

CENTRO DE SALUD DE AMELIA DENIS ICAZA

ANALISIS DE SITUACION DE SALUD

2015

Colaboradores:

- *Dra. María E. Poveda X. - Directora Médica*
- *Dr. Florido Rodríguez - Enc. de Odontología*
- *Sra. Itzel Smith - Administradora*
- *Sra. Lilibeth de Madrid - Secretaria*

“ SISTEMA DE SALUD CON EQUIDAD Y CALIDAD UN DERECHO DE TODOS”

MINISTERIO DE SALUD
REGION DE SAN MIGUELITO
CENTRO DE SALUD AMELIA DENIS DE ICAZA

ANALISIS DE LA SITUACION DE SALUD



INDICE

I. CONTEXTO

1. Problemas Políticos, Económicos, Socioculturales.
2. Convenios
3. Cooperación Técnica Financiera
4. Lucha contra la pobreza
5. políticas Sociales
6. Impacto de los Cambios climáticos y Contaminación Ambiental

II. DEMANDAS Y NECESIDADES DE SERVICIO

1. Población del Centro de Salud Amelia Denis de Icaza 2015
2. Condiciones de Saneamiento Básico
3. Incidencia de la Pobreza
4. Etnias Predominantes
5. Defunciones por Sexo
6. Principales Causas de Morbilidad por Sexo
7. Principales Causas de Discapacidad
8. Perfil Epidemiológico de la Población

III. CARACTERIZACION DE LA OFERTA

1. Vigilancia Sanitaria
2. Accesibilidad al Centro de Salud
3. Caracterización del Centro de Salud
4. Insumos Sanitarios

IV. SATISFACCION DEL USUARIO

1. Servicios con Mayor Demanda
2. Porcentaje rechazo de Pacientes por servicios
3. Mecanismos de Cita
4. Horario de Servicio
5. Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario
6. Control de Calidad

V. ACTORES Y RED SOCIAL

1. Organizaciones de la Población para apoyar la Gestión de Salud

VI. PROYECTOS DE LA RED

1. Adecuación de las ofertas
2. Adecuación de la Cartera de Servicios
1. Ampliación de la Cobertura

VI. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

1. Dirección
2. Departamentos
3. Comité de Salud

VIII. INSTRUMENTO DE GESTION

1. Programación local
2. Presupuesto anual
3. Incentivos

IX. FINANCIAMIENTO DE LOS SERVICIOS

1. compensación de los Costos
2. Fuentes de Financiamiento
3. Impacto de la gratuidad en las fuentes de financiamiento

X. PROYECTOS DE INVERSION

XI. ANEXOS

I. CONTEXTO

1. Problemas Políticos, Económicos, Socioculturales.

La comunidad sufre problemas de bandas criminales, robos, asaltos y falta de seguridad, que afectan los servicios y accesos al centro de salud, al grado que la puerta de salida de emergencia permanece cerrada por el peligro de que sea utilizada para robar la caja del centro de salud; así que estamos trabajando con la presencia de un agente de la policía, durante el horario de atención.

La mayor parte de la población es pobre, pero hay comunidades de la clase media alta. Algunas poblaciones indígenas y la población de origen chino, tienen el problema de comunicación con el personal de centro de salud. Algunas embarazadas llegan al centro de salud para su primer control en periodos avanzados de gestación o por urgencias médicas, al igual que los grupos indígenas.

Falta personal, los consultorios son pequeños y estrechos, el personal trabaja en hacinamiento y en malas condiciones físicas. No hay transporte para el trabajo en la comunidad y hay demora en la reparación o la compra de los equipos dañados.

2. Convenios

El centro de salud cumple con los convenios avalados por el MINSA y la aplicación de los decretos de gratuidad, que garantizan el tratamiento gratis a las embarazadas, indígenas, discapacitados y niños menores de 5 años. Monitoreo del Ión Flúor en el agua de consumo humano, que para el 2012 fuimos el único centro de salud a nivel nacional con un cumplimiento del 100% **(anexo 12)**.

Los convenios con el Ministerio de Educación con los que se realiza el Programa Escolar y las Comunidades Libres de Caries.

El centro de salud ha logrado convenios con las empresas privadas para la atención y control de sus manipuladores de alimentos.

Convenios con la Colgate Palmolive en la prevención de enfermedades por medio del cepillado dental y el lavado de las manos **(anexo 9)**.

Convenios con la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá, con la que se realiza el programa de Docencia en Servicio, en el departamento de odontología con estudiantes de la Facultad de Odontología. Estos estudiantes por 5 semanas rotan por los diferentes servicios del centro de salud y participan en las docencias del departamento, realizan la atención de un grupo familiar de bajos recursos, realizan una investigación en el área de salud y dictan charla y demostraciones en los programas de infantil, maternas y programa escolar; todo bajo la supervisión de los funcionarios del departamento de odontología **(anexo 15)**.

3. Cooperación Técnica Financiera

Hay ofrecimientos de realizar mejoras físicas en el centro de salud

4. Lucha contra la pobreza

El enfoque del trabajo está encaminado en el cambio de mentalidad y actitud del sujeto de atención.

Se realiza la captación de casos sociales a través de los controles sociales de los programas de atención y referencias del equipo de salud. Se ofrece orientación y asesoría social. Se refieren los casos que lo ameritan a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, hacia el beneficio de programas, proyectos, subsidios y el ingreso a la microempresa.

Se motiva al paciente a ser autogestor, cambiando de actitud frente al abordaje de su situación social

5. Políticas Sociales

a. Participación del Municipio de San Miguelito

b. Beca Universal

c. 120 a los 70

d. Red de Oportunidades

e. Perfil de Salud de los Corregimientos

El corregimiento Amelia Denis de Icaza tiene comunidades con buena salud debido al control en clínicas privadas y por las condiciones económicas con las que pagar los servicios y medicamentos necesarios para conservar la salud. También hay en este corregimiento comunidades que presentan problemas económicos que disminuyen su capacidad de mantener una buena salud.

En el corregimiento de Victoriano Lorenzo tenemos gran parte de la comunidad viviendo en una área roja, con problemas económicos, familias grandes, problemas de hacinamiento, pocas oportunidades de trabajo; por lo que es una comunidad con frecuentes problemas de salud.

En el corregimiento de Omar Torrijos Herrera tenemos una comunidad de clase media baja, con seguro social, buen nivel de preparación y con un fácil acceso a las instalaciones de salud públicas y privadas, por lo que presentan una salud aceptable.

6. Impacto de los Cambios climáticos y Contaminación Ambiental

Por la geografía de algunas comunidades tenemos entre nuestra población de responsabilidad áreas inundables, por lo que durante el invierno siempre está presente la posibilidad de casas inundadas.

Otras comunidades presentan el peligro de derrumbes, sobre todo en la época lluviosa, tanto las inundaciones como los derrumbes pueden causar el aislamiento temporal de esas comunidades.

En otras comunidades tenemos terrenos sin mantenimiento que durante el verano sufren por el incendio de la hierba, lo que pone en peligro la salud de la población debido a la contaminación por el humo y además se pone en peligro la integridad de las viviendas. Algunas de estas localidades quedan en áreas donde es muy difícil el acceso de las unidades de bomberos.

Por volumen de basura generada en la comunidad es frecuente la gran acumulación de basura en las calles, negocios y escuelas, lo que genera el aumento de roedores y malos olores.

En nuestra área de responsabilidad hay una gran cantidad de comercios e industrias y algunas de ellas manipulan material peligroso, químico e incendiario, por lo que siempre está presente la posibilidad de un accidente que por contaminación del ambiente ponga en peligro la salud de la comunidad. En el anexo 1 presentamos los sitios de riesgo de desastres, dentro de nuestras áreas de responsabilidad.

II. DEMANDAS Y NECESIDADES DE SERVICIO

1. Población del Centro de Salud Amelia Denis de Icaza 2015

Población	Total	masculino	Femenino
Población	52,291	26,259	26,032

Zonas	Población
Zona 1	7118
Zona 2	11961
Zona 3	9818
Zona 4	5305
Zona 5	7278
Zona 6	5099
Zona 7	5711

2. Condiciones de Saneamiento Básico

Condiciones de Saneamiento Básico	2015
% de la población con disposición de agua potable o agua mejorada para el consumo humano	
Urbano	100 %
Rural	100 %
% de la población con disposición adecuada de residuos sólidos	
Urbano	100 %
Rural	100 %
% de la población con disposición adecuada de aguas residuales y servidas	
Urbano	99.91
Rural	98.96

3. Incidencia de la Pobreza

Incidencia de la Pobreza por Zona	% de la Población		
	Total	Pobres	Pobres Extremos
Zona 1	7118	25%	
Zona 2	11961	25%	
Zona 3	9818	25%	5%
Zona 4	5305	25%	5%
Zona 5	7278	10%	
Zona 6	5099	10%	5%
Zona 7	5711		

4. Etnias Predominantes

Etnia Predominante	%
Kuna	50
Ngnobe	39.5
Embera	6
Wouman	4
Bugle	2.5
Bokota	0.5

5. Defunciones Infantiles por Sexo en 2013

	Total	Hombre	Mujer
Afecciones en el periodo perinatal	16	12	4
Enfermedades del sistema circulatorio	2		2
Hallazgos anormales clínicos y de laboratorio	5	3	2
Causas externas	2	2	

6. Principales Causas de Morbilidad por Sexo

	Total	Hombre	Mujer
K03.6 Depositos (acresiones) en los dientes	2,652	1,394	1,258
K02.1 Caries de la dentina	2,533	1234	1,299
K02.0 Carie limitada al esmalte	489	238	251
K07.3 Anomalía de la posición de los dientes	404	197	207
I 10.X Hipertensión esencial (primaria)	343	91	252
J00.X Rinofaringitis aguda (resfriado común)	313	125	188
K04.1 Necrosis pulpar	270	142	128

III. CARACTERIZACION DE LA OFERTA

1. Vigilancia Sanitaria

a. Problemas que Vigila

Los problemas que considera la vigilancia sanitaria son:

- La inspección a establecimientos con venta de alimento
- Establecimientos de interés sanitario, que no venden productos alimenticios
- Las viviendas en general
- La disposición de las excretas
- La disposición de la basura
- El programa de salud escolar, en las escuelas.

Se vigila por el cumplimiento del código sanitario, decretos leyes, resoluciones, concernientes a salud. Calidad del ambiente (humo, malos olores, etc.). Se vigilan todos los problemas que afectan a la salud de la población.

b. Fortaleza y Debilidades

Como fortalezas en la vigilancia sanitaria podemos mencionar:

La participación de las juntas comunales

La presencia de los municipios

La presencia de los corregidores, policías y otras autoridades que tengan a bien la participación con la salud de la población.

Como debilidades en la vigilancia sanitaria podemos mencionar:

La falta de recurso humano

La falta de transporte

La falta de insumos, para realizar los trabajos.

Comunidades de alto riesgo para realizar los trabajos (área roja)

2. Accesibilidad al Centro de Salud

a. Comunidades con menor grado de accesibilidad

La accesibilidad al centro de salud se ve afectada principalmente por la inseguridad y la guerra entre las pandillas, alrededor del área del centro de salud. Por otro lado las comunidades con buenas facilidades económicas prefieren solicitar los servicios de salud en las clínicas privadas.

Comunidad	%
Zona 7 Se atienden principalmente en clínicas privadas	1
Zona 1 Evitan la guerra entre las pandillas del área	10
Zona 4 Evitan la guerra entre las pandillas del área	10
Zona 2 Es el área en la que se localiza el centro de salud	30
Zona 3 Hay un acceso rápido al centro	30
Zona 5 Esta cerca de la vía principal hacia la ciudad	10
Zona 6 Está cerca de la estación del metro	9

b. Distancia de la comunidad al Centro de Salud

El tiempo señalado se estableció en base a la distancia desde las comunidades al centro de salud y de acuerdo a los medios de transporte, la facilidad de utilizarlos y la posibilidad de encontrar tranques en las vías de comunicación. Algunas rutas de transporte tienen una parada frente al centro de salud.

Comunidad	Tiempo
Zona 1	30 minutos
Zona 2	15 minutos
Zona 3	30 minutos
Zona 4	30 minutos
Zona 5	15 minutos
Zona 6	15 minutos
Zona 7	60 minutos

c. Medios de transporte y Costo de la Movilización

El costo señalado es el promedio del transporte de una persona, en los diferentes medios que pasan cerca del centro de salud.

Comunidad	Transporte	Costo
Zona 1	Taxi o autos privados	B/. 1.50
Zona 2	Camina o autos privados	B/. 0.00
Zona 3	Taxi o autos privados	B/. 1.50
Zona 4	Taxi, camina o buses	B/. 1.50
Zona 5	Camina	B/. 0.00
Zona 6	Metro, taxi o autos privados	B/. 1.50
Zona 7	Taxi o autos privados	B/. 1.50

d. Mecanismos para la atención de la Población Sin Recursos Económicos

En el centro de salud se efectúan las exoneraciones amparadas por la ley, discapacidad, maternal e infantil. Cuando un caso social es captado, se realiza la evaluación de rigor, por trabajo social y se hace la referencia a la dirección médica.

3. Caracterización del Centro de Salud

El Centro de Salud Amelia Denis de Icaza se inauguró el 1 de junio de 1982 y Se localiza en el Corregimiento Amelia Denis de Icaza, entre las calles 3ª y 4ª, de la comunidad de Pan de Azúcar; a unos 300 metros de la vía transistmica.

Frente al centro de salud los buses de servicio interno tienen una parada para dejar y recoger pasajeros. A 300 metros hay una parada localizada en la vía principal y a 400 metros se encuentra una estación del metro.

Para el 2015 el Centro de Salud Amelia Denis de Icaza debe de atender una población de 52,291 habitantes, localizada en los Corregimientos de Amelia Denis de Icaza, Victoriano Lorenzo y Omar Torrijos Herrera. Esta población se distribuye en 7 zonas, que se presentan en el **anexo 2**.

a. Recursos Físicos

El Centro de Salud Amelia Denis de Icaza es un edificio en forma de L, con una puerta principal y otra puerta de emergencia en la parte posterior del dentro. Los pacientes de la comunidad se atenderán en los consultorios de medicina general, ginecología, odontología, obstetricia, cuarto de curaciones, laboratorio y otros que se presentan en el anexo 3.

En la entrada principal se localiza el cuarto de curaciones, el consultorio de pediatría, el consultorio de enfermería, el consultorio de nutrición, la administración y la dirección del centro.

Se cuenta con 2 baños para los pacientes, 1 baño para los funcionarios y 1 baño para la dirección. Hay una cocina en la que se preparan las demostraciones y alimentos proporcionados por el departamento de nutrición.

b. Recurso Humano

El centro de salud cuenta con 64 funcionarios en su mayoría nombrados por el MINSA, de forma permanente y de tiempo completo. Entre los profesionales de la salud hay médicos generales, ginecólogos, pediatras, psiquiatras, odontólogos, veterinarios, laboratoristas, enfermeras, técnicas en enfermería, asistentes de odontología, nutricionista. Entre el personal administrativo tenemos funcionarios nombrados por el MINSA y por el Comité de Salud.

Los frecuentes traslados de personal se llevan funcionarios capacitados en sus funciones y generalmente son reemplazados por funcionarios que no se identifican con los servicios que deben prestar o se tienen que volver a capacitar. Falta personal y por ese motivo los que trabajan deben poner un sacrificio extra.

c. Recurso Tecnológico

El centro de salud cuenta con recursos tecnológicos, entre los que podemos mencionar las computadoras y un programa de recolección y análisis de datos estadísticos en salud.

Un televisor y aparato de CD que se utiliza en la proyección de audiovideos con temas escogidos de salud, principalmente con orientación hacia la promoción y la prevención.

Un Fax para la comunicación interinstitucional y con los proveedores de materiales, equipo e insumos. Se tiene una fotocopidora para el servicio de los departamentos del centro de salud y también se pone a disposición de la comunidad las fotocopias a un precio apropiado.

Tenemos 4 unidades dentales completas y el equipo, instrumento y materiales odontológico necesario para la realización de tratamientos modernos de odontología a costos muy por debajo de los de las clínicas privadas.

El Laboratorio clínico cuenta con los reactivos de última generación, de venta en el comercio local y con el equipo necesario para la realización de los exámenes rutinarios y de urgencia que necesiten los médicos durante el tratamiento de los pacientes del centro de salud.

d. Horario

Debido a la inseguridad en el área, a la guerra entre pandillas y a los casos de asalto a mano armada dentro de las instalaciones del centro de salud, el horario de servicio del centro de salud Amelia Denis de Icaza es:

Caja y Laboratorio	6.30 am	a	2.00 pm
Medicina y otros servicios	7.00 am	a	2.00 pm

e. Sectorización

e.1. Zonas

Las comunidades bajo la responsabilidad del Centro de Salud Amelia Denis de Icaza pertenece a los corregimientos de Amelia Denis de Icaza, Victoriano Lorenzo y Omar Torrijos Herrera. Esta población se distribuye en 7 **zonas (anexo 2)**:

Zona 1 San José y el Sector 30 de Nuevo veranillo

Zona 2 Pan de Azúcar y el Sector 28 Fátima

Zona 3 Nueve de enero

Zona 4 Parque Industrial, Monte Esperanza, Sitio Luzcando, Gelabert, Santa cecilia, Santa Rosa y San Antonio

Zona 5 Andes 1 y monte Oscuro Final

Zona 6 Andes 2, La finquita, Mi Pueblito y Villa Esperanza
Zona 7 El Bosque, Altos de la Montaña, Villa Vizcaya, Altos de Santa maría,
Fuente del Fresno, Santa Bárbara, Sky View y Condado del Rey.

Cartera de Servicios y Programas

La Cartera de Servicio del Centro de Salud Amelia Denis de Icaza se encuentra colocada en la entrada principal del centro y presenta la siguiente información:

Entrada al Centro de Salud: 6.30 a.m
Atención a los pacientes: 7.00 a.m. a 2.00p.m.
Inyecciones: 7.00 a.m. a 2.00 p.m.
Toma de Presión Arterial: 7.00 a.m. a 2.00 p.m.
Vacunación: 7.00 a.m. a 2.00 p.m.
Mascarillas (inhaloterapia): 7.00 a.m. a 2.00 p.m.

Servicios ofrecidos: Medicina General, Ginecología, Pediatría, Odontología,
Psiquiatría, Nutrición, Laboratorio, Farmacia, Enfermería,
Obstetricia, Psicología, Cuarto de Curaciones, Trabajo Social,
Saneamiento Ambiental,

Consulta de Medicina General B/.1.00

Consulta de Odontología B/.1.00

Enfermería, Trabajo Social, Nutrición Psicología B/.1.00

Psiquiatría B/.2.00

Costo de los Servicios

El costo de los servicios en el Centro de Salud Amelia Denis de Icaza son los siguientes:

Consulta de odontología	B/. 1.00
Profilaxis dental	B/. 8.00
Restauración de amalgama	B/. 8.00
Extracciones dentales	B/. 8.00
Restauraciones de Resina de Luz Ultravioleta	B/. 15.00
Cirugía de Terceros molares	B/. 10.00
Radiografías periapicales de adulto	B/. 5.00
Radiografías periapicales de niños	B/. 5.00
Restauraciones de ionómero de vidrio	B/. 5.00
Endodoncia de diente unirradicular	B/. 25.00
Restauraciones temporales con IRM	B/. 5.00
Referencias a especialistas	
Aplicación de barniz de flúor	

Listado de precios por servicios:

DETALLE	COSTO		
BH COMPLETO	6.00	VES (SOLUBILIDAD)	3.00
PSA	10.00	P.ES O BEST (SANGRE)	
FACTOR REMATOIDEO	6.00	BUN (EXAMEN DE SANGRE)	
PCR EN SANGRE	4.50	MHATP	
ORINA GENERAL	2.50	VIH	
HECES GENERALES	2.50	FROTIS	
GLUCOSA	4.00	PRUEBA DE EMBARAZO ORINA	
NITROGENO DE UREA	4.00	PRUEBA DE EMBARAZO SANGRE	
CREATININA	4.00		
COLESTEROL	4.00		
ACIDO URICO	4.00		
BRUCELOSIS	4.00		
VDRL	4.00		
TRIGLICERIDO	4.00		
SANGRE OCULTA	6.00		
HELICOBACTERIA HECEs	15.00		
PERFIL LIPIDO COLESTEROL TRIGLICERIDO HDL, LDH	15.00		
TIPAJE	3.00		
HEMOGRAMA (BHC)	6.00		
CUARTO DE URGENCIA			
CURACIONES MENOR	6.00	PENICILINA PROCAINICA DE	
CURACIONES MAYOR	8.00	1,00000 A 1,20000	2.00
SUTURA MENOR	4.00	PENICILINA PROCAINICA DE	
SUTURA MAYOR	6.00	600,000 A 800,000	1.40
INSICION Y DRENAJE, CAMBIO DE SONDA	4.00	VENOCLISIS: 1000	8.00
CORTE DE PUNTOS	2.00	500	4.00
EXTRACCION DE UÑAS	4.00		
PUESTA DE INYECCION	1.00		
TOMA DE PRESION	0.50		
INHALOTERAPIA	1.25		
CURACIONES QUEMADO (GRANDE)	4.00		

Sistema de referencias y contrarreferencias

Flujo de los Pacientes a los Niveles de Atención

Los pacientes que presentan patologías que no se pueden resolver un departamento o en el centro de salud, por falta de equipo o profesional en la especialidad, se refieren al nivel de atención adecuado para la solución o seguimiento de los tratamientos.

La referencia se realiza en un formulario especial con copias al expediente del paciente, en éste documento se señala los síntomas y signos de la patología y el motivo de la referencia y se le entrega al paciente junto con los exámenes de laboratorios necesarios de acuerdo a la especialidad a la que se refiere el paciente.

Las referencias se pueden dirigir a un profesional dentro del centro de salud, a un especialista en otro centro de salud, a un especialista en una policlínica o policentro, a un especialista en un hospital de segundo nivel o a un especialista en un hospital de tercer nivel. La mayoría de las referencias del centro de salud Amelia Denis de Icaza se dirigen al Hospital San Miguel arcángel, un hospital de segundo nivel, pero en la mayoría de los casos no sabemos si el paciente llega al lugar de referencia, ya que el sistema de contrarreferencia no esta funcionando de acuerdo a lo programado.

Principales Dificultades

Entre las dificultades que presentan los pacientes está el costo de la atención en la unidad de salud a la que se refiere el paciente. Entre los profesionales son pocas las contrarreferencias que se reciben desde los niveles de atención a los que asiste el paciente y a veces no se sabe si el paciente llego al lugar de referencia.

Mejoras en la Estructura física

Las estructuras físicas del centro deben ser mejoradas, trabajamos con muebles llenos de polillas, mesas que se le están cayendo las patas, se necesitan algunos extractores de aire, se necesita la ampliación de algunos consultorios, se necesita un estacionamiento más seguro, se necesitan depósitos con la seguridad para guardar materiales caros.

Las reparaciones y ampliaciones a ciertos departamentos se han solicitado por años, pero hasta el momento no se han realizado y se sigue trabajando en condiciones incómodas.

Adecuaciones para los Discapacitados

En el centro de salud Amelia Denis de Icaza son pocas las facilidades que se le brindan a los discapacitados, en parte por la distribución de los consultorio y por lo pequeño y estrechos que son los mismos.

Es una ventaja que todos los consultorios están al mismo nivel del piso y la entrada al centro queda bastante cerca de la calle, pero para que una silla de rueda entre a algunos consultorios hay que mover equipos y escritorios.

No tenemos pasamanos y los servicios higiénicos no cuentan con las facilidades para que entre una silla de rueda. Los pasillos de espera son algo estrechos y las sillas de rueda estorban el paso de los demás pacientes.

Vacunación:

Cobertura de vacunación menor de 1 año:

Póblación estimada	BCG	No. 309	%	49.8
	Pentavalente	No. 438	%	70.5
	Polio	No. 440	%	70.9
	Rota virus	No. 475	%	76.5
	Hepatitis B	No. 302	%	48.6

Recursos Humanos

Cambios de Personal

Los frecuentes traslados de personal se llevan funcionarios capacitados en sus funciones y generalmente son reemplazados por funcionarios que no se identifican con los servicios que deben prestar o se tienen que volver a capacitar. Falta personal y por ese motivo los que trabajan deben poner un sacrificio extra y ese exceso de trabajo lleva a los funcionarios a solicitar que los cambien de centro de salud.

Docencia

Parte de las docencias Promoción y educación por servicio, Exposición dialogada y Consejería realizadas en el 2014 por el personal del centro de salud, a los pacientes que asisten a sus instalaciones se presentan en el siguiente cuadro.

Promoción y educación por servicio Exposición dialogada y Consejería

Medicina General	16
Pediatría	123
Enfermería	227
Psicología	1
Trabajo Social	61
Nutrición	4
Ginecología	1
Odontología a maternas, infantiles y Programa escolar	175

Además en los últimos años se realizaron varios murales informativos sobre la prevención de enfermedades como la diabetes, la obesidad, la tuberculosis y el tabaquismo **(anexo 19)**.

El departamento de odontología en el 2014 realizó charlas a los pacientes del centro de salud, con la distribución de cepillos de diente, 100 pastas dentales y enjuagues bucales **(anexo 16)**.

Las docencias del departamento de odontología también se realizaron en la comunidad, donde repartimos 20 pastas de diente, enjuagues bucales, volantes de odontología preventiva y se realizaron consultas al personal y clientes de la Barbería del Pueblos, en la zona 2 de Pan de Azúcar **(anexo 17)**.

Capacitación:

El personal recibe capacitaciones frecuentes y por la escasez de personal, en los días de capacitación se tienen que disminuir los cupos de atención. En el 2011 se realizó un simulacro de desastre con la escuela república de Italia, SINAPROC, el HSMA, la RSSM y otros centros de salud de la RSSM **(anexo 13)**.

En el 2012 se realizó un simulacro de desastre con una compañía privada dedicada a la venta de materiales químicos tóxicos, localizada en la zona 5 de nuestra área de responsabilidad, con la cooperación del SINAPROC, el HSMA, la RSSM y la Ambulancia VIVE. **(anexo 14)**.

En el 2013 y 215 se crearon los planes de contingencia contra el Dengue, el Cólera, el Chikungunya y el H1N5 **(anexo 21)**.

Horas Semanales Asignadas por Actividad

Actividad	Horas Semanales
Clínico Asistencial	40
Administrativas	40
Docencias	7
Capacitación	10
Urgencia	40
Promoción y Prevención	56
Visitas comunitarias	
Giras de Salud	2
Otras	

Recursos Humanos Básicos

Personal	Total	MINSA	CSS	Comité de Salud	Permanente
Médico General		6			6
Pediatra		1			1
Psiquiatra		1			1
Ginecólogo		1			1
Enfermeras		4			4
Odontólogos		5			5
Técnico de Laboratorio		1			1
Técnico de Enfermería		4			4
Asistente de odontología		2			2
Farmacéutico		1			1
Trabajo Social		1			1
Promotores de Salud		1			1
Veterinarios		1			1
Inspectores de Saneamiento		2			2
Inspectores de Vectores					
Asistente de Laboratorio				1	
Personal administrativo		15		12	

IV. SATISFACCION DEL USUARIO

1. Servicios con Mayor Demanda

Servicio	Demanda
Medicina General	17,661
Odontología	9,174
Enfermería	7,853
Pediatría	4,318
Laboratorio	4,084
Ginecología	2,839
Nutrición	1,249
Trabajo Social	1,227
Urgencia	899
Psicología	634
Psiquiatría	456

2. Porcentaje rechazo de Pacientes por servicios

No se lleva un registro de los pacientes rechazados por servicio, así que las cifras presentadas se calcularon de acuerdo a la experiencia diaria del personal del departamento de Registro Médico.

Servicio	Rechazo
Medicina General	18 %
Odontología	12 %
Pediatría	25 %
Ginecología	25 %
Psicología	25 %

3. Mecanismos de Cita

a. Medicina general:

Las citas son demanda espontánea y pacientes referidos de otros servicios

b. Odontología

En el servicio de odontología se lleva un cuaderno de citas y se ofrecen citas por teléfono, pero hay un nudo crítico en el tiempo que demoran las fichas clínicas en llegar al departamento, por lo que en la práctica este servicio no funciona correctamente.

c. Especialidades: la atención es por medio de citas y referencias internas

4. Horario de Servicio

Debido a la inseguridad en el área y a la guerra entre pandillas, el horario de servicio del centro de salud Amelia Denis de Icaza es:

Caja y Laboratorio	6.30 am	a	2.00 pm
Medicina y otros servicios	7.00 am	a	2.00 pm

5. Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario

a. Encuestas

La última encuesta el Usuario Externo manifestó que está contento con el servicio que se le presta, pero que siente que se debe mejorar la estructura física del centro de salud, la limpieza y la pintura.

En la encuesta al Usuario Interno, sólo 1 funcionario manifestó que se sentía mal trabajando en éste centro de salud; el resto de los usuarios internos manifestaron que se sentían muy bien en éste centro de salud (**anexo 11**).

b. Buzón de Sugerencias

El Buzón de Sugerencia es una alternativa que se le ofrece al usuario interno y externo, para hacer llegar sus quejas y sugerencias a las autoridades del centro de salud, este buzón de sugerencias se revisa periódicamente, las sugerencias y quejas se clasifican por departamento y se llevan a la dirección (**anexo 18**).

6. Control de Calidad

a. Auditorias de Expedientes

Las Auditorias de Expediente se realizan anualmente y el resultado de las mismas se presenta al personal del centro, en ocasiones de forma informal, en un local inapropiado y después de haberla presentado a nivel nacional. Generalmente muchos meses o años después de realizadas y con la ausencia de parte de los funcionarios que fueron auditados.

V. ACTORES Y RED SOCIAL

1. Organizaciones de la Población para apoyar la Gestión de Salud

1. Inventario de Organizaciones

Organización	Tipo de Apoyo	Interés
Comité de Salud	Económico	Salud comunitaria
Iglesias	No	
ONG	No	
Organizaciones de Pacientes	Asistencia y organización	Prevención y docencia
Otras		

VI. PROYECTOS DE LA RED

1. adecuación de las Ofertas

a. créditos

b. Exoneraciones

c. Porcentaje de Funcionarios que viven cerca del Centro de Salud

2. Adecuación de la Cartera de Servicios

a. Se utiliza el TRIAGE

3. Ampliación de la Cobertura

a. Cobertura por Programa

VII. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

1. Dirección

La dirección es la responsable del funcionamiento del centro de salud y se apoya en la administradora, la secretaria, el comité de salud y los jefes de departamentos. La dirección es la unidad de enlace del centro de salud con el nivel central en la RSSM, por lo que coordina el desarrollo de las actividades asignadas al centro de salud.

2. Departamentos

Los departamentos están a cargo de los coordinadores de departamento, que coordinan, programan y le dan seguimiento al cumplimiento de la programación anual e informan a la dirección los avances y problemas en la realización de las actividades, el daño de equipo, la necesidad de materiales, instrumentos e insumos.

3. Comité de Salud

Coordina con la dirección el funcionamiento del centro de salud, el pago de la planilla del comité y pago a los acreedores (casas comerciales), el mantenimiento de la caja menuda.

4. Tecnología Informática e internet

VIII. INSTRUMENTO DE GESTION

1. Programación local

Al inicio del año se realiza el POA por cada uno de los departamentos del centro de salud y las actividades programadas se orientan principalmente a la promoción y prevención de la salud de la comunidad. Entre los programas realizados en el 2014 podemos mencionar el Programa Escolar, Vacunación, Infantil, 10 a 19 años, Adultos, Mayores de 60 años, crónicos, Docencia en Servicio, Maternales, Manipuladores de Alimento, Exonerados por decreto, Comunidades libres de Caries.

En el Programa Infantil se atiende gratis los niños de 0 a 5 años y se presta especial atención a los niños de menos de 2 años, que se atienden principalmente con el pediatra.

El Programa Escolar se realiza principalmente en las escuelas (**anexo 6**) con actividades de promoción, prevención y curativas. Los estudiantes de las escuelas Amelia Denis de Icaza, Jerónimo de la Ossa, República de Italia, Nueve de enero, Los Andes, Louis Martinz y San Antonio; reciben los servicios de Medicina General, odontología, laboratorio, vacunación, peso y talla, nutrición.

La atención de Odontología en el Programa Escolar del 2014 se presentan en el **anexo 7**. En las actividades de prevención y promoción se realizaron 130 charlas de salud bucal, 3,069 exámenes dentales, 3,069 enjuagatorios de flúor, 3,069 técnicas de cepillado

(anexo 8). En las actividades curativas se realizaron en el departamento de odontología se realizaron más de 300 actividades, entre las que mencionamos 117 restauraciones y 142 extracciones dentales **(anexo 21).**

En el Programa de Comunidades Libres de Caries se realizaron tratamientos dentales en las escuelas, mediante la Técnica de PRAT y otros se realizaron en las instalaciones del centro de salud, logrando en el 2013 un impacto de 100%, en la comunidad programada. **(anexo 10).**

2. Presupuesto anual

3. Incentivos

a. Evaluación por bono

La evaluación por los bonos es una evaluación en base a la producción y contempla la actualización del profesional, el manejo correcto de las normas administrativas y de procedimientos, además en algunos casos se contemplan el trabajo administrativo.

4. Sistema de Abastecimiento y Suministro

a. Proceso de Compras

Los Coordinadores de departamento solicitan por medio de un formulario de compra, los materiales e insumos que se necesitan comprar, este formulario se entrega a la secretaría y luego pasa a la dirección, para su probación.

Si la compra es aprobada, se llena un formulario donde se realizan las cotizaciones requeridas para la compra. Cuando se tienen todas las cotizaciones, se selecciona el comercio al que se le va hacer la compra.

b. Acuerdos de Pago

Los pagos de las compras que realiza el centro de salud se realizan con acuerdos de pago a 30 días y esporádicamente a 45 días, dependiendo del monto de la compra.

c. Insumos Vencidos

Algunos insumos llegan vencidos o por vencer, por lo que se tienen listados de insumos vencidos para su descarte, pero es una acción muy lenta y ese material permanece guardado creando más problemas por la falta de espacio en los consultorios.

d. Practicas de Almacenamiento

El almacenamiento en el centro se realiza en la farmacia, que tiene poco espacio y facilidades para el almacenamiento de los medicamentos y la papelería se guarda en el depósito de la administración, un depósito pequeño para la cantidad de material que contiene. Los departamentos no tienen un lugar seguro para guardar ningún tipo de material, de forma segura.

5. Sistema de Información de Salud

Pocos departamentos llevan un registro de actividades paralelo, por lo que la información sobre salud se toma del departamento de estadística, pero es una información que con frecuencia no coincide con las cifras trabajadas por los departamentos, generalmente esa información está atrasada o se encuentra incompleta.

6. Catastro

Laboratorio Clínico	1
Sillones Dentales Completos	4

7. Presupuesto para Reparaciones y Mantenimiento

IX. FINANCIAMIENTO DE LOS SERVICIOS

1. compensación de los Costos

2. Fuentes de Financiamiento

Fuentes de Financiamiento	Porcentaje
Presupuesto Público	80 %
Autogestión	100 %
Evaluación Socioeconómica/ Recuperación	-----
Decretos de gratuidad/Recuperación	-----
Población subsidiada / Recuperación	-----
Donaciones	-----
	180 %

3. Impacto de la gratuidad en las fuentes de financiamiento.

La atención de la población protegida por los decretos de gratuidad genera gastos de insumos, que a veces el centro de salud debe de comprar, con sus propios recursos

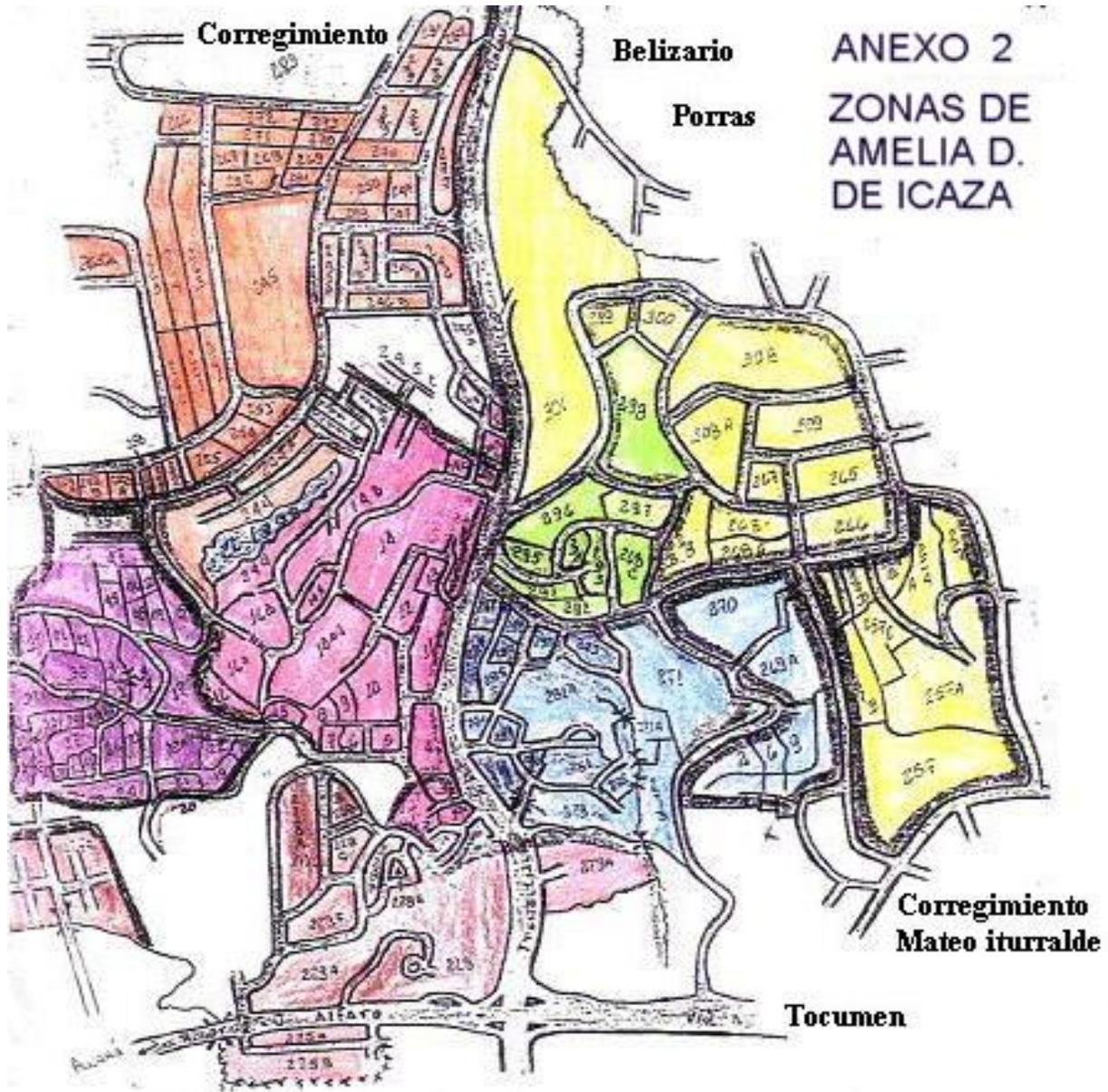
X. PROYECTOS DE INVERSION

- **Ampliación de Registros Médicos**
- **Ampliación de Cuarto de urgencias**

XI.

ANEXOS

ANEXO N° 2

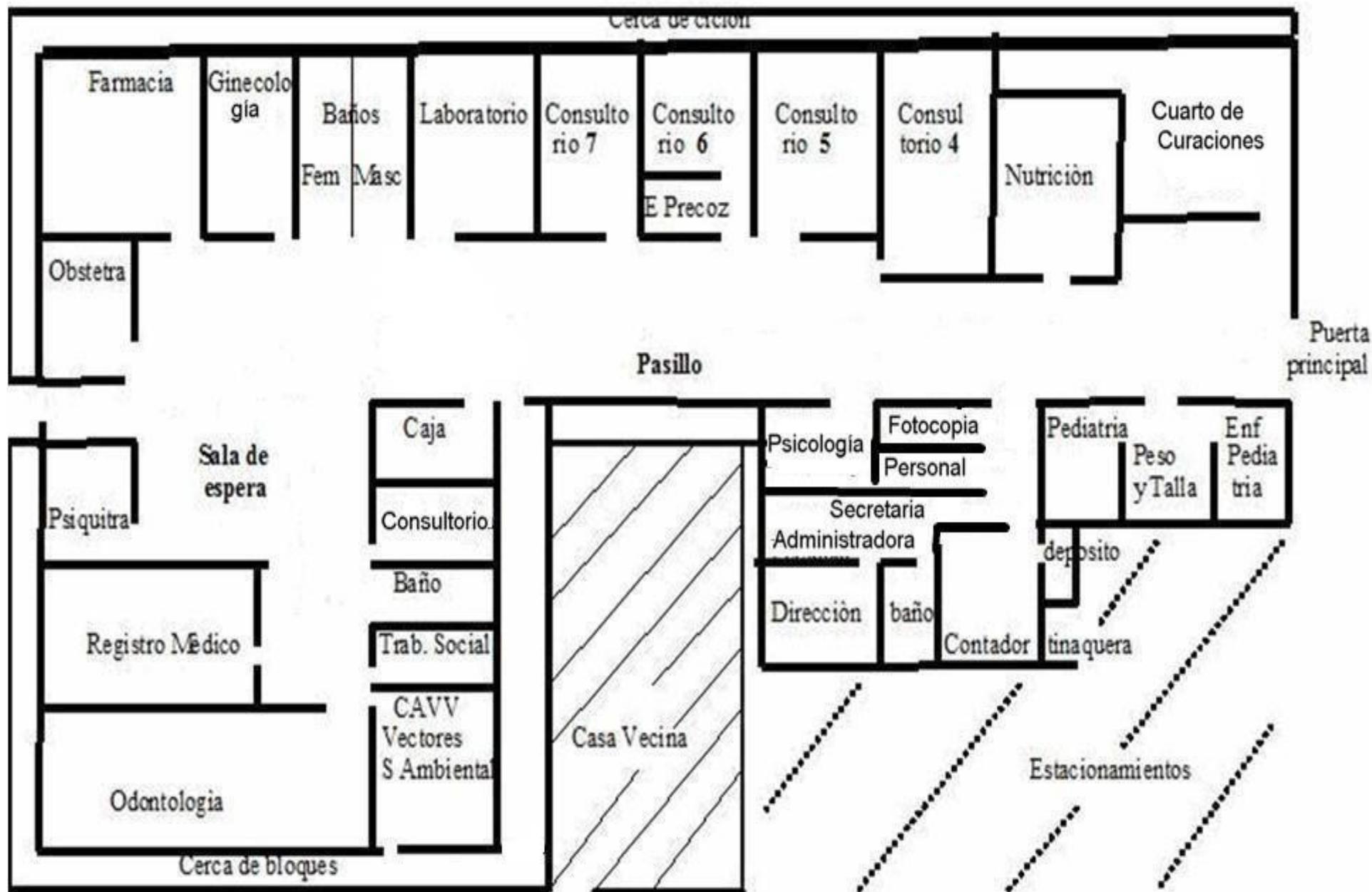


ANEXO 2
ZONAS DE
AMELIA D.
DE ICAZA

Corregimiento Victoriano Lorenzo

- | | | | |
|----------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Zona 1 Verde | San José | Zona 5 Morado | Los Andes 1 |
| Zona 2 Celeste | Pan de Azúcar | Zona 6 Anaranjado | Los Andes 2 |
| Zona 3 Azul | Nueve de Enero | Zona 7 Chocolate | Codado del rey |
| Zona 4 Rojo | Monte Oscuro Final | | |

ANEXO 3
CONSULTORIOS DEL CENTRO DE SALUD AMELIA DENIS DE ICAZA



ANEXO
CENTRO DE SALUD DE AMELIA DENIS DE ICAZA
ZONA DE RESPONSABILIDAD POR CORREGIMIENTO

CORREGIMIENTO	ZONA	COMUNIDAD	EQUIPO BASICO DE SALUD
DENIS DE ICAZA	1	Sector 30 Veranillo	
		San José	
	2	Sector 28 Fátima	
	3	Los Andes 1	
		Nueve de Enero	
	5	Los Andes 1	
		Monte Oscuro Final	
	7	Condado del Rey	
		Sky View Park Limajo	
		Santa Barbara	
		Fuente del Fresno	
		Altos de Santa María	
		Residencial Luna María	
	4	San Gabriel	
Altos de la Montaña			
El Bosque			
Parque Industrial			
Monte Esperanza			
Sitio Luzcando			
6	Gelabert		
	Santa Cecilia		
	Santa Rosa		
	San Antonio		
	Los Andes 2		
	La Finquita		
FUERA DE RESPONSABILIDAD	F.R.	Mi Pueblito	
		Villa Eperanza	
FUERA DE RESPONSABILIDAD			

ANEXO

Actividades del Departamento de odontología en el Programa Escolar

ACTIVIDADES ESCUELAS		Número de escolares atendidos en cada escuela							Total
		A	B	C	D	E	F	I	
Enseñanza del cepillado		268	319	668	225	538	476	191	2685
Alumnos protegidos Con flúor	Completos	0	142	106	92	16	0	66	422
	Parcial	308	76	601	195	604	719	144	2647
Control de Placa Bacteriana		267	317	667	81	222	476	191	2221
Profilaxis realizadas		3	25	16	1	7	7	1	60

Alumnos examinados	267	318	702	225	223	142	191	2068
Referidos para actividades curativas	0	75	120	20	90	63	30	398

NUMERO DE ALUMNOS

Pacientes terminados	1	33	15	0	0	1	1	51
----------------------	---	----	----	---	---	---	---	----

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS ALUMNOS REFERIDOS

Restauraciones	9	32	50	5	12	9	0	117
Extracciones	9	14	43	16	41	18	1	142
Otras	Cirugía, Endodoncia	3	26	19	0	19	8	76
	Ortodoncia, Curaciones	2	24	13	0	7	0	48

DIAGNOSTICOS MAS FRECUENTES

1	Sarro	Caries	Apiñamiento	Código	NOMBRE DE LA ESCUELA
2	Caries	Sarro	Apiñamiento	A	Amelia Denis de Icaza
3	Sarro	Caries	Apiñamiento	B	Jerónimo De la Ossa
4	Sarro	Caries	Apiñamiento	C	República de Italia
5	Caries	Sarro	Apiñamiento	D	Louis Martinz
6	Caries	Sarro	Apiñamiento	E	Nueve de enero
7	Sarro	Caries	Apiñamiento	F	Los Andes
				I	San Antonio

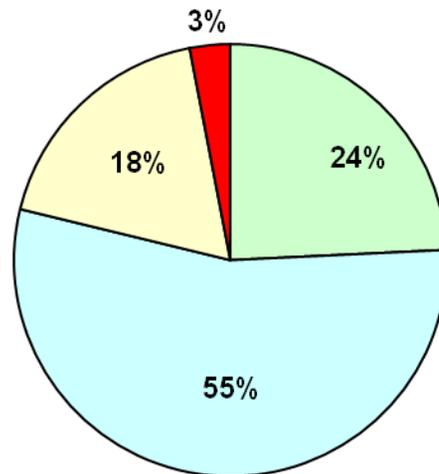
*de acuerdo a los informes entregados por los odontólogos responsables de las escuelas.

**No se hizo referencias en la escuela Amelia D. de Icaza, por la seguridad física del personal.

ANEXO
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO 2013

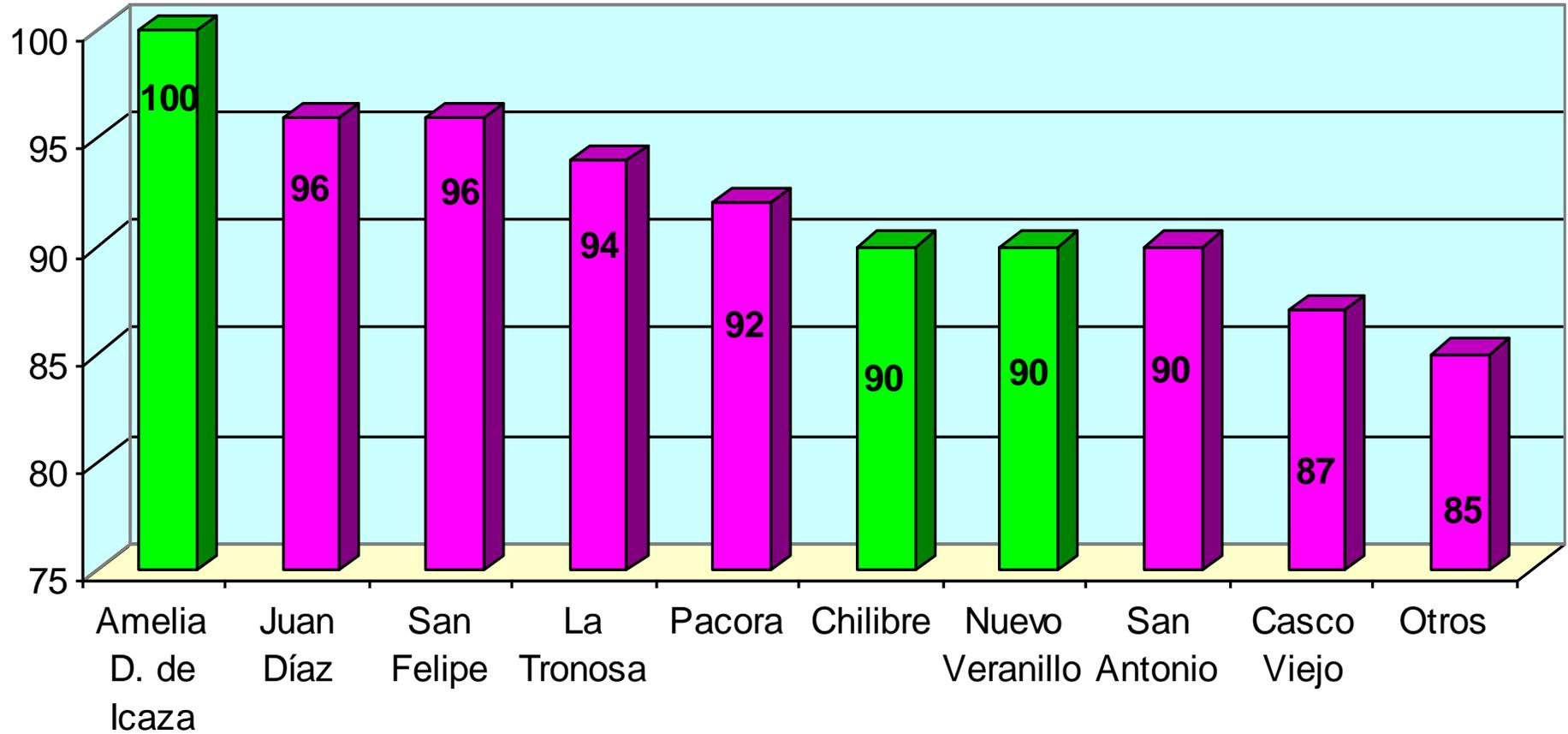
11- ¿Cómo se siente trabajando en esta institución?

Excelente	8
Bueno	18
Regular	6
Mala	1



ANEXO

SITIOS CENTINELAS CON MAYOR PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A NIVEL NACIONAL EN 2012



ANEXO

SIMULACRO DE DESASTRE EN LA ESCUELA REPUBLICA DE ITALIA



ANEXO
SIMULACRO DE DERRAME DE MATERIAL TOXICO EN LA ZONA 5



ANEXO
Charlas y distribución de pastas y cepillos de diente en el centro de salud



ANEXO

Docencia y distribución de pastas de diente en la Barbería del Pueblo





GRACIAS