



FACULTAD DE POSGRADOS

TEMA:

PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTAR UN INCREMENTO EN LA ATENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD A EL COCA

DOCENTE:

MBA. GALO WENSESLAO CHAVEZ CHIMBO

AUTOR:

MILTON FABIAN SACTA QUILAMBAQUI

2023

DEDICATORIA

A Dios, quien ha sido mi amigo, mi cómplice y confidente, por darme la fe, fuerza, salud y esperanza para terminar mi investigación, por ser mi más poderosa arma en todo momento y darme la fortaleza para siempre mirar adelante en las situaciones buenas y malas que nos da la vida.

A mi madre, mi ejemplo de lucha, dedicación por darme su amor, esfuerzo, sacrificio y entrega que siempre me estuvo aconsejando y guiando en todo momento, sin su apoyo no habría logrado llegar hasta donde estoy.

A mi hermana, por estar siempre a mi lado, con quien hemos pasado muchos buenos y malos momentos.

A mis mejores amigos, verdaderos aquellos que siempre creyeron en mí y me dieron animo de siempre seguir adelante para lograr mis metas.

Finalmente, a mi vocación, al servicio de salud y a mi pasión, la Odontología.

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante mano a Dios, por ser mi fuerza en todo momento y permitirme alcanzar este momento tan importante de mi carrera, gracias mil gracias por caminar junto a mí y darme tus bendiciones en todo momento este logro también es tuyo.

Agradezco a todas las personas que colaboraron en la realización de mi proyecto, a mi Tutor MBA. GALO WENSESLAO CHAVEZ CHIMBO, gracias por su colaboración y paciencia, por brindarme sus conocimientos y guiarme por el camino del profesionalismo y ética profesional.

A mi madre por ser mi apoyo y caminar junto a mí, hombro a hombro, por darme de tus manos tu sacrificio, darme tu amor, comprensión, consejos y enseñarme los buenos valores que un ser humano debe tener en la vida, siempre estar ahí guiándome con tus palabras de aliento cuando he necesitado.

A mi querida Universidad de las Américas a la cual me siento muy orgulloso pertenecer, aquellos profesores que han sido un ejemplo de vida y de ser humanos, me enseñaron que el aprendizaje nunca termina.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE DE GRAFICAS.....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
CAPITULO I.....	1
1. ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. MISION.....	2
1.3. VISION.....	3
1.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES, PRINCIPIOS ÉTICOS, POLITICAS....	3
1.5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL....	4
1.5.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	4
1.5.2. FINANCIERA	5
1.5.3. OPERATIVA.....	5
1.6. OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS.....	6
1.6.1. ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLÍTICOS	8
1.6.2. OFERTA DE SERVICIOS	9
1.6.3. DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA.....	10
1.6.4. POBLACIÓN ATENDIDA	11
CAPÍTULO II.....	15
2. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN.....	15
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.2. DISEÑE SU ÁRBOL DE PROBLEMAS	1
2.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
2.4. OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN.....	3
2.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	3

2.4.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2.5.	SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	4
CAPITULO III		5
3.	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN	5
3.1.	DISEÑO DE LA METODOLOGÍA.....	5
3.1.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	5
3.1.2.	Población o muestra.....	5
3.1.3.	Operacionalizacion de Variables	7
3.2.	MATERIALES Y MÉTODOS	8
3.2.1.	Materiales e instrumentos:	8
3.2.2.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	8
3.2.3.	Procedimiento de recolección de datos.....	9
3.3.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	10
3.3.1.	Cronograma de Actividades.....	10
3.3.2.	Presupuesto	11
CAPÍTULO IV.....		12
4.	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	12
4.1.	QUIENES SOMOS	12
4.2.	RESUMEN DE TALENTO HUMANO.....	14
4.3.	POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO.	15
4.4.	RELACIONES FUNCIONALES.....	16
CAPÍTULO IV.....		17
5.	ALTERNATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PLAN	17
5.1.	ANÁLISIS DE SOLUCIONES	17
5.2.	ESTRATEGIA PARA EL INCREMENTO DE PRODUCCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD A EL COCA	19
5.3.	CONCLUSIONES	22
5.4.	RECOMENDACIONES.....	23
5.5.	BIBLIOGRAFÍA	24
5.6.	ANEXOS	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Cartera de servicios del CSA EL COCA

Tabla No. 2. Cartera de Servicios del IESS Centro de Salud A el Coca

Tabla No. 3. Matriz de demanda insatisfecha de la Provincia de Orellana

Tabla No. 4. Pacientes atendidos en el departamento de Odontología

Tabla No. 5. Distribución por áreas

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. No. 1. Estructura Funcional

Fig. No. 2. Plano Amanzanado de la Ciudad de el Coca Cobertura de salud del IESS

Fig. No. 3. Cantones de la Provincia de Orellana

Fig. No. 4. Causas y consecuencias de la calidad.

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráf. N° 1. Situación a nivel cantonal de la Provincia de Orellana

Gráf. N° 2. Población económicamente activa

Gráf. N° 3. Actividad Económica que realizan los habitantes de Orellana

Gráf. N° 4. Cantidad de habitantes asegurados en Orellana

Gráf. N° 5. Porcentaje de servicios del CSA EL COCA

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo Nro. 1 Accesibilidad y Límites

Anexo Nro. 2 Población Asegurada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Provincia de Orellana agosto 2020

Anexo Nro. 3 Resumen de distribución del espacio de establecimiento de salud

Anexo Nro. 4 Talento Humano del CSA EL COCA

Anexo Nro. 5 Relaciones funcionales entre los establecimientos.

Anexo Nro. 6 Fotografía del establecimiento CSA EL COCA

RESUMEN

“PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTAR UN INCREMENTO EN LA ATENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD A EL COCA”

El presente proyectos tuvo como propósito, elaborar un PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTAR UN INCREMENTO EN LA ATENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD A EL COCA La muestra en la que se enfocará de carácter convencional estará conformada por 32 pacientes que acuden diariamente bajo agenda odontológica para la atención en el Centro de Salud A El Coca con un total de 640 pacientes que deben acudir al mes. En la cual se procedió a realizar estrategias para el plan las cuales son: 1. Organizar y facilitar las derivaciones o referencias con los sectores más cercanos a la provincia y utilizando LA RED DE SALUD PÚBLICA, 2. Llamada telefónica y confirmación de su asistencia a la cita médica y en caso que el paciente no pueda acudir se cancelara la cita y se reagendara para un día conveniente, 3 Socializaciones a empresas públicas y privadas, a comunidades, barrios, sectores urbanos y rurales, instituciones educativas, etc., En las cuales se dará a conocer los servicios que presta en el departamento de odontología. Para las estrategias mencionadas anteriormente se evaluará con la fórmula: Pacientes entendidos agendados diariamente x día y x mes Se utilizará el sistema AS400 el periodo de aplicación será durante un trimestre el cual se medirá si las estrategias que se han propuesto funcionaron de manera favorable y han disminuido el ausentismo y se ha logrado por lo menos un 85% de citan agendadas sean atendidas satisfactoriamente. Una vez realizado el periodo de evolución se sacarán lo resultados y se realizara un análisis si es factible o no continuar con las estrategias o buscar nuevas técnicas para el incremento de producción del Departamento De Odontología Del Centro De Salud A El Coca. Se realiza un análisis crítico cada mes La técnica utilizada para obtener la información debe ser de carácter observacional, a través de la evaluación del sistema AS400 mediante el sistema de agendamiento y si el paciente acudió o no, de esta manera se medirá la factibilidad del plan. Conclusión: Los principales factores que intervienen el ausentismo en el Departamento de Odontología del Centro De Salud A El Coca están causados por: la falta de especialidades en odontología, la situación geográfica de la provincia y donde reside el paciente, la ausencia a su cita médica por cualquier factor involuntario provocan consecuencias como la perdida de producción en el departamento y la perdida de reagendacion de la cita y asignación de un nuevo turno.

PALABRA CLAVE: AUSENTISMO, DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA, PACIENTE, CITA ESTRATEGIAS.

ABSTRACT

"STRATEGIC PLAN TO IMPLEMENT AN INCREASE IN CARE IN THE DENTISTRY SPECIALTY AT THE EL COCA HEALTH CENTER"

The purpose of this project was to develop a STRATEGIC PLAN TO IMPLEMENT AN INCREASE IN CARE IN THE DENTISTRY SPECIALTY AT THE EL COCA HEALTH CENTER. dental agenda for care at the A El Coca Health Center with a total of 640 patients who must attend each month. In which strategies for the plan were carried out, which are: 1. Organize and facilitate referrals or references with the sectors closest to the province and using THE PUBLIC HEALTH NETWORK, 2. Telephone call and confirmation of your attendance to the medical appointment and in the event that the patient cannot attend, the appointment will be canceled and rescheduled for a convenient day, 3 Socializations to public and private companies, communities, neighborhoods, urban and rural sectors, educational institutions, etc., In the which will announce the services provided in the dentistry department. For the aforementioned strategies, it will be evaluated with the formula: Understood patients scheduled daily x day and x month The AS400 system will be used, the application period will be during a quarter, which will be measured if the strategies that have been proposed worked favorably and have decreased absenteeism and at least 85% of scheduled appointments have been satisfactorily attended. Once the evolution period has been carried out, the results will be obtained and an analysis will be carried out if it is feasible or not to continue with the strategies or look for new techniques to increase the production of the Department of Dentistry of the Health Center in El Coca. A critical analysis is carried out every month The technique used to obtain the information must be of an observational nature, through the evaluation of the AS400 system through the scheduling system and whether the patient attended or not, in this way the feasibility of the plan will be measured Conclusion: The main factors that intervene in absenteeism in the Department of Dentistry of the Centro De Salud A El Coca are caused by: the lack of specialties in dentistry, the geographical situation of the province and where the patient resides, the absence of his medical appointment due to any involuntary factor, they cause consequences such as the loss of production in the department and the loss of rescheduling the appointment and assigning a new shift.

KEY WORD: ABSENTEEISM, DENTAL DEPARTMENT, PATIENT, APPOINTMENT STRATEGIES.

CAPITULO I

1. ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS, en adelante) está realizando un importante esfuerzo de modernización y fortalecimiento de su red de servicios de salud con el fin de satisfacer las necesidades de su población.

Este modelo de atención está centrado en el ciudadano, persigue actualizar la situación del Centro de Salud A el Coca con la finalidad de ampliar nuevos servicios, mediante la construcción de un Centro Materno Infantil tipo C en la provincia de Orellana para brindar una atención de calidad y calidez a sus afiliados y beneficiarios, de manera eficiente y oportuna, garantizando el derecho de acceso a la salud de calidad para alcanza el Buen Vivir. El plan médico funcional es un proceso metodológico con una estructura definida. Entre los elementos requeridos en este trabajo figuran: análisis demográfico del entorno socio-demográfico, los objetivos del plan de salud, la cuantificación y definición de la demanda de servicios y cuidados, la oferta previa de recursos sanitarios, y otras variables.

De acuerdo con el marco constitucional y legal vigente, el Ministerio de Salud Pública es el ente rector de la salud en el país, y lleva el liderazgo en todos los procesos definidos en las políticas de salud del estado, esta función de rectora es reconocida por todos los actores del sector público y privado que actúan en el sistema integral de salud quienes han manifestado la necesidad de fortalecer este rol para un mejor desempeño, mejores productos y control del sistema de salud.

En concordancia con los lineamientos y normativas establecidos por el Ministerio de Salud Pública, en su rol de Autoridad Sanitaria Nacional, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social implementó cambios profundos

estructurales en el sector salud, a fin de poder tomar el Modelo de Atención Integral en Salud, MAIS y así articularse a todos los actores del sistema público, para que en su conjunto se garantice el derecho de acceso a la salud, para alcanzar el Buen Vivir.

El IESS es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General obligatorio en todo el territorio nacional. El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos consagrados en la Ley de la Seguridad Social.

Por lo antes expuesto para cumplir las normas de licenciamiento y demás afines se elabora el Plan Médico Funcional de Centro de Salud A El Coca.

Es importante recalcar que desde el año 2016 el Centro de Salud A el Coca ha insistido en la creación de un Centro Materno Infantil tipo C enviando el proyecto correspondiente con toda la línea de base y datos estadísticos que fundamentan nuestro anhelo para los afiliados de la provincia de Orellana y de otras regiones del país, pero que hasta la presente fecha no se han concretado por falta de recursos económicos desde el nivel gubernamental.

Para inicios del 2019 se presentó el informe de pertinencia para la construcción de un Hospital General del IESS en la provincia de Orellana, situación que desde la Dirección General de Salud del IESS fue negada en diciembre de 2019 por falta de argumentos técnicos para el levantamiento de la nueva construcción.

1.2. MISIÓN

El CSA el COCA es un establecimiento de salud que brinda sus servicios con calidad y calidez a la población asegurada y no asegurada de la provincia de Orellana, mediante la prevención y promoción del auto cuidado

de la salud del individuo y la comunidad, atención médica oportuna, vigilancia sanitaria y administración racional, justa y transparente de los recursos.

1.3. VISION

El CSA el COCA será un establecimiento de salud de primer nivel que brinde atención en consulta externa con un cartera de servicios acorde a su complejidad, con área de hospitalización obstétrica que permita observar dicho grupo de afiliadas y la atención de partos no complicados en nuestra unidad , con servicios de apoyo en laboratorio clínico propio, servicios de RX para la realización de imágenes radiográficas básicas y evitar el peregrinar de los pacientes a otra unidades de salud distantes y con servicios complementarios externalizados, que se caracterice por ser inclusivo integral, oportuno, eficiente, de calidad y con calidez y que garantice el ejercicio del derecho a la salud de sus afiliados y usuarios

1.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES, PRINCIPIOS ÉTICOS, POLITICAS

Al ser una unidad de salud que se encuentra bajo la Rectoría del MSP y que brinda prestaciones dirigidas a la comunidad debe establecer relaciones de trabajo eficaces y amplias, mismas que se rigen por los siguientes principios:

- Respeto.- Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- Inclusión.- Reconocemos que los grupos sociales son distintos de etnias y valoramos sus diferencias.
- Vocación de servicio.- Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión y profesionalidad .
- Compromiso.- Nos comprometemos a que nuestras capacidades

cumplan con todo aquello que se nos ha confiado y mejorar cada día.

- Integridad.- Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.
- Justicia.- Creemos que todas las personas merecen las mismas oportunidades el mismo trato y trabajamos para ello.
- Lealtad.- Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos. (MSP 2019)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es “una entidad cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de:

- Solidaridad,
- Obligatoriedad,
- Universalidad,
- Equidad,
- Eficiencia,
- Subsidiariedad

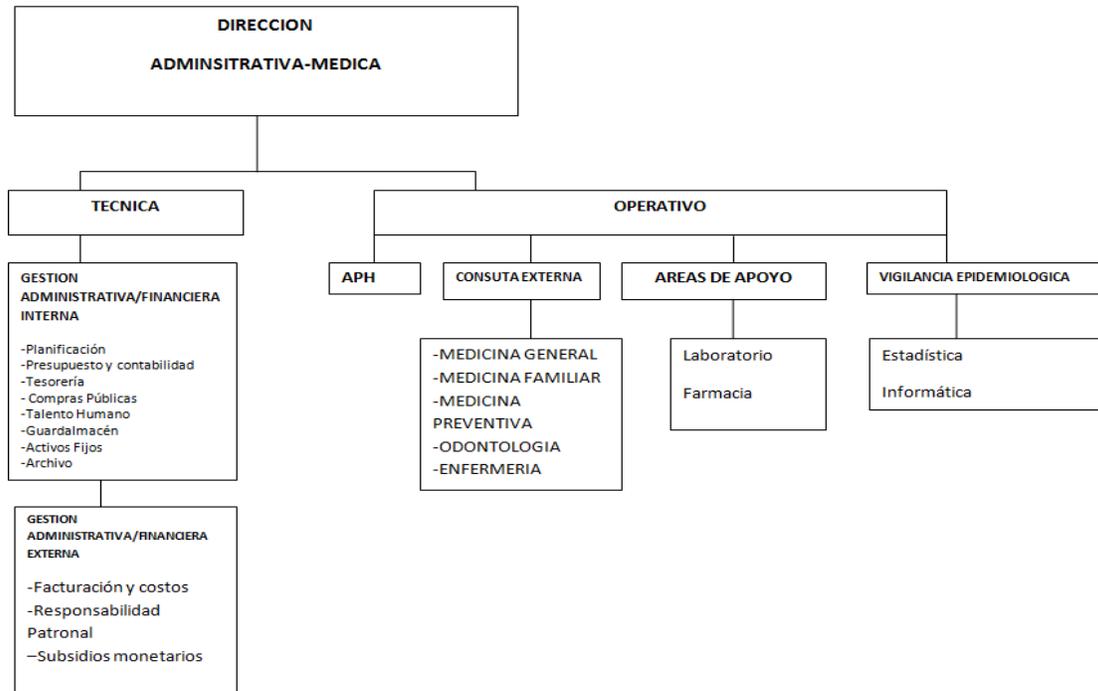
1.5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL

El Centro de Salud A el Coca, es una unidad de salud de primer nivel de atención médica, considerada como básica, tipo A, con 34 años de construcción que cuenta con una cartera de servicios primaria: Medicina General, Medicina Familiar, Odontología, Laboratorio Clínico, Enfermería y Farmacia que no ha sido incrementada en el transcurso de los últimos años, así como también el recurso humano ha sufrido modificaciones en la plantilla laboral.

1.5.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

El IESS Centro de Salud A el Coca se encuentra organizado de la siguiente manera:

Fig. No. 1. Estructura Funcional



Fuente y Elaborado por: IESS CSA EL COCA

Fuente: CSA EL COCA – 2022

1.5.2. FINANCIERA

La unidad médica cuenta con un espacio para:

- Dirección administrativa médica.
- Área Administrativa financiera: en el cual se encuentran los departamentos de: Talento humano, Financiero/Contabilidad y Presupuesto, Compras Públicas, Planificación, Tesorería, Responsabilidad patronal, Facturación el mismo que resulta muy reducido.

1.5.3. OPERATIVA

Es necesario indicar que la Dirección ejerce ambos ámbitos: administrativo y operativo

Tabla No. 1. Cartera de servicios del CSA EL COCA

CARTERA DE SERVICIOS CSA EL COCA			NÚMERO DE PROFESIONALES CSA EL COCA			
2019	2020	2021	DENOMINACIÓN	2019	2020	2021
Medicina general	Medicina general	Medicina general	Médico general	2	2	2
Odontología	Odontología	Odontología	Médico familiar	1	1	1
Enfermería	Enfermería	Enfermería	Odontólogo	2	2	2
Farmacia	Farmacia	Farmacia	Obstetra	1	1	0
Laboratorio	Laboratorio	Laboratorio	Psicólogo	1	1	0
Medicina Familiar	Medicina Familiar	Medicina Familiar	Enfermera	3	3	3
Psicología	Obstetricia	Ambulancia 24 horas	Laboratorista	2	2	2
Obstetricia	Psicología		Auxiliar de enfermería	2	2	2
Ambulancia 24 horas	Ambulancia		Auxiliar de Odontología	1	0	0
			Auxiliar de laboratorio	1	1	1

Fuente: Estadística CSA EL COCA – 2022

1.6. OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS

La cartera de servicios del Centro de Salud A Coca ha sido elaborada bajo las directrices de la Dirección General del Seguro de Salud Individual y Familiar del IESS a través de la Subdirección Nacional de Aseguramiento. Cabe mencionar que la Cartera de servicios del Centro de Salud A el Coca se basa en el Tarifario de Prestaciones para el Sistema de Salud año 2014 como instrumento que contiene las disposiciones normativas que

reglamentan y regulan su operatividad amparando a las Unidades prestadoras de servicios que conforman el Sistema Nacional de Salud de uso obligatorio para efectuar compensaciones económicas con el fin de contribuir al acceso universal al sistema, para uso hasta que se expida el nuevo Tarifario actualizado.

El Centro de Salud es una Unidad Básica de Primer Nivel que cuenta con una cartera de servicios primaria mejorada:

Tabla No. 2. Cartera de Servicios del IESS Centro de Salud A el Coca

2015	2019	2020
MEDICINA GENERAL	MEDICINA GENERAL	MEDICINA GENERAL
ODONTOLOGÍA	ODONTOLOGÍA	ODONTOLOGÍA
ENFERMERÍA	ENFERMERÍA	ENFERMERÍA
LABORATORIO	LABORATORIO	LABORATORIO
	FARMACIA	FARMACIA
	MEDICINA FAMILIAR	MEDICINA FAMILIAR
	OBSTETRICIA	AMBULANCIA 24 HORAS
	PSICOLOGÍA	
	AMBULANCIA 24 HORAS	

Fuente: Estadística 2020

Elaborado por: IESS CENTRO DE SALUD A EL COCA

1.6.1. ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLÍTICOS

Características Geográficas

Fig. No. 2. Plano Amanzanado de la Ciudad de el Coca Cobertura de salud del IESS



Fuente: Estadística CSA EL COCA – 2022

Ubicación Geográfica

La provincia de Orellana es considerada una de la región amazónica y es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador, situada al nororiente del país en la zona geográfica. Su capital es la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, más conocida como “Coca”, la cual además es la urbe más grande y poblada. Ocupa un territorio de unos 20.774 km², siendo la tercera provincia más grande del país por extensión, detrás de Pastaza y Morona Santiago. Limita al norte con Sucumbíos, por el occidente con Napo, por el sur con Pastaza y al este con el departamento de Loreto perteneciente al Perú.

El IESS CENTRO DE SALUD A EL COCA se encuentra ubicado en el Cantón Francisco de Orellana:

Fig. No. 3. Cantones de la Provincia de Orellana



Fuente: GADPO 2021

Descripción de particularidades que afecten la salud (hundimientos, volcanes)

Factores externos que generan posibles amenazas

El centro de salud cuenta con una amenaza importante, a 300 metros de la institución se encuentra una gasolinera, que pondría ser un riesgo para la infraestructura de la institución en el caso de presentarse una situación de emergencia en dicho lugar.

Por lo demás existe bajo riesgo de inundación por estar cerca al Río Coca, aproximadamente 1000m. de distancia.

Factores internos que generan posibles amenazas

El IESS Centro de Salud A el Coca tiene 34 años de construcción, mismo que no se realizado mantenimiento del tejado desde su creación, además las columnas bases son de metal y se corre el riesgo de derrumbe, esto debido al clima húmedo tropical de la provincia. (Plan Medico Funcional del Centro de Atención del CSA EL COCA 2021– 2023)

1.6.2. OFERTA DE SERVICIOS

Cartera de Servicios Actual Área Médica:

- Medicina General
- Medicina Familiar
- Odontología

- Visitas Domiciliarias
- Cuidados paliativos
- Medicina Preventiva y Promoción de la Salud
- Ambulancia 24 horas
- Servicio de Paramédicos

1.6.3. DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA

Para el caso de la demanda insatisfecha, el reporte de Soporte de Unidades Médicas ha identificado lo siguiente:

Tabla No. 3. Matriz de demanda insatisfecha de la Provincia de Orellana

DEMANDA INSATISFECHA POR ESPECIALIDAD				
ESPECIALIDADES	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	TOTAL
MEDICINA GENERAL	2932	5641	832	9405
MEDICINA FAMILIAR	318	464	135	917
GINECOLOGÍA	329	1014	216	1559
ODONTOLOGIA	1957	577	652	3186
PSICOLOGIA	197	392	120	709
OBSTETRICIA	146	282	17	445
PEDIATRÍA	128	169	157	454
PSICOLOGÍA INFANTIL	1	4	1	6
TOTALES	6008	8543	2130	16681

Fuente: Plataforma IESS demanda insatisfecha Call Center, 2020.

Elaborado por: IESS CENTRO DE SALUD A EL COCA

La demanda insatisfecha más alta se establece en el servicio de Medicina General, Ginecología y Odontología, seguida de psicología y obstetricia.

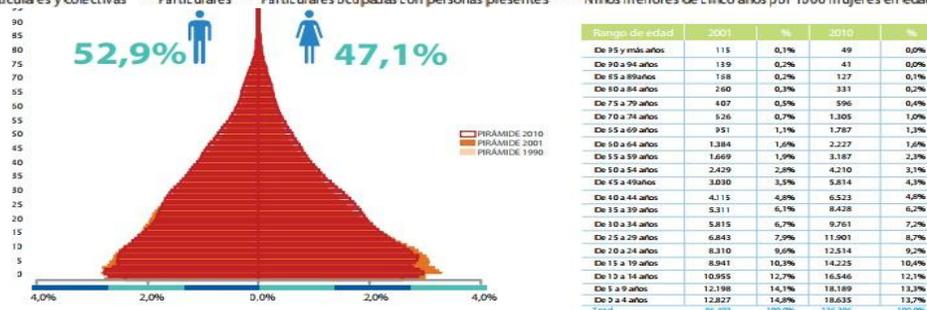
1.6.4. POBLACIÓN ATENDIDA

“La provincia de Orellana cuenta con una población de 136.396 habitantes según el último censo nacional (2010), siendo la quinta provincia menos poblada del país, detrás de Napo, Zamora Chinchipe, Pastaza y Galápagos. Está constituida por 4 cantones, con sus respectivas parroquias urbanas y rurales.”

Gráf. N° 1. Situación a nivel cantonal de la Provincia de Orellana

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Viviendas*	Viviendas**	Viviendas***	Razón niños mujeres****	Analfabetismo	Edad promedio
Aguarico	2.652	3,7%	2.195	3,4%	4.847	1.077	1.069	898	788,3	12,1%	23
La Joya de los Sachas	19.916	27,6%	17.675	27,5%	37.591	11.211	11.178	9.012	5 15,6	6,8%	25
Loreto	11.039	15,3%	10.124	15,8%	21.163	5.531	5.524	4.236	754,7	8,6%	22
Orellana	38.523	53,4%	34.272	53,3%	72.795	23.221	23.132	17.231	560,2	5,3%	23
Total	72.130	100%	64.266	100%	136.396	41.040	40.903	31.377			

* Particulares y colectivas ** Particulares *** Particulares ocupadas con personas presentes **** Niños menores de cinco años por 1000 mujeres en edad reproductiva (15 a 49 años)



Fuente: INEC 2010

“El mayor porcentaje de la población son de sexo masculino y la población se concentra mayoritariamente en las edades de 0 a 14 años, es decir muy joven. La mayor parte de la población se concentra en el cantón Francisco de Orellana.

Orellana es considerada de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales de la Amazonia, además es una de las principales provincias que proveen al Estado ecuatoriano de derivados de petróleo que se exporta. Las actividades principales de la provincia son la

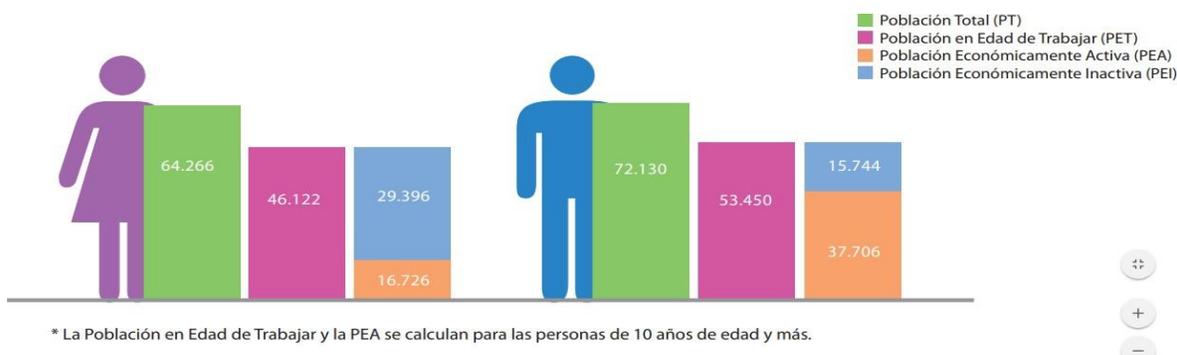
extracción petrolera, el comercio y la agricultura.”

En la provincia de Orellana se encuentran 3 nacionalidades indígenas de la Región Amazónica del Ecuador: los quichuas de la Amazonía, los shwaras y los waoranis.

Orellana presenta un clima tropical, y posee una gran extensión de vegetación. Hay precipitaciones durante todo el año; hasta el mes más seco que es agosto tiene mucha lluvia con 187 mm., la temperatura media anual se calcula entre los 25.8°C. La precipitación es de 3320mm al año. El mes que tiene las mayores precipitaciones del año es abril. El mes de noviembre es el más caluroso del año con un promedio de 36.5°C. El mes más frío del año es julio con 23° C. Las precipitaciones pluviales son abundantes y a consecuencia del cambio climático actualmente este ciclo ha variado considerablemente. El cantón Francisco de Orellana está rodeado de tres grandes ríos Napo, Payamino, y Coca, razones por las cuales están sujetos a inundaciones periódicas y deslizamientos.

La provincia está calificada como una de las más pobres de la amazonia ecuatoriana en medida de que aproximadamente el 30% de su población es rural, no cuenta con los servicios básicos, es indígena o campesina y está ubicada en zonas de poco acceso geográfico. (INEC, 2010)

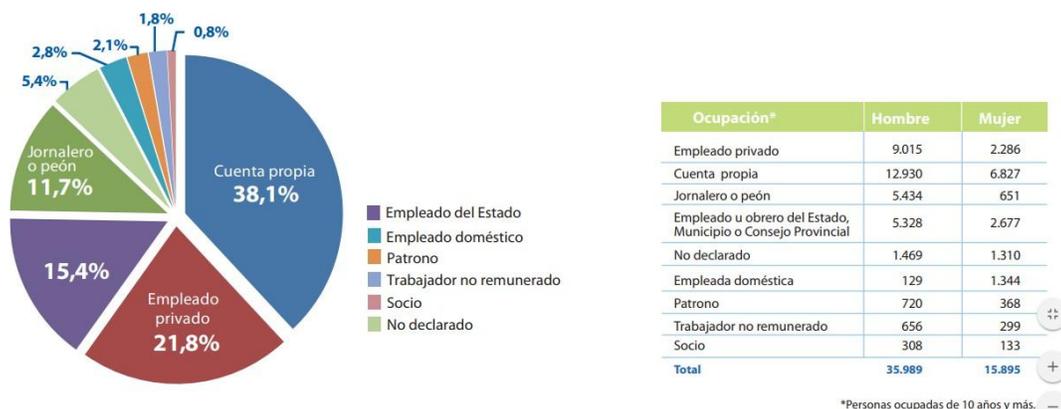
Gráf. N° 2. Población económicamente activa



Fuente: INEC 2010

Del total de población de sexo femenino en edad de trabajar es de 16.726 está económicamente activas, y del total de población de sexo masculino en edad de trabajar esta 37.706 esta económicamente activa, lo que significa que hay más hombres que mujeres trabajando en la provincia, se entiende que es por la mayoría de empresas y actividad petrolera de la región.

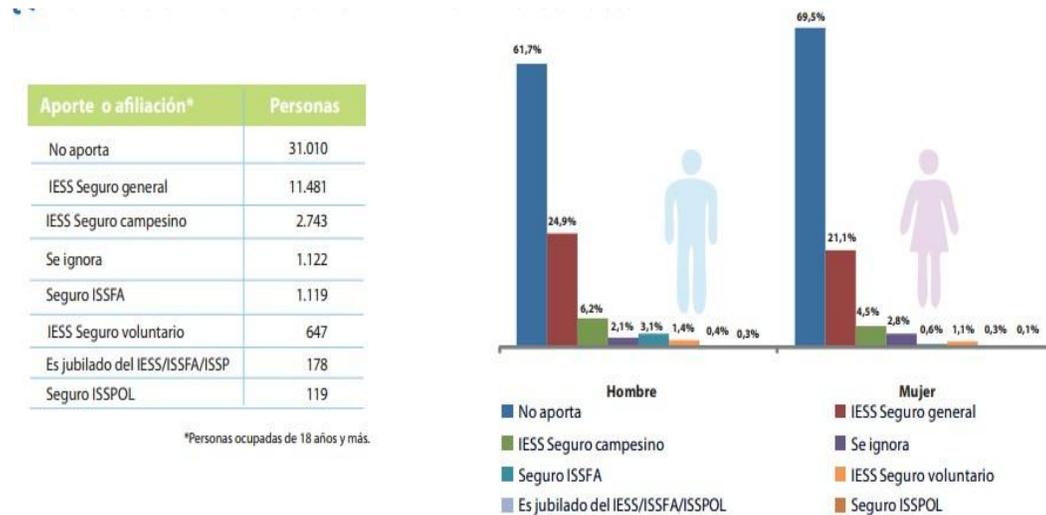
Gráf. N° 3. Actividad Económica que realizan los habitantes de Orellana



Fuente: INEC 2010

La mayoría de los habitantes de la provincia trabaja no cuentan con un trabajo estable una menor proporción se encuentran registrados como empleado privado y empleado público, dato que es de mucha importancia porque no se puede garantizar un mejor futuro con la afiliación a la seguridad social.

Gráf. N° 4. Cantidad de habitantes asegurados en Orellana



Fuente: INEC 2010

“El 24,9% de la población de hombres aporta al Seguro General y el 6,2% al Seguro Social Campesino; el 21,1% de la población de mujeres aporta al Seguro General y el 4,5% al Seguro Social Campesino.

Dicha población de afiliados, cabezas de familia y el resto de beneficiarios deberán ser amparados con los servicios de salud del IESS en la provincia.

Según el Censo de Población 2010 el 24,9% de la población de hombres aporta al Seguro General y el 6,2% al Seguro Social Campesino; el 21,1% de la población de mujeres aporta al Seguro General y el 4,5% al Seguro Social Campesino.

Dicha población de afiliados, cabezas de familia y el resto de beneficiarios deberán ser amparados con los servicios de salud del IESS en la provincia.”

(Departamento de estadística del Centro de Salud A El Coca)

CAPÍTULO II

2. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

Plan de Gestión Gerencial, PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTAR UN INCREMENTO EN LA ATENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD A EL COCA

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Estrategia para el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca

Debemos entender que la salud es un pilar de desarrollo para un país y nuestra región debe mejorar los resultados de la salud pública, de lo contrario, las mejoras sociales y económicas no se sostendrán, por lo tanto, los problemas de salud deben solucionarse con acciones interdisciplinarias y entre sectores.

El CSA EL Coca es la única unidad del IESS por parte del Seguro General que atiende a 24.000 afiliados de la provincia de Orellana y a más de 65.000 beneficiarios, es una unidad de primer nivel y brinda apoyo a 3.130 cabezas de familia y a más de 10.480 beneficiarios del Seguro Social Campesino.

Dentro de la cartera de servicios que ofrece el Centro de Salud A El Coca se encuentra el Área de Odontología la cual cuenta con dos profesionales Odontólogos los cuales atienden múltiples pacientes diariamente en horarios de 08H00 a 19H00, es por esto que se debe contar con el instrumental e insumos odontológicos necesarios para poder realizar las actividades de primer nivel brindar buena atención de calidad y calidez a los pacientes.

Tipos de procedimientos:

Al ser una Unidad Médica de primer nivel de atención en el Área Odontológica se realizan actividades de diagnóstico, prevención, restauración y cirugía menor.

Tratamientos de diagnóstico: revisión y control dental.

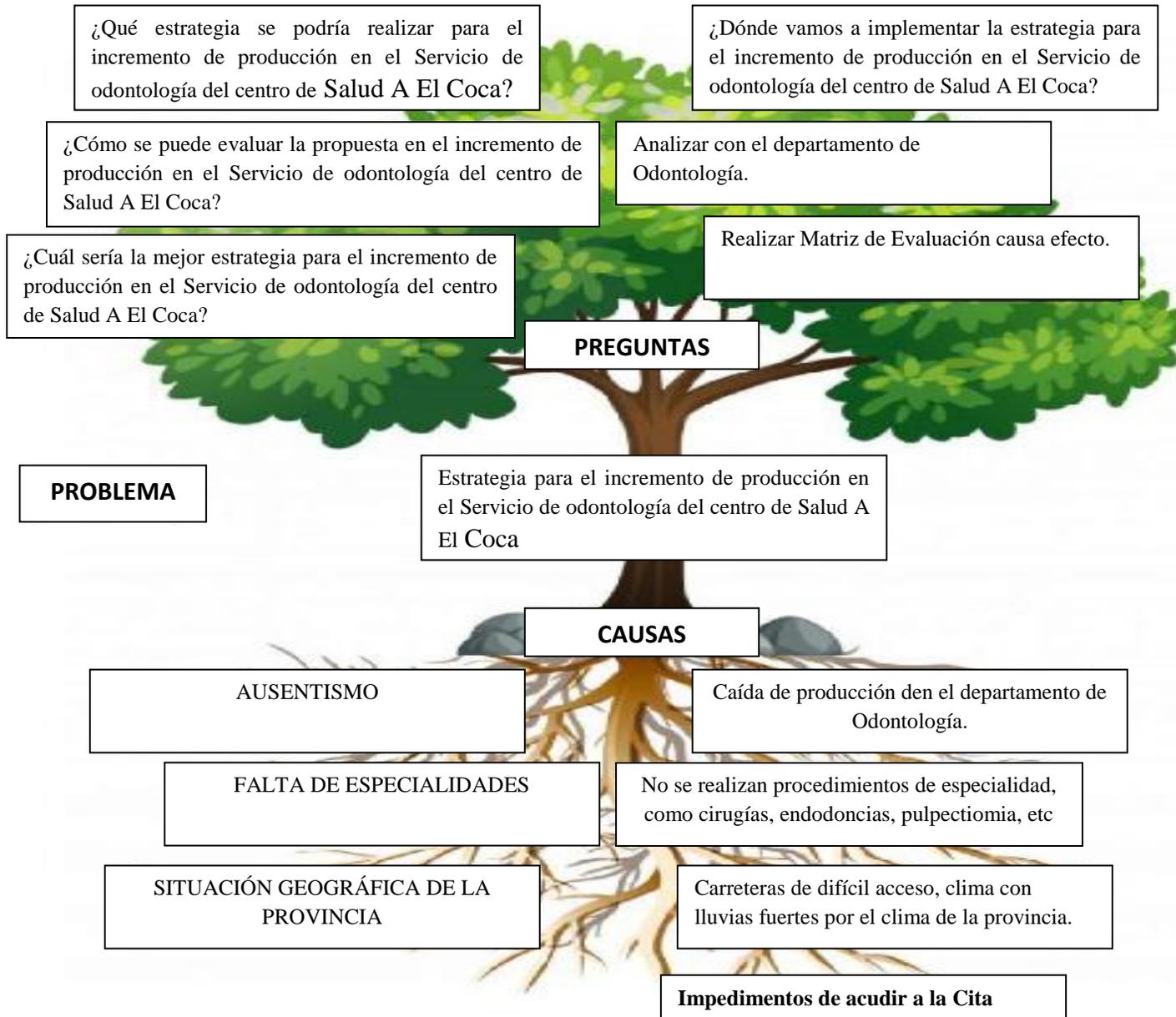
Tratamientos preventivos: (profilaxis, fluorizaciones, sellantes, educación sobre salud oral).

Tratamientos restauradores: (operatoria dental). Dentro de las actividades más realizadas tenemos las RESTAURACIONES (simples, compuestas y complejas) las cual consisten en la eliminación del tejido cariado.

Tratamientos cirugía: cirugías menores de dientes erupcionados, retenidos y semiretenidos.

Curetajes: limpieza de cálculos supra y subgingivales.

2.2. DISEÑE SU ÁRBOL DE PROBLEMAS



2.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Tomando en cuenta que la función primordial del área de ODONTOLOGÍA del IESS - CENTRO DE SALUD A EL COCA, básicamente consiste en brindar el servicio de tratamiento buco dental acordes al nivel de atención al cual estamos acreditados.

Realizando una comparación de la estadística presentada en el periodo Enero a diciembre del 2020 y de enero a diciembre del 2021 de los procedimientos Odontológicos a pacientes que acuden al Centro de Salud A el Coca.

Tabla No. 4. Pacientes atendidos en el departamento de Odontología

PACIENTES ATENDIDOS		
MES	2020	2021
ENERO	716	260
FEBRERO	333	212
MAZO	351	247
ABRIL	71	149
MAYO	83	246
JUNIO	67	253
JULIO	21	202
AGOSTO	41	234
SEPTIEMBRE	112	232
OCTUBRE	185	291
NOVIEMBRE	143	292
DICIEMBRE	222	230
Total	2345	2248

Fuente: Estadística CSA EL COCA – 2022

La producción del 2020 se vio afectada de gran manera por el estado de

emergencia sanitaria que se ha venido atravesando desde el mes de marzo del 2020, durante los meses de marzo hasta agosto del mismo año se realizó únicamente atenciones por emergencia, y desde el mes de septiembre/2020 se retomó consulta externa se extendió el tiempo de atención de 30 minutos a 1 hora por afiliado lo cual se disminuyó a 8 pacientes diarios por profesional; debido a los nuevo lineamientos y protocolos establecido por el Ministerio de Salud Pública con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio de COVID-19 ya que dentro de la consulta odontológica debido al uso de instrumental rotatorio se producen aerosoles los cuales son una fuente de transmisión del virus.

En resolución del COE institucional con fecha 29 DE JULIO DEL 2021, se Resuelve factible el cambio de horario siguiendo los lineamientos de continuidad de la atención de los servicios de consulta externa de los establecimientos de salud del IESS mediante consulta virtual asistida emitidos por el Coordinador Nacional Institucional de Centros De Primer Nivel de Atención. En base a lo que estipula el numeral 6.1.2, al tiempo de consulta se debería incrementar 10 minutos, por lo que las dependencias de Medicina General, Medicina Familiar deberán programarse para 25 minutos las atenciones y la dependencia de Odontología deberán programarse para 40 minutos las atenciones (debido a que antes de la pandemia la parametrización para las atenciones de los pacientes era cada 30 minutos). Hasta el periodo 2022

En el periodo del 2023 se inicia para las atenciones de los pacientes cada 30 regularizando se al horario normal.

Con la finalidad de mantener en buenas condiciones de atención en el Área de Odontología para garantizar una atención con calidad y calidez a los Afiliados,

Paro de igual manera en este periodo habido ausentismo marcado en el

departamento y se pueden identificar varios factores:

2.4. OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN

2.4.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar el plan estratégico para implementar un incremento en la atención en la especialidad de odontología en el CENTRO DE SALUD A EL COCA

2.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar una atención Odontológica integral a los pacientes ambulatorios que acuden al Centro de Salud A el Coca.
- Garantizar los tratamientos de prevención, restauración y rehabilitación de enfermedades buco dentales.
- Mantener una buena producción en el área de Odontología.

2.5. SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Argumente la importancia en identificar las alternativas de la organización de su investigación.

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS						
ESCUELA DE NEGOCIOS						
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE LA SALUD						
MATRIZ DE AVLUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION						
Nro.	PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIO	ALTERNATIVA DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
1	Ausentismo	Producción deficiente	Paciente no acude a cita médica y tampoco cancela su cita.	Realizar estrategias para que el paciente quiera acudir a su cita medica	Información, reagendación de citas	Departamento de Odontología
2	Falta de especialidad	No se realizan procedimientos de especialidad, como cirugías, endodoncias, pulpectomia, etc	Perdida del paciente por que se dirigen a otras unidades de salud públicas o privadas	Logra que acuda el paciente para realizar las respectivas derivaciones en la red interna	Derivaciones lo más pronto posibles con las redes de salud	Departamento de Odontología
3	Situación geográfica	Carreteras de difícil acceso, clima con lluvias fuertes por el clima de la provincia.	Paciente no acude a cita medica	Atender al paciente	Alternativas Para que el paciente tenga facilidad de su atención odontológica si llega fuera de tiempo.	Departamento de Odontología
NOTAS: de porcentaje		Lograr cumplir las estrategias en su mayoría				
FUENTES		AS400 AS_COCA - DEP. ESTADISTICA ENCARGADO				
ELABORACION		FABIAN SACTA				
FECHA		22/05/2023				

CAPITULO III

3. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN

3.1. DISEÑO DE LA METODOLOGÍA.

El tipo de estudio de tipo convencional, observacional prospectivo que se identifica con el tipo transversal descriptivo, dado que se realizó un análisis

3.1.1. Tipo y diseño de la investigación.

Observacional: Según la intervención del investigador.

Descriptivo: Según el número de muestras a estudiar.

Prospectivo: Según la planificación de la toma de datos.

Transversal: Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio.

3.1.2. Población o muestra.

La población la forman los usuarios que acuden para atención odontológica en el departamento de odontología del Centro de Salud A El Coca.

3.1.2.1. Muestra

La muestra se obtuvo de carácter convencional y está formada por 32 pacientes que acuden diariamente bajo agenda odontológica para la atención en el Centro de Salud A El Coca con un total de 640 pacientes que deben acudir al mes.

3.1.2.2. Unidad de Muestra

La unidad de muestra estuvo formada usuarios que acuden a cita médica programada en el Centro de Salud A EL Coca.

3.1.2.3. Criterios de Inclusión

- Pacientes con Todo tipo de Seguro
- Pacientes de cualquier edad
- Pacientes que acudan por emergencia
- Pacientes de cualquier genero

3.1.2.4. Criterios de Exclusión

- Pacientes que no cuenten con seguro
- Pacientes que no tengan cita médica programada para tratamientos preventivos
- Pacientes que no califiquen para atención médica.
- Pacientes menores de edad que acudan sin representante

3.1.3. Operacionalización de Variables

Nro.	PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIO	ALTERNATIVA DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
1	Ausentismo	Producción deficiente	Paciente no acude a cita médica y tampoco cancela su cita.	Realizar estrategias para que el paciente quiera acudir a su cita medica	Información, reagendación de citas	Departamento de Odontología
2	Falta de especialidad	No se realizan procedimientos de especialidad, como cirugías, endodoncias, pulpectomía, etc	Perdida del paciente por que se dirigen a otras unidades de salud públicas o privadas	Logra que acuda el paciente para realizar las respectivas derivaciones en la red interna	Derivaciones lo más pronto posibles con las redes de salud	Departamento de Odontología
3	Situación geográfica	Carreteras de difícil acceso, clima con lluvias fuertes por el clima de la provincia.	Paciente no acude a cita medica	Atender al paciente	Alternativas Para que el paciente tenga facilidad de su atención odontológica si llega fuera de tiempo.	Departamento de Odontología
NOTAS:		de	Lograr cumplir las estrategias en su mayoría			
FUENTES		AS400 AS_COCA - DEP. ESTADISTICA ENCARGADO				
ELABORACION		FABIAN SACTA				

3.2. MATERIALES Y MÉTODOS

3.2.1. Materiales e instrumentos:

3.2.2. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada para obtener la información debe ser de carácter observacional, a través de la evaluación del sistema as400 mediante el sistema de agendamiento y si el paciente acudió o no, a la cita médica, con una agenda diaria de 32 pacientes al día, en el Centro de Salud A El Coca

3.2.2.1. Preparación de La Mesa de trabajo.

- Sistema As400
- Historias clínicas
- Departamento de Estadística
- Análisis del Mes en curso

3.2.2.2. Información de los pacientes

Se explica al departamento de estadística e información que se revisara el agendamiento diario y si el paciente es atendido o no con la verificación de las variables en curso para poder identificar el efecto en el incremento de producción del Departamento de Odontología del Centro de Salud A El Coca.

3.2.2.3. Procedimiento

Del operador: se verifica los datos estadísticos por día.

Para la ejecución de información se identifica la atención.

Del paciente: se identifica al paciente un día anterior a su atención y se

llama para confirmar su cita médica y si va a o poder acudir.

Si el paciente no puede acudir se reprograma cita medica

Una vez recolectada los datos se verifica y se pasa a una matriz para analizar la producción diaria.

3.2.3. Procedimiento de recolección de datos.

Primeramente, se coordinó con las diferentes áreas para que tengan su conocimiento de los datos que se van a necesitar.

Los datos son anotados y registrados en una matriz de cada día

La técnica para la recolección de datos fue: la evolución del sistema AS400 los visores estadísticos y la Historia Clínica de los pacientes registrados.

3.3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.3.1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Elaboración y aprobación de tema												
Elaboración y aprobación del proyecto												
Recolección de Información y elaboración del Primer capítulo												
Recolección de Información y elaboración del segundo capítulo												
Estudio del proyecto												
Análisis												
Presentación del 100% de DEL PROYECTO												
Defensa												

3.3.2. Presupuesto

PRESUPUESTO		Cantidad	Valor x Unidad	Valor total
LINEA TELEFONICA	ESTADO DE CUENTA MENSUAL	1	152.00	152.00
INFOGRAFIA	MATERIALES	2	50.00	100.00
	PUBLICIDAD	500	1.00	500.00
				0
TRANSPORTE	GASOLINA	32 GALONES	1.75	56.00
Total de Gastos				808,00

CAPÍTULO IV

4. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

4.1. QUIENES SOMOS

“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS es una entidad cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema General Obligatorio que forma parte del Sistema Nacional de Seguridad Social.”

Ley de Seguridad Social

“El artículo 108 de la Ley de Seguridad Social: determina que el Seguro General de Salud Individual y Familiar dividirá administrativamente los procesos de aseguramiento, compra de servicios médico - asistenciales, y entrega de prestaciones de salud a los afiliados. Además, agrega que, la compra de servicios médico - asistenciales comprende la acreditación de los prestadores, la contratación de los proveedores, la vigilancia del cumplimiento de los contratos, así como el control de la calidad de la prestación y la satisfacción del usuario, en términos de eficiencia, oportunidad y equidad.

El artículo 110 de la Ley de Seguridad Social: contempla que los procesos de aseguramiento y compra de servicios estarán a cargo de la Dirección de la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar. La prestación de servicios médicos estará a cargo de las unidades médicas del IESS y de los demás prestadores de servicios de salud, públicos y privados, debidamente acreditados por la Dirección, con sujeción a la reglamentación.

El artículo 111 de la Ley de Seguridad Social: dispone que la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar es el órgano ejecutivo encargado del aseguramiento colectivo de los afiliados y jubilados contra las contingencias amparadas en esta Ley. Comprará servicios de salud a las unidades médicas del IESS y otros prestadores, públicos o privados, debidamente acreditados, mediante convenios o contratos, cuyo precio será pagado con cargo al Fondo Presupuestario de Salud, de conformidad con el Reglamento General de esta Ley.

Los literales d) y e) del artículo 112 de la Ley de Seguridad Social: ordenan que la Dirección de la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar tendrá la misión de asegurar a los afiliados y jubilados para garantizar la entrega oportuna de las prestaciones de salud y maternidad, mediante la acreditación y contratación de los diferentes prestadores de servicios de salud, y el control de la calidad de los servicios médico-asistenciales.

El artículo 114 de la Ley de Seguridad Social: define que son prestadores de los servicios de salud a los asegurados, las unidades médicas del IESS, las entidades médico-asistenciales, públicas y privadas, y los profesionales de la salud en libre ejercicio, acreditados y contratados por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, de conformidad con la presente Ley.

El artículo 124 de la Ley de Seguridad Social: dispone que la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar es el órgano responsable de la aplicación de las normas de acreditación de los diferentes prestadores de servicios. Dicha acreditación será revisada periódicamente, con sujeción a los resultados de los programas de evaluación del estado de salud de los afiliados, el control de la calidad de las prestaciones de salud, y la satisfacción del asegurado con los servicios recibidos.”

4.2. RESUMEN DE TALENTO HUMANO.

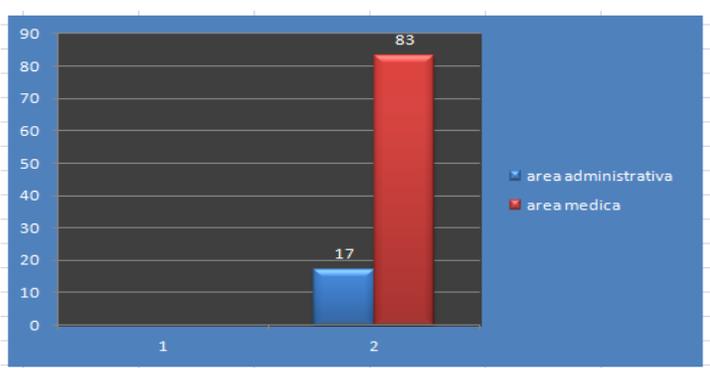
Con fecha de corte 31 de marzo de 2021 la plantilla de talento humano consta de 23 partidas distribuidas tanto en el área médica como en el área administrativa los cuales son: 1 médico familiar; 2 médicos generales, 2 odontólogos, 0 psicóloga, 0 obstetra, 2 laboratoristas clínicos, 4 paramédicos, 2 conductores, 3 enfermeros, 2 auxiliares de enfermería, 1 auxiliar de laboratorio, 1 servicios generales, 2 oficinistas, 1 asistente administrativa, 1 director.

Tabla No. 5. Distribución por áreas

DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS	TOTAL	POR PORCENTAJE
ÁREA ADMINISTRATIVA	4	17%
ÁREA MEDICA	19	83%
TOTAL GENERAL	24	100,00

Fuente y elaborado por: FABIAN SACTA

Gráf. N° 5. Porcentaje de servicios del CSA EL COCA



Fuente y elaborado por: FABIAN SACTA

La Unidad Administrativa del Talento Humano cuya misión ha sido administrar, gestionar y potenciar el Talento Humano del CENTRO DE SALUD A EL COCA, a través del desarrollo personal y profesional de los servidores en concordancia con las políticas de gestión de cambio de la cultura organizacional. **Anexo Nro. 3** Resumen de distribución del espacio de establecimiento de salud

4.3. POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO.

La Políticas de Centro de Salud A el Coca, están enmarcadas en la misión y valores institucionales en alineación a la Ley Orgánica del Sector Público y tienen por objeto orientar a los servidores de la institución en procesos relacionados a: fortalecimiento del talento humano, calidad en condiciones laborales, cultura y clima organizacional.

- a) Política de Planificación del Talento Humano: Conjunto de lineamientos que permitan analizar y determinar la situación histórica, actual y proyectada de los recursos humanos, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura organizacional.
- b) Política de Selección de Personal: Establece los lineamientos básicos tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.
- c) Política de Formación y Capacitación: Comprende los lineamientos básicos orientados al desarrollo integral del talento humano, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar

principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz.

- d) Política de Evaluación al Desempeño: Comprende los lineamientos para la ejecución del proceso de Evaluación del Desempeño en concordancia con la Norma Técnica vigente de Evaluación al Desempeño.
- e) Política de Bienestar, cultura y clima: Comprende los lineamientos que permiten establecer y promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a comportamientos y prácticas de los servidores/as del Centro Médico para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos. **Anexo Nro. 4** Talento Humano del CSA EL COCA

4.4. RELACIONES FUNCIONALES

En el presente cuadro se detallan las relaciones funcionales más relevantes en la unidad médica, se considera el siguiente: **Anexo Nro. 5** Relaciones funcionales entre los establecimientos.

CAPÍTULO IV

5. ALTERNATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PLAN

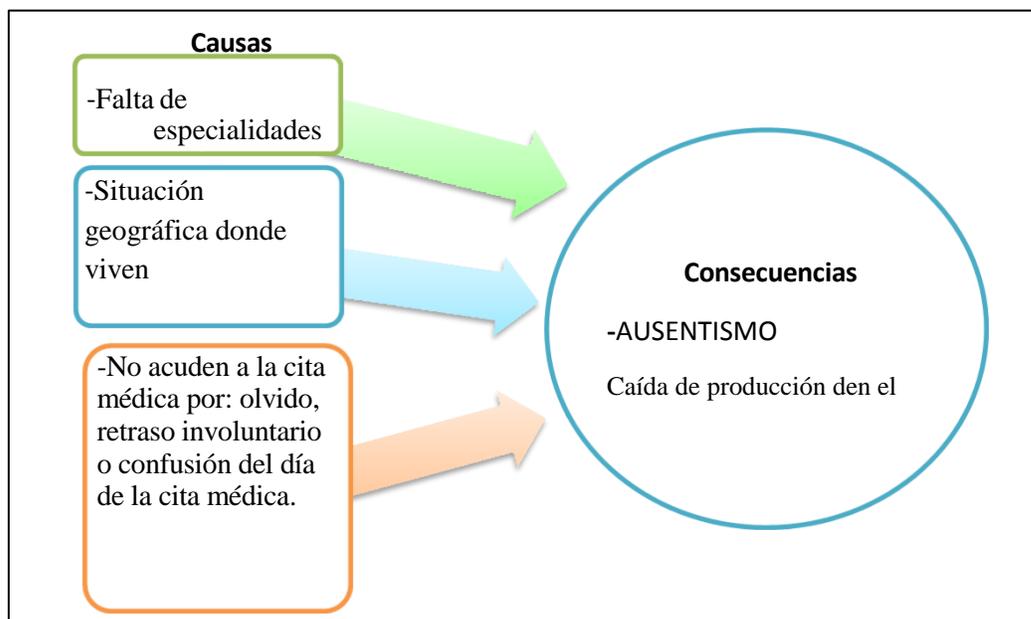
Para el cumplimiento del objetivo el cual consiste “Realizar el plan estratégico para implementar un incremento en la atención en la especialidad de odontología en el CENTRO DE SALUD A EL COCA”.

5.1. ANALISIS DE SOLUCIONES

Para el primer objetivo específico: Brindar una atención Odontológica integral a los pacientes ambulatorios que acuden al Centro de Salud A el Coca.

Se identificó que el ausentismo es un problema, el mismo que afecta en la calidad de atención en el departamento de odontología en la que se enmarcan algunas causas, entre ellas:

Fig. No. 4. Causas y consecuencias de la calidad.



Fuente y elaborado por: FABIAN SACTA

Para el segundo objetivo específico: Garantizar los tratamientos de prevención, restauración y rehabilitación de enfermedades bucodentales.

La falta de especialistas y contar solo con el servicio de odontología general ha influido en el ausentismo de la unidad médica, ya que el motivo de buscar una cita y en el momento de la atención tienen que ser referidos a otra entidad de salud en una provincia diferente a la que residen ha producido que los pacientes acudan a servicios privados y no acudan a las citas médicas.

Esto ha ido generando consecuencias como el problema de acceso a servicios de salud, listas de espera, produce retrasos en la atención el declive de la producción en el servicio de odontología; y generando insatisfacción de los pacientes, frente al servicio odontológico.

Para el tercer objetivo el cual se enfoca en mantener una buena producción en el área de Odontología.

Se dirige al análisis propio del problema y enmarcar en soluciones para el ausentismo de la unidad médica en el cual se han puesto las siguientes interrogantes para poder dar solución:

¿Qué estrategia se podría realizar para el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

¿Cómo se puede evaluar la propuesta en el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

¿Cuál sería la mejor estrategia para el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

¿Dónde vamos a implementar la estrategia para el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

5.2. ESTRATEGIA PARA EL INCREMENTO DE PRODUCCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD A EL COCA

¿Qué estrategia se podría realizar para el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

1. El análisis a la falta de especialidad influye directamente en el ausentismo por lo cual se debe organizar y facilitar las derivaciones o referencias con los sectores más cercanos a la provincia y utilizando LA RED DE SALUD PÚBLICA, sin que el paciente tenga que realizar algún trámite burocrático y solamente sea direccionado a su cita médica.
2. La ausencia del paciente a la cita odontológica provoca efectos negativos en la disminución de producción y aumentando el tiempo de espera, sea por motivos de retraso involuntario, olvido de cita médica o confusión del día de la cita.

Para este caso se analizó y se dispondrá del departamento de admisión, conjuntamente con el departamento de odontología para realizar una previa confirmación de cita médica con 12 horas de anticipación, Como: llamada telefónica y confirmación de su asistencia a la cita médica y en caso de que el paciente no pueda acudir se cancelara la cita y se reagendara para un día conveniente y así evitar la ausencia a las citas asignadas diariamente.

3. Para el problema por la situación geográfica se planificara socializaciones a empresas públicas y privadas, a comunidades, barrios, sectores urbanos y rurales, instituciones educativas, etc., En las cuales se dará a conocer los servicios que presta en el departamento de odontología, las especialidades a las cuales se pueden derivar y referir, y se informara que si no pueden acudir tiene la alternativa de comunicarse

con el departamento de odontología para reagendar cita o para informar que van a tener un previo retraso a su cita médica, de esta manera evitando que pierda la cita el paciente y el departamento producción.

¿Cómo se puede evaluar la propuesta en el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

Para las estrategias mencionadas anteriormente se evaluará con la fórmula:

Pacientes entendidos agendados diariamente x día y x mes

Eso quiere decir 32 pacientes agendados por día con un total de 640 al mes,

Se utilizará el sistema AS400

El departamento de estadística

El departamento de admisión

Se realiza un análisis crítico cada mes durante un trimestre el cual se medirá si las estrategias que se han propuesto funcionaron de manera favorable y han disminuido el ausentismo y se ha logrado por lo menos un 85% de citan agendadas sean atendidas satisfactoriamente.

¿Cuál sería la mejor estrategia para el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

Es el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca creo que la mejor manera es la socialización, difusión, utilización todos los canales sean públicos, privados o redes sociales para que se pueda dar una buena comunicación entre el paciente y la institución de salud y lograr canalizar y llegar a los pacientes para que sepan lo importante que es acudir a su cita médica.

Dar las facilidades al paciente para su atención odontológica, en caso que el paciente que llega tarde a su cita o necesite reagendacion de la misma, dar una atención de calidad y calidez solucionando los problemas al paciente para que pueda ser atendido, generando así satisfacción al paciente, dando

cumplimiento de su cita médica agendada y que la unidad médica no pierda su producción.

¿Dónde vamos a implementar la estrategia para el incremento de producción en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca?

Las 3 estrategias mencionadas se van a aplicar en el Servicio de odontología del centro de Salud A El Coca durante un trimestre para ver su beneficio en el cual se contará con el apoyo:

Del departamento de admisión conjuntamente con el de odontología para realizar las llamadas previas para confirmación o reagendación de citas medicas

Del departamento de estadística para que nos puedan facilitar los datos diarios de cada cita agendada o ausente.

Por parte de la Unidad Médica en conjunto para que nos ayuden valorando el sistema de atención y la calidad y calidez del servicio.

Una vez realizado el periodo de evolución se sacarán lo resultados y se realizara un análisis si es factible o no continuar con las estrategias o buscar nuevas técnicas para el incremento de producción del Departamento De Odontología Del Centro De Salud A El Coca.

5.3. CONCLUSIONES

- Los principales factores que intervienen el ausentismo en el Departamento de Odontología del Centro De Salud A El Coca están causados por: la falta de especialidades en odontología, la situación geográfica de la provincia y donde reside el paciente, la ausencia a su cita médica por cualquier factor involuntario provocan consecuencias como la perdida de producción en el departamento y la pérdida de reagendación de la cita y asignación de un nuevo turno.
- La falta de socialización y comunicación de los servicios que presta el departamento de odontología, la información en derivaciones y referencia para especialidades es un factor donde el paciente desiste en acudir a la cita y buscar una entidad privada, de esta manera hay perdida de producción del departamento.
- Los motivos involuntarios del paciente para no acudir a tiempo su cita médica, tales como el olvido de la cita médica, la confusión del día de su cita o el retraso a la misma han sido resultados negativos para la perdida de producción del departamento lo que se da a diario en nuestra unidad médica, por lo cual se busca la estrategia de comunicación previa 12 horas antes con el paciente y confirmación de su cita.

5.4. RECOMENDACIONES

- Se recomienda ejecutar el plan estratégico para implementar un incremento en la atención en la especialidad de odontología en el CENTRO DE SALUD A EL COCA por parte de la Unidad Médica.
- Se aconseja que la Unidad Médica trabaje en conjunto para que puedan llevar a cabo con satisfacción el cumplimiento de las estrategias para el incremento de la producción del departamento de odontología y de esta manera garantizar al paciente un sistema de atención en salud de calidad y calidez.
- Es necesario concientizar con los profesionales de salud y los usuarios lo importante que es acudir a su cita médica, la reagendación de la misma, o la cancelación, para así evitar problemas futuros tanto el paciente con insatisfacción al sistema de salud y la Unidad Médica en pérdida o disminución de su producción.

5.5. BIBLIOGRAFÍA

1. Acuerdo Ministerial 1032: Reglamento General Sustitutivo para la Aplicación de los Procesos de Licenciamiento en los Establecimientos de Servicio de Salud. 2019
2. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 Ultima modificación: 13-jul-2011 Estado: Vigente
3. Departamento de Estadística Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - visores de Salud 2023 <http://Microsoft Power BI>
4. Gil,Án Departamento de Estadística Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - visores de Salud 2023 <http://Microsoft Power BI>
5. Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sistema_Estadistico_Nacional/Planificacion_Estadistica/Programa_Nacional_de_Estadistica
6. LEY DE SEGURIDAD SOCIAL Ley 55 Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001 Ultima modificación: 31-mar-2011 Estado: Vigente
7. Norma del Subsistema de Referencia, Derivación, Contra-referencia, Referencia Inversa y Transferencia del Sistema Nacional de Salud. 2020
8. Normativa para la Tipología para homologar establecimiento de salud por niveles de atención del Sistema Nacional de Salud, Junio.2012, Acuerdo

Ministerial 1203: Tipología para Homologar los Establecimientos de Salud por Niveles de Atención del Sistema Nacional de Salud.

9. Plan Medico Funcional del Centro de Atención del CSA EL COCA 2021– 2023
Vigente

10. Sistema (AS-400) DEL IESS CENTRO DE SALUD A EL COCA VIGENTE
2023

5.6. ANEXOS

Anexo Nro. 1 Accesibilidad y Límites

Detalle	Cantón	Francisco de Orellana
Límites de la unidad operativa: GEOREFERENCIA	Parroquia Norte Sur Oriente Occidente	Puerto Francisco de Orellana Calle Modesto Valdez Calle Esmeraldas Calle José León Mero Calle Camilo de Torrano
Áreas de Influencia de la Unidad Medica	Toda la provincia de Orellana	
Horario de Atención	07:00 horas	19:00 horas
Población asignada (proyección)	64.164	
Área de terreno y materiales	Área total de terreno	813,04 m2
	Área de construcción	362,76 m2
	Materiales	Concreto y metal
Barrio	Unión y Progreso	
Dirección	Calle Camilo de Torrano y Modesto Valdez s/n	
Infraestructura	Obsoleta	Una planta
Teléfonos	062880452	
Autoridades	Mgs. Marcos Jimmy Vivas Vivas DIRECTOR (E) DEL CSA EL COCA	

Fuente: Estadística CSA EL COCA

Anexo Nro. 2 Población Asegurada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Provincia de Orellana agosto 2020

N°	PROVINCIA	CANTON	PARROQUIA	N° POBLACIÓN	N° DE AFILIADOS /BENEFICIARIOS
1	ORELLANA	ORELLANA	PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA)	72.795	14.093
2	ORELLANA	AGUARICO	NUEVO ROCAFUERTE	4.847	784
3	ORELLANA	LOSSACHAS	LA JOYA DE LOS SACHAS	37.591	5233
4	ORELLANA	LORETO	LORETO	21.163	1650

Fuente: Datos obtenidos de la DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ORELLANA DEL IESS

Elaborado por: Ing. Mayra Alexandra Cabrera Sanchez UNIDAD PROVINCIAL DE AFILIACIÓN Y CONTROL TÉCNICO ORELLANA

Anexo Nro. 3 Resumen de distribución del espacio de establecimiento de salud

PLAN DE ESPACIOS			
ESTABLECIMIENTO DE SALUD: CENTRO DE SALUD A EL COCA			
NOMBRE DE LA UNIDAD DE PRODUCCIÓN O SERVICIO			
DEPENDENCIA O AREA ESPECÍFICA			
USUARIO	AMBIENTE	FUNCIÓN	CANTIDAD
Médico	- Consultorios	Entrega de Prestaciones:	7
Paciente		Medicina Familiar (1) , Medicina General (2), Obstetricia (1), Psicología (1), Odontología (1) Área para contingencia viral	
Personal de la Salud Pacientes	Enfermería	Toma de signos vitales, medidas antropométricas, realización de procedimientos médicos y de enfermería,	1
Servidores LOSEP	Farmacia Almacenamiento, Farmacia Perchas y Bodega de Farmacia	Área de almacenamiento de fármacos para rotación	1
Servidores LOSEP	Farmacia Ventanilla	Despacho de fármacos	1
Técnicos Servidores de eSSGG	Laboratorio Procesamiento, Jefatura y Secretaria de Laboratorio	Procesamiento de muestras, Operatividad en apoyo Activos Fijos, Planificación, Organización, Control de Laboratorio	1

Técnicos paciente	Laboratorio de muestras	toma de	Toma de muestras	1
Servidores LOSEP	Ventanillas de Atención al Usuario		Información, Chaleco rojo, Calificación del derecho, asignación de citas, derivaciones, referencias	1
Director Administrativo y Médico	Dirección Administrativa, Dirección Médica		Dirección, Planificación, Organización, Control	1
Servidores CESO	Área Administrativa / Financiera:	Compras Públicas, Contabilidad	Ejecución de procesos financieros, presupuestarios y de tesorería, Ejecución de procesos	1
Presupuesto, Responsabilidad Patronal, Talento Humano de compras. Operatividad administrativa y ejecución de RP, Operatividad de talento humano				
Afiliados y público en general	Salas de espera afiliados, derechohabientes y acompañantes		Operatividad de sala de espera afiliados derechohabientes y acompañantes	1

Servidores, Jubilados, Afiliados	Baño público damas		1
y público			
e			
n			
general			
Servidores, Jubilados, Afiliados	Baño público y del personal		1
y público	caballeros		
e			
n			
general			
Servidores CESO	Baño personal mujeres		1
	Bodega		
ServidoresCESO	General : Dispositivos médicos	Almacenamiento y gestión de dispositivos	1
	Materiales de Oficina, Materiales de aseo		
ServidoresCESO	Bodega		1
	1: almacenamiento		
	demobiliario y equipos		

ServidoresCESO	Central de esterilización: lavado de materiales, preparación y Lavado de materiales almacenamiento de Preparación de insumos y otros dispositivos – Bodega	1
----------------	--	---

de Enfermería

Servidores CESO	Central de esterilización	Esterilización de insumos y otros	1
Servidores CESO	Data Center	Central de conectividad de voz y datos para el CESO	1
Servidores CESO	Deposito final de	Almacenamiento final de	1
ServidoresCESO	desechos hospitalarios Área de Servicios Generales	desechos Almacenamiento de materiales de aseo, Gestión deoperatividad	1
Servidores CESO	Residencia APH	Lugar de descanso funcionarios APH y oficina	1
Servidoras CESO	Baños Personal APH	Necesidades Básicas	1
Servidores/as CESO	Parqueadero Ambulancia	Servicios complementarios	1
Servidores/as CESO	Parqueadero funcionarios	Servicios complementarios	3
Servidores CESO	Casa de Maquinas	Generador	1

Afiliados y público e ngeneral	Área verde	Jardines	1
--	------------	----------	---

Fuente y Elaborado por: Gestión de Calidad CSA EL COCA 2020

Anexo Nro. 4 Talento Humano del CSA EL COCA

AREA	FUNCION DEL PERSONAL	No. PERSONAL ACTUAL
Medicina General	Médico General – atención médica directa	2
Medicina Familiar	Médico Familiar – atención médica directa	1
Odontología	Odontólogo General – atención directa	2
Laboratorio	Laboratoristas – atención directa; toma, procesamiento, lectura y reporte de resultados.	2
Farmacia	Enfermero y Auxiliar - atención directa; almacenamiento, perchado, despacho, reportes	1
Atención Pre Hospitalaria	Paramédicos – atención médica directa Conductores – transporte de pacientes	4 2
Información Enfermería	Auxiliar de Enfermería y de laboratorio – atención directa Enfermera y Auxiliar de enfermería – atención directa	2 2
Administrativo	Ingenieros – Compras Públicas, planificación, Talento Humano, contabilidad y presupuesto, costos facturación. Enfermera -Tesorera, Calidad, subsidios monetarios, Responsabilidad patronal, atención al cliente. Oficinista – registro de certificados médicos, archivo, planillaje, correspondencia.	4
Bodega	Auxiliar de laboratorio- Guardalmacen, admisión, contingencia viral, farmacia	1
Servicios Generales	Funcionario – limpieza, mensajería y otros	1

Fuente y Elaborado por: Talento Humano CSA EL COCA 2020

Anexo Nro. 5 Relaciones funcionales entre los establecimientos.

Consulta Externa																
2	Enfermería															
3	1	Procedimientos														
4	1	1	Esterilización													
1	4	0	0	Farmacia												
1	0	0	0	0	Laboratorio											
4	4	2	0	0	2	2	Atención al Usuario									
0	0	0	0	0	2	0	0	Atención prehospitalaria								
4	4	0	0	0	0	5	1	0	Sala de Espera							
4	2	4	0	0	2	2	4	4	0	Dirección						
3	4	2	0	0	2	2	0	2	1	1	Administrativo Financiero					
0	0	0	0	0	4	4	0	4	4	4	Data Center					
0	4	5	0	0	4	0	4	2	2	4	0	Bodegas				
0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Almacenamiento de Desechos Hospitalarios			
0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	Baños Públicos			
0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	1	Baños del Personal	
1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Cisterna	
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Generador eléctrico

1	Area anexas
2	Comunicación horizontal directa
3	Comunicación vertical directa
4	Buena comunicación interna
5	Circuito diferenciado de logística/muestras
0	Relación funcional que no condiciona ubicación

Fuente y Elaborado por: Calidad CSA EL COCA 2020

Anexo Nro. 6 Fotografía de la Institución CSA EL COCA



Fuente y Elaborado por: Od. Fabián Sacta