencia y en el manejo la normativa de derivación, referencia y contrareferencia.				
A1: Socialización del proyecto a los directivos y personal del Centro de Salud.	Maestrante	Julio 2018	Computadora Infocus Esferos	\$ 25
A2: Taller de capacitación acerca de la Norma Técnica de Referencia y Contrarreferencia a todo el equipo de salud.	Maestrante Equipo de Salud	Julio 2018	Computadora Infocus Copias del Formulario 053. Esferos Lunch	\$50
A3: Taller de capacitación en protocolos de atención prehospitalaria y de emergencia (triage Manchester modificado) dirigido a todo el personal de salud.	Maestrante Equipo de salud.	Julio 2018	Computadora In focus Esferos Papelotes Lunch	\$50

R2: Elaboración y socialización de un plan de información y educación acerca de los derechos de los pacientes dirigido a usuarios y personal de sanidad del Centro de Salud de la ESFORSE.

A1: Reunión informativa acerca de la cobertura de salud y los requisitos necesarios para acceder a la atención médica en la ESFFORSE, así como en las unidades de salud de la red pública y privada complementaria y entrega de trípticos informativos.	Maestrante Equipo de Salud Personal militar en servicio activo, pasivo y sus dependientes	Agosto 2018	Computadora In focus Esferos Trípticos	\$ 50
A2: Taller informativo y comunicacional al equipo de salud y los usuarios internos y externos acerca de los derechos y obligaciones de los pacientes.	Maestrante Equipo de Salud Personal militar en servicio activo, pasivo y sus dependientes	Agosto 2018	Computadora In focus Esferos	\$50
A3: Elaboración y difusión de material educomunicacional a los usuarios del centro de salud acerca de la normativa técnica de referencia y	Maestrante Equipo de Salud Usuarios que acuden al Centro de Salud.	Agosto 2018	Computadora In focus Esferos Trípticos Equipo de amplificación	\$ 100

contrareferencia vigente.				
R3: Aumento de la demanda de atenciones en el Centro de Salud de la ESFORSE				
A1: Solicitud al jefe del centro de salud de la ESFORSE para acceder a la información estadística de los meses abril a agosto del 2018.	Maestrante	Septiembre de 2018		
Recopilación de la estadística mensual en el archivo rdacca.	Maestrante Encargado de estadística de	Septiembre de 2018	Papeles Esferos Computadora	\$ 20
Realizar el análisis comparativo de la producción de pacientes pre y post-intervención.	Maestrante	Septiembre de 2018	Computadora In focus Papeles Esferos Lunch	\$0

Anexo N. 6

Autorización para desarrollo de Proyecto de Intervención en el Centro de Salud de la ESFORSE

Ambato 05 de julio del 2018

Sra. Mayor de Sanidad

Rebeca Jimenez

JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE

Presente.-

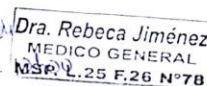
Yo **Juan Gabriel Sánchez Arévalo** con cedula de identidad N.- **1900535350** maestrante de la carrera de Gerencia en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle **se me brinden las facilidades para realizar mi proyecto de intervención denominado "Mejoramiento de la calidad de atención en salud en el Departamento de Salud de la Escuela de Formación de Soldados"** en la casa de salud que usted dirige, este proyecto tiene como finalidad mejorar la atención de salud en esta institución y además se constituye en un requisito necesario para obtención de mi título profesional.

Por la favorable atención que le preste al mismo desde ya le antelo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente


Juan G. Sánchez A.
CI-1900535350



Recibido
Dra. Rebeca Jiménez
05 Jul 2018


Anexo N. 7

Acta de reunión de la socialización del proyecto de intervención a jefe del centro de salud de la ESFORSE

ACTA DE REUNIÓN REALIZADA ENTRE LA MAYOR DE SANIDAD REBECA JIMÉNEZ JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE Y EL SEÑOR JUAN GABRIEL SANCHEZ TESISISTA DE LA MAESTRIA DE GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA.

En la ciudad de Ambato, a los 05 días del mes de julio del 2018, en las instalaciones del C.G "ESFORSE" se reúnen por una parte la Sra. MAYO. DE SND. JIMENEZ REBECA Jefe del CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE y el Sr. JUAN GABRIEL SANCHEZ AREVALO, tesista de la maestría de Gerencia en Salud para el Desarrollo Local, con la finalidad de socializar el proyecto de intervención denominado Mejoramiento de la calidad de atención en el Departamento de Salud de la Escuela de Formación de Soldados "Vencedores del Cenepa" durante el año 2018.

Dentro de esta reunión se pone en conocimiento las principales actividades sobre las cuales se va a trabajar en el presente proyecto entre las que se encuentran:

- La capacitación al personal de sanidad de la ESFORSE en el manejo del usuario externo.
- La capacitación del personal de salud en los protocolos y normativas de atención primaria en salud.
- La educación de los pacientes acerca de los derechos y obligaciones según la Ley de amparo de los pacientes.
- Aplicación correcta de la Norma Técnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia.
- Capacitación del personal de usuarios acerca de la normativa de relacionamiento y las coberturas de salud.

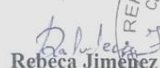
Para constancia y fe de conformidad firman a continuación las partes en un original y dos copias con el mismo contenido.

Ambato jueves 05 de julio del 2018

MAESTRANTE


Juan Sánchez
CI. 19005353530

JEFE DEL CENTRO DE SALUD
ESFORSE


Rebeca Jiménez
CI. 0502666746



Recibido
2018-07-05
09:00

Anexo No. 8

Memoria actividad N. 1.1

TALLER DE CAPACITACIÓN ACERCA DE LA NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE REFERENCIA, DERIVACIÓN, CONTRAREFERENCIA, REFERENCIA INVERSA Y TRANSFERENCIA AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE.	
Personal Objetivo:	Capacitar al personal de salud de la ESFORSE en la Norma Técnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia.
Número de participantes:	15 personas
Lugar:	Sala de reuniones del centro de salud de la ESFORSE.
Tema:	Norma Técnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia.
Expositor:	Med. Juan Sánchez
Objetivos Específicos Dar a conocer al personal la vigencia esta normativa. Informar cuales instituciones son las encargadas de su aplicación. Capacitar al personal sobre la terminología que se maneja en la presente normativa son: la referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia. Capacitar al personal en el llenado correcto del formulario 053. Metodología La metodología utilizada fue un taller, para el desarrollo del mismo se necesitó la ayuda de material audiovisual para facilitar la comprensión del tema. Luego se estableció un	

espacio para aclarar las preguntas de los asistentes. Finalmente se realizaron ejercicios prácticos del llenado del formulario 053 con cada uno de los asistentes.

Para cuantificar los conocimientos aprendidos como resultado de la capacitación se realizó la aplicación de un cuestionario antes y después del taller.

Memoria actividad N. 1.2

TALLER DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE SOBRE EL MANEJO DEL USUARIO EXTERNO Y LOS PROCESOS DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y DE EMERGENCIA	
Personal Objetivo:	Capacitar al personal de salud en el manejo del usuario externo y las normas de atención prehospitalaria y de emergencia.
Número de participantes:	15 personas
Lugar:	Área de fisioterapia del centro de salud de la ESFORSE.
Tema:	Manejo del usuario externo. Normas de atención prehospitalaria y de emergencia.
Expositor:	Med. Juan Sánchez
Objetivos Específicos Capacitar a todo el personal de salud acerca el proceso de atención que el paciente tiene que seguir desde el momento que llega hasta el momento que sale al centro de salud: Triage (Manchester Modificado) Manejo de signos vitales Conocimiento de RCP Básico Control de hemorragias Colocación de vías intravenosas Metodología La metodología utilizada para el presente taller inició la exposición teórica de los contenidos referentes al flujograma de procedimientos que el personal de salud debe	

conocer y estar en la capacidad de cumplir para que el paciente pueda recibir una atención adecuada, para ello se utilizó material didáctico y audiovisual.

Posterior a la exposición teórica, se dio paso a una parte práctica en la que se aplicaron los conocimientos aprendidos en base a casos clínicos puntuales planteados para su resolución.

Para cuantificar los conocimientos aprendidos realizó la aplicación de un cuestionario antes y después del taller, los mismos que resultaron muy satisfactorios.

Memoria actividad N. 1.3

TALLER DE CAPACITACIÓN ACERCA DE LA LEY DE DERECHOS Y AMPARO DE LOS PACIENTES Y SOBRE LAS COBERTURAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE	
Personal Objetivo:	Capacitar al personal de salud de la ESFORSE y al personal de usuarios sobre la ley de derechos y amparo que tienen los pacientes e informar sobre el manejo de las coberturas de salud.
Número de participantes:	15 personas
Lugar:	Sala de reuniones del centro de salud de la ESFORSE.
Tema:	Ley de derechos y amparo de los pacientes. Coberturas de salud
Expositor:	Med. Juan Sánchez
Objetivos Específicos Capacitar a todo el personal de salud acerca de los derechos que tienen los pacientes. Dar a conocer al personal la vigencia esta normativa. Dotar de la información necesaria acerca de las coberturas de salud. Metodología La metodología utilizada fue un taller, para el desarrollo del mismo se necesitó la ayuda de material audiovisual para facilitar la comprensión del tema. Luego se estableció un espacio para aclarar las preguntas de los asistentes.	

Memoria actividad N. 1.4

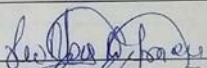
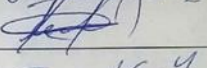
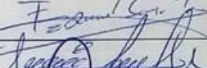
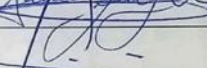
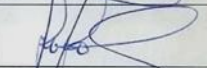
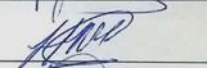
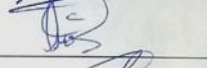
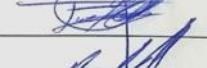
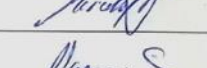
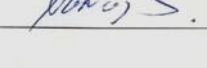
TALLER DE CAPACITACIÓN ACERCA DE LA NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE REFERENCIA, DERIVACIÓN, CONTRAREFERENCIA, REFERENCIA INVERSA Y TRANSFERENCIA A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE.	
Personal Objetivo:	Capacitar a los usuarios de la ESFORSE en la Norma Técnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia.
Número de participantes:	34 personas
Lugar:	Área de descanso N.-2 de la ESFORSE
Tema:	Norma Técnica del Subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia.
Expositor:	Med. Juan Sánchez
Objetivos Específicos Dar a conocer al personal la vigencia esta normativa. Informar cuales instituciones son las encargadas de su aplicación. Capacitar a los usuarios sobre la terminología que se maneja en la presente normativa son: la referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia. Informar la importancia el formulario 053 a la hora de acceder a las consultas por especialidad en las casas de salud públicas y privadas. Metodología La metodología utilizada fue un taller, para el desarrollo del mismo se necesitó la ayuda de material audiovisual para facilitar la comprensión del tema. Luego se estableció un espacio para aclarar las preguntas de los asistentes.	

Para cuantificar los conocimientos aprendidos como resultado de la capacitación se realizó la aplicación de un cuestionario antes y después del taller.

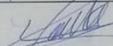
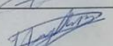
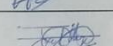
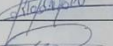
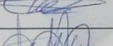
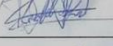
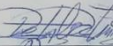
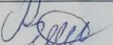
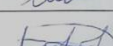
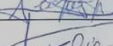
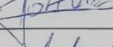
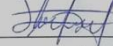
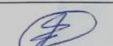
Anexo N. 9

Registro de asistencia al taller de capacitación sobre: Norma técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia al personal del centro de salud de la ESFORSE

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE A LA CAPACITACIÓN SOBRE LA NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE REFERENCIA DERIVACIÓN CONTRAREFERENCIA REFERENCIA INVERSA Y TRANSFERENCIA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

ORD	NOMBRE	CEDULA	FIRMA
1	Rebeca Jeminy Jeminy	050266670.6	
2	Abel Bestillos	1714890686	
3	Salarr Luis	171779618-1	
4	Jessica Gonzalez	1804371050	
5	WALTER WALTER	0705222206	
6	Anarulo Eduardo	09143164001	
7	Aguinda P. Lohano S.	1600542367	
8	Neptali Alejandro chupcho	180391323-2	
9	Poocha Inga Veronica	0604470146	
10	Bernal Deley Carlos	1708913787	
11	Zughe chacho Darwin	1804192498	
12	Juan Sarden. Jorale.	190053535-0	
13	Chimbi Chagallo Juan	0602281914	
14	Manolo Pizarro	0930018444	
15	Nancy Sardenorio.	0909053024	

REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CHARLA SOBRE LA NORMA TECNICA
DEL SUBSISTEMA DE REFERENCIA DERIVACIÓN CONTRAREFERENCIA
REFERENCIA INVERSA Y TRANSFERENCIA DEL SISTEMA NACIONAL DE
SALUD BRINDADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA
ESFORSE

NOMBRE	CEDULA	FIRMA	CORREO
Vivanco Andy	1750020131		andyjoan@gmail.com
Washton Alexander	0930565908		residen93@hotmail.com
Sagrán Mauricio	1719837294		maurimoran98@outlook.com
Uriarte Henry	095031845-5		henry-Uriarte2020@gmail.com
Hinojosa Jose	1004829261		jymendez92@gmail.com
Criollo Carlos	1907556780		chinquemil1996@gmail.com
Diego David	095666671-7		diego.diego@pineda.com
Arellano Kevin	100308373 098		Kari-David20@gmail.com
DE LA CRUZ ERICK	1904491858		andresila@outlook.com
Coylla Kevin	8850517533		kenimoya@hotmail.com
Tapie Santiago	2300028518		santiago.tapie4@gmail.com
Riesco Jose	120664015-7		jose-riesco99@outlook.com
Macanachi Ricardo	1150360905		ricky-macanachi1997@gmail.com
Perez Luis	0605232040		lperez1016@outlook.es
Topa Marco	035027793		marcoestrella65@yahoo.es
Rutierrez Jonathan	112612017		gut.jonathan20@gmail.com
Paredes Bryan	115013722		bryan999@gmail.com

Anexo N. 10

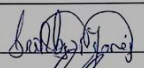
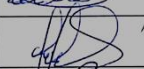
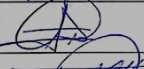
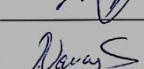
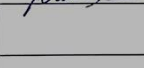
Registro de asistencia al taller de capacitación sobre: la norma técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia del sistema nacional de salud brindada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE.

REGISTRO DE ASISTENCIA AL TALLER SOBRE LA NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE REFERENCIA DERIVACIÓN CONTRAREFERENCIA REFERENCIA INVERSA Y TRANSFERENCIA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD BRINDADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE			
NOMBRE	CEDULA	FIRMA	CORREO
Martínez Ashqui Shon P	0605148915		ponsmart19995@gmail.com
CARRA PIZATASIG DANILO IVÁN	052022497-7		daniilo-carra@hotmail.com
Intriagoalexander Freddy	080273658-7		sanintriago.alex@gmail.com
Zaruma Japón Kevin Elvis	1726356502		kevinelviszaruma98@gmail.com
Quispe Guano wilmer Alexander	050478654-3		wilquib99@gmail.com
Chicaiza De la cruz Fredy	055000773-2		Chicaiza.97@gmail.com
Moran Barba Luis Eduardo	171851370-6		MoranB.9@gmail.com
Borrillos Diaz Romel	1004108740		Borrillos.98@gmail.com
Tindalla Chapaluisa Carlos	270103233-8		tindallucha@gmail.com
Landozuri Quiñones Victor	080372158-2		Landozuri.97@gmail.com
Nogales Hernandez Jordan	060250526-5		Nogaleshernandez@gmail.com
Caujo Angueta Anthony	060540635-4		Caujo97@gmail.com
Almachí Zeguisano Jimmy	171572709-6		Almachí@gmail.com
Silva Paz Fabricio	185020756-5		Silva.97@gmail.com
Sorabia Coza Wilmer	1850134485		SorabiaCoza@gmail.com
Puentes Nunez Bryan	1722430540		Puentenunez@gmail.com
Valencia Flores Bairon	070670986-8		Valenciaflore@gmail.com

Anexo N. 11

Registro de asistencia al taller de capacitación sobre: coberturas de salud y ley de derechos y amparo de los pacientes brindada al personal del centro de salud de la ESFORSE.

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE A LA CHARLA SOBRE LA LEY DE DERECHOS Y AMPARO DE LOS PACIENTES Y COBERTURAS DE SALUD

NOMBRE	CEDULA	FIRMA	CORREO
Rebeca Jimeny Jimeny	DS07666746		rebecajimena@hotmail.com
ASel Dardus	1714890626		ascl@215@hotmail.com
Jessica González	1804371050		jessicagu27@gmail.com
PAREDES WALTER	070522226		wxparedes@hotmail.com
Solux Turpanta	41779674-1		solux6148@gmail.com
Orlando Eduardo	091736401		polochano2@hotmail.com
Agenda P. Llanos	16004226-4		janchilis26@hotmail.com
Neptali Alejandro Chugcho	180301323-2		chugcho01@hotmail.com
Pacha Inga Nacionca	0604470146		pachanaca@hotmail.com
Bernol Deley Carlos	1308913787		charlbernal@hotmail.com
Augusto Chela Derwin	1404152454		derwin_0@hotmail.com
José Sánchez Arevalo	1300575554		s.driech@hotmail.com
Chinli Chosillo Marm	0603381914		chanchinli@hotmail.com
María Pizarro	0970018997		mariaelpizarro@hotmail.com
Nancy Sar Amorin	0909059024		NancyS

Anexo N. 12

Registro de asistencia a la charla sobre: la Norma técnica de relacionamiento y las coberturas de salud de los usuarios del centro de salud de la ESFORSE

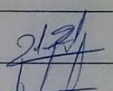
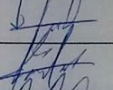
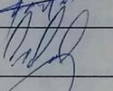
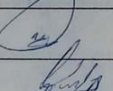
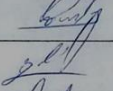
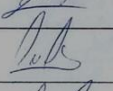
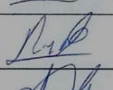
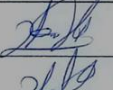
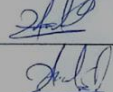
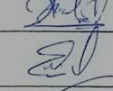
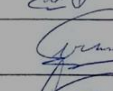
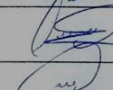
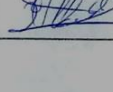
REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CHARLA SOBRE LA NORMA TECNICA DE RELACIONAMIENTO Y COBERTURAS DE SALUD BRINDADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE

NOMBRE	CEDULA	FIRMA	CORREO
Velez Willy	0903944302		VelezWilly@gmail.com
Unuocio Cristian	0504607663		cristianunuocio@gmail.com
Condo Edmundo	1805367925		paulcondo@hotmail.com
Velasco Victor	0830139554		victor.v55@yahoo.com
Uglla Jinsop	1805256763		jinsopuglla@gmail.com
Ulinar Byron	1722293275		Bylinar1990@gmail.com
Aspt Tipan Brayon	1721340808		brayon1990_d@outlook.com
Guanashig Juan	1304721787		jhon00299@hotmail.com
Reu Alucho	0202278767		AluchoReu@gmail.com
Uraiza Juan	1804069687		Son David, Chiriqui P.R. @ gmail.com
Sanipatin Carlos	0503899523		carlos1996Sanipatin@gmail.com
Pullosig Freddy	0550246590		freddypullosig@outlook.com
Sánchez Mario	0503777004		David_96Sp@hotmil.com
Topa Marco	0350077493		marcoestrella63@yahoo.es
Gulierrez Shivan	1726172917		sgulierrez26@gmail.com
Paredes Bryan	1752083777		bp633959@gmail.com
Tiira Miguel	1003616404		migueltiira11@hotmail.com

**REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CHARLA SOBRE LA NORMA TECNICA DE
RELACIONAMIENTO Y COBERTURAS DE SALUD BRINDADA A LOS
USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE**

NOMBRE	CEDULA	FIRMA	CORREO
Velez Willy	0803944302		velezthron13@gmail.com
Unuocio Cristian	0504607863		cristianunuocio@gmail.com
Cando Edmundo	1808367925		pauledmundo@hotmail.com
Velasco Victor	0801393554		victor.vss@yahoo.com
Ugalla Jinsop	1805256763		jinsopugalla3@gmail.com
Ubrin Byron	172293275		ByronUbrin0821044@gmail.com
Aspt Tipon Brayan	1721340808		brayonaga_d@outlook.com
Gromashig Juan	1804721787		jhon002-79@hotmail.com
Rea Alucho	0202278767		Muevtean30@gmail.com
Vicaiza Juan	1804969687		Son. David. Chirio Pl. @ gmail.com
Sanipatin Carlos	0503899523		carlos1996sanipatin@gmail.com
Pullotasig Freddy	0550246590		freddypullotasig@outlook.com
Sánchez Mario	0503797004		David_96Se@hotmail.com
Topa Marco	0550011493		marcoostellaga@yahoo.es
Gulienet Shonatan	1726172917		gugulienet26@gmail.com
Paredes Brayan	1752673727		bp6339595@gmail.com
Tirra Miguel	1003616404		migueltirra.11@outlook.com

**REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CHARLA SOBRE LA NORMA TECNICA DE
RELACIONAMIENTO Y COBERTURAS DE SALUD BRINDADA A LOS
USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE**

NOMBRE	CEDULA	FIRMA	CORREO
Iza Sarge	1225079999		iza-9090@gmail.com
Montenegro Shimmey	0402105514		montenegro1020@gmail.com
Yonzapanta Richar	1805327317		Yonzapanta@gmail.com
Serej Jonathan	1756266076		Serej jon@gmail.com
Minto Wize	1805328851		mitawize@gmail.com
Soria Sonay	0504154047		Soria W 20@hotmail.com
Quisphe Bryan	0504185513		Quisphe 1020@hotmail.com
Gumbungute Milton	0850008573		vera wize 3045@hotmail.com
Vera Stenathan	730032700		Vera-Andres@gmail.com
Quinaba Bryan	1726004212		Remach Luis@hotmail.com
Remache Angel	1105604704		Angel-1020@gmail.com
Mora Angel	0604210500		Mora doniel@hotmail.com
Oña Saul	0550397889		Oñaluis@gmail.com
Rias Sadi	1717847881		Oñaluis-1090@hotmail.com
Pacite Sulio	1106080391		Pachandres@gmail.com
Remache Cristian	0550423346		Remacheluis@gmail.com
Onogorogo Penny	1753139909		onogorogojun@hotmail.com

Anexo N. 13

Encuestas

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE LA NORMA TÉCNICA REFERENCIA, DERIVACIÓN, CONTRAREFERENCIA, REFERENCIA INVERSA Y TRANSFERENCIA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SALUD DE LA ESFORSE

La presente encuesta tiene consta seis preguntas, el tiempo estimado para resolverla es de 3 minutos aproximadamente, le rogamos que conteste con la máxima sinceridad, ya que sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
1. ¿Conoce acerca de la normativa técnica referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia que rige actualmente en las unidades de salud?		
2. Sabe el significado de los términos: referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia		
3. ¿Conoce usted cuál es documento habilitante que permite a los pacientes acceder a la atención en las unidades de salud de segundo y tercer nivel?		
4. ¿Conoce el formulario 053 del MSP?		
5. ¿Sabe usted cuál es la forma correcta de llenar el formulario 053?		
6. ¿Conoce usted a partir de qué año entró en vigencia normativa técnica referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia en el Ecuador?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL
USUARIO EXTERNO Y DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE EJECUTAN DURANTE LA
ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y DE EMERGENCIA DIRIGIDA AL PERSONAL DE
SALUD DE LA ESFORSE**

La presente encuesta consta de nueve preguntas, el tiempo estimado para resolverla es de 5 minutos aproximadamente, le rogamos que conteste con la máxima sinceridad, ya que sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad y serán un sustento que permitirá mejorar los procesos de atención en la unidad.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
1. ¿Brinda usted información a todos los pacientes que acuden al centro de salud de la ESFORSE a recibir atención sin necesidad que estos le pregunten?		
2. ¿Conoce usted cuáles son los pasos que debe seguir el paciente para acceder a recibir atención en los diferentes servicios del centro de salud?		
3. ¿Informa al paciente todos los pasos que debe seguir para recibir atención en los diferentes servicios de esta casa de salud?		
4. ¿Sabe usted qué son los signos vitales y cuáles son sus parámetros normales en adultos y niños?		
5. ¿Ha recibido alguna capacitación con respecto al triage de pacientes?		
6. ¿Conoce usted acerca del sistema de triage Manchester Modificado?		
7. ¿Considera usted que está capacitado para realizar las maniobras RCP Básico a un paciente en este momento?		
8. ¿Conoce usted cuales son los procedimientos necesarios para realizar el control de hemorragia en los pacientes?		
9. ¿Sabe usted cómo realizar la colocación de vías intravenosa a los pacientes?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD APLICADA A LOS
USUARIOS QUE ACUDEN A RECIBIR ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD DE LA
ESFORSE**

La presente encuesta tiene consta siete preguntas, el tiempo estimado para resolverla es de 7 minutos aproximadamente, le rogamos que conteste con la máxima sinceridad, recuerde estimado usuario que su opinión es muy importante y nos permitirá mejorar la calidad de atención en esta casa de salud.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
1. ¿Sabe usted cuál es el horario de atención del centro de salud de la ESFORSE?		
2. ¿Conoce la cartera de servicios con la que cuenta esta casa de salud?		
3. ¿Conoce los requisitos que deben traer los pacientes para acceder a la atención por consulta externa en los centros de salud y hospitales del ISSFA?		
4. ¿Conoce usted cuales son los pasos que debe seguir para acceder a la atención en los diferentes servicios que oferta esta casa de salud?		
5. ¿Considera usted que la información proporcionada por el personal de esta casa de salud fue suficiente, clara y adecuada para que pueda acceder a recibir atención?		
6. ¿Conoce usted acerca de la ley de derechos y amparos del paciente?		
7. ¿Está satisfecho con la calidad de atención brindada en esta casa de salud?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LA NORMA TÉCNICA REFERENCIA, DERIVACIÓN, CONTRAREFERENCIA, REFERENCIA INVERSA Y TRANSFERENCIA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE

La presente encuesta tiene consta seis preguntas, el tiempo estimado para resolverla es de 3 minutos aproximadamente, le rogamos que conteste con la máxima sinceridad, ya que sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
1. ¿Sabe qué es y cómo se aplica la normativa para la derivación, referencia y contrarreferencia de los pacientes?		
2. ¿Sabe el significado de los términos: referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia?		
3. ¿Conoce usted cuál es documento habilitante que le permite acceder al usuario a recibir atención en las unidades de salud de segundo y tercer nivel?		
4. ¿Conoce el formulario 053 del MSP?		
5. ¿Conoce usted a partir de qué año entró en vigencia normativa técnica referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia en el Ecuador?		
6. ¿Tiene conocimiento acerca del agotamiento de la red pública de salud?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N. 14

FOTORELATORÍA

Capacitación: Norma técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia al personal del centro de salud de la ESFORSE



Capacitación: coberturas de salud y ley de derechos y amparo de los pacientes brindada al personal del centro de salud de la ESFORSE.



Capacitación: manejo del usuario externo y los procesos de atención prehospitalaria y de emergencia



Capacitación: norma técnica del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia del sistema nacional de salud brindada a los usuarios del centro de salud de la ESFORSE.



Capacitación: coberturas de salud y ley de derechos y amparo de los pacientes brindada al personal del centro de salud de la ESFORSE.



Recolección de la información del área de estadística del centro de salud de la ESFORSE.



Anexo N. 15

Oficio dirigido al jefe de salud del centro de salud de la ESFORSE para obtener acceso a la información estadística.

Ambato, Lunes 03 de septiembre del 2018.

Señora Mayo. de Snd.

Jiménez Rebeca

JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE LA ESFORSE.

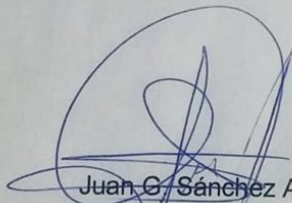
Presente

De mi consideración:

Mediante la presente me permito remitir a usted mi mayor se me permita obtener acceso a la información estadística de la producción mensual del centro de salud de la ESFORSE correspondientes a los meses de abril a agosto del 2018, con la finalidad de contar con datos reales que me permitirán el continuar con desarrollo de proyecto de intervención que llevo ejecutando en esta casa de salud.

Por la atención que se digne dar a la presente le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente


Juan G. Sánchez A.
Maestrante de la UTP
CI.- 1900535350


Recibido
2018-09-03
9:15
Jiménez Rebeca Mayo.

- Dar las Facilidades.

Anexo N. 16

Tríptico

NORMATIVA DE DERIVACIÓN , REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

Derivación.- "La derivación de pacientes, se realizará dentro de los establecimientos de salud de la red pública integral de salud; y únicamente en el caso de no contar con disponibilidad se procederá a derivar a los usuarios y pacientes a la red privada complementaria, exceptuando los casos de emergencia en la cual el paciente podrá acudir sin demora de tiempo a cualquier casa de salud"

ESTABLECIMIENTOS DE LA RED PÚBLICA DE SALUD DE SEGUNDO NIVEL EN LA CIUDAD AMBATO

-Hospital Regional Docente de Ambato
-Hospital General del IESS

CLINICAS DE CONVENIO DEL ISSFA EN AMBATO

-Clínica Central
-Clínica Santa Inés



MISIÓN

BRINDAR UNA ATENCIÓN MÉDICA Y ODONTOLÓGICA OPORTUNA Y DE CALIDAD AL PERSONAL DE OFICIALES, VOLUNTARIOS, ASPIRANTES, CONSCRIPTOS Y PERSONAL CIVIL QUE LO REQUIERA, A FIN DE MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE SALUD FÍSICA, MENTAL Y SOCIAL AL PERSONAL Y DE ESTA MANERA DAR CUMPLIMIENTO A LA MISIÓN ESTABLECIDA POR EL ESCALÓN SUPERIOR.

VISIÓN

CONSTITUIRSE EN UNA UNIDAD DE SALUD VINCULADA AL DESARROLLO SOCIAL, PRESTANDO SERVICIOS DE SALUD EFICIENTES Y OPORTUNOS, QUE CONTRIBUYAN AL MEJORAMIENTO CONTÍNUO DE LAS CONDICIONES Y CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN, COMO RESULTADO DE LA PARTICIPACIÓN ACTIVA, COMPROMETIDA Y COORDINADA ENTRE LA INSTITUCIÓN Y LA SOCIEDAD.

CENTRO DE SALUD DE LA "ESFORSE"



INFORMATIVO DE SALUD PARA LOS USUARIOS

DIRECCIÓN: Av. Indoamérica, Km 7 1/2 vía a Quito

032-436-693 / 032-436-682

www.esforse.mil.es

¿QUÉ ES LA SALUD?

La salud (del latín *salus*, -*utis*) es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».



DERECHO A LA SALUD

Salud-Art. 32.- La constitución de la república del Ecuador establece que la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

DERECHOS DE LOS PACIENTES

DERECHO A UNA ATENCIÓN DIGNA

Todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido inmediatamente en cualquier centro de salud, público o privado, sin necesidad de pago previo

DERECHO A NO SER DISCRIMINADO

Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica

CONFIDENCIALIDAD

Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

DERECHO A LA INFORMACION

El paciente tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento.

DERECHO A DECIDIR

Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión.

REQUISITOS PARA ACCEDER A LA ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD DE LA "ESFORSE"

- Hoja de Cobertura del paciente.
- Personas menores de 18 años de edad deberán acudir con hoja de cobertura del padre y madre.
- Documento de identidad y credencial militar.
- Llegar 30 minutos antes de la cita médica.

REQUISITOS PARA ACCEDER A LA ATENCIÓN EN HOSPITALES Y CLINICAS

- Llevar hoja de referencia la misma que será solicitada en la unidad de primer nivel (subcentro - centro de salud).
- Llevar documento de identidad.
- Llegar 30 minutos antes de la cita médica.

