



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

**Ampliación del Módulo de Consulta Externa de Pediatría del
Consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en el
Municipio de San José Pínula, Guatemala**

T r a b a j o E s c r i t o P r o f e s i o n a l

Que para optar por el grado de:

Maestra en Administración

Presenta:

Elsa Yaneth Martínez Juárez

Tutor:

Dr. Gabino García Tapia
Facultad de Contaduría y Administración

Ciudad de México., octubre de 2016.

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS Por darme la sabiduría y la inteligencia para alcanzar mis metas y guardarme en todo momento.

MI MADRE Elvia Nelly, con mucho amor, por creer en mí en todo momento, y ser un ejemplo de perseverancia y sacrificio, ya que gracias a ella he alcanzado una meta más en mi vida.

MI PADRE Salvador Martínez⁺ que me dio vida, la esperanza y la luz, para guiarme en mi camino.

MIS HIJOS. Nelly Maria, Héctor Salvador y Ricardo, por estar siempre a mi lado brindándome alegría a mi vida.

MIS HERMANAS Olga Yolanda, Rosa María, Mirna Lucrecia y Elvia Ruth, por ser parte de este gran logro, mil gracias y bendiciones.

MI ESPOSO: Héctor Ricardo, con cariño y aprecio por el apoyo incondicional para lograr mis metas, gracias por todo.

INDICE

Resumen.....	5
Introducción.....	6
CONTENIDO CAPITULAR:.....	8
CAPITULO I	10
1.1 Antecedentes	10
CAPITULO II	12
2.1 La consulta externa.....	12
2.2 Calidad en la atención.....	15
2.3 Modelos de calidad	16
2.4 Servicio de Atención médica en la seguridad social	18
2.5 Capacidad instalada en la Unidad Médica del Consultorio de San José Pínula.....	19
2.5.1 Área Médica.....	19
2.5.2 Área Administrativa.....	20
2.6 Servicio de consulta externa	20
2.6.1 Asistencia Farmacéutica (Medicamentos, materiales y equipo)	22
2.6.2 Admisión y registros médicos	22
2.6.3 Prestaciones en dinero	23
2.9 Exámenes especiales (Servicios Contratados).....	24
2.10 Prestaciones en servicios	26

2.11 Vacunación	28
CAPITULO III	31
3.1 Atención pediátrica.....	31
3.2. Área de Pediatría Consultorio San José Pinula	34
3.3 Descripción del Módulo de Pediatría del Consultorio de San José Pinula ...	36
3.3.1 Descripción del procedimiento	40
CAPITULO IV	41
Metodología de la investigación	41
4.1 Situación actual.....	41
4.2 Síntomas o manifestaciones del problema	41
4.3 Población afectada.....	42
CAPITULO V	43
5.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
5.2 preguntas de la investigación.....	44
5.3 Unidad de análisis.....	44
CAPITULO VI	54
6.1. Situación actual.....	54
6.2 Organización administrativa.....	55
6.3 Evaluación de Servicios Existentes.....	58
6.4 Investigación diagnóstica sobre las necesidades de servicios e Infraestructura de la institución	60
6.5 Factibilidad técnica.....	61
6.6 Área disponible	61
6.7 Diagnóstico de impacto Ambiental	64
6.8 Fase de implementación	66

6.9 Fase de finalización o supervisión de obra:	66
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA	72
ANEXOS	77

Resumen

El presente trabajo muestra los resultados de ampliación realizado al módulo de consulta externa de Pediatría del consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, municipio de San José Pinula, Guatemala. Uno de los problemas que afronta cualquier institución que presta asistencia a la población está relacionado con los espacios físicos para mejorar la calidad de sus servicios.

Se han intensificado los estudios en las áreas de salud a nivel mundial, debido a que los servicios médicos que se brindan en los diferentes establecimientos no ofrecen la calidad requerida, lo que deteriora la imagen institucional y del personal que labora en dicho lugar. Por ello, este trabajo presenta una mejora de los espacios de consulta para la atención pediátrica que ya fueron realizados.

Derivado del aumento de la población, no había posibilidades de brindar un ambiente agradable y propicio para las personas que acuden a consulta todos los días. Las situaciones a las que se enfrentaba el consultorio eran las siguientes: No existía una ruta de evacuación adecuada para casos de emergencia, por la saturación de pacientes que esperaban su turno de pie por falta de espacio. Los niños no tenían un área adecuada donde permanecer mientras esperaban su consulta, lo que les generaba desesperación y llanto, dicha situación contaminaba el ambiente y a otras personas, como al personal médico y administrativo, a los familiares acompañantes tenían que permanecer fuera de la sala de espera con la finalidad de dar prioridad a los pacientes, el área de archivo clínico tenía sobrepasada su capacidad instalada. El personal administrativo aumentó por las necesidades propias del Consultorio, por lo que realizaban sus labores en espacios reducidos e incómodos, situación que perjudicaba sus actividades. La División de Mantenimiento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es encargada de los proyectos de ampliación, posee todos los registros para la ubicación de las instalaciones. Fue el lugar donde se realizó la planeación general del proyecto porque ya contaba los recursos necesarios para su implantación.

Introducción

El incremento poblacional hace que los consultorios son insuficientes para albergar a 37,297 afiliados y beneficiarios que demandan los servicios, en los programas de Enfermedad común, Accidentes, Gineco-obstetricia, Pediatría e invalidez, vejez y sobrevivencia, así como los casos de emergencia. Años atrás la clase media, aunque era afiliada al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, no demandaba sus servicios, acudiendo a clínicas privadas, pero hoy día debido a los costos elevados en honorarios a profesionales médicos, compra de medicamentos, exámenes de laboratorio, exámenes especializados o gastos de hospitalización y a la precaria situación económica, cada día es mayor la afluencia de población que requiere los servicios. El incremento poblacional hace que los consultorios son insuficientes para albergar a 37,297 afiliados y beneficiarios que demandan los servicios, en los programas de enfermedad común, accidentes, Gineco-obstetricia, pediatría e invalidez, vejez y sobrevivencia, así como los casos de emergencia. Años atrás la clase media, aunque era afiliada al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, no demandaba sus servicios, acudiendo a clínicas privadas, pero hoy día debido a los costos elevados en honorarios a profesionales médicos, compra de medicamentos, exámenes de laboratorio, exámenes especializados o gastos de hospitalización y a la precaria situación económica, cada día es mayor la afluencia de población que requiere los servicios. Y derivado que en la actualidad se atienden un promedio de 187 pacientes al día.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), es el encargado de reducir y prevenir los problemas de salud en sus afiliados y beneficiarios en el municipio de San José Pinula, que se presentan por diferentes causas ya sea por salud o situaciones administrativas, por lo que tiende a mejorar los diferentes escenarios en sus instalaciones y además es responsable de mantener la infraestructura en un estado adecuado para la buena práctica de la medicina. Por todo lo anterior se realizó la solicitud de dicha gestión a la división de Mantenimiento del Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social que es el ente de realizar las actividades de

mantener la infraestructura en un estado adecuado para la buena práctica de la medicina. Sin embargo el Consultorio de San José Pinula, presentaban en sus instalaciones problemas de hacinamiento, los tiempos de espera y la deficiencia en las instalaciones del Consultorio por la cantidad de afiliados y beneficiarios que llegan tanto de la ciudad capital, como del interior de la república. Siendo este el lugar donde el beneficiario solicita el servicio de atención médica pediátrica. Por todo lo anterior se ejecutó dicho proyecto de la ampliación del servicio de consulta externa, la cual consta: tres clínicas nuevas, con todos los servicios que deben instalarse para su buen funcionamiento. También se distribuyó un área especial para sala de espera de pacientes de pediatría, un área para signos vitales e hipodérmicos y un área de recreación para los pacientes pediátricos con sus baños respectivos. Además va incluido mantenimiento la seguridad que conlleva este tipo de ampliaciones, para evitar incidentes en un futuro, se realizó la gestión de un nuevo elemento de seguridad, el cual actualmente está en funciones.

Esta ampliación se realizó, teniendo siempre en cuenta que el Instituto cuenta con un presupuesto asignado anualmente para la elaboración de dichos proyectos, los cuales determinan las dimensiones del proyecto.

CONTENIDO CAPITULAR:

El trabajo se desarrolló en seis capítulos:

El capítulo I se Descripción de la Unidad ejecutora: brinda dos tipos de prestaciones: 1) Prestaciones en Servicio y 2) Prestaciones en Dinero. Dentro de las Prestaciones en Servicio, se encuentra la asistencia médica que se brindan en los Programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, programas que en conjunto son conocidos como EMA.

El capítulo II: La Consulta Externa: El objetivo fundamental de la consulta externa es la salud integral del niño. Desde la intervención del médico y todo el proceso de crecimiento y desarrollo, con los momentos de enfermedad aguda o el diagnóstico de un padecimiento crónico, con el pertinente y oportuno envío al especialista.

El capítulo III: Atención pediátrica La Pediatría en general es la ciencia que estudia las enfermedades de los niños.

El capítulo IV: Metodología de la Investigación. Describe como se encuentra actualmente el servicio en el área de Pediatría que ha cumplido con su vida útil con relación en la demanda actual de servicios. Síntomas o manifestaciones del problema, Población afectada y planteamiento del problema.

El Capítulo V: Objetivos de la Investigación. Describe los objetivos generales y específicos de las actividades administrativas y medicas del área de pediatría así mismo los antecedentes históricos, la división política administrativa del municipio, base legal del funcionamiento del Consultorio, ubicación geográfica, Limitantes y Colindancias, clima, temperatura, la población, Indicadores de Programación.

El capítulo VI: Desarrollo del proyecto. Describe la organización administrativa del Consultorio, descripción de los centros de producción, Dirección Médica, área médica, área administrativa, vías de acceso, transporte, drenajes y red de

acantilado, servicios de comunicación, Investigación sobre las necesidades de servicios e infraestructura, factibilidad técnica, área disponible, diagnóstico del impacto ambiental, fase de implementación, fase de finalización o supervisión de obra, conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones: El presente proyecto viene a beneficiar tanto a pacientes del Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social, como a los trabajadores de la Institución, tales como médicos, personal de enfermería y hasta el personal administrativo que labora en las instalaciones del Consultorio, con la finalidad de brindar una atención de calidad como se ha caracterizado el Consultorio San José Pinula.

Recomendaciones: Describe el cuidado oportuno de las instalaciones para mantenerlo en buen estado, dando un mantenimiento preventivo a las mismas, para evitar un deterioro prematuro, y así aumentar la vida útil de las mismas.

CAPITULO I

1.1 Antecedentes

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social una institución gubernamental, autónoma, dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al instituto, llamada entonces asegurado o derechohabiente.

El IGSS fue creado por el Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala y firmado por el entonces Presidente de la República de Guatemala el Doctor Juan José Arévalo, actualmente se encuentra anexada al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sin embargo esto no impide su autonomía.

La misión del IGSS es la siguiente: Proteger a nuestra población asegurada contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley, la visión es: Ser la institución de seguro social caracterizada por cubrir a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, la excelente calidad de sus prestaciones, la eficiencia y transparencia de gestión.

El Acuerdo No. 1620 de Gerencia, del 7 de septiembre de 1971, consideró necesario contar en el municipio, San José Pinula, del departamento de Guatemala, con una unidad médica del Instituto que preste los primeros auxilios que requieren los trabajadores afiliados al régimen Guatemalteco de Seguridad Social y que laboran en empresas aledañas a esa zona, así como sus beneficiarios y que a la vez sirva como medio de enlace con los hospitales de la jurisdicción para la continuación de su tratamiento. Por lo cual, la Gerencia del Instituto acuerda crear un Puesto de Primeros Auxilios en el municipio mencionado, para prestar atención de emergencia a los afiliados

con derecho a los programas de Accidentes en General, Enfermedad y Maternidad.

El Acuerdo No. 2-85 de Gerencia, del 11 de marzo de 1985, consideró que la planificación y proyecciones del Régimen de Seguridad Social, como base de su desarrollo institucional, requiere dinamizar y tecnificar las líneas de operación, lo que ha motivado en el Puesto de Primeros Auxilios existentes, que de conformidad con la ley orgánica de la Institución y el artículo No. 144 de Acuerdo 473 de Junta Directiva, la Dirección General de Servicios Médico Hospitalarios ha solicitado se eleve a la categoría de Consultorio el puesto de Primeros Auxilios.

CAPITULO II

2.1 La consulta externa

Definición

El consultorio es un sitio al que acuden los padres en busca de un servicio profesional para ayudarlos con el cuidado de sus hijos, donde encuentren una guía clara y experta sobre prevención integral y seguimiento al crecimiento y desarrollo propios de cada etapa del desarrollo físico, emocional y social de los niños y una solución precisa e inmediata a los problemas médicos del momento, con el acompañamiento y consejos objetivos en los aspectos relacionados a la crianza. Por esto el servicio debe ser de calidad y remunerado a sus prestadores de una manera justa.

El objetivo fundamental de la consulta externa es la salud integral del niño. Desde la intervención del médico en todo el proceso de crecimiento y desarrollo, como en los momentos de enfermedad o en el diagnóstico de un padecimiento crónico y el pertinente y oportuno envío con un especialista, hasta el momento en que el resguardo de la salud del paciente se convierte en la competencia del médico pediatra. En todo momento este proceso debe tener un enfoque preventivo y anticipatorio, que garantice el reconocimiento oportuno de los riesgos de daño a la salud.

Los consultorios deben contar con un área de trabajo para el interrogatorio y explicación al familiar del paciente, una sala de espera con iluminación, ventilación y servicios sanitarios integrados adecuados. Es recomendable tener un espacio destinado para que los niños disfruten de actividades lúdicas, juguetes seguros, limpios y entretenidos acordes con su edad mientras esperan su consulta. También, dependiendo del espacio disponible destinar un área para dibujo y otras actividades, es recomendable tener música, o bien, una pantalla para exhibir películas o programas infantiles. Es importante tomar en cuenta a los padres en

este espacio, por lo que se sugiere contar con material de lectura interesante. Esto es una muy buena oportunidad para difundir mensajes de promoción y educación para la salud, los mensajes deben estar en pequeños trípticos con información relevante, de acuerdo con las mejores evidencias y/o experiencia y tengan el logotipo distintivo del consultorio.

Todas las instalaciones se hacen de acuerdo con las disposiciones y reglamentos de la Seguridad Social guatemalteca. Para las personas con discapacidad; es obligatorio contar con rampas, extinguidores de incendios en sitios estratégicos, señalización y rutas para evacuación del inmueble en caso de siniestros, además de una zona de seguridad que determinan las autoridades de protección civil.

Derivado que el consultorio no está localizado dentro de un hospital, debe contar con un botiquín de urgencias que contenga material e instrumental de curación (mango y hojas de bisturí, pinzas de campo, de disección con y sin dientes, de Kelly rectas y curvas, porta agujas y tijeras quirúrgicas), caja con tapa para soluciones, desinfectantes, riñón, torundero con tapa y el medicamento indicado por el comité local, además en caso de aplicación de vacunas un equipo para paro (oxígeno, bolsa, válvula mascarilla de distintos tamaños pediátricos).

El mobiliario mínimo del consultorio consta de:

- Escritorio y asientos para el médico, el paciente y acompañante.
- Mesa de exploración.
- Refrigerador para vacunas.

La consulta externa es un servicio que se presta a los pacientes con padecimientos de toda clase y tiene por objetivo diagnosticar, dar tratamiento o algún tipo de seguimiento a través de la exploración física. La atención médica en consulta externa puede ser de diversa índole pero principalmente consiste en el interrogatorio y examen que conducen al diagnóstico y prescripción de un tratamiento.

El área de consulta externa es donde se realiza la atención ambulatoria de los pacientes, se deciden las internaciones en determinados casos según la enfermedad y criterio médico, además planea en coordinación con otros servicios determinados, programas y subprogramas de salud para la comunidad a la cual sirve y orienta.

Para un mejor diseño de cada consultorio, se deberá disponer de una área aproximada de 15 m, con iluminación natural y eléctrica, temperatura media de 20°C a 25°C y privacidad en acústica y circulación, las paredes, los pisos y el techo de fácil limpieza para mantenerlos lo más asépticos posible.

La ubicación de la consulta externa de preferencia es en la planta baja del edificio, en caso de no ser posible, el acceso es por medio de elevadores y/o rampas.

El área debe estar orientada hacia vías peatonales y vehiculares recolectoras de flujos, el acceso preferiblemente a nivel de tierra o vía, para facilidad de maniobras de vehículos particulares y ambulancias puede disponerse de una vía semi interna que sirva para tal fin.

Localizada en una sección del hospital donde el tránsito de pacientes y personal no interfiera con la función. Con una sala de espera amplia y cómoda que ofrezca una estancia agradable al número de pacientes que concurren todos los días, además del área de control e información.

Las circulaciones desde consulta externa deben dirigirse en tal forma que alcancen las facilidades o ambientes de los servicios de diagnóstico y evitar deambular más allá de la misma hacia otras unidades especiales de servicio.

Para el buen funcionamiento de la unidad, la consulta externa se coordina con los servicios de urgencias, internación, administrativos y con la dirección del hospital.

2.2 Calidad en la atención

Es fundamental ver al consultorio como parte de un servicio y, para que sea de excelencia se deben preparar todos los colaboradores con relación en la actitud, servicio y buen trato. Para asegurar el éxito los principios más importantes son éticos, filosóficos y prácticos.

La calidad de la atención en la consulta externa es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos, de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada acerca de sus derechos.

El interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no solo en el malestar expresado por los propios usuarios, sino también en el deseo de disminuir las desigualdades más graves del sistema de salud, que no se manifiestan exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales.

En este interés inciden diferentes consideraciones. Por un lado, mejorar la calidad resulta indispensable para lograr el uso más adecuado de los servicios que se ofertan y, por otro lado, es necesario mejorar la competencia técnica de los prestadores de los servicios con el fin de reducir los tiempos de espera.

La calidad de la atención médica que proporcionan las instituciones del sector de la salud influye en la utilización y continuidad de los servicios médicos, en la capacidad para comprender y aceptar el tratamiento, así como en la asistencia a las citas requeridas para el restablecimiento o control de la salud de los pacientes. Por otro lado, la satisfacción del paciente es un componente destacado de la calidad de la atención médica que influye directamente en la utilización de los servicios y el grado de cumplimiento terapéutico.

2.3 Modelos de calidad

Un modelo de Calidad de la Atención Médica:

Un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta del médico Avendis Donabedian, quién en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad de dicho servicio.

Estructura del modelo: Se describen sus componentes:

Indicadores de estructura. Son todos los atributos materiales y organizaciones relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.

Indicadores de proceso. Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.

Los indicadores de resultado. Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

Figura No. 01 Modelo de calidad de la atención médica



Definición de calidad Donabedian (1984) como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es la calidad funcional percibida.

2.4 Servicio de Atención médica en la seguridad social

El servicio de Consulta Externa que presta el Consultorio de San José Pínula, está normado por el Acuerdo 410 De Junta Directiva en el cual se establece como función inherente a la Seguridad Social brindar protección a los habitantes del país contra los distintos riesgos que amenazan la salud, bienestar y capacidad productiva de los individuos y la colectividad de la que forman parte.

La Asistencia Médica que el Instituto otorga a sus afiliados, pensionados, jubilados del estado y beneficiarios con derechos se define como: “el conjunto de exámenes, investigaciones, tratamientos, prescripciones, intervenciones médico quirúrgicas y otras actividades que correspondan a los programas de prestaciones, a la disposición del individuo y, en consecuencia de la colectividad de los recursos de las ciencias médicas y otras ciencias afines que sean necesarios para promover, conservar, mejorar o restaurar el estado de salud, prevenir específicamente las enfermedades, mantener y restablecer la capacidad de trabajo de la población.

Las prestaciones en servicio de los Programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes se proporcionan actualmente en consultorios, hospitales y otras unidades médicas propias del Instituto por medio de su cuerpo médico y del respectivo personal técnico y auxiliar. Además, con base en la normativa vigente, ha celebrado contratos con entes externos prestadores de servicios médicos especializados, con el propósito de brindar otros servicios a sus derechohabientes con los cuales el Instituto no cuenta con sus Unidades Médico Hospitalarias. Es importante destacar los convenios con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, UNICAR y Centro Médico Militar, así también se ha celebrado contratos con médicos particulares para brindar dichos servicios, tanto a nivel general como especializado.

La asistencia médica que otorga el Instituto, tiene el propósito de promover, mejorar o restaurar la salud y restablecer la capacidad para el trabajo. Para alcanzar tales objetivos, provee servicios de medicina preventiva, curativa y de rehabilitación. Los servicios de medicina preventiva en materia de riesgos ocupacionales y accidentes comunes, se orientan hacia el desarrollo de las labores de prevención y protección contra los acaecimientos de dichos riesgos y en general, a propugnar por la implantación y mantenimiento de las mejores condiciones de higiene y de seguridad dentro y fuera del trabajo.

Las prestaciones en servicio a los trabajadores afiliados y sus beneficiarias en los distintos programas, pueden ser brindados como una Asistencia Médica de consulta externa, con la modalidad de Asistencia Médica a través de Visita Domiciliar y la creación del programa de Médicos de Cabecera a nivel de jubilados, así como sus beneficiarios con derecho.

2.5 Capacidad instalada en la Unidad Médica del Consultorio de San José Pínula

La capacidad instalada con que cuenta la Unidad Médica del Consultorio de San José Pínula y presta sus servicios de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:00 es la siguiente:

2.5.1 Área Médica

En ésta área se tiene como finalidad dar prestaciones de asistencia médica ambulatoria a los afiliados y beneficiarios, de acuerdo con los programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, con las siguientes clínicas:

02 clínicas de Enfermedad Común

02 clínicas de Pediatría

02 clínicas de Dental

01 clínica de Ginecobstetricia.

01 clínica de Emergencia

Además se cuenta con ocho auxiliares de enfermería, personal que cubre las siete clínicas y los Primeros Auxilios las 24 horas.

2.5.2 Área Administrativa

Proporciona al personal que presta sus servicios en la Unidad las normas médico-administrativas y de procedimientos que se deben observar, para la atención de la población afiliada y beneficiaria, sirve de fuente de información y guía, para los médicos y demás personal que laboran en los servicios de consulta externa del Instituto, a fin de facilitar la atención médica a los derechohabientes.

Esta área está integrada por:

01 Médica Directora	01 Mensajero
01 Administradora	01 Camarera
01 Trabajadora Social	01 Conserje
01 Encargada de Bodega y Farmacia	02 Bodegueros
01 Encargada de Registros Médicos	01 Enfermera Graduada
02 Analista "A"	01 Estadística
06 Secretarias	04 Agentes de seguridad
01 Archivista	02 Pilotos de Vehículo
	01 Digitador

2.6 Servicio de consulta externa

El servicio de Consulta Externa presta asistencia médico-quirúrgica especializada, traslado de pacientes en ambulancia para hospitalización, asistencia farmacéutica, exámenes radiológicos, de laboratorio y complementarios, trabajo social y suspensiones. Además La Consulta Externa funciona con Especialistas,

Odontología, Pediatría, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia y electromiografía.

Cuenta con servicio de consulta externa para el control del embarazo normal, así como el de bajo, mediano y alto riesgo, contando con clínicas especializadas. Además, están los servicios de atención del parto normal

El servicio de Consulta Externa ha sido cambiado y modernizándose de acuerdo a las nuevas tecnologías. Parte de esto lo constituye la implementación de un sistema de gestión médica que integra al personal secretarial, médicos y servicios de apoyo. Este sistema hace más eficiente y oportuna la atención, además permite obtener información en tiempo real, para la toma de decisiones, no solo en beneficio del afiliado, sino también a nivel institucional.

Figura No. 02 Especialidades del Consultorio San José Pinula

 Medicina General	 Traumatología y Ortopedia	 Ginecología y Obstetricia
 Pediatría	 Odontología	 Servicios de Apoyo: Contratados

Fuente: Consultorio IGSS San José Pinula

El sistema de Gestión Médica es una solución informática, diseñada y construida a la medida de la Institución, para eficientar la labor del personal médico y administrativo de las consultas externas articuladas a la red de servicios del Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social.

Dentro de las modalidades que se están implementando en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), la consulta externa en los cuatro programas, trabaja con el sistema de cita escalonada, lo cual implica que los pacientes deben presentarse el día la cita la 30 minutos antes de la hora

programada, lo que ha logrado minimizar los tiempos de espera. Cuenta con los servicios de:

2.6.1 Asistencia Farmacéutica (Medicamentos, materiales y equipo)

La asistencia farmacéutica es otorgada en Farmacias del Instituto. El stock médico farmacéutico también contiene productos y materiales de curación, de laboratorio y otros, los cuales se encuentran establecidos en el Listado de médico quirúrgico de Medicamentos del Instituto, el cual es producto de estudio, análisis, readecuación y renovación según tiempo establecido, con el propósito de actualizarlo

2.6.2 Admisión y registros médicos

Para ser atendidos en esta Unidad, los pacientes deben pasar por Admisión en donde le solicita la secretaria de dicha área la siguiente papelería:

- Certificado de trabajo
- Carné de afiliación
- DPI
- Certificado de matrimonio
- Declaración de 2 testigos si solo es unión de hecho y 1 año de haber convivido
- Certificación de partida de nacimiento, cuando sean menores de edad.
- Documento de identificación del afiliado y de la madre.

Cuando se atienden enfermos nuevos la oficina de Admisión y Registros Médicos efectuara lo siguiente:

- a) Califica el derecho a las prestaciones del afiliado o beneficiario, que solicite los servicios.
- b) Procede a la adscripción médica del afiliado o beneficiario, en los casos que sea indicado.

- c) Integra las tarjetas que constituyen el índice de expedientes médicos de los afiliados y beneficiarios adscritos a la misma Unidad médica o referidos de otra Unidad.
- d) Notifica al archivo clínico para que se proceda a la apertura del Expediente Médico del afiliado o beneficiario.
- e) Refiere al afiliado o beneficiario a la clínica de Adscripción que le corresponda.
- f) Notifica a la clínica de Adscripción de la orden para otorgar la atención médica.

Cuando se presentan enfermos referidos por las unidades Periféricas y Hospitalarias de la capital o Departamentales a una unidad de Especialidades, se pueden dar los siguientes casos:

- a) Enfermos nuevos para ser atendidos en clínicas de especialidades
- b) Enfermos referidos para asistencia odontológica
- c) Enfermos referidos para ser atendidos en servicios técnicos de diagnóstico.

2.6.3 Prestaciones en dinero

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), fue creado con la finalidad de favorecer a la clase trabajadora y sus beneficiarios, con programas que brindan protección relativa a Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA); prestaciones pecuniarias, en caso que amerite suspensión de labores.

- Monto total de salario devengado por el afiliado es la retribución en dinero que ordinaria y extraordinariamente percibe en el Periodo de información correspondiente por sus servicios personales o por la ejecución de una obra a uno o varios patronos.
- Salario Base es el promedio diario del salario devengado por un afiliado en el periodo de contribución inmediato anterior a la fecha del accidente, del comienzo de enfermedad o del inicio de la incapacidad temporal por maternidad, que sirve para fijar la cuantía del subsidio correspondiente a enfermedad maternidad o accidente.

- Periodo de calificación es el tiempo de contribución previa que fijan los reglamentos del Instituto para determinar el derecho a subsidio por incapacidad temporal en el trabajo.
- Subsidio es la suma de dinero que el Instituto otorga a los afiliados durante el periodo que abarca la incapacidad temporal para el trabajador, producida por accidente, enfermedad o maternidad y tiene objeto sustituir en la proporción que los reglamentos establecen, el salario habitual que deja de percibir el trabajador.
- El derecho al subsidio diario por enfermedad, se limita al afiliado que haya contribuido en tres periodos o meses de contribución dentro de los seis meses calendario den los términos que establece el Instituto. Para determinar el derecho de la afiliada se toma también en cuenta como meses o periodos de contribución el tiempo de goce de subsidio por maternidad.
- El subsidio en caso de enfermedad se concede al trabajador afiliado a partir del cuarto día de incapacidad, inclusive y, mientras dure esta, en la proporción de dos tercios del salario diario base. La duración del subsidio no podrá exceder de veintiséis semanas por una misma enfermedad. Este plazo podrá ser ampliado hasta por trece semanas más para determinadas enfermedades de evolución o convalecencias largas o prudencialmente, en casos especiales, cuando la reanudación del trabajo pudiera agravar la enfermedad o impedir sus curación, siempre tales prorrogas favorecen razonablemente esta última.

2.9 Exámenes especiales (Servicios Contratados)

Para la adquisición de servicios médicos, quirúrgicos, terapéuticos y hospitalarios que sea necesario contratar por parte del Consultorio San José Pinula, es indispensable implementar con efectividad y eficiencia los procesos de cotización,

licitación y compra directa, así como establecer los procedimientos administrativos que permitan a la subgerencia de prestaciones en salud, subgerencia de Integridad y Transparencia administrativa, Subgerencia Administrativa el control, evaluación y calificación de las compras de servicios médicos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

En los servicios de Consulta Externa la orden médica se sustentara con la evaluación clínica que practique el médico especialista en pediatría, la cual deberá constar en el expediente médico.

- La orden médica en los servicios de hospitalización y emergencia, deberá constar en el expediente médico.
- El médico especialista de pediatría, al haber determinado la necesidad del servicio médico especializado y justificado en el expediente médico, en calidad de médico solicitante completara el formulario SPS-465 “Solicitud de Servicios Médicos a Entidades del Estado, Privadas o Médicos Particulares”.
- La autoridad superior del Consultorio de San José Pinula o a quien se delegue dicha función, procederá a seleccionar un proveedor dentro de las entidades médicos particulares que proveen del servicios al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- El formulario SPS-465 será revisado por la autoridad superior del Consultorio San José Pinula o a quien se delegue, para que con su visto bueno, autorice el trámite para la referencia del paciente en la entidad estatal, privada o médico particular que le proporcionara el servicio solicitado.
- El formulario SPS-465 completado con la información requerida y los requisitos respectivos, deberá entregarse en documento original al paciente ambulatorio, para que este a su vez proceda a concertar cita la entidad estatal, privada o médico particular que proporcionara el servicio, gestión

- Medicamentos. Los medicamentos de Nivel I pueden ser prescritos por todos los médicos tratantes al servicio del Consultorio San José Pinula, los de Nivel II pueden ser prescritos por los especialistas en pediatría y por médicos generales cuando el paciente sea referido por el especialista en pediatría para continuación de tratamiento de conformidad a lo establecido en los protocolos de tratamiento, los de Nivel III medicamentos para uso hospitalario, los cuales no podrán ser despachados por receta a excepción de medicamentos oncológicos.
- Laboratorio Clínico de Rayos X, Electroencefalogramas y otros que contempla la Institución en caso que el médico tratante del IGSS lo indique.
- Para resolver problemas en su trabajo los derechohabientes, por ejemplo; reubicación o para estudios socioeconómicas, podrá recurrir al Departamento de Trabajo Social del Consultorio San José Pinula.
- En caso de necesitar transportarse con urgencia para ser tratado en un Centro Asistencial de Nivel III del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por accidente o enfermedad pediátrica y no poder hacerlo por sus propios medios, debido a su estado de salud, pueden hacer uso de la ambulancia del Consultorio San José Pinula.
- Se le orientará sobre las enfermedades y accidentes a través de diferentes medios, en función de prevención.
- Cuando por alguna circunstancia quedara limitado en movimientos o función de alguna parte del cuerpo el paciente tendrá derecho a rehabilitación.
- Con los servicios del Consultorio San José Pinula, tendrá derecho a Tratamiento Psicológico y Social.
- Se atenderá por maternidad a la esposa o conviviente, si está inscrita en el programa.

- Se proporcionará aparatos ortopédicos y protésicos cuando el médico tratante lo indique.

2.11 Vacunación

Es importante saber que el país cuenta con un esquema de vacunación adecuada y gratuita que se aplica a nivel nacional, por lo que ofrecer vacunas en el consultorio debe ser conceptualizado como un servicio más a los pacientes, para aplicar el esquema completo en caso que los padres así lo deseen o completar un esquema ampliado y aplicar dosis extras.

La vacunación se considera como una intervención de gran impacto en la salud de la población del municipio de San José Pinula, especialmente en los niños, por lo que se debe dar especial importancia al hecho de que todos los menores de 5 años, lleven en forma sistemática el esquema y calendario de vacunación según su edad.

Como unidad médica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se debe presentar ante el Departamento de Abastecimientos, los requerimientos de productos biológicos (vacunas) para el siguiente año, por medio del formulario DAB-06 “Pedido al Departamento de Abastecimientos”. Se realiza dicho pedido con base a los criterios siguientes:

- a) Cantidades requeridas que respondan a las necesidades anuales con entregas parciales.
- b) Conforme esquema institucional de inmunizaciones.
- c) Considerando población objetivo.
- d) Según consumos históricos.

Emitir requerimientos y presentarlo a bodega del Departamento de Abastecimientos, acompañado del formulario PED-75 “Despacho de Bodega Formula Continua”.

Recibir los productos biológicos (vacunas), en la bodega local del Consultorio San José Pinula y operar el ingreso y consumo en los registros correspondientes y establecidos para tal efecto en la dependencia médica, por medio de tarjetas kardex y del sistema Integrado de Bodega y Farmacia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social SIFOPA.

Actualmente el Consultorio de San José Pinula en el módulo de pediatría cuenta con los siguientes programas de Inmunizaciones:

- **Programa Infantil:** Se lleva el Control de crecimiento y desarrollo del niño sano, detección, control y tratamiento del niño enfermo y detección control y tratamiento del niño de bajo peso, desnutrido o prematuro.
- **Programa Ampliado de Inmunizaciones:** Son las acciones orientadas a lograr coberturas universales de vacunación con el fin de disminuir las tasas de morbilidad y mortalidad causadas por enfermedades infectocontagiosas inmunoprevenibles.

La inversión en vacunación es una estrategia de prevención primaria efectiva y eficiente con la que se cuenta en el Consultorio de San José Pinula y Ministerio de Salud Pública. Las vacunas son el mejor avance médico de la humanidad, actualmente existe en el mercado mundial para uso sistemático y no sistemático de 40 vacunas para la prevención de 25 enfermedades infecciosas en las personas.

- Enfermedades objetivo del programa de Inmunizaciones del Consultorio San José Pinula: Tuberculosis, Difteria, Tétanos, Tosferina, Hepatitis B, Polio, Rotavirus, Haemophilus Influenzae tipo B, Sarampión, Rubeola, Paperas.

Figura No. 04 Esquema del Consultorio San José Pinula de vacunas del niño recién nacido a cinco años, embarazadas y mujeres en edad fértil

Tipo de vacuna	Edad Ideal de Inicio	Vía de administración	Número de dosis	Intervalo entre dosis	Edad de Refuerzo	Sitio de aplicación
B.C.G.	Recién nacido hasta 2 meses	Intradérmica	1	-	2 años, previa prueba de Mantoux	Deltoides del brazo derecho
POLIO	2 meses	oral	5	8 semanas	18 y 48 meses	Boca
PENTAVALENTE	2 meses	Intramuscular	3	8 semanas	No tiene refuerzo	Cara latero externa del vasto, muslo
D.P.T. (Difteria, Pertusis, Tetanos)	2 meses	Intramuscular	2	8 semanas	18 y 48 meses	Cara latero externa del vasto, muslo
S.P.R. (Sarampión, Paperas, Rubeola,)	12 meses	Subcutánea	1	-	60 meses (5 años)	Deltoides del brazo izquierdo
Td. (Tetanos)	Embarazadas con 5 ó más meses de embarazo. 1 MEF	Intramuscular	2	8 semanas (7 meses de embarazo)		Deltoides del brazo derecho
			3	Inicial a las 4 semanas y 6 meses	Cada 10 años	

Fuente: Sección de Higiene Materno Infantil, Departamento de Medicina Preventiva.

- No vacunar a los niños gravemente enfermos, inmunosuprimidos o con tratamiento de esteroides.
- Para todo niño virgen de vacunación se iniciara el esquema según intervalo de edades en que las mismas se indican.
- El esquema de inmunizaciones debe iniciarse a los cuatro meses en el niño prematuro o que pesen 5 libras.
- Es aplicable a mujeres en edad fértil (12 – 49 años).

CAPITULO III

3.1 Atención pediátrica

Definición

La Pediatría en general es la ciencia que estudia las enfermedades de los niños. Y a partir de aquí, teniendo como centro el niño, aparecen los siguientes términos:

- **Pediatría social:** Ciencia que estudia al niño sano en relación con la comunidad. De tal forma que estudia al niño enfermo y al sano.
- **Pediatría preventiva:** En la época precortesiana que data de los años 1000 a 1492. Inventada la pediatría preventiva y conocida como “Puericultura”. Exclusivamente trata del niño sano.

Periodos por los que pasa el niño

- **Periodo Perinatal:** Antes del nacimiento. Comprende desde las 28 semanas de gestación hasta los 7 primeros días de vida, es decir, q se considera q la vida empieza en el mismo momento de la concepción.

Patología: Las infecciones bacterianas del Recién Nacido tienden a la diseminación, resultando en Sepsis y Meningitis, cuadros clínicos graves que requieren una oportuna sospecha, pesquisa y tratamiento precoz si se quiere evitar la alta morbilidad y mortalidad potencial que tienen.

Aprendizaje: constituye aquellos cambios en estructuras anatómicas y en las funciones psicológicas que resultan de las actividades propias del niño.

- **Periodo perinatal tardío:** Comprende desde los 7 primeros días hasta los 28.

Patología: Las condiciones patológicas que se originan provienen de la madre o del feto. Las condiciones que influyen más comúnmente en el recién nacido son diabetes mellitus, hipertensión arterial inducida por el embarazo. Así mismo los problemas más comunes son prematuridad, sufrimiento fetal agudo, asfixia perinatal, retardo en el crecimiento intrauterino enfermedad en la membrana hialina.

Aprendizaje: Los trastornos del aprendizaje se descubren por lo general hasta los 7 años en adelante.

- **Periodo neonatal Precoz:** Comprende desde el mismo momento del nacimiento hasta los primeros 7 días de vida.

Patología: las Infecciones nosocomiales: Son muy frecuentes en las unidades de cuidado intensivo en que hay gran manipulación y uso de procedimientos y vías invasivas, también se puede presentar el síndrome de muerte súbita.

Aprendizaje: Permiten al bebé cierto control sobre las manos, brazos y tronco superior.

- **Periodo neonatal:** Desde el mismo momento del nacimiento hasta los 30 primeros días (1 mes).

Patología: Infección, enfermedad cardiopulmonar, encefalopatía, hipoxico-isquémica, alteraciones estructurales del Sistema Nervioso Central, trauma Perinatal.

Aprendizaje: Se va incrementando su confianza y destreza en la evaluación neurológica.

- **Periodo lactante:** Desde el mismo momento del nacimiento hasta los primeros 12 meses (1er año).

Patología: Durante este periodo el lactante presenta enfermedades tales como estreñimiento, enfermedades respiratorias (tos y resfriado), rozaduras de pañal, Diarrea, infecciones de oído y vómitos.

Aprendizaje: desarrolla sus sentidos y habilidades, el bebé comienza a descubrir su cuerpo y a comprender cómo funciona su entorno, empiezan a desarrollar la memoria, descubren que los objetos existen aunque no los vea en ese momento.

- **Periodo párvulo:** Comprende desde el 1er año hasta los 5 años.

Patología: Infecciones Intestinales, bronquitis, dermatitis del pañal, gastroenteritis, varicela, paperas y Hepatitis.

Aprendizaje: Una vez él bebe comienza hablar descubre cómo va dominando la adquisición del lenguaje y el dominio de la marcha. Durante los cuatro primeros años el cerebro del niño tiene su máxima plasticidad: se producen cambios constantes en sus ramificaciones neuronales y éstos facilitan los aprendizajes, dando lugar, entre otros muchos logros fundamentales, a la adquisición del lenguaje. En el dominio del lenguaje pone palabras a sus acciones, anticipa lo que va hacer y la consecuencia de sus actos y socializa las palabras a sus pensamientos y sentimientos.

- **Periodo escolar:** Desde los 6 años hasta los 11.

Patología: enfermedades diarreicas, enfermedades respiratorias, poliomielitis, tuberculosis, difteria, tos ferina, tétanos y sarampión.

Aprendizaje: Inicia un proceso gradual de autonomía e independencia de los padres, que le permite integrarse a nuevos ambientes e integrarse a su grupo de pares, lo cual se ve reflejado en su participación en juegos colectivos, su capacidad de establecer vínculos con otros niños y su percepción de ser aceptado por ellos, desarrollando sentimientos de

competencia y capacidad, realistas, es decir que incluyan información tanto acerca de sus habilidades como de sus dificultades, enfatizando en éstas las estrategias de enfrentamiento. Desarrolla motivación por aprender los conocimientos que se requieren para su desenvolvimiento en el mundo adulto. Aprende a regular su conducta de acuerdo a la situación en la que se encuentra. Se Adapta a normas sociales y progresivamente siendo capaz de integrar los diversos puntos de vista en sus reflexiones.

- **Periodo puberal:** Desde los 12 hasta los 14 años.

Patología: presentan tumores en el sistema nervioso central tales como: Hamartomas, Gliomas, Astrocitomas, Ependimomas Pinealomas, así mismo pueden presentar tumores ováricos, quistes ováricos, tumores testiculares, tumores suprarrenales.

Aprendizaje: Conforme los individuos se van desarrollando, surgen diferentes oportunidades y limitaciones para el aprendizaje. El aprendizaje es más eficaz cuando se tiene en cuenta el desarrollo diferencial dentro de y entre cada uno de los siguientes dominios: físico, cognitivo y socioemocional.

- **Periodo de adolescencia:** Desde los 15 a los 18 años.

Patología: Diabetes, Hipertensión Arterial, Problemas de estrés, Aparición de acné y problemas en la piel, Anorexia y obesidad.

Aprendizaje: Visual se aprende visualizando el contenido a través de la imagen y la palabra escrita Auditivo Se aprende escuchando el contenido y el Kinestésico se aprende a través de la manipulación de los objetos o haciendo algo

3.2. Área de Pediatría Consultorio San José Pinula

El área pediátrica para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, constituye un programa prioritario a nivel nacional para lo cual se cuenta con infraestructura de servicios y recurso humano calificado. El servicio de pediatría tiene como objetivo satisfacer de manera integral el tratamiento y prevención de

las diferentes patologías que afectan a una población que abarca desde el recién nacido hasta el final de la adolescencia. Atiende a los pacientes que requieran ingreso hospitalario o que presenten patologías que, por su complejidad, no puedan ser atendidas en los hospitales de la Institución de referencia.

Este servicio se enmarca en un contexto de atención de máxima calidad, con búsqueda permanente de la excelencia, basada en la evidencia. Para facilitar la mejor atención de los pacientes no sólo se tienen en cuenta los aspectos médicos de la enfermedad, sino también las circunstancias sociales del paciente, adecuando la atención médica.

Otro de los objetivos del servicio es la racionalización del gasto médico, de manera que se pueda obtener la máxima rentabilidad de los recursos disponibles.

La docencia y la investigación, en su vertiente básica y clínica, son dos aspectos añadidos que tienen que contribuir a la excelencia del servicio.

El programa de Pediatría cubre a los hijos menores de siete años de edad de los afiliados, otorgando los beneficios de exámenes médicos de crecimiento y desarrollo, vacunación contra enfermedades transmisibles, según el esquema institucional vigente y ayuda nutricional en caso de ser necesario.

Según Acuerdo 1090 de Junta Directiva en el Artículo 81 dice: A los trabajadores del Instituto no cubiertos por el Programa de Protección Relativa a Enfermedades Generales, el Instituto les otorgará directamente servicio médico de primeros auxilios. A la esposa o esposo de estos trabajadores y a sus hijos hasta los 12 años de edad, se les proporcionará consulta externa médica general.

El servicio de Pediatría del Consultorio del IGSS en San José Pínula tiene como propósito entregar la mejor solución de salud a los derechohabientes, mediante la prevención, diagnóstico y tratamientos de enfermedades infantiles. Con ello

mejorar la atención que se presta. El Departamento de Pediatría brinda atención en Pediatría General.

El paciente pediátrico de primera vez, deberá presentarse en compañía de un adulto, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:00 horas, para recibir instrucciones y pasar a la valoración médica. (El médico lo revisará y determinará si debe ser atendido en el consultorio o lo envía a otra dependencia) y darle una cita.

3.3 Descripción del Módulo de Pediatría del Consultorio de San José Pinula

El Módulo de Pediatría está ubicado en la 2a. calle 6-04 zona 2, San José Pinula del municipio de San José Pinula, es un edificio, de un solo nivel. Tiene distribuidos los servicios de la siguiente forma:

Emergencia, hidratación, observación y nebulizaciones con 3 camillas, consulta externa de especialidades y periférica de niño sano y enfermo con dos clínicas médicas, Admisión, registros médicos y trabajo social.

Figura No. 05 Plano del Módulo área de Pediatría



ÁREA DE PEDIATRÍA
ANEXO DE CONSULTORIO SAN JOSÉ PINULA

Fuente: División de Ingeniería y Mantenimiento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos de este servicio son los niños inscritos como beneficiarios de padres trabajadores que aportan al Seguro Social, estos niños tiene cobertura de 0 a 7 años. Se amparan las enfermedades congénitas hasta los 15 años desde un inicio y los hijos de miembros de personal hasta los 12 años, únicamente por enfermedad común no teniendo derecho a hospitalización después de los 5 años. En el 2009 con el Pacto Colectivo los hijos de miembros de personal adquirieron el derecho a hospitalización y cirugía.

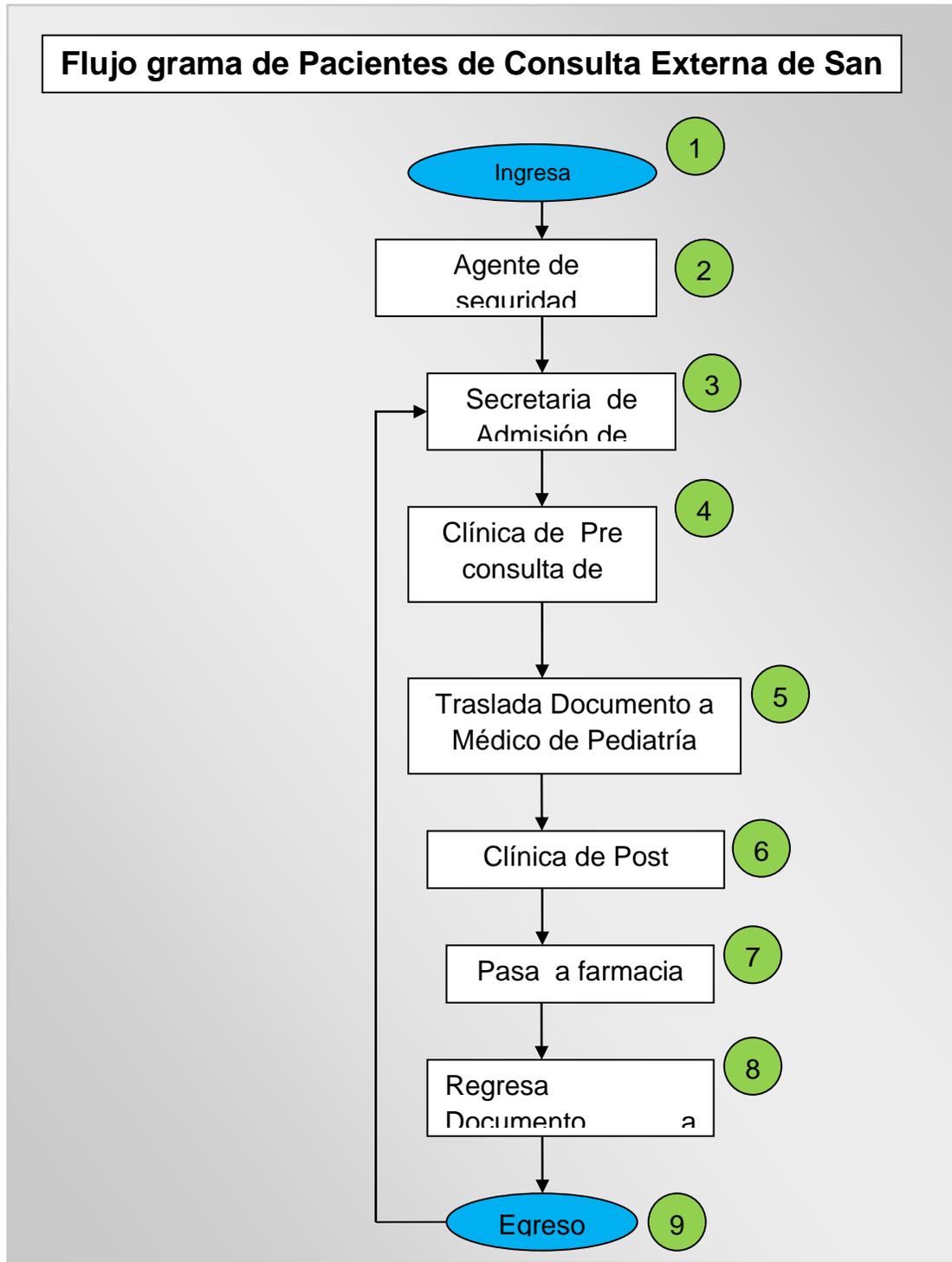
Para el otorgamiento de consulta de primera vez, los padres deberán presentar:

- Acta de Nacimiento del paciente.
- Certificado de trabajo de la madre o del padre
- Carnet de afiliación
- Las dos cédulas de los papás.

Para consulta subsecuente:

- Presentar el paciente con un adulto
- Carnet pediátrico de cita

Figura No. 06 Flujograma de pacientes de Consulta Externa Consultorio San José Pinula.



Fuente: Consultorio San José Pinula

3.3.1 Descripción del procedimiento

1. Ingresa paciente
2. Pasa con agente de seguridad
3. Pasa a secretaria de consulta externa
4. Pasa a pre consulta para signos vitales
5. Se traslada expediente a médico pediatra
6. Regresa a enfermería de la pos consulta
7. Pasa a farmacia
8. Regresa a secretaria de consulta externa
9. Egreso

CAPITULO IV

Metodología de la investigación

4.1 Situación actual

La infraestructura del módulo de Pediatría a la fecha, ya ha cumplido con su vida útil con relación en la demanda actual de servicios, lo que incide en la prestación de servicios médicos quirúrgicos, tanto del paciente interno como del externo. Por lo tanto, tal situación desea mejorar, lo que se puede obtener a corto plazo con la construcción del Primer Módulo de la Consulta externa de Niños en el municipio de San José Pinula-, así como el cambio en el Modelo de Atención Institucional. En el Consultorio de Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social en el municipio de San José Pinula hay insuficiencia de espacios apropiados para la ampliación del área de la consulta externa en las actuales instalaciones, así también con el pasar de los años, el equipo y mobiliario han quedado obsoletos provocando pérdida en información valiosa y un deterioro en la imagen del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

4.2 Síntomas o manifestaciones del problema

Aunque se pretenda brindar un servicio de calidad y calidez a los derechohabientes por parte del personal del Instituto, no se logra el objetivo por la saturación en los distintos servicios con los que cuenta las clínicas de Pediatría. A menudo se deja de proveer el servicio médico al derechohabiente y afiliado, provocando que éste retorne de mal humor a su hogar y/o trabajo por no ser atendido; a la vez que se le hizo incurrir en pérdida de tiempo, dinero y molestias por haber abandonado otras actividades personales o productivas. Las esperas prolongadas del paciente para ingreso hospitalario, se traduce en insatisfacción y riesgos de los derechohabientes pediátricos; no está de más hacer énfasis en el riesgo que se afronta en la atención del paciente que acude en un estado crítico y amerita atención especializada e inmediata.

4.3 Población afectada

A continuación se muestra una serie multianual de los últimos seis años de la población protegida del Consultorio ubicado en la 2a. calle 6-04 zona 2, San José Pinula del municipio de Guatemala.

Figura No. 07 Producción Departamento de Pediatría del Consultorio de San José Pinula Años 2007-2011

<i>Productos</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
CONSULTAS	8,248	7,150	7,169	7,337	9,854
EMERGENCIAS	63		144	114	91
TOTAL	8,311	7,150	7,313	7,451	9,945

Fuente: Sistema MEDI-IGSS

Planteamiento del problema

Derivado del aumento de la población, no se cuenta con la capacidad de brindar un ambiente agradable y propicio para las personas que nos visitan a diario, dentro de las situaciones a las que nos enfrentamos se pueden mencionar las siguientes: no contamos con ruta de evacuación adecuada, por la saturación de pacientes que esperan su turno de pie, por falta de espacio y de una área recreativa para los pacientes de Pediatría. Los niños no tienen un área adecuada en donde permanecer, lo que les genera desesperación y llanto, dicha situación contamina el ambiente con virus y bacterias a los demás pacientes como para la parte administrativa y operativa.

Con la ampliación del inmueble en el área de pediatría se atienden en la actualidad 72 pacientes diarios en un ambiente propicio para el área con juegos y sala de espera exclusiva para ellos, en relación a 36 pacientes que anteriormente atendían.

CAPITULO V

5.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

General

Desarrollar un proyecto médico arquitectónico integral del área de consulta externa pediátrica que permita el desarrollo de las actividades médicas en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Específicos

1. Mejorar el área destinada a la consulta externa de pediatría del Consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en el Municipio de San José Pinula, Guatemala con el propósito de brindar una atención oportuna para diagnosticar o recomendar algún tipo de tratamiento médico y efectivo a los pacientes.
2. Diseñar un modelo de clínicas que cumpla con las normas médicas, físicas y constructivas, donde se eliminen todos aquellos factores de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, exposición y concentración de los mismos. Se incluyen, el ruido, las vibraciones, la iluminación, las temperaturas extremas, las radiaciones y las presiones anormales.
3. Lograr la construcción del módulo de consulta externa de pediatría, con las normas de calidad establecidas por el Ministerio de Salud, que genere expectativas entre las diferentes instituciones y que satisfaga la calidad y atención de sus servicios.

5.2 preguntas de la investigación

Pregunta General

¿Cómo desarrollar un proyecto médico arquitectónico integral del área de consulta externa pediátrica que permita el desarrollo de las actividades médicas en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

Preguntas Específicas

1. ¿Cómo se puede evitar un hacinamiento de pacientes en el área de consulta externa, para no tener una mala práctica médica en dicha unidad?
2. ¿Por qué diseñar un módulo de clínicas que venga a cumplir con todas las normas médicas, físicas y constructivas para un área de pacientes de Pediatría?
3. ¿De qué manera es posible lograr que la nueva construcción sea eficiente y adecuada?

5.3 Unidad de análisis

Antecedentes históricos

MARCO INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD MÉDICA

Antecedentes históricos y base legal de su funcionamiento.

Consultorio de San José Pínula: Se encuentra ubicado en el municipio de San José Pínula. El Municipio, es uno de los 17 con que cuenta el departamento de Guatemala, considerado uno de los más grandes territorialmente hablando, pues consta de 220 Kilómetros cuadrados. Se encuentra situado a una altura de 1752 a 2,450 metros sobre el nivel del mar, a 22 kilómetros de la ciudad capital y con una población de 47,278 habitantes, Fue fundado en la época del General Manuel Lisandro Barrillas, quién era el gobernador, el 1º. De octubre de 1,886, por lo tanto es un municipio centenario próximo a cumplir 117 años. Su feria titular se celebra el 19 de marzo de cada año en honor a patrono San José.

División Política-Administrativa

La cabecera Municipal la habitan aproximadamente 47,278 personas, cuenta con una calle adoquinada, servicios de agua potable domiciliar está siendo remodelada actualmente en su totalidad en las cuatro zonas y cantones), Iglesia Católica e Iglesias de otras denominaciones religiosas, escuelas Públicas de Primaria y Pre-primaria, un Instituto Básico Nacional, Colegios Privados con carreras Diversificadas y ya cuenta con una Extensión Universitaria Privada, Centro de Salud, Cooperativa, varios Centros Comerciales, Mercado Municipal, campos Privados de Golf, Servicios Telefónicos Domiciliarios (Cabecera y Aldeas cercanas), Servicios de Televisión por cable, Sub-Estación de la Policía Nacional Civil, parque Municipal, Cementerio, Edificio Municipal, tres Agencias Bancarias, Transporte de Primera y segunda Categoría, Transporte a todas las aldeas.

El Municipio lo conforman: 20 aldeas que son:

Santa Inés Pínula, Ciénaga Grande, El Platanar, Las Anonas, El Pino, San Luis, Santa Rita, Contreras, Concepción Pínula, El Sombrerito, La Primavera, El Zapote, El Colorado, Joya de los Cedros El Socorro, San Shin, El Carmen, Río Frío, Cruz Alta y las Nubes.

06 Caseríos que son: El Cedrito, El Tablón, Las Flores, Los Laureles, Letrán y Puerta Negra. 03 Fincas Agrícolas y Ganaderas

Base legal de su funcionamiento

Acuerdo No. 1620 de Gerencia , del 7 de septiembre de 1,971, acuerda Crear un Puesto de Primeros Auxilios en el municipio de, San José Pínula del departamento de Guatemala, para prestar atención de emergencia inmediata que requieran los afiliados de aquella zona y sus beneficiarios con derecho en los programas de accidentes en General, enfermedad y maternidad.

Acuerdo No. 2-85 de Gerencia del 11 de marzo de 1985 Considera que la planificación y proyecciones del Régimen de Seguridad Social, como base de su desarrollo institucional, requieren dinamizar y tecnificar las líneas de operación, lo que ha motivado en el Puesto de Primeros Auxilios, el nombramiento de Médicos para su dirección.

Que de conformidad con el artículo 144 de Acuerdo 473 de Junta Directiva, por lo que la Dirección general de Servicios Médico Hospitalarios ha solicitado se eleve a la categoría de Consultorio.

De acuerdo a que desde el año 1985, fue elevado a categoría de Consultorio, al año 2009, se ha incrementado el número de afiliados y beneficiarios, en tal virtud se ha gestionado la amplitud de sus instalaciones.

El Régimen de Seguridad Social de Guatemala es un régimen nacional, unitario y obligatorio, fundamentado en los principios más amplios y modernos que rigen la materia y cuyo objetivo final es el de dar protección a toda la población a base de una contribución proporcional a los ingresos y de la distribución de beneficios a cada contribuyente o a sus familiares que dependan económicamente de él.

Su administración ha sido confiada al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, creado como una institución autónoma de derecho público, con personería jurídica propia y con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones ante sus afiliados y beneficiarios.

El Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social, cubre a los afiliados y beneficiarios (esposa o conviviente e hijos menores de cinco años), en los diferentes programas de: enfermedad común, accidentes comunes y de trabajo, maternidad, pediatría (niño enfermo y control de niño sano) y el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-; también el Instituto atiende a la población no afiliada en casos de emergencia.

El Consultorio de San José Pínula del IGSS brinda atención las 24 horas del día, en horario de 8:00 a 16:00 horas en consulta externa; y para casos de emergencia en un horario de 16:00 a 07:00 horas del día siguiente, con personal auxiliar de

Clima

A pesar de su ubicación en los trópicos, debido a su gran elevación sobre el nivel del mar, la Ciudad de Guatemala goza de un clima subtropical de tierras altas. El clima en Ciudad de Guatemala es generalmente muy suave, casi primaveral, a lo largo del año. La temporada de lluvias se extiende de mayo a noviembre mientras que la estación seca abarca el resto del año. En Ciudad de Guatemala también tiende a soplar mucho el viento, lo que puede reducir la temperatura aún más evidente.

La ciudad de Guatemala es la capital más fresca y más alta de toda Centroamérica, para los meses fríos entre noviembre y febrero las temperaturas mínimas pueden llegar hasta los 3 °C y las máximas no sobrepasar los 25 °C.

Su temperatura media anual es de 19 °C. En el invierno, de diciembre a abril, tienen temperaturas que oscilan entre 21 y 5 °C. Los veranos van de junio a septiembre con temperaturas que oscilan entre 25 y 16 °C, siendo 0 °C la temperatura más baja históricamente.

La humedad relativa media mañana: 84%, por la noche la humedad relativa: 64%. El Promedio de Punto de rocío es de 12 °C.

Generalmente templado, en los meses de noviembre, diciembre, enero sufre de temperaturas bajas, enero y febrero son calurosas, como en el centro del país se marcan dos estaciones: invierno y verano. Se encuentra a una altitud de 1780 a 2450 mts. Sobre el nivel del mar.

Precipitación

La dinámica de la precipitación anual se establece entre 1,000 y 2,000 mm. Se detectan dos épocas bien definidas durante el año de acuerdo al grado de incidencia de días de lluvia; época seca de noviembre a abril y época lluviosa el resto de meses.

El número de ocurrencias de días es variable de acuerdo a la localización de los distintos lugares donde ocurre la zona de vida, dicha variabilidad ha sido establecida en los rangos siguientes: época seca de 0 a 9 días, mientras que en la

época lluviosa va de 10 a 26 días. El número total de días de lluvia durante el año es de 65 a 177.

Temperatura

Las temperaturas promedio anuales van de 12° C. a 17.5/18° C. Los promedios de temperatura más altos se presentan de abril a septiembre y los más bajos de diciembre a febrero. Los promedios anuales de máxima y mínima van entre 27° y 17° C.

La ocurrencia de dichos promedios en sus valores altos y bajos siguen la tendencia de la temperatura promedio anuales. Las temperaturas absolutas máximas y mínimas entre los rangos de 27° a 35° C. y de 0° a 12° C. Esta condición de temperaturas mínimas favorece la incidencia de heladas en los meses más fríos del año.

- Humedad: 47 %
- Viento 14 km/h
- 1.2.3.4. Micro localización

Guatemala Es la capital de la República de Guatemala, así como la cabecera del Departamento de Guatemala. Su nombre completo es La Nueva Guatemala de la Asunción. La ciudad está localizada en un valle en el área sur central del país, lo que a veces puede causar que la contaminación del aire se concentre en la ciudad, a pesar de la gran cantidad de áreas verdes con que cuenta la ciudad. La ciudad es llamada coloquialmente "Guate" o "La Capital".

De acuerdo estadísticas con que trabaja el Instituto Nacional de Estadística –INE-, en la ciudad de Guatemala habitan 942,348 personas, pero considerando su área metropolitana, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística, alcanza un estimado de 3,103,685 habitantes para 2010, lo que la convierte en la aglomeración urbana más poblada de Guatemala y América Central.

La Ciudad de Guatemala ya sobrepasó sus límites jurisdiccionales y ahora conforma la llamada Área Metropolitana de la Ciudad de Guatemala (o AMG), que

lo forman los municipios de Guatemala, Villa Nueva, San Miguel Petapa, Mixco, San Juan Sacatepéquez, San José Pinula, Santa Catarina Pinula, Fraijanes, San Pedro Ayampuc, Amatitlán, Villa Canales, Palencia y Chinautla.

El proyecto se realizara en el municipio San José Pinula del departamento de Guatemala, ya que la mayor parte de los servicios médicos del instituto están en la ciudad capital; es un punto estratégico, para todo el país y es el Departamento con más derechohabientes.

Figura No. 09. Población Municipios del Departamento de Guatemala

DEPARTAMENTO Y MUNICIPIO	POBLACION TOTAL	SEXO		AREA	
		HOMBRES	MUJERES	URBANA	RURAL
TOTAL PAIS	11,237,196	5,496,839	5,740,357	5,184,835	6,052,361
GUATEMALA	3,103,685	1,621,379	1,482,306	2,586,669	517,016
GUATEMALA	942,348	444,429	497,919	942,348	-
SANTA CATARINA PINULA	63,767	30,655	33,112	44,974	18,793
SAN JOSE PINULA	47,278	23,083	24,195	31,436	15,842
SAN JOSE DEL GOLFO	5,156	2,510	2,646	3,524	1,632
PALENCIA	47,705	23,650	24,055	14,164	33,541
CHINAUTLA	95,312	46,468	48,844	77,071	18,241
SAN PEDRO AYAMPUC	44,996	22,201	22,795	29,663	15,333
MIXCO	403,689	192,720	210,969	384,428	19,261
SAN PEDRO SACATEPEQUEZ	31,503	15,560	15,943	12,673	18,830
SAN JUAN SACATEPEQUEZ	152,583	75,415	77,168	81,584	70,999
SAN RAIMUNDO	22,615	10,992	11,623	7,407	15,208
CHUARRANCHO	10,101	5,210	4,891	6,206	3,895
FRAIJANES	30,701	15,837	14,864	19,454	11,247
AMATITLAN	82,870	40,462	42,408	60,924	21,946
VILLA NUEVA	355,901	171,771	184,130	301,947	53,954
VILLA CANALES	103,814	51,277	52,537	74,638	29,176
PETAPA	101,242	49,139	52,103	94,228	7,014

Instituto Nacional de Estadística INE -2010-

Figura No. 10 Población Cubierta por los Servicios que presta El Consultorio San José Pinula

POBLACIÓN	MUJERES	TOTAL
Afiliados		5,729
Esposas o Compañeras	2,323	2,323
Hijos menores de 7 años*		4,305
Pensionados Programa IVS		423
Jubilados Estado		189
Pensionados programa de Accidentes		44
No Afiliada		
TOTAL	2,323	13,013

Fuente: Depto. Actuarial y Estadístico agosto 2010 *Según acuerdo de Junta Directiva No. 1247 hijos menores de 7 años

Figura No. 11 Descripción, cuantificación y distribución del Recurso Humano por centro de producción

DESCRIPCIÓN	CENTRO DE PRODUCCIÓN																			
	AREA SALUD (A)					ADMINISTRATIVA (B)					SERVICIOS VARIOS					BODEGA Y FARMACIA (D)				TOTAL
	11	22	29	31	Sg 18	11	22	29	31	Sg 18	11	22	29	31	Sg 18	11	22	29	31	
DIRECTORA						1														
MEDICOS	7					1														
ODONTOLOGO	2																			
ADMINISTRADOR						1														
TRABAJADORA SOCIAL							1													
ENFERMERA GRADUADA						1														
ENFERMERIA	8																			
ANALISTA						2														
SECRETARIAS						6														
REGISTROS MEDICOS						1														
ENCARGADA DE BODEGA A																	1			
BODEGUERO																	2			
MENSAJERO											1									
CONSERJE											1									
ARCHIVISTA						2														
PILOTO						2														
CAMARERA											1									
ESTADISTICA						1														
AGENTES DE SEGURIDAD						4														
TOTAL	17	0	0	0	0	22	1	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	46

Fuente: Plan Operativa Anual año 2013

Figura No. 12 Servicio de consulta externa

INDICADORES DE PROGRAMACIÓN	CONSULTA EXTERNA				EMERGENCIA	TOTAL
	MEDICINA (2)	GINECOOBST (1)	PEDIATRIA (2)	ODONTOLOGIA (2)	EMA (enfermedad, maternidad, Pediatría y Accidentes) (1)	
HORAS MEDICO (8 horas)	3,456	1,728	3,456	3,456	1,728	13,824
CONSULTA POR HORA (18días)	4	3	4	3	3	
TOTAL DE CONSULTAS (PROGRAMADO ANUAL)	13,824	5,184	13,824	10,368	5,184	48,384

Fuente: Plan Operativo Anual 2013.

Dicho cuadro indica lo siguiente:

Indicadores de Programación:

Contiene una descripción de los indicadores de producción, rendimiento y costos unitarios por servicio.

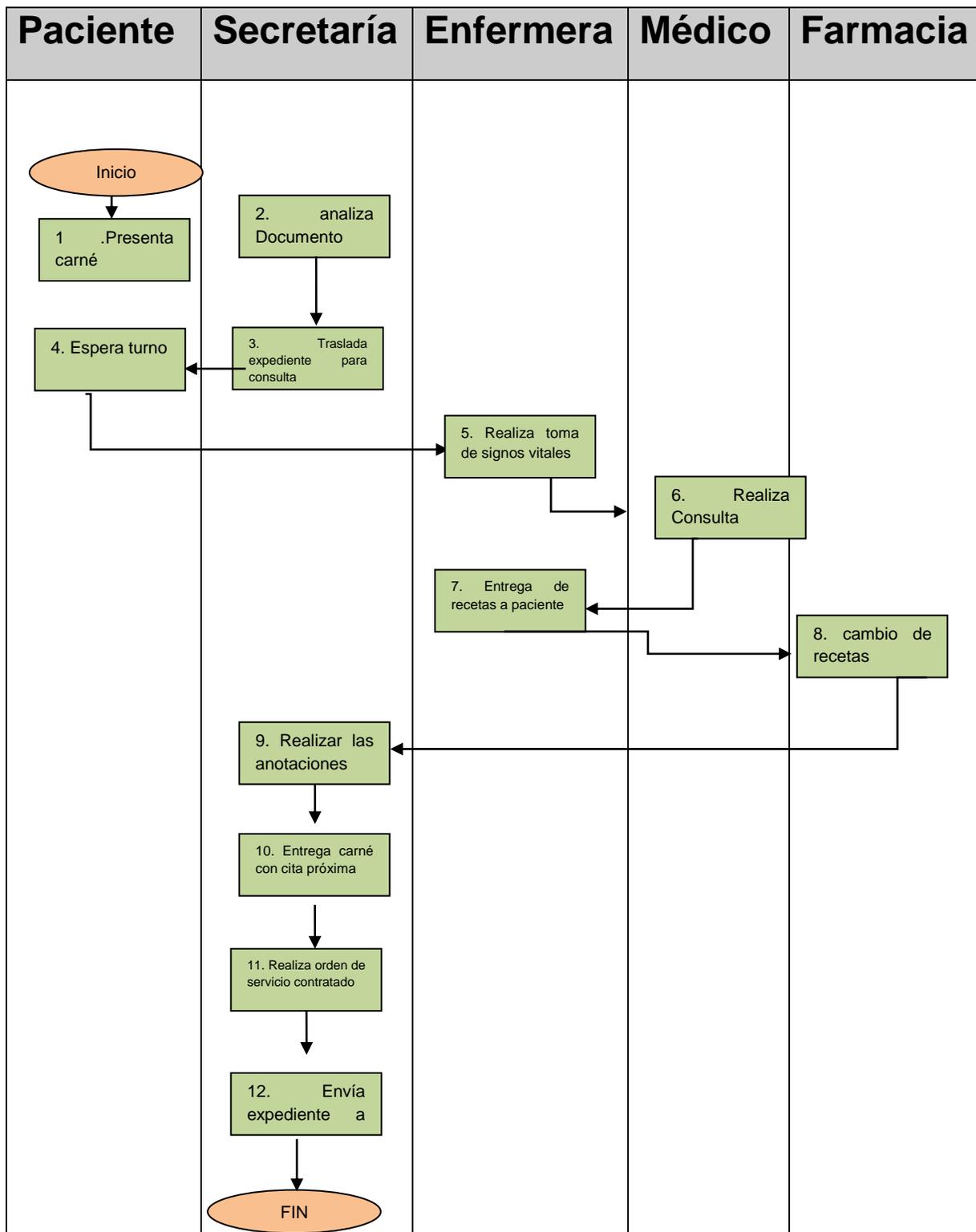
Consulta Externa y Emergencia:

Contiene los servicios susceptibles de programación para la actividad de consulta externa y emergencia. En cada columna del servicio se anota el número de horas médico disponibles, las consultas por hora y el total de las consultas son programadas anualmente. Es importante recordar la cuota fisiológica correspondiente, a la especialización del médico.

Total:

Es el resultado de la suma horizontal de las consultas programadas por servicio. En estas se incluyen las extemporáneas, inter-consultas y cambio de recetas.

Figura No. 13 Flujo grama de Pacientes del Consulta Externa.



Fuente: Dirección Consultorio San José Pinula

CAPITULO VI

DESARROLLO DEL PROYECTO

6.1. Situación actual

En las instalaciones del Consultorio en la parte de en un inmueble anexo se realizó la ampliación de la consulta externa, la cual tiene un área aproximada de 76 m² de construcción, ubicando las nuevas instalaciones del anexo en la parte anterior de consulta externa, ya que por accesibilidad a los servicios existentes dentro de las instalaciones se pudo constatar la mejor ubicación para dicho proyecto.

Se determinó dentro de la ampliación, la ubicación de dos (02) clínicas para consulta de pediatría, una sala de espera, una (01) clínica de hipodermia y un área adyacente para el área de recreación con dos baños para los pacientes de Pediatría.

La división de Ingeniería y Mantenimiento del Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social, dictaminó que el inmueble que ocupa el Consultorio de San José Pínula, ya no contaba con suficiente espacio para brindar confort y que la necesidad de ampliar era urgente, por lo que recomendó tomar en arrendamiento de otro inmueble anexo al Consultorio, el cual llenaba los requisitos necesarios para el funcionamiento de los servicios que presta actualmente el Consultorio, y además cumple con los espacios físicos requeridos para la implementación de dicha ampliación.

Se ejecutaron los siguientes trabajos, para prestar un mejor servicio al Derechohabiente:

- Desmontaje de tabique de durpanel y reja metal
- Remozamiento de vanos y puertas
- Suministro e instalación de tabiques de tabla yeso
- Redistribución de ambientes
- Readequación del sistema eléctrico en general

- Pintura en General
- Instalación de cuatro lavamanos
- Instalación de piso
- Instalación de (02) balcones
- Desmontaje de puerta existente y demolición parte de pared para instalación de nueva puerta.
- Repello de paredes
- Instalación de 5.8 mts con medida lineales de canal

6.2 Organización administrativa

Figura No. 14 Organigrama consultorio IGSS San José Pinula



Fuente: Dirección y Administración Consultorio San José Pinula

Descripción de los Centros de Producción

La capacidad instalada con que cuenta la Unidad Médica del Consultorio de San José Pínula de Lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:00 es la siguiente:

Dirección Médica

Es la responsable de velar por el funcionamiento del Consultorio, tanto financieramente como médicamente, este tiene una función muy importante, ya que es el enlace entre oficinas centrales y la unidad médica.

Área Médica

En esta área se tiene como finalidad dar prestaciones de asistencia médica ambulatoria a afiliados y beneficiarios, de acuerdo con los programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, con las siguientes clínicas:

- 02 Médicos de Enfermedad Común
- 02 Médicos de Pediatría
- 01 Médico de Ginecobstetricia.
- 02 Odontólogos de Dental
- 01 Médico de Emergencia

Además se cuenta con 08 auxiliares de enfermería, que el personal que cubre las seis clínicas y las Emergencias las 24 horas.

- **Área Administrativa:**

Proporciona al personal que presta sus servicios en la Unidad un instrumento que contenga las normas médico-administrativas y de procedimientos que se deben observar, para la atención de la población afiliada y beneficiaria, sirve de fuente de información y guía, para los médicos y demás personal que laboran en los servicios de consulta externa del Instituto, a fin de facilitar la atención médica a los derechohabientes.

Esta área está integrada por:

- 01 Directora Médica
- 01 Administradora "A"
- 01 Trabajadora Social
- 01 Encargada de Bodega
- 02 Analistas "A"
- 06 Secretarías
- 01 Registros médicos
- 01 Mensajero
- 01 Camarera
- 01 Estadística
- 01 Archivista
- 01 Conserje
- 02 Bodegueros
- 01 Enfermera Graduada
- 02 Pilotos
- 04 Agentes de Seguridad
- Digitador

6.3 Evaluación de Servicios Existentes

Servicios

El sector se encuentra cercano a instalaciones educativas (Colegios de educación Preprimaria, primaria, básicos y diversificado, universidades), comercios, viviendas; en cuanto a los servicios básicos de infraestructura a continuación se describe la situación de cada uno de estos con respecto a la propiedad dentro de la cual se ubicará el proyecto.

Actualmente el área de consulta externa se cuenta con 05 clínicas de consulta externa, área administrativa, sala de espera, servicios contratados, farmacia y bodega, planta telefónica, teléfonos, sistema de voceo y seis servicios sanitarios.

Vías de Comunicación

El inmueble se encuentra comunicado por dos calles y una avenida las cuales se clasifican de la siguiente manera: la segunda calle es de bastante afluencia vehicular por ser una de las principales calles que comunica de la Avenida principal, son calles secundarias con poca afluencia de automóviles.

Las calles que comunicaran hacia el proyecto son vías de acceso y evacuación, Encontrándose asfaltadas y en buen estado y tienen una ancho promedio que va de los 6 a los 12 metros de ancho.

Abastecimiento de agua

La fuente de suministro de agua potable y sus requerimientos para Las actividades a realizarse se obtendrá de EMPAGUA. Drenajes de aguas servidas y pluviales alcantarillado Se utiliza sistema separativo de aguas negras y pluviales con su candela domiciliar.

Energía eléctrica

La energía la provee EMPRESA ELÉCTRICA S.A., para todo el complejo del Consultorio por medio de bancos de transformadores de corriente trifásica.

Se observa facilidad de conexión y prestación del servicio por parte de la empresa distribuidoras de energía.

Vías de acceso

El acceso peatonal se puede hacer por la calzada San José, la 2ª calle, la 5ª avenida, 3ª calle y la 7ª. Avenida de la zona 2. El acceso de automotores se puede realizar por la Calzada San José y por la 3ª. Calle y 5 a. avenida de la zona 02. La salida es únicamente por la calzada San José y la 2ª. Calle de la zona 02.

Transporte

Cercano al proyecto circulan unidades de transporte urbano que conducen al centro histórico y al distribuidor vial conocido como El Obelisco, así como el sistema de transporte público el cual transita a aproximadamente 300 metros del proyecto. Además el sector cuenta con servicio de taxis rotativas que operan en el lugar.

Existen buses urbanos y extraurbanos, como medio de transporte colectivo del sistema, que circulan por vías que son altamente utilizadas diariamente por los automotores, entre ellas la que la Calzada San José es una de las arterias más transitadas.

Drenajes y Red de Alcantarillado

La actual red es suficiente, por lo que después de haber recibido el tratamiento necesario, las aguas residuales se conectarán a la red de alcantarillado municipal.

Servicio de Comunicación

El sector cuenta con los servicios de red de telefonía fija, cobertura de red de telefonía celular, internet y servicio de cable.

Otros servicios

Además de los anteriores servicios descritos el sector cuenta con los servicios de Extracción de basura, sistema de recolección de desechos hospitalarios y alumbrado público.

6.4 Investigación diagnóstica sobre las necesidades de servicios e Infraestructura de la institución

Descripción de las necesidades

La consulta externa del Consultorio de San José Pínula del I. G. S. S. cuenta con una sobrepoblación, dando como efecto una atención inadecuada a los pacientes; se tienen actualmente 05 clínicas de consulta, las cuales deben de ser utilizadas por diferentes médicos especialistas, teniendo que compartir las clínicas ya existentes. En las horas de mas afluencia, el área designada para sala de espera llega a saturarse de tal manera que provoca un hacinamiento por la cantidad de personas que permanecen en dicho lugar.

Justificación socioeconómica

En semejanza a la situación del país, la economía informal, absorbe más del 65% de los empleos de la economía nacional, es decir no se cuenta con un contrato que se extienda por un tiempo considerable, lo que provoca que la ampliación de los servicios médicos, generen puestos de empleo estables, con contratos indefinidos, a mediano y largo plazo, y que de acuerdo a la oferta de empleos en la economía del país, que además cuente con un flujo de efectivo adecuado,

proporcione estabilidad económica a varias familias, a través de la generación de empleos directos.

El I.G.S.S. como institución exige el desarrollo, prestación de servicios médicos y proporcionar el acceso a medicamentos para sus afiliados y beneficiarios, lo que se vuelve sinérgico con los esfuerzos que hace el gobierno central para hacer llegar servicios médicos y medicinas a personas necesitadas, en este caso de la población económica activa, goza de esta prestación establecida en ley, pero facilita la satisfacción de una necesidad básica como lo es la salud humana.

6.5 Factibilidad técnica

La razón de realizar una ampliación adyacente a la estructura ya existente, es porque al realizar un rediseño de toda el área de consulta externa conllevaría gastos extras de movilización de personal y equipo; dentro del complejo del Consultorio , no existiría un área adecuada para realizar este tipo de movilización.

6.6 Área disponible

Figura 15 Planta de distribución de clínicas de consulta externa



Fuente: Administración Consultorio San José Pinula

Calidad del suelo

El área de estudio, pertenece a la provincia denominada Tierras Volcánicas, la cual abarca la parte occidental, sur y oriental de Guatemala. Se caracteriza por sus altas montañas, por su cadena de altos conos y domos algunos de ellos aun son activos, los cuales se encuentran alineados entre el plano costero del Pacífico y un cinturón de rocas volcánicas terciarias al lado norte.

La clasificación indica que los suelos de esta área corresponden a la serie de suelos Mora y áreas Fragasas. Las áreas Fragasas son terrenos quebrados gruesos, donde los barrancos de laderas perpendiculares de casi 100 metros de profundidad. La serie de suelos Moran son suelos desarrollados sobre cenizas volcánicas pomáceo de color claro, presentan relieve fuertemente ondulado e inclinado y un buen drenaje interno.

Materiales a usar. Recomendaciones sobre calidad, manipulación, uso y proceso constructivo

Lista de materiales

- Tabla yeso a e caras, resanado y lijado 87 m²
- Blocks de 0.15
- Cemento gris
- Cal
- Puerta de alto 1.70 mts. y ancho 0.80 mts.
- Lamina negra de 1 mm
- Chapa de seguridad Yale
- Pintura sintética
- Lamina galvanizada calibre 26
- Tubo de 4" y Bocatuvo
- Canal medida de 03.0 x 0.30x 0.15
- Puertas de mdf
- Piso cerámico antideslizante de 26 mts

- Pegamix
- Balcones de medida de alto 0.70 x 1.04 mts.
- Ventanas de aluminio anonizado natural y vidrio nevado
- Lavamanos de color blanco Sabieta

6.7 Diagnóstico de impacto Ambiental

Riesgos naturales

Desde el punto de vista de los deslizamientos, por el relieve y el material geológico, el área presenta susceptibilidad a los deslizamientos de tierra.

El proyecto no se encuentra sobre la falla de Santa Catarina, esta falla sobre el municipio de Santa Catarina, aun así se debe de prever de planes de contingencia para algún riesgo natural.

Dentro de los riesgos naturales están: Deslaves y Terremotos.

Figura No. 17 Presupuesto a gastar

No DESCRIPCIÓN	CANT. UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
lavamanos	04	Q. 1,010.0675	Q. 4,040.27
Instalación de puerta de metal de chapa de Yale	01	Q. 2,411.00	Q. 2,411.00
Fabricación e instalación de canal lineal de 5.8 mts	01	Q. 1,634.43	Q. 1,634.43
Instalación de puertas MDF	04	Q. 3.45.00	Q. 1,380.00
Instalación de piso cerámico	26 mts2	Q. 7,510.68	Q. 7,510.68
Instalación de balcón de metal	01	Q. 400.00	Q. 400.00
Instalación de balcón de metal	01	Q. 425.00	Q. 425.00
Ventanas de aluminio anonizado natural con vidrio nevado	04	Q. 393.75	Q. 1,575.00
Tabla yeso	87 mts2	Q. 9,445.00	Q. 9,445.00
Bolsa de sabieta (cemento arena)	01	Q. 60.00	Q. 60.00
Piso cerámico	01 mts2	Q. 75.00	Q. 75.00
Pintura General	03 cubetas	Q. 2,228.13	Q. 2,228.13
		TOTAL	Q. 31,184.51

Fuente: Departamento de Presupuesto Consultorio San José Pinula

Figura No. 18 Cronograma

Actividades	días	1 semana	2 semana	3 semana	4 semana	5 semana	6 semana	7 semana	8 semana	9 semana
Desmontaje de tabique de durpanel y reja metal	2	X								
Remozamiento de vanos y puertas	3		X							
Suministro e instalación de tabiques de tabla yeso	8			X						
Redistribución de ambientes	1	X								
Readecuación del sistema eléctrico en general	5	X								
Pintura en General	16								X	X
Instalación de tres lavamanos	4				X					
Instalación de piso	3					X				
Instalación de balcones	2						X			
Desmontaje de puerta existente y demolición parte de pared para instalación de nueva puerta	8	X								
Repello de paredes	7		X							
Instalación de 5.8 mts con medida lineales de canal	4							X		

Fuente: Administración Consultorio San José Pinula

6.8 Fase de implementación

En esta fase del proyecto, se ejecutó el proyecto, por dos empresas llamadas Tadegua y Thalex, con el acompañamiento de la Dirección y Administración del Consultorio, determinando que se realizó en base al tiempo especificado en el cronograma de ejecución del proyecto y en el tiempo establecido. En base a los planos establecidos por la división de Ingeniería y Mantenimiento del IGSS. (ver anexo No. 2.2)

Lo cual con dicha ejecución se pretende cumplir con lo especificado en el cronograma de trabajo para cumplir con lo estipulado en el mismo. Y no se realizaron cambios posteriores a lo planificado en el anteproyecto.

Los planos desarrollados en esta etapa, con un alto contenido técnico, cumple con todos los requisitos de la normativa institucional, ya aprobados y dar inicio a las obra establecida.

Derivado del cumplimiento del trabajo se garantiza la entrega del proyecto en beneficio de la población afiliada y beneficiaria del municipio de San José Pínula

6.9 Fase de finalización o supervisión de obra:

Durante el inicio del proyecto, se aseguró de que el contratista y el cliente estén de acuerdo en un método común y conozcan sus respectivas responsabilidades.

La culminación del dicho proyecto, consta en supervisar si dicho trabajo fue realizado, en el tiempo especificado en el cronograma de trabajo, asimismo, si cumple con los todas las especificaciones, plasmadas en la planificación del proyecto.

Así también si se cumple con el material solicitado para efectuar el proyecto. En virtud de ello es necesario iniciar con la habilitación de las dos clínicas de pediatría en dicho espacio de beneficio a los trabajadores de la Institución como a los beneficiarios que tendrán un área específica para el mismo y son los correctos de acuerdo a la normativa del IGSS.

El cometido fundamental de la supervisión de obra era de vigilar que el proyecto se materializara de manera correcta, así como que no hubiera posibles ajustes o cambios derivados de los imprevistos de la obra, lo que si fue es que se redujeron los costos de los mismos.

CONCLUSIONES

1. Se realizó la planificación de dos clínicas de consulta externa de pediatría , un área para Hipodermia y signos vitales, un salón de sala de espera, área de creación con sus dos servicios sanitarios, porque los espacios existentes están sobre poblados, provocando un hacinamiento en los lugares existentes, evitando así un adecuado trabajo de atención médica.
2. El proyecto viene a beneficiar tanto a pacientes del Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social, como a los trabajadores de la Institución, tales como médicos, personal de enfermería y hasta el personal administrativo que labora en las instalaciones del Consultorio.
3. El área donde se localiza la ampliación de consulta externa es adecuada, ya que está adyacente al módulo donde se encuentra actualmente la consulta externa, logrando así poder ampliar el área de sala de espera de los programas de Enfermedad Común, Accidentes y Ginecobstetricia.
4. La población pediátrica se beneficiará con un área de recreación con diversidad de juegos infantiles para esperar la atención médica en una forma de espera más agradable en esos momentos.
5. Esta nueva infraestructura, diseñada con estándares de calidad y eficiencia, permitirá brindar una atención de calidad, calidez y humanismo en ambientes adecuados, los cuales se plantean con una tecnología para la especialización en la atención pediátrica.

6. El objetivo de este proyecto de construcción es también desconcentrar la Pediatría del Hospital General de Enfermedades que se encuentra en la capital.
7. Este proyecto de ampliación, permitirá mejorar el proceso de atención del servicio de pediátrica que asisten diariamente a tratamiento a este Consultorio.
8. La construcción de este proyecto fue de prestar atención médica pediatría a los pacientes que se quedaban en tiempos de espera en virtud que no se contaba con más recurso humano.

RECOMENDACIONES

1. Dentro de los límites de construcción, se debe colocar señalizaciones, en virtud que el área es transitada por pacientes con problemas de movilidad, y poder evitar así problemas durante el tiempo de espera para ser atendidos.
2. Mantener las instalaciones en buen estado, dando un mantenimiento preventivo a las mismas, para evitar un deterioro prematuro, y así aumentar la vida útil de las mismas.(se cuenta con dos personas : camarera y conserje)
3. Verificar el tipo de material que se utilizó en la construcción, para evitar el uso de material en mal estado o que no cumpla con las especificaciones del proyecto; cumpliendo así con todos los requerimientos.
4. Solicitar a la Subgerencia de Recursos Humanos, la contratación de un médico pediatría, una secretaria y un auxiliar de enfermería, para la prestación del nuevo servicio de Pediatría.
5. Realizar gestiones administrativas en el departamento de Informática, para la implementación de los servicios tecnológicos con los que cuenta el IGSS
6. Comprar equipo tecnológico y médico para la prestación del servicio de Pediatría.
7. Que en el POA del Consultorio de San José Pínula del 2013 se incluya en el presupuesto la asignación de recursos financieros para la atención de una nueva clínica Pediatría.

8. Capacitar e inducir al personal de nuevo ingreso para poder brindarles a los pacientes una atención de servicio personalizada y de calidad que contribuya a mejorar la imagen del Consultorio y de la Institución.

9. Llevar registro en agenda de los pacientes para la nueva clínica pediatría para el respectivo ordenamiento de derechohabientes que consultan.

BIBLIOGRAFIA

1. Alma Leonorilda Martínez Álvarez. Importancia de la incorporación del profesional en trabajo social en los Consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Trabajo de graduación Trabajo Social. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Trabajo Social. Mayo 2006. 114 Pág.
2. Avendaño, A. "Educación en Seguridad Social". Selección textos, R. P. IGSS. Guatemala, 2001.
3. Byron Estuardo Jacinto. Ampliación del módulo de consulta externa del Hospital de Rehabilitación del IGSS. Trabajo de graduación Ing. Civil. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería.2008. 141 Pág.
4. Congreso de la República de Guatemala. "Ley Orgánica del IGSS". Constitución Promulgada el 11 de marzo de 1945. Octava edición. Guatemala, 1987.
5. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. "Educación en Seguridad Social" Documento Mimeografiado. Departamento de Relaciones Públicas del IGSS. Guatemala.
6. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. "Creación de los Puestos de Primeros Auxilios". Acuerdo 1620 de Gerencia. Sección de Recopilación de Leyes, Departamento Legal. Guatemala 07 de septiembre de 1961.

7. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. “Boletín de Población Protegida por Municipio 2010”. Departamento Actuarial y Estadístico. Guatemala, junio de 2011.
8. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. “Creación de los Puestos de Primeros Auxilios”. Acuerdo 1620 de Gerencia. Sección de Recopilación de Leyes, Departamento Legal. Guatemala 07 de septiembre de 1961.
9. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. “Los Puestos de Primeros Auxilios son elevados a categoría de Consultorios”. Acuerdo 2-85 de Gerencia. Sección de Recopilación de Leyes. Departamento Legal. Guatemala 11 de marzo de 1985.
10. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. “Manual de Organización y Funciones de los Puestos de Primeros Auxilios y Consultorios”. Acuerdo 13-89 de Gerencia. Sección de Recopilación de Leyes, Departamento Legal. Guatemala, 16 de marzo de 1989.
11. Nilson. Arthur H. Diseño de Estructuras de Concreto. Duodécima edición. McGraw Hill. 1999, 722 Pág.
12. Manual guía para el diseño arquitectónico servicio de consulta. BOGOTA D.C., 2010.
13. Primer Módulo del Hospital de Niños. Snip.segeplan.gob.gt.
14. INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
Departamento de Infraestructura Institucional. www.igssgt.org
15. Instituto Nacional de Estadística INE 2010

16. DONABEDIAN, A (1966). Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quaterly, Vol 44, No. 3, part 2 pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, No. 4 pp. 691-729.
17. DONABEDIAN, A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial la Prensa Médica Mexicana.
18. http://www.igssgt.org/ley_acceso_info/pdf/inciso6/1789.pdf
19. http://www.igssgt.org/ley_acceso_info/pdfs/Ley/inciso_6/Acuerdo%20468%20igss.pdf
20. http://www.igssgt.org/ley_acceso_info/pdf/pdf2014/inciso6/acdo14_2014ger.pdf
21. Acuerdo No. 23/2008 de Gerencia “Normativo para el manejo y control de recetas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.
22. <http://escuela.med.puc.cl/paginas/publicaciones/manualped/rninfecperinat.html>
23. https://books.google.com.gt/books?id=SuegT3XhC5UC&pg=PA46&lpg=PA46&dq=aprendizaje+del+periodo+neonatal+precoz&source=bl&ots=qA308I0j0c&sig=ourO8pCIJAPsWNZOz6_ICjFiRRU&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjZ8Yn02fzKAhXEax4KHb-ZBs0Q6AEISDAH#v=onepage&q=aprendizaje%20del%20periodo%20neonatal%20precoz&f=false
24. https://books.google.com.gt/books?id=_77KCQAAQBAJ&pg=PA114&dq=enfermedades+del+periodo+perinatal+tardio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiejYTP3vzKAhUFmR4KHZazB6QQ6AEIHzAB#v=onepage&q=enfermedades%20del%20periodo%20perinatal%20tardio&f=false

25. <https://books.google.com.gt/books?id=-VdKAQAAQBAJ&pg=PA412&dq=aprendizaje+del+periodo+perinatal+tardio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMwqD34PzKAhVMqx4KHWyUA9wQ6AEIGjAA#v=onepage&q=aprendizaje%20del%20periodo%20perinatal%20tardio&f=false>
26. <https://books.google.com.gt/books?id=ObLodZiPSK8C&pg=PA478&dq=enfermedades+del+periodo+neonatal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4sOzD4vzKAhWMXR4KHePNDBgQ6AEIMTAE#v=onepage&q=enfermedades%20del%20periodo%20neonatal&f=false>
27. <https://books.google.com.gt/books?id=pgMfzcgzOb8C&pg=PA19&dq=aprendizaje+del+periodo+neonatal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiE4KmU5PzKAhUGGx4KHVCBAYwQ6AEIIZAB#v=onepage&q=aprendizaje%20del%20periodo%20neonatal&f=false>
28. <http://www.elbebe.com/bebes-4-a-7-meses/despertar-inteligencia-como-aprenden-bebes>
29. <http://www.salud180.com/maternidad-e-infancia/5-enfermedades-en-ninos>
30. <http://www.crecerfeliz.es/Ninos/Desarrollo-y-aprendizaje/Como-aprenden-a-hablar-los-ninos/Como-aprenden-a-hablar-los-ninos>
31. <http://www.guiainfantil.com/salud/enfermedades/index.htm>
32. <http://www.avpap.org/documentos/gipuzkoa2009/pubertadyalteraciones.htm>

33. <http://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20Personalidad/Curso%2012-13/Apuntes%20Tema%201%20La%20transicion%20adolescente%20y%20la%20educacion.pdf>
34. <http://www.sanar.org/enfermedades/enfermedades-de-la-adolescencia>
35. https://es.wikiversity.org/wiki/Aprendizaje_adolescente

ANEXOS

Antes



DESPUÉS



