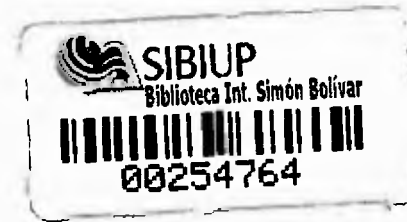


*UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POST GRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA*



***ANÁLISIS SOBRE LA PERCEPCIÓN QUE TIENE LA COMUNIDAD
DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA POLICLÍNICA DE CAJA DE
SEGURO SOCIAL, LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS- DISTRITO DE
SAN MIGUELITO***

PRESENTADO POR:

CARMEN AROSEMENA

PANAMÁ, 2003

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de graduación a mi madre que con sus sabios consejos me enseñó a conseguir metas y a confiar plenamente en Dios.

CARMEN AROSEMENA

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios; con su ayuda todo es posible y sus mensajeros celestiales, los Arcángeles y Ángeles por su guía y dirección.

A mi familia por el apoyo brindado, especialmente a mis hijos por los momentos de ausencia en el hogar, para lograr otro objetivo en mi crecimiento académico y profesional.

Al profesor Jerónimo Ramírez, por su tenacidad para culminar con nuestro programa de Maestría.

A la Profesora Xiomara Rodríguez, por su asesoría y apoyo.

A los funcionarios de la Policlínica Lic. Manuel María, por el apoyo brindado.

CARMEN AROSEMENA

ÍNDICE GENERAL

	<i>Pág.</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>v</i>
<i>ÍNDICE DE GRÁFICAS</i>	<i>xii</i>
<i>ÍNDICE DE ANEXOS</i>	<i>xv</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>xviii</i>
<i>CAPÍTULO 1. DISEÑO DEL PROYECTO</i>	<i>1</i>
<i>1.1. Problema de Investigación</i>	<i>2</i>
<i>1.2. Justificación</i>	<i>2</i>
<i>1.3. Propósito de la Investigación</i>	<i>4</i>
<i>1.4. Objetivos de la Investigación</i>	<i>4</i>
<i>1.4.1. Objetivo general</i>	<i>4</i>
<i>1.4.2. Objetivos específicos</i>	<i>5</i>
<i>1.5. Limitaciones y Delimitaciones</i>	<i>7</i>
<i>1.5.1. Limitaciones</i>	<i>7</i>
<i>1.5.2. Delimitaciones</i>	<i>7</i>
<i>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</i>	<i>8</i>
<i>2.1. Naturaleza y Concepto de Servicio</i>	<i>9</i>
<i>2.1.1. Generalidades sobre el servicio</i>	<i>9</i>
<i>2.1.2. La calidad en el servicio</i>	<i>11</i>

2.2. <i>¿Qué es el Servicio Público?</i>	12
2.2.1. <i>Naturaleza y concepto</i>	12
2.2.2. <i>Características</i>	17
2.2.3. <i>Clasificación de los servicios públicos</i>	18
2.3. <i>Normas Legales que Regulan los Servicios Públicos en Panamá</i>	22
2.4. <i>Métodos que utiliza el Estado para Prestar los servicios Públicos</i>	27
2.4.1. <i>Administración directa</i>	27
2.4.2. <i>A través de entidades autónomas</i>	28
2.4.3. <i>Concesión administrativa</i>	28
2.4.4. <i>Administración delegada</i>	29
2.4.5. <i>Establecimientos de utilidad común</i>	30
2.4.6. <i>Empresas mixtas</i>	30
2.4.7. <i>Libre iniciativa</i>	31
2.5. <i>La Caja de Seguro Social</i>	31
2.6. <i>Estructura y Organización Interna de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés</i>	35
2.6.1. <i>Estructura</i>	35
2.6.2. <i>Organización</i>	38
2.6.3. <i>Departamentos y funciones</i>	41

2.7.	<i>Servicios y Programas que ofrece la Policlínica</i>	
	<i>Lic. Manuel María Valdés</i>	58
2.7.1	<i>Servicios de atención médica</i>	58
	2.7.1.1. <i>Servicios clínicos</i>	58
	2.7.1.2. <i>Servicios auxiliares de diagnóstico</i>	59
	2.7.1.3. <i>Servicios paramédicos</i>	61
	2.7.1.4. <i>Servicios de farmacia</i>	64
2.7.2.	<i>Programas de Salud</i>	65
	2.7.2.1. <i>Programa materno infantil</i>	66
	2.7.2.2. <i>Programa de salud de adultos</i>	68
	2.7.2.3. <i>Programa de salud ocupacional</i>	70
	2.7.2.4. <i>Programa de salud mental</i>	71
	2.7.2.5. <i>Programa de salud dental</i>	72
	2.7.2.6. <i>Programa de la tercera edad</i>	73
	2.7.2.7. <i>Programa de salud escolar</i>	75
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		76
3.1.	<i>Tipo de Investigación</i>	77
3.2.	<i>Sujeto y Muestra</i>	78
3.3.	<i>Métodos y Técnicas</i>	79
3.4.	<i>Procedimiento</i>	80

<i>CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</i>	83
4.1. <i>Situación Actual</i>	84
4.2. <i>Resultados de la Encuesta</i>	87
4.3. <i>Análisis de los Resultados de las Encuestas</i>	88
<i>Conclusiones</i>	122
<i>Recomendaciones</i>	127
<i>Bibliografía</i>	131
<i>Anexos</i>	135

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA N°	CONTENIDO	PÁG
1	<i>Sexo de los encuestados – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Año 2002.</i>	89
2	<i>Edad de los encuestados – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Año 2002.</i>	91
3	<i>Lugar de residencia de los entrevistados - Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Año 2002.</i>	93
4	<i>Ingreso Familiar de los encuestados – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Año 2002.</i>	95
5	<i>Condición del asegurado – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Año 2002.</i>	97
6	<i>Diligencia que realiza el encuestado – Policlínica Lic. Manuel M. Valdés – Dist. de San Miguelito – Año 2002.</i>	99
7	<i>Opinión sobre los resultados del servicio que recibe de la Poli. Lic. Manuel María Valdés – Año 2002.</i>	101
8	<i>Opinión sobre los procedimientos que debe cumplir para obtener el servicio – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Año 2002.</i>	103
9	<i>Regularidad con que demanda los servicios de la Policlínica Lic. Manuel M. Valdés – Año 2002.</i>	105
10	<i>Conoce el encuestado todos los servicios que presta la Poli. Lic. Manuel M. – Año 2002.</i>	107

11	<i>Opinión de los encuestados sobre lo que debe mejorarse en la C.S.S. para beneficio del asegurado Pol. Lic. Manuel M. Valdés Año 2002.</i>	109
12	<i>Opinión del encuestado con relación a si ha participado en los programas de salud Policlínica Lic. Manuel María Valdés Año 2002.</i>	111
13	<i>El encuestado ha recibido información escrita sobre los servicios que presta la Policlínica Lic. Manuel María Valdés Año 2002.</i>	113
14	<i>Opinión del encuestado sobre si existe o no disponibilidad Disponibilidad inmediata de los servicios que busca - Policlínica Lic. Manuel María Valdés - Año 2002.</i>	115
15	<i>Opinión de los encuestados sobre la edad de jubilación - Policlínica Lic. Manuel M. Valdés Año 2002.</i>	117
16	<i>Opinión sobre el aporte de los trabajadores a la C.S.S. - Policlínica Lic. Manuel María Valdés Año 2002.</i>	119
17	<i>Opinión de los encuestados sobre si la C.S.S. debe privatizarse o no Policlínica Lic. Manuel María Valdés - Año 2002.</i>	121

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO Nº	CONTENIDO	PÁG
1	<i>Formato de la encuesta</i>	136
2	<i>Sexo de los encuestados – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito – Año 2002.</i>	139
3	<i>Edad de los encuestados – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito – Año 2002.</i>	140
4	<i>lugar de residencia – personas que buscan servicio En la Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito – Año 2002.</i>	141
5	<i>Ingreso Familiar de los encuestados – Policlínica Lic. Manuel M. Valdés – Dist. de San Miguelito – Año 2002.</i>	142
6	<i>Condición Laboral del asegurado – Pol. Lic. Manuel M. Valdés – Distrito de San Miguelito – Año 2002.</i>	143
7	<i>Diligencia que realiza el encuestado – Policlínica Lic. Manuel M. Valdés – Dist. de San Miguelito – Año 2002.</i>	144
8	<i>Opinión sobre los resultados del servicio que recibe de la Poli. Lic. Manuel María Valdés – Dist. de San Miguelito Año 2002.</i>	145
9	<i>Opinión sobre los procedimientos que debe cumplir para obtener el servicio – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito – Año 2002.</i>	146
10	<i>Regularidad con que demanda los servicios de la Pol. Lic. Manuel M. Valdés – Dist. de San Miguelito</i>	147
11	<i>Conoce el encuestado todos los servicios que presta la Poli. Lic. Manuel M. – Dist. de San Miguelito – Año 2002.</i>	148

- 12 *Opinión de los encuestados sobre lo que debe mejorarse en la C:S.S. para beneficio del asegurado _ Pol. Lic. Manuel M. Valdés – Dist. de San Miguelito – Año 2002. 149*
- 13 *Opinión de los encuestados con relación a si ha participado en los programas de salud – Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito - Año 2002. 150*
- 14 *El encuestado ha recibido información escrita sobre los servicios que presta la Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito – Año 2002. 151*
- 15 *Existe disponibilidad inmediata de los servicios que busca El asegurado en la Policlínica Lic. Manuel María - Dist. San Miguelito 152*
- 16 *Opinión de los encuestados sobre la edad de jubilación - Policlínica Lic. Manuel M. Valdés – Dist.de San Miguelito – Año 2002. 153*
- 17 *Opinión sobre el aporte de los trabajadores a la C.S.S._ Policlínica Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito – Año 2002. 154*
- 18 *Opinión de los encuestados sobre si la C.S.S. debe privatizarse o no – Policlínica Lic. Manuel María Valdés - Distrito de San Miguelito- 155*

INTRODUCCIÓN

Por mandato constitucional, todas las personas tienen derecho a la seguridad de contar con los medios económicos suficientes en casos de incapacidad para trabajar u obtener trabajo retribuido. Para hacer valer este mandato, surge la Caja de Seguro Social, como una entidad de derecho público con plena autonomía en lo administrativo, financiero y funcional.

*La Caja de Seguro Social, por Ley debe prestar una serie de servicios a los asegurados y beneficiarios, en compensación a las aportaciones que hacen a la Caja los primeros. No obstante, los servicios prestados a diario son cuestionados por los usuarios, situación que nos motivó a realizar el presente trabajo de investigación titulado: **Análisis sobre la Percepción que tiene la Comunidad, de los Servicios que presta la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito.***

*El primer capítulo se denomina **Diseño del Proyecto** y abarca: el Problema de Investigación, Justificación, Propósito de la Investigación, Objetivos de la Investigación, y las Limitaciones y Delimitaciones.*

*El segundo capítulo, **Marco Teórico y Conceptual**, se refiere a: Naturaleza y Concepto de Servicio, ¿Qué es el servicio Público?, Normas Legales que rigen el Servicio Público en Panamá, Modos que utiliza el Estado para Prestar los Servicios Públicos, la Caja de Seguro Social, La Estructura y organización Interna de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés y a los Servicios y Programas que ofrece la Policlínica Lic. Manuel María Valdés.*

*El tercer capítulo titulado **Metodología de la Investigación**, trata sobre el Tipo de Investigación, Sujeto y Muestra, métodos y Técnicas y lo referente a los Procedimientos utilizados para el desarrollo de la investigación.*

*El cuarto capítulo denominado **Presentación y Análisis de los Resultados**, se refiere a la Situación Actual, los Resultados de la Encuesta y al Análisis de los Resultados de las encuestas.*

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

F. Definición de Términos

Actividades públicas: *Persiguen la realización de un fin o interés público en forma directa.*

Administración: *Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de ella para alcanzar las metas establecidas.*

Cuenta Individual: *Es el historial que se lleva en la Caja de Seguro Social para cada asegurado y en el que indica, además de las generales de la persona, los salarios cotizados mensualmente con cada patrono.*

Cuota: es la parte o proporción del sueldo o sueldos de los dependientes ingresos o utilidades de los asegurados voluntarios, que debe pagarse a la Caja de Seguro Social para obtener beneficios.

Estructura: Arreglo e interrelación de los componentes de una organización.

Patrono o Empleador: Toda persona natural o jurídica, de derecho público o privado que use los servicios de un trabajador en virtud de un contrato de trabajo expreso o tácito mediante el pago de un sueldo.

Programa: Plan de un solo uso que comprende un conjunto relativamente grande de actividades organizacionales y que especifica los pasos principales, su orden y tiempo, así como la unidad responsable de cada paso, en función de la producción de un determinado bien o servicio.

Servicios: Actividades identificables e intangibles que satisfacen necesidades y que no están vinculadas a la venta de un producto u otro servicio.

Servicio Público: *Actividad de prestación que de manera regular y regular resuelve una necesidad social regida por un régimen de Derecho Público.*

Sueldo: *Remuneración total, gratificación, bonificación, comisión, participación en beneficios, vacaciones o valor en dinero y en especie, que reciba el trabajador del patrono o empleador o de cualquier persona natural o jurídica como retribución de sus servicios.*

Sueldo Base Mensual: *El promedio que resulte para cada asegurado al dividir el total de los sueldos sobre los que haya cotizado como empleado obligatorio y los ingresos o utilidades sobre los cuales haya cotizado como voluntario, por el número de meses cotizados, referidos a una misma unidad de tiempo.*

Trabajador: *Toda persona natural que preste servicios remunerados en dinero o en especie a un patrono o empleador.*

CAPÍTULO I
DISEÑO DEL PROYECTO

1.1. Problema de Investigación

¿Qué factores influyen en la percepción que tiene una muestra de 50 usuarios de la Policlínica Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés, sobre la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta a la demanda de los asegurados?. En marzo de 2002.

1.2. Justificación

Desde su creación, la Caja de Seguro Social ha enfrentado múltiples problemas, debido a procesos administrativos deficientes y a la injerencia directa del ejecutivo en los asuntos internos de la institución. Tales situaciones afectan su funcionamiento, lo que se refleja en la baja calidad de los servicios y en la poca capacidad de respuesta a la demanda de los asegurados, cuya mayoría tienen una percepción negativa de la entidad.

Cabe destacar, que el cliente es la persona más importante para cualquier empresa a cual acude en busca de un servicio a fin de satisfacer sus necesidades. En el caso que nos ocupa, se trata del asegurado quien se constituye el usuario principal de los servicios que

brinda la Caja de Seguro Social. Por tal motivo, se justifica realizar la presente investigación, por lo cual éstos al constituirse en su principal sostén, se convierten a la vez en el elemento más importante dentro de la relación y por ende es preciso conocer si se sienten satisfechos.

La proyección general que existe en la comunidad, es que la baja calidad en los servicios que presta la Caja de Seguro Social, es un problema institucional, de trascendencia nacional; por tal razón, de esta realidad no escapa la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, a pesar de los esfuerzos que realizan los miembros de la entidad por llevar adelante una prestación eficiente y efectiva de los servicios a la población que atiende.

Tales planteamientos hacen importante esta investigación, porque recoge información valiosa sobre la percepción que tiene un grupo de usuarios de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, con relación a los servicios que presta, lo cual es fundamental para presentar recomendaciones que contribuyan a mejorar los servicios de esa entidad para satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de la imagen de la entidad.

1.3. Propósito de la Investigación

La Caja de Seguro Social tiene la obligación de brindar un servicio efectivo y eficiente a todos sus usuarios; por tal razón, con este estudio nos proponemos conocer el grado de satisfacción que tienen los asegurados del servicio recibido en la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, así como sus aspiraciones.

Con esta investigación también nos proponemos cumplir con el plan de estudios, producir información actualizada sobre el tema que sirva de referencia para estudiantes, profesores y demás interesados y presentar alternativas para la solución del problema.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

- *Conocer las inquietudes y aspiraciones que tienen los usuarios de la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María*

Valdés, con respecto a los servicios que presta la entidad, para hacer recomendaciones que ayuden a mejorar el sistema.

1.4.2. . Objetivos específicos

- *Conocer la estructura de los servicios que brinda la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés.*
- *Identificar los factores que influyen en la calidad de los servicios que presta la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés.*
- *Conocer el nivel de aceptación que tienen los usuarios sobre los servicios que presta la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés.*
- *Presentar recomendaciones viables que ayuden a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés.*

A continuación se presenta el cuadro de variables e indicadores que sirven de marco de referencia al estudio:

CUADRO I
CUADRO DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	INDICADORES	FUENTE
1. Factores que influyen en la percepción:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapidez ▪ Citas oportunas ▪ Nivel de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos en archivos ▪ Entrevistas con funcionarios y directivos de la policlínica ▪ Encuesta a usuarios
2. Calidad de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de atención del doctor ▪ Tiempo que se demora una cita médica ▪ Relación doctor – paciente ▪ Capacidad de respuesta de los médicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ encuesta ▪ observación
3. Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialidades que se brindan ▪ Medicamentos ▪ Programas que desarrollan ▪ Cantidad de personas en los programas ▪ Actividades desarrolladas dentro de los programas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Entrevista

1.5. Limitaciones y Delimitaciones

1.5.1. Limitaciones

Las mayores limitaciones encontradas en el curso de la investigación están relacionadas con la falta de información actualizada y disponible sobre el tema, los recursos económicos que involucra una investigación de esta naturaleza y la poca cooperación de los usuarios de la Caja de Seguro Social, a fin de completar las encuestas.

1.5.2. Delimitaciones

Esta investigación se desarrolla en la Caja de seguro Social. Dentro de la misma se evalúa la estructura de los servicios que presta la misma y se aplica una encuesta en la Policlínica del Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés, Distrito de San Miguelito.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Naturaleza y Concepto de Servicio

2.1.1. Generalidades sobre el servicio

El servicio nace a raíz de la necesidad no satisfecha de una persona; así surge también el concepto de cliente, es decir, de los usuarios del servicio. Sin embargo, el usuario o cliente es el elemento más importante dentro de este contexto, ya que si no hay clientes no tiene razón de ser el servicio.

Richard Beckhard, al referirse al cliente o usuario del servicio indica:

“Es la persona que está bajo la protección o la tutela de otro. Respecto a una profesión, la que utiliza sus servicios. Un cliente es toda persona, institución, o razón social que tiene una relación contractual para el suministro del servicio. Se trata de una pluralidad de varias personalidades”¹

Es evidente, que dentro de esta categoría, pero con el calificativo de usuarios, o beneficiarios, califican todos los asegurados de la Caja de seguro Social, con lo cual éstos mantienen una relación contractual para la prestación de una gama de servicios.

¹ BRECKHARD, Richard. *Lo que las Empresas deben Hacer para Lograr una Transformación Total*. Editorial Norma: 1993, pág.29.

Con relación al servicio en sí, el destacado autor, William Stanton, manifiesta:

“Son las actividades identificadas por separado y esencialmente intangibles que satisfacen las necesidades y que no están necesariamente vinculadas con la venta de un producto tangible. El cliente evalúa con frecuencia lo que se le ofrece, y al momento de la verdad, puede llegar a sentir cierta disposición positiva o negativa por el servicio recibido”²

Por tal razón, el servicio reviste singular importancia, sobre todo si se desea más que vender un producto fortalecer la imagen, y tomando en cuenta que la variedad y amplitud, pero sobre todo la calidad de los servicios, cada día se convierte en un factor determinante para los ejecutivos de éxitos con visión de futuro.

Según Vincent, Labroucheir:

“Lo que se busca es desarrollar un alto nivel de calidad en el servicio, en donde el consumidor perciba una atención personalizada y con la atención que ameritan sus requerimientos”³

² STANTON, William. *Fundamentos de Mercadotecnia*. McGraw – Hill Interamericana., México: 1991, pág. 546.

³ LABROUCHEIR, Vincent. *Tratado de Calidad Total*. McGraw Hill Interamericana, Colombia: 1993, pág.72.

2.1.2. La calidad en el servicio

El escritor Barry Thomas al referirse al el término calidad manifiesta:

“Calidad es la satisfacción de las necesidades de los clientes y sus expectativas razonablemente. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más. Por ello, se debe aspirar a la excelencia, al cero defecto. En materia de servicios la calidad es total o no existe ”⁴

y es que la calidad se relaciona con la percepción del cliente o usuario del servicio. Éstos comparan el desempeño real del producto o la experiencia del servicio total con su propio conjunto de expectativas razonables y se forman un juicio que rara vez es neutro. De ello depende que servicio reciba la aprobación o rechazo.

Evidentemente, que la calidad del servicio juega un papel importante, independientemente del tipo de actividad, debido a que es el usuario del servicio quien va a juzgar si se está prestando un servicio de altura o

⁴ BERRY, Thomas. *Cómo Gerenciar la Transformación Hacia la Calidad Total*. McGraw Hill Interamericana; Colombia. 1994, pág. 2.

mediocre. Por tal razón, de la forma en que se trate al cliente, de esa misma manera él influirá sobre los demás.

2.2. ¿Qué es el servicio público?

2.2.1. Naturaleza y concepto

La mayoría de los tratadistas modernos coinciden, en que los fines del Estado convergen hacia una permanente prestación de servicios públicos, ya que los mismos satisfacen las necesidades generales y ponen en vigencia normas jurídicas, a las cuales quedan sujetas tanto los funcionarios públicos, como los particulares, con el propósito de garantizar la satisfacción eficaz de tales necesidades.

*La expresión y concepto de servicio público, universalmente se admite que aparece en Francia en 1873 a raíz del **Fallo Blanco**, emitido por un tribunal francés con motivo de un proceso instaurado para exigir responsabilidad al Estado, por lesiones ocasionadas a la menor Inés*

Blanco, atropellada por un camión de la manufactura de tabacos del gobierno.

Cabe destacar, que los familiares de la menor pedían una indemnización por parte del Gobierno, pero inicialmente no se sabía a que jurisdicción someter el proceso. Finalmente la competencia le fue atribuida al Consejo de Estado (Juez Administrativo), en vista de que se trataba de decidir la responsabilidad que correspondía al Estado por un acto causado en la prestación de un servicio público.

Gabriel Alexander Moreno, sobre el particular indica:

“Así surge el concepto de servicio público, como elemento básico para delimitar la competencia de la jurisdicción civil, de lo contencioso – administrativo, para luego asumir un papel más importante a través del tiempo”⁵

*En otras palabras, de esta forma el término **servicio público** se constituye en el elemento de distinción para determinar la competencia del Estado.*

⁵ MORENO, Gabriel A. *Derecho Administrativo*. Imprenta Universitaria. Panamá: 1998, pág.92.

Una de las definiciones más aceptadas del concepto servicios públicos, es la emitida por Duguit, quien sobre el particular manifiesta:

“Servicio público es toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulada, asegurada y controlada por los gobernantes, porque el cumplimiento de esta actividad es indispensable a la realización y al desarrollo de la interdependencia social, y porque ella es de tal naturaleza que no puede ser realizada, sino, con la intervención de la fuerza que gobierna”⁶

En términos generales se puede decir, que la provisión de los servicios públicos surge como una tarea del Estado, en tanto éste se concibe como una institución establecida para el interés de la sociedad en su conjunto, al igual que facilita la reproducción del capital y de la fuerza de trabajo, creando así un conjunto de servicios públicos destinados a satisfacer necesidades colectivas, como salud, educación y otros.

Por lo anterior, evidentemente el Estado requiere disponer de un aparato administrativo que formule normas y reglamentaciones y observe su funcionamiento, a través de las diferentes acciones que se concretan en las instituciones públicas que conforman el engranaje gubernamental.

⁶ *Ibidem.*

No obstante, el servicio público no sólo es prestado por el Estado, sino que incluye la actividad privada. Esto es así, ya que la realidad se ha encargado de demostrar, que el satisfacer las necesidades colectivas no sólo es atribución privativa del aparato estatal, sino que en gran medida éstas también son satisfechas por la acción desarrollada por los particulares.

En panamá por ejemplo, la empresa privada presta los servicios de públicos de transporte colectivo, escuela, clínicas y otros. En otras oportunidades, colabora con el Estado en la prestación del servicio público, a través de la llamada economía mixta. En este tipo de empresas, el Estado asume facultades de fiscalización y control de la prestación del servicio, como sucede en el caso de las empresas de energía eléctrica y telecomunicaciones.

De lo antes expuesto se deduce, que servicio público es una actividad objetiva, porque sólo toma en cuenta la actividad en sí y no quien la presta. Sin embargo, para que exista un servicio público deben darse algunos elementos; entre éstos:

- *Que exista una actividad de prestación regular y continua que tienda a satisfacer una actividad colectiva.*

- *Que tal actividad esté debidamente organizada para ser eficiente y que sea segura para la sociedad, porque están en juego los servicios públicos.*

- *La actividad de prestación debe tener una finalidad pública y requiere que tenga la finalidad de resolver una necesidad del grupo social, independientemente de que los miembros de la sociedad las van a utilizar.*

- *Que el servicio público, independientemente de que sea prestado por el Estado, personas jurídicas o particulares, esté regido por un régimen de Derecho Público, con lo cual se garantiza que el mismo se lleve a cabo correctamente como mecanismo de protección a los usuarios.*

2.2.2. Características

Los servicios públicos se caracterizan por ser generales, uniformes y continuos o regulares.

Generalidad: *Según este atributo, el servicio público se debe prestar a todos los miembros de la sociedad que lo requieran sin discriminación de ninguna especie, siempre que la persona que lo requiera cumpla con los requisitos que la ley establezca. Se brinda en función de la sociedad y no de una sola persona, por esos es general y no particular.*

Uniformidad: *Este atributo se sustenta en el hecho de que el servicio público se brinda en igualdad de condiciones, a todo el que lo requiera. Es decir, a los usuarios se le debe cobrar de acuerdo a una tarifa y los precios se fijan por unanimidad de medida y por eso se llama servicio público divisible.*

Por ejemplo, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), cobra por el volumen de agua consumida y quien consume más,

paga más. La tasa de aseo, los correos, el transporte, todos cobran igual por cierto uso del servicio según lo regula la ley.

Continuidad: *Este atributo surge de las exigencias de las necesidades sociales que los servicios públicos resuelven. No se pueden brindar prestaciones esporádicas que interrumpen el servicio, por ejemplo, los servicios médicos.*

Hay otros servicios que se prestan durante horas de oficinas solamente, como el caso de las Notarías, Registro Público, Registro civil, Etc. Otros se brindan por temporada regular, como es el caso de los servicios de educación.

2.2.3. Clasificación de los servicios públicos

En la actualidad los servicios públicos se clasifican de acuerdo a la naturaleza y objetivo de los mismos, tal como se resume a continuación:

2. 2. 3. 1. Servicios Públicos de Carácter Nacional o Estatal y Servicios Públicos de Carácter Local:

- **Servicio Público Estatal o Nacional:** Son los que prestan entidades que tienen competencia en todo el territorio nacional y resuelven necesidades de todo el grupo social.
- **Servicio Público de Carácter Local:** Lo prestan las entidades locales y resuelven necesidades de ese carácter.
Ejemplo: los servicios del transporte.

2. 2. 3 .2. Servicio Público Primario y Secundario: Atiende al tipo de necesidad que el servicio público resuelve.

- **Servicio Público Primario:** Atienden las necesidades básicas que afectan un elemento muy importante de la sociedad. *Ejemplo: el servicio de policía y el servicio de salud.*

- **Servicio Público Secundario:** *Resuelve necesidades secundarias de la sociedad. Ejemplo: servicio público de correo.*

2.2.3.3. Servicios Públicos Generales y Especiales: *Atienden a si se presta a toda la sociedad o sólo a un sector que lo utiliza.*

- **Servicios Públicos Generales:** *Se presta a todos los miembros d la sociedad. Ejemplo: la energía eléctrica.*
- **Servicios Públicos Especiales:** *Sólo se le presta a un sector de la población que es la que necesita de un servicio. Ejemplo: los hospitales sólo son para los que están enfermos.*

2.2.3.4. Servicios Públicos Monopolizados y no Monopolizados: *Atendiendo a si se presta con exclusividad de una sola persona o si lo prestan varias.*

- ***Servicios Públicos Monopolizados:*** *Lo presta una persona, ya sea una entidad estatal o privada. Ejemplo: Policía, Migración, Registros Público y otros.*
- ***Servicio Público no Monopolizado:*** *Lo prestan dos (2) o más personas. Ejemplo: el servicio de transporte, educación, atención médica y otros.*

2.2.3.5. Servicio Público Obligatorio y Voluntario:

Atendiendo a si el Estado está obligado a prestar el servicio o no.

- ***Servicio Público Obligatorio:*** *Aquellos que el Estado está obligado a prestar. Ejemplo: el servicio público de salud.*
- ***Servicio Público Voluntario:*** *Aquel que el Estado no está a prestar, y si lo hace, es de carácter voluntario. Ejemplo: el servicio de taxi, pero si quiere puede constituir una empresa para prestar el servicio.*

No obstante, es importante destacar que en Panamá no existe ninguna ley o régimen general sobre los servicios públicos, ya que sólo existen leyes especiales que regulan la prestación de cada uno de los mismos, en atención a los preceptos constitucionales.

2.3. Normas Legales que Regulan los Servicios Públicos en Panamá

Como ya indicamos, en Panamá cada sector del servicio público se rige por una ley especial. Pero todas estas leyes tienen su base en la Constitución Nacional, que contiene normas de carácter general y especial, de cada servicio público.

Según el artículo 153, numeral 13 de nuestra Carta Magna, le corresponde a la Asamblea Legislativa la función de organizar los servicios públicos establecidos en la Constitución. Según la norma constitucional, todo servicio público en principio debe ser organizado por una ley formal expedida por ese órgano del Estado.

Asimismo establece en el artículo 179, numeral 8, que es una atribución del Presidente con el Ministro del Ramo respectivo, celebrar

contratos administrativos para la prestación de servicios y ejecución de obras públicas. Igualmente, en el numeral 10, se le asignan atribuciones al Ejecutivo de dirigir los servicios públicos, reglamentarlos y fiscalizarlos.

Según el artículo 255, numerales 2 y 3, son de uso público las tierras y aguas destinadas a servicios públicos y a toda clase de comunicaciones, así como aquellas que el Estado destine a servicio público de irrigación, de producción eléctrica, desagües y de acueductos.

Si bien el sector privado también puede prestar un servicio público, el artículo 279 de la Constitución faculta al Estado a intervenir toda clase de empresas, dentro la reglamentación que establece la ley, para hacer efectiva la justicia social. Específicamente para los siguientes fines:

- “1. Regular por medio de organismos especiales las tarifas, los servicios y los precios de los artículos de cualquier naturaleza, y especialmente de primera necesidad.*
- 2. Exigir la debida eficacia de los servicios y la adecuada calidad de los artículos de primera necesidad.*
- 3. Coordinar los servicios y la producción de los artículos”⁷*

⁷ Librería y Editorial Interamericana, S.A. *Constitución Política de la República de Panamá de 1972.* Panamá: 1995, pág. 58.

En el caso que nos ocupa, que está relacionado con los servicios de salud y asistencia social, el artículo 105 de la Constitución nacional señala que el Estado tiene la función esencial de velar por la salud de la población de la República, cumpliendo todas las fases de prevención hasta la rehabilitación.

Las medidas que el Estado debe adoptar en materia de salud, son señaladas en el artículo 106 de nuestra Carta Magna, entre estas:

- *Desarrollar una política nacional de alimentación y nutrición que asegure un óptimo estado nutricional para toda la población.*
- *Capacitar a los individuos y grupos sociales, mediante acciones educativas que promuevan una conducta más adecuada para conservar la salud.*
- *Proteger la salud de la madre, del niño y del adolescente, garantizando una atención integral durante el proceso de gestación, lactancia y crecimiento.*

- *Combatir las enfermedades transmisibles mediante el saneamiento ambiental e inmunización a través de vacunas individuales o masivas.*

- *Crear de acuerdo a las necesidades de cada región, establecimientos en la que se preste servicio de salud integral y suministren medicamentos a toda la población.*

- *Regular y vigilar el cumplimiento de las condiciones de salud y la seguridad que deben reunir los centros de trabajo.*

El artículo 109 se refiere a los servicios de seguridad social y a los servicios de asistencia y previsión social. Los servicios de seguridad social cubren los casos de enfermedad, maternidad, invalidez, subsidio de familia, vejez, viudez, orfandad, accidente de trabajo y otros y se le brindan a la población económicamente activa, a sus dependientes y a la persona que ya trabajó pero ahora no puede. En atención a este mandato constitucional, tiene su origen la Caja de Seguro Social.

Los servicios de asistencia y previsión social, son para la población económicamente pasiva, es decir, el que pudiendo trabajar no tiene trabajo. Asimismo hay gente que no forma parte del Sistema de Seguridad Social, porque no trabaja o no cotiza, o no es dependiente de alguien que cotiza. Una de las instituciones que brinda servicios para estas personas es el Instituto Panameño de Habilitación Especial(IPHE). Allí se atienden a personas como los oligofrénicos que son aquellas que tienen un cociente de inteligencia muy bajo.

De lo antes expuesto se deduce claramente, que los servicios de seguridad, asistencia y prevención social, son algunas de las responsabilidades ineludibles del Estado. Por tal razón, el servicio se presta mediante la aplicación de un conjunto de normas jurídicas por parte de funcionarios públicos, constituyéndose así todo un procedimiento especial, que tiene por objeto hacer efectiva la supremacía del bienestar colectivo.

Dentro de este contexto, surge el concepto de administración pública como organización social, creada para cumplir las funciones del Estado, en

lo que concierne a la ejecución de políticas y planes gubernamentales acordes con las características sociales, económicas, políticas y culturales del país.

2.4. Modos que Utiliza el Estado para Prestar los Servicios Públicos.

Ante la posibilidad de contar el Estado con diversos tipos de entidades públicas (Instituciones Autónomas, Semi- Autónomas, Municipios y otros), para prestar los servicios, se han ideado varias formas que canalizan esas actividades. Entre estas: administración directa, a través de entidades autónomas, concesión administrativa, administración delegada, establecimientos de utilidad común, empresas mixtas, libre iniciativa.

2.4.1. Administración directa

Es la forma en que el Estado directamente presta el servicio público, no existe ningún intermediario y se presta a través de los Ministerios, o sea la Administración Central. Organiza el servicio público, lo presta y asume el riesgo de esa actividad. Construye infraestructura, proporciona

materiales y equipo y le paga al personal que labora en esa institución. Por ejemplo, el Hospital Santo Tomás que es una dependencia del Ministerio de Salud.

2.4.2. A través de entidades autónomas

Cuando la administración central no se da abasto para prestar los servicios públicos entonces públicos, entonces se crea estas entidades para que se encarguen de organizar y administrar tales servicios. Entre estas entidades está la Caja de Seguro Social, la Universidad de Panamá, la Autoridad de la Región Interoceánica y otras más.

2.4.3. Concesión administrativa

Cuando la administración central y las entidades autónomas o semi autónomas no pueden prestar determinados servicios públicos cuya titularidad les corresponde, entonces se concede a los particulares el derecho de prestarlo durante un periodo determinado y cumpliendo los requisitos legales correspondientes, todo lo cual queda plasmado en un

contrato. En Panamá las concesiones más importantes tienen que ver con la construcción de carreteras. El papel del Estado se circunscribe a fiscalizar el servicio.

2.4.4. Administración delegada

En algunas ocasiones el Estado organiza determinados servicios públicos, pero no los administra, sino que encarga a una persona o empresa particular de dicha actividad. El particular no invierte dinero y no asume los gastos que origina el servicio, lo cual corre por cuenta del Estado; su labor se circunscribe únicamente a administrar el servicio a favor de los usuarios.

Cabe destacar, que este sistema es poco frecuente y se encuentra en un punto intermedio entre la administración directa y la concesión administrativa.

2.4.5. Establecimientos de utilidad común

Este caso se da cuando algunos servicios son prestados por asociaciones o fundaciones que no persiguen fines de lucro, sino, que han sido organizadas con objetivos altruistas de beneficencia pública. Los recursos económicos en estos casos los aportan las propias fundaciones de beneficencia, con las cuales coopera el Estado mediante subsidios anuales. Por ejemplo el Club de Leones, las Aldeas S.O.S. y otras instituciones con características similares.

2.4.6. Empresas mixtas

A través de estas empresas también pueden brindarse servicios públicos. Las empresas mixtas se forman con parte de aportes de Estado y parte de los particulares. Este modelo cobró relevancia en Panamá a raíz de la privatización de algunas empresas públicas como el Instituto de Recursos Hidráulicos y Electrificación (IRHE) y el Instituto Nacional de Telecomunicaciones (INTEL) en donde el Estado en las nuevas empresa

pasó a ser accionista, pero a la vez conserva el papel de fiscalizador de la adecuada prestación de los servicios.

2.4.7. Libre iniciativa

Es cuando se deja a la libre decisión o iniciativa de los particulares el brindar un servicio público, aunque dicha actividad sea regulada y fiscalizada por el Estado, como quiera que los mismos buscan satisfacer necesidades colectivas. Nos referimos a los servicios de farmacia, cines, transporte público y similares.

2.5. La Caja de Seguro Social

Por mandato Constitucional, es función general del Estado velar por la salud de la población y en este contexto, el individuo como parte de la comunidad, tiene derecho a la promoción, protección, conservación, restitución y rehabilitación de la salud y la obligación de conservarla mediante el completo bienestar físico mental y moral.

La Constitución Nacional establece en el artículo 109 lo siguiente:

“Todo individuo tiene derecho a la seguridad de sus medios económicos de subsistencia, en caso de incapacidad para trabajar u obtener trabajo retribuido y que los servicios de seguridad social deben ser prestados o administrados por entidades autónomas, y que deben cubrir los casos enfermedad, maternidad, invalidez, subsidio de familia, vejez, viudez, orfandad, paro forzoso, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y las demás contingencias que puedan ser objeto de previsión y seguridad social”⁸

Con base en lo anterior, se crea la Caja de Seguro Social mediante Ley 23 de 1941, subrogada por la Ley 134 de 1943; modificada por el Decreto Ley 14 de 1954, la Ley 66 de 1959, la Ley 74 de 1960 y la Ley 30 de 26 de diciembre de 1991 por la cual se modifica el Decreto Ley N°14 de 27 de agosto de 1954, Orgánico de la Caja de Seguro Social.

La Caja de seguro Social, Dr. Arnulfo Arias Madrid, es un ente de Derecho Público, autónoma en lo administrativo, en lo funcional, en lo económico y en lo financiero, con personería jurídica y patrimonio propio. La misma tiene a su cargo la administración y dirección del Régimen de Seguridad Social, de acuerdo a lo que dispone la Constitución, las leyes y demás reglamentos pertinentes.

⁸ Editorial Interamericana, S.A. **Constitución Política de la República de Panamá de 1972.** Panamá: 1995. Pág.19.

Cabe destacar, que la condición de entidad autónoma le confiere el pleno derecho y libertad para la administración de sus recursos, los cuales operan separados e independientemente del Gobierno Central. Tales recursos provienen de los fondos que aportan los trabajadores activos, los asegurados y pensionados, los patronos, impuestos, intereses, rendimientos en inversiones y los subsidios del Estado.

Con fundamento en lo anterior, a partir de 1958 se comienzan a construir Policlínicas en todo el territorio nacional para una cobertura de la población asegurada; así surge la Policlínica Lic. Manuel Varía Valdés en el año 1969, cuyo hombre honra la memoria del primer Director General de la Institución en el periodo 1941 –1944. la misma está ubicada en el Corregimiento José Domingo Espinar, Distrito de San Miguelito, prestando servicios médicos a gran parte de la población del sector, que según el último Censo del año 2000, era de 291,769 habitantes.

Por otro lado, es importante destacar, que en las últimas décadas las diferentes administraciones de la Caja de Seguro Social han sido objeto de fuertes críticas, a pesar de los esfuerzos realizados para proyectar una imagen positiva de la institución. A todo esto, según informes de la entidad,

a finales de octubre del 2001, los activos financieros de la institución habían aumentado a 1900 millones de balboas, debido a las efectivas políticas y programas de recaudación de la cuota obrero – patronal, a las efectivas políticas de compras y al manejo adecuada del recurso humano.

Otros informes que datan de finales de enero del 2002 indicaban que los fondos del programa de Invalidez, Vejez y Muerte, ascendían a unos B/.1.700 millones de balboas, los depósitos a plazo fijo en bancos B/.1,400 millones y las reservas líquidas alcanzan unos B/.1000 millones de balboas. No obstante, informes más recientes publicados por La Prensa (febrero, 2003), indican que “en el periodo fiscal 2002 los ingresos de la institución crecieron en 1.7% mientras que los gastos lo hicieron en 9.2%; los fondos de reservas disminuyeron en 32.5 millones de dólares, el Programa de Enfermedad y Maternidad se redujo en 39 millones y el Programa de Invalidez y Muerte se redujo en 10 millones de dólares”.

Según el referido informe, tales problemas se atribuyen a “la evasión del pago de cuotas por cerca de 120 mil personas, a la morosidad del sector público y privado que suma 122 millones y al desempleo que se vive en el país, así como a la disminución en los intereses que devengan los

plazos fijos depositados en bancos del Estado”. Pero aún cuando las finanzas de la Caja de Seguro Social deterioran, se siguen haciendo cuantiosas inversiones en infraestructura; asimismo, se ha aumentado la cobertura de los servicios y debemos reconocer que la administración hace grandes esfuerzos por mejorar la calidad de los mismos.

2.6. Estructura y Organización Interna de la Policlínica Licenciado Manuel María Valdés

2.6.1. Estructura

Toda institución requiere de una estructura que haga posible la coordinación de actividades y el control de las acciones de sus miembros.

Stephen P. Robbins, al respecto indica:

“La estructura se compone de tres componentes: el primero se refiere al grado en que las actividades dentro de la organización se dividen o diferencian. A esto llamamos complejidad. Segundo, hay la medida en que se aplican las reglas y procedimientos. Este componente recibe el nombre de formalización. El tercer componente de la estructura es la centralización, que considera dónde reside la autoridad de la toma de decisiones”⁹

⁹ ROBBINS, Stephen P. *Comportamiento organizacional. Concepto, Controversias y Aplicaciones*. Tercera Edición, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., México: 1996, pág. 336.

El grado de complejidad de la estructura organizacional se deriva de la forma en que son representadas las diferentes unidades en la misma (diferenciación horizontal, diferenciación vertical y diferenciación espacial).

La diferenciación horizontal representa el grado de separación horizontal entre los departamentos. Generalmente, entre mayor es el número de funciones diferentes en una institución que exigen destrezas y conocimientos especiales, mayor es su complejidad horizontal, ya que la diversidad de ocupación dificulta la comunicación entre los miembros de la misma y la coordinación de actividades por parte de alta dirección.

La diferenciación vertical tiene que ver con los niveles jerárquicos dentro de la organización; por tal razón, entre más niveles existan entre la alta dirección y los niveles operativos, más compleja resulta la estructura organizacional. Regularmente, esto se debe a la posibilidad de mayor distorsión en la comunicación, a que hay lugar para mayor dificultad en la toma de decisiones y a lo problemático que resulta para la dirección la supervisión del personal operativo.

La diferenciación espacial tiene lugar, cuando la ubicación de las instalaciones físicas y el personal de una institución se hayan geográficamente dispersas, lo que también hace difícil la comunicación, la coordinación y el control.

Por otro lado, la formalización tiene que ver con el grado de estandarización de los puestos en una institución. En este sentido, si una tarea muestra un alto grado de formalización, el responsable por ejecutarla tendrá un mínimo de libertad con relación a lo que ha de hacer, cuándo y cómo hacerlo.

La centralización por su parte, guarda relación con los niveles desde donde se toman las decisiones. Cuando las mismas sólo emanan de la alta dirección, mientras los niveles inferiores sólo se limitan a cumplir las directrices, estamos ante un caso típico de centralización. Pero cuando la toma de decisiones recae en los colaboradores más cercanos a la situación, entonces se conoce como descentralización.

*En las diferentes policlínicas de la Caja de Seguro Social, la estructura organizacional está compuesta por todos los colaboradores de la institución, atendiendo los diferentes niveles de responsabilidad dentro de las mismas. No obstante, la máxima autoridad recae en la figura del **Director Médico**.*

2.6.2. Organización

Si existe una estructura, objetivos, políticas, recursos y líderes, podemos decir que estamos ante la presencia de una organización. Stephen P. Robbins, al referirse a la organización interna señala lo siguiente:

“ Se trata de una unidad social rigurosamente coordinada, compuesta de dos o más personas, que funciona en forma relativamente constante para alcanzar una meta o conjunto de metas comunes”¹⁰

Es indiscutible la importancia que tiene la actividad administrativa organizada, en el desarrollo de una institución, ya que de ello depende que se reduzcan los costos de operación o ejecución, porque incide plenamente en la realización del trabajo de la empresa.

¹⁰ *Ibidem*

Asimismo, la ventaja básica de una adecuada organización interna, se refleja en el perfeccionamiento de la administración mediante la coordinación ordenada del recurso humano, lo que contribuye a eliminar deficiencias, aumenta la eficiencia y disminuye los conflictos internos, porque permite a cada colaborador conocer los diferentes niveles de autoridad, funciones y las responsabilidades correspondientes.

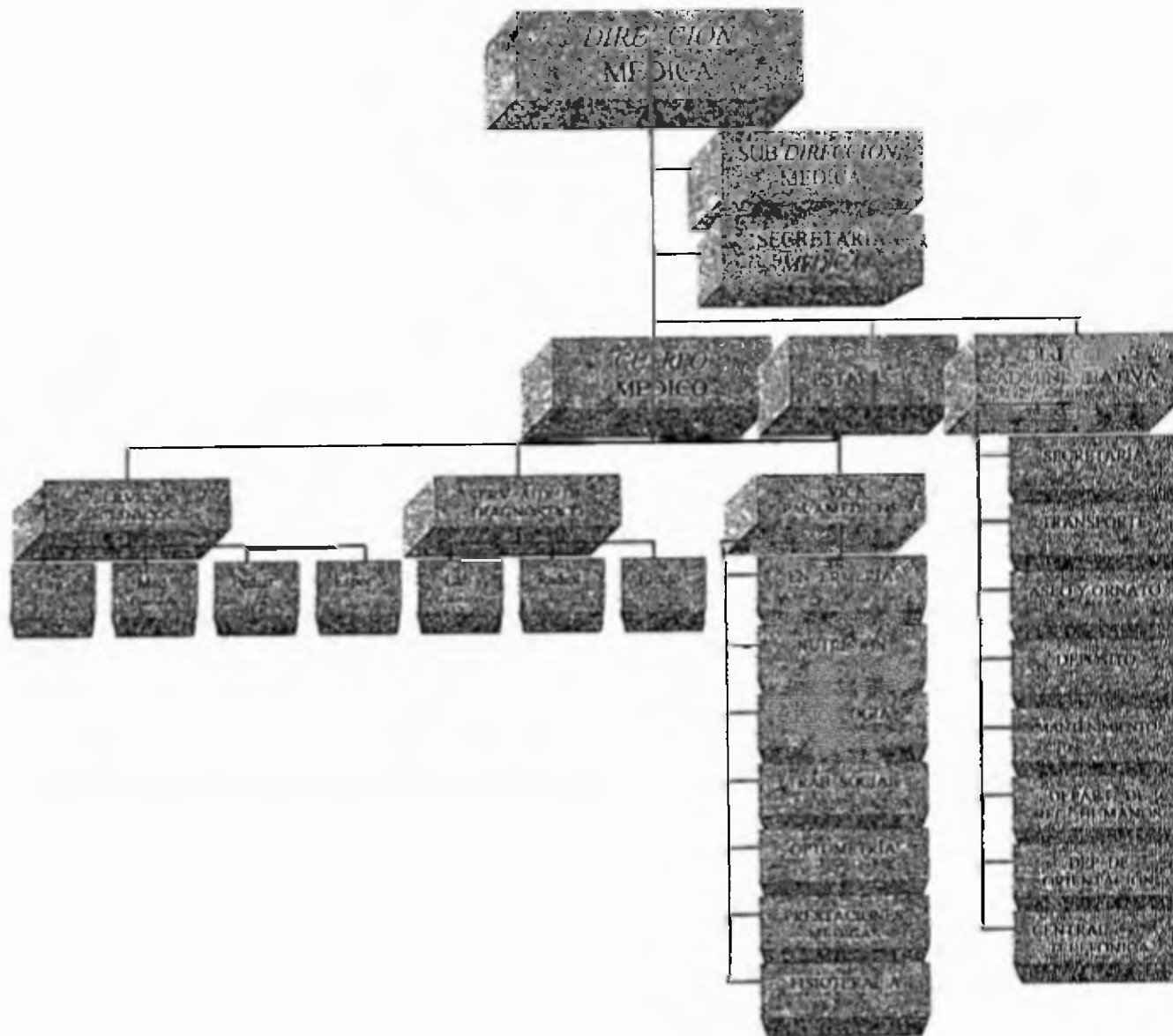
Harold koontz y Cyril O'Donnell, al respecto indica:

“No importa cuan bien concebida esté una estructura organizativa, las personas deben entenderla para que funcione. El entendimiento se puede lograr materialmente mediante el uso adecuado de los organigramas, la descripción precisa del trabajo, el detalle de las relaciones de autoridad, la información y la introducción de las metas específicas para darle vida a los cargos”¹¹

De lo anterior se deduce, que toda organización debe ser representada en un organigrama para su mejor comprensión; los mismos no son más que la representación gráfica de las diferentes unidades y niveles administrativos, o de los órganos que integran una institución. El organigrama de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, es el siguiente:

¹¹ KOONTZ, Harol y O'Donnell, Cyril *Curso de Administración Moderna*. Editorial McGraw – Hill, S.A., México. 1973, pág. 239.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS**



FUENTE: Administración. Policlínica Lic. Manuel María Valdés. 2002.

2.6.3. Departamentos y funciones

La departamentalización representa la estructura formal de una institución como se observó en el organigrama de la policlínica Lic. Manuel Valdés presentada en la figura N°1. A continuación se describen brevemente las funciones y objetivos de los puestos más importantes.

Dirección Médica: *El Director Médico es la máxima autoridad en la policlínica y jefe inmediato de los directores y jefes de departamentos y secciones. Sus funciones son las siguientes:*

- *Supervisar, asesorar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con a las prestaciones de los servicios médicos.*

- *Recomendar de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias, los nombramientos, traslados y remociones del personal médico y paramédico de la policlínica.*

- *Solicitar en conjunto con el administrador las nuevas asignaciones presupuestarias.*

- *Tramitar con el administrador las vacaciones del personal.*

- *Conjuntamente con el administrador comisiones para la solución de problemas.*

- *Preparar los programas de las prestaciones médicas existentes.*

***SubDirector Médico:** Es el segundo en la cadena de mando dentro de la institución. Entre sus funciones se mencionan las siguientes:*

- *Reemplazar al Director Médico en sus ausencias.*

- *Cumplir con las funciones de Director Médico cuando reemplace a éste.*

- *Coordinar y organizar los horarios médicos y distribuir los consultorios correspondientes a dicho personal.*
- *Firmar incapacidades prolongadas a pacientes y autorizar los permisos al personal.*
- *Investigar casos de incapacidades dudosas, solicitadas por las empresas.*
- *Dar respuestas o investigar casos policivos a solicitud de autoridades, abogados e instituciones.*
- *Coordinar y promover los diferentes programas de salud con los equipos locales de la policlínica.*
- *Atender y solucionar quejas de los pacientes.*
- *Firmar junto con el director Médico los cheques del Fondo Fijo y de la Caja Memuda.*

- *Atender otros asuntos administrativos de su competencia.*

Administrador: Tiene a su cargo la planificación, organización, supervisión y dirección de las labores administrativas de la unidad a su cargo. Específicamente:

- *Establece e instala sistemas, procedimientos y métodos administrativos de trabajo.*
- *Coordina y programa la distribución de materiales y trabajos de la unidad ejecutora e informa sobre las actividades administrativas y financieras.*
- *Firma y da curso a las solicitudes para la adquisición de materiales.*
- *Tramita lo concerniente a movimiento de asistencia, permisos y vacaciones del personal.*

- *Vela por el cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes en la institución.*
- *Participa en la elaboración del anteproyecto anual de presupuesto de su unidad ejecutora.*
- *Redacta la correspondencia administrativa, presenta informes periódicos y atiende otros asuntos administrativos.*

Departamento de laboratorio Clínico: Pertenece a los Servicios Auxiliares de Diagnóstico y en el mismo se desarrollan diversas funciones, relacionadas con el recibo y trámite de los exámenes de laboratorio. Este departamento además es responsable por:

- *Llevar controles a través del KARDEX y mantener las cosas en orden en el laboratorio.*
- *Hacer los registros de las existencias en depósito de los materiales y reactivos.*

- *Hacer pedidos de reactivos al almacén mediante requisiciones identificando claramente el número, código y cantidad solicitada.*

***Departamento de Radiología:** Pertenece a los Servicios Auxiliares de Diagnóstico y es atendido por personal ampliamente capacitado (Técnicos en Radiología Médica y Ultrasonido), dirigidos por un Jefe Técnico en Radiología. Además del personal de secretaría y oficinistas. Específicamente este departamento se encarga de:*

- *Llevar el control de las placas que los pacientes deben pasar a retirar.*
- *Mantener en orden los archivos relacionados con la correspondencia y con las instrucciones que se deben dar a los pacientes y cualquier tipo de formulario.*
- *Realizar las radiografías, mamografías, ultrasonidos y otros exámenes rutinarios que solicitan los pacientes.*

- *Avisar a los pacientes telefónicamente todo lo referente a las citas*
- *Estar pendiente del mantenimiento y reportar a tiempo los posibles daños que sufra el equipo.*
- *Coordinar lo referente a la revelación de las placas de las radiografías con las compañías privadas que dan el servicio.*
- *Atender otros asuntos que competen al departamento.*

***Sección de Electrocardiograma:** Pertenece a los Servicios Auxiliares de Diagnóstico. Está bajo la dirección y supervisión del jefe de la policlínica, tiene a su cargo la interpretación de los resultados de los exámenes, llevar archivos y de ordenar las citas.*

***Departamento de Prestaciones Médicas:** Pertenece a los Servicios Paramédicos y tiene a su cargo la coordinación y supervisión de la labor*

desarrollada por las secciones de Archivos Clínicos, sección de Estadística, Sección de Tramitación de Citas, Sección de Fisioterapia,

Sección de Archivos clínicos: *Pertenece al departamento de prestaciones médicas y entre sus funciones están:*

- *Llevar un control estructural de las Historias Clínicas que salen de los Archivos a los Consultorios.*
- *Archivar todos los expedientes que regresan de los consultorios.*
- *Hacer llegar las Historias Clínicas a la hora y exacto.*
- *Archivar los formularios realizados a los pacientes en los servicios de Laboratorio de Rayos X, etc.*
- *Mantener la depuración constante de los Archivos, es decir, sacar las Historias Clínicas de pacientes que no asisten al servicio de salud por más de cuatro años.*

- *Custodiar estrictamente el Archivo clínico.*

Sección de Estadística: Pertenece al Departamento de Prestaciones Médicas de los Servicios Paramédicos y está destinada a la recolección de datos numéricos relacionados con la cantidad de personas que utilizan el servicio de salud y el tipo de enfermedad que los afecta. Sus principales funciones son:

- *Recolectar información sobre las actividades de todos los servicios médicos administrativos.*
- *Controlar y revisar todos los informes para confirmar su consistencia y veracidad, completar las omisiones y corregir errores.*
- *Codificar los diagnósticos de consulta externa (censo diario).*
- *Realizar informes mensuales y anuales de todo lo relacionado a la consulta externa de la unidad ejecutora.*

- *Utilizar formatos para el registro diario de la consulta y clasificar los servicios por especialidad.*

Sección de Tramitación de Citas: Pertenece al Departamento de Prestaciones Médicas de los Servicios Paramédicos y entre sus principales funciones están:

- *Tramitar las citas para la consulta externa, ya sea medicina general, pediatría o especialidades.*
- *Tramitar las citas para el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, o en alguna de las otras policlínicas.*
- *Elaborar o Historia clínica para el control de las personas que asisten por primera vez.*

Cabe destacar, que las personas encargadas de la Sección de Tramitación de Citas son recepcionistas; ellas son las que tienen contacto directo con el público, ofrecen orientación y expiden los formularios

correspondientes. En la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, este trabajo generalmente lo realizan 6 recepcionistas.

Sección de Fisioterapia: *Pertenece al Departamento de Prestaciones Médicas de los Servicios Paramédicos. Entre sus funciones están:*

- *Llevar un registro de las citas de los pacientes que requieren recibir el tratamiento de fisioterapia o recuperación física.*
- *Mantener el equipo en buenas condiciones garantizando el buen funcionamiento del mismo.*
- *Sustentar ante la Dirección Médica las necesidades del departamento.*

Departamento de Trabajo Social: *Pertenece al a los Servicios Paramédicos y se divide en tres áreas: Trabajo Social Clínico, Trabajo Social Promocional y Trabajo Social Comunitario. Entre las funciones de este departamento se mencionan:*

- *Administrar los recursos institucionales existentes para logra los objetivos del programa.*

- *Divulgar mediante programas de Trabajo Social, los deberes y derechos del Registro de Seguro Social.*

- *Impulsar programas de orientación familiar dirigidos a trabajadores, amas de casa, adolescentes, gerentes y grupos estructurados.*

- *Realizar investigaciones que permitan atender y conocer situaciones de contenido social, individual y familiar.*

La Supervisora Clínica de los programas es la responsable de todo el personal asignado. Las enfermeras que se asignan a los programas son las de mayor antigüedad y las de menor experiencia son las que se encuentran en el cuarto de urgencia, el cual trabaja en tres (e) turnos rotativos.

Las Supervisoras Administrativas son las que guían la institución en ausencia de la jefa de enfermeras y de las supervisoras clínicas, además son responsables por la consulta externa. Este cargo es rotativo cada seis meses y para ejercer como tal se requiere como mínimo once (11) años de experiencia y haber trabajado por lo menos tres (3) en la institución.

Departamento de Farmacia: *Está a cargo de un farmacéutico jefe cuyas funciones tienen que ver con la dirección y supervisión de las labores farmacéuticas. Específicamente:*

- *Actúa como Regente Farmacéutico de la policlínica.*
- *Tiene la obligación moral, legal y profesional de asegurar el control y la seguridad en el manejo y distribución de drogas a pacientes ambulatorios.*
- *Supervisa la preparación, almacenaje y distribución de drogas, productos farmacéuticos y otras fórmulas así como el equipo requerido para tales fines.*

- *Vela por el cumplimiento de las normas legales y técnicas que rigen la preparación, almacenaje, manejo y distribución de drogas y otros productos farmacéuticos.*

- *Vigila el cumplimiento de las normas y procedimientos de trabajo de todo el personal técnico y administrativo a su cargo.*

- *Confecciona pedidos y mantiene una revisión y control periódico de existencia adecuada de medicamentos como el estado de conservación de los mismos.*

- *Lleva el libro de registro de control de drogas y verifica si todas están almacenadas, controladas y dispensadas de acuerdo a las regulaciones de farmacia y drogas.*

- *Prepara informes periódicos de las actividades realizadas.*

- *Informa y atiende las consultas de los pacientes en relación con su tratamiento.*

- *Está pendiente de que los farmacéuticos realicen su trabajo adecuadamente con respecto al análisis de recetas, preparación de medicamentos, dosis, vencimientos y almacenaje de las medicinas.*

Para cumplir efectiva y eficientemente su labor, el Departamento de Farmacia se apoya en las secciones de recetario, preparación, depósito de medicamentos, estadística y farmacia de urgencia.

***Área de Recetario:** Es el lugar en donde se tiene contacto directo con la población atendida. Está a cargo de personal farmacéutico idóneo, asistentes y personal administrativo. Sus funciones más importantes son:*

- *Verificar que la procedencia de la receta sea de una fuente confiable.*
- *Verificar que la receta cuente con todos los atributos esenciales, como nombre, número de seguro social, edad, sexo, nombre del medicamento y dosis, cantidad y número de registro médico.*

- *Hacer la verificación correcta de los documentos, paso que incluye la comparación del nombre y número de Seguro Social, con el Carnet y Ficha del Asegurado.*
- *Verificación de la consulta y expedición de la contraseña al asegurado y entregar los medicamentos una vez estén preparados.*

Área de Preparación de los medicamentos: Está dirigida por un farmacéutico, con basta experiencia en esa labor. En dicha sección se elaboran los productos de acuerdo a la materia prima proporcionada por el Depósito de Farmacia, entre éstos: soluciones de uso odontológico, productos dermatológicos como Loción Secante, Cremas Blanqueadora, Antibióticos y otros.

Área de Depósito de Medicamentos: Está dirigida y supervisada por un farmacéutico, encargado de realizar los pedidos de medicamentos o materiales diversos, como vendas, envases, jeringuillas y otros al Almacén Central de la Caja de Seguro Social. Este funcionario además es responsable por mantener los medicamentos agrupados por grupos y de

despachar los medicamentos a los diferentes recetarios y demás departamentos de la Policlínica.

Sección de Estadística: En esta sección de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés laboran cuatro (4) funcionarios administrativos, uno de los cuales es el encargado. Entre sus funciones se mencionan:

- *Llevar un registro a través de tarjetas, en el cual se detallen los precios de los medicamentos.*

- *Llevar el control estadístico de las personas que utilizan el servicio de salud, atendiendo a su categoría: asegurados, asegurados de la tercera edad, dependientes, padres, padres de la tercera edad, madres, madres de la tercera edad y beneficiarios dependiendo su edad.*

- *Llevar el control de los pacientes que provienen de otras dependencias de la Caja de Seguro Social y hacer los informes correspondientes.*

2.7. Servicios y Programas que Ofrece la Policlínica Licenciado Manuel María Valdés

La Policlínica Licenciado Manuel María Valdés, presta una gran variedad de servicios a la población asegurada del Distrito de San Miguelito. Para efectos de este estudio, los hemos agrupado en Servicios de Atención Médica y Programas de Salud a fin de facilitar la comprensión de los objetivos de los mismos.

2.7. 1. Servicios de Atención Médica

Dentro de esta clasificación se incluyen los servicios que son prestados directamente por los médicos y los farmacéuticos. Es decir, servicios clínicos, los servicios auxiliares de diagnóstico, los servicios paramédicos y los servicios de farmacia.

2.7.1.1. Servicios Clínicos

Quienes demandan los servicios de médicos de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, pueden encontrar allí una variedad de servicios

clínicos; entre éstos: medicina general, urgencia y atención especial. Entre las especialidades con que cuenta la Institución están: pediatría, dermatología, medicina interna, cardiología, gastroenterología, radiología, ginecología, oftalmología, odontología, psiquiatría, ortopedas, urólogos y cirujanos generales.

El horario de atención regular es de lunes a viernes de 7:a.m. a 11:00 p. m. El servicio de urgencia es de 24 horas, incluyendo sábados y domingos y la institución cuenta actualmente con un total de 146 médicos según información suministrada por la Lic. Guillermina Dixon de Frago.

2.7.1.2. Servicios Auxiliares de Diagnóstico

Estos servicios incluyen Laboratorios Clínicos, Servicios de Radiología y servicios de Electrocardiogramas. Los Servicios de Laboratorio Clínico son prestados a todo asegurado, aunque no sea atendido en esa Policlínica, como es el caso de los pacientes que provienen de Centros de Salud y Clínicas de la región, e inclusive de otros distritos.

Para cumplir su labor, las secciones del laboratorio clínico laboran en horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., en atención regular y atención especial, URGENCIAS, de 3:30 p.m. a 7:00 p.m. Estos exámenes están relacionados con asuntos químicos, hematología, urinálisis, serología, parasitología, sangre, etc.

Los servicios de radiología, tienen que ver con la toma de placas o medios fotográficos que demuestren la situación interna del paciente. Entre los exámenes de rutina se distinguen Radiografías de Cabeza, Tronco y Extremidades y otros.

Los exámenes especiales tienen que ver con Serie de Esófago – Gastroduodenal (SEGD), Pielograma Intravenoso (PIV), Colon por Enema o Colon Opaco, Histero – Salpingografía, Colecistografía Oral, Femografía y otros. Son especiales porque requieren de una preparación previa del paciente.

También se realizan Mamografías, Ultrasonidos o Sonogramas del Abdomen (hígado, páncreas, vesícula biliar, riñones, bazo), exámenes

pélvicos (útero), exámenes obstétricos, exámenes de mamas, testículos, cerebrales y del tiroides.

Cabe destacar, que en el caso de los Servicios de Radiología se da prioridad a los casos urgentes, que debido a su diagnóstico requieren un rápido tratamiento(casos de cáncer), a los niños y a los ancianos. Los casos no urgentes pueden demorar hasta un mes para ser atendidos.

Los Servicios de Electrocardiograma, están diseñados para el estudio y control de la función cardiaca. El horario de este servicio es de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

2.7.1.3. Servicios Paramédicos

En este renglón los servicios más importantes tienen que ver con Fisioterapia, los servicios de Trabajo Social, Nutrición y Farmacia.

Servicios de Fisioterapia

Los Servicios de Fisioterapia son destinados a personas que ya sea por naturaleza de su enfermedad, o por accidente necesiten una recuperación del movimiento. Los paciente indicados son aquellos que han sufrido accidentes de trabajo, ancianos, personas que han sufrido accidentes cerebrovasculares, derrames cerebrales, a pequeños infantes que necesiten estimulación precoz, mujeres embarazadas, personas artríticas, etc., es decir, todos aquellos que necesiten una recuperación física para desempeñar sus labores habituales.

En el presente caso la atención es por citas y se brindan tres(3) tipos de terapia: termoterapia o terapia con Calor, Electroterapia y Mecanoterapia.

Dentro de la Terapia con calor se distinguen dos divisiones: la terapia superficial que es proporcionada por Empaque Húmedos, Rayos Infrarrojos, Baños de Parafina y la Tina de remolino y es usada en casos de dolor o para aliviar procesos inflamatorios de naturaleza superficial. La Termoterapia Profunda es utilizada en dolores agudos e inflamaciones y es

aplicable en cualquier punto del cuerpo; entre los ejemplos se puede mencionar la Diatermia y el ultrasonido.

Para realizar Electroterapia se cuenta con Electroestimuladores Musculares transcutáneos (TENS), utilizados cuando hay falta de sensibilidad, flacidez, debilidad o falta de movimiento. En Mecanoterapia o Terapia Mecánica, se utilizan las Ruedas de Pared, Escaleras de Pared y poleas recomendadas para problemas de movimiento en brazos y dedos.

Además se cuenta con una Sección de Gimnasia con andaderas, restauradores(o pedales), bastones, muletas y colchonetas, que constituyen los auxiliares del tratamiento.

Servicio de Trabajo Social

Las labores de Trabajo Social tienen que ver con el desarrollo de acciones de promoción encaminadas a la prevención, protección y recuperación del asegurado. Incluye programas de Pensiones de Invalidez, Programas de Tuberculosis y otros, extendiéndose a solucionar problemas en determinados grupos como lo son: Tercera Edad, Grupos de

Bajos Recursos Económicos, problemas en un grupo determinado de enfermos como lo son los enfermos de SIDA, problemas relacionados con el costo de los medicamentos y otros.

A estos grupos se les brindan charlas, tanto en la institución como en la comunidad, con el firme propósito de que los beneficios de la seguridad social sean accesibles a toda la población asegurada.

Servicios de Nutrición

Este servicio consiste en recomendar a los pacientes el régimen nutricional que más se ajuste a su edad, constitución física o enfermedad. En la actualidad se cuenta con dos(2) especialistas en la materia y la mayoría de los casos e relacionan con problemas de diabetes.

2.7. 1.4. Servicios de Farmacia

Se trata de uno de los servicios que más demanda la población asegurada y asimismo el más cuestionado. La atención está disponible en horarios de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y de 7:00 p.m. a 11:00 p.m. para la

consulta externa, ofreciendo luego un último servicio, pero sólo para cubrir urgencias, en horario de 11:30 p.m. a 7:00 a.m., en la farmacia de urgencia.

Es importante resaltar, que el servicio que presta esta policlínica abarca un gran número de personas, ya que el volumen de recetas diarias oscila entre 1,800 2,000 y que el número de medicamentos es de aproximadamente 8,000 diarios, constituyéndose en un pilar importante de la seguridad social en el Distrito de San Miguelito.

2.7.2. Programas de Salud

Al igual que cualquier otra institución de salud, la Policlínica Licenciado Manuel María Valdés del Distrito de San Miguelito, dentro de sus actividades, desarrolla una serie de programas dirigidos al servicio de la comunidad. Entre éstos: Materno Infantil, Salud de Adultos, Salud Ocupacional, Salud Dental, tercera Edad y Programa Escolar.

En el presente punto se describen brevemente las características y objetivos de cada uno de estos programas.

2.7.2.1. Programa materno Infantil

A través de este programa se promueve la salud de la mujer y el niño y también el adolescente. El mismo tiene como propósito mejorar la salud de los grupos antes mencionados, disminuyendo las tasas de morbimortalidad de madres, niños y adolescentes, así como dar un bienestar biológico y social a estos grupos, sus familias y comunidades.

El programa Materno Infantil involucra todos los detalles relacionados con la prevención y curación para el control de la salud, como lo son la reproducción y el desarrollo humano, para lo que es necesario obtener un control integral de la mujer, el embarazo, el parto, el puerperio y de la niñez en toda su capacidad.

Este servicio llevado adelante por la Policlínica Licenciado Manuel María del Distrito de San Miguelito, se fundamenta en tres principios básicos, a saber: Atención Médico Integral, Educación e Investigación.

- ***Atención Médico Integral:*** *que abarca el fomento, protección, recuperación, y rehabilitación de la Salud Materno Infantil.*

- ***Educación:*** *comprende tanto el adiestramiento del personal como la educación y adiestramiento de la comunidad.*

- ***Investigación:*** *Incluye la investigación técnica y la investigación administrativa.*

Entre las principales funciones de este programa se mencionan las siguientes:

- *Prevenir posibles complicaciones en el embarazo.*

- *Garantizar la atención adecuada del parto.*

- *Garantizar la disponibilidad de los servicios de planificación familiar.*

- *Detectar anticipadamente la desnutrición y problemas del crecimiento y desarrollo del niño.*
- *Investigar la problemática de salud de las madres y de los niños.*

2.7.2.2. Programa de salud de adultos

Este programa está dirigido a toda persona mayor de 20 años y su finalidad consiste en brindar atención y educación a este grupo de personas, para así mejorar la proyección hacia la familia y la comunidad, elevar el nivel de salud y facilitar el desarrollo social y económico del Distrito de San Miguelito.

Entre los principales objetivos del Programa de Salud de Adultos están los siguientes:

- *Prolongar la vida útil de los ciudadanos, reduciendo las tasas de morbilidad y mortalidad.*

- *Promover acciones educativas y organizativas tendientes a lograr la adecuada utilización del programa, a través de actividades individuales, grupales y de la comunidad.*
- *Promover acciones para proteger la salud psicobiológica social.*

El Programa de Salud de Adultos se desarrolla en base a tres principios fundamentales, a saber:

- ***Atención Directa:** Esta es llevada a cabo para proteger y conservar la salud del individuo, familia y comunidad, mediante la normatización y programación de la atención de enfermedades crónicas no transmisibles.*
- ***Docencia:** Se realiza a través de la elaboración de material educativo apto para todos los niveles y mediante seminarios a nivel institucional.*

- **Investigación:** *Se lleva a cabo con el propósito de proporcionar medidas de prevención y control.*

2.7.2. 3. Programa de salud ocupacional

Este programa está dirigido a los trabajadores, y el mismo permite mantener una coordinación permanente entre los organismos relacionados con la salud y los trabajadores, promoviendo su higiene y seguridad en sus labores, e impulsando la formación y superación del personal adscrito.

Cabe destacar, que para cumplir sus objetivos, el Programa de Salud Ocupacional realiza diversas funciones, entre éstas:

- *Reconocer, buscar, cuidar y controlar los riesgos de trabajo y del ambiente.*
- *Elaborar y poner en marcha programas de tipo preventivo y curativo.*

- *Distinguir las incapacidades según su tipo: temporales, permanentes (ya sean totales o parciales) y clasifica los riesgos y la invalidez por enfermedad común.*

- *Buscar los factores que afecten la salud de la población trabajadora del Distrito.*

- *Facilitar la incorporación del trabajador que posea limitaciones(trabajador minusválido).*

2.7.2.4. Programa de salud mental

Este programa trata de mantener y en algunos casos conseguir, la estabilidad emocional de los individuos; y esto lo lleva a cabo a través del estudio de la mente y las condiciones y factores que pueden afectar el desenvolvimiento total y racional de las personas, desde la niñez hasta la edad adulta.

El programa se hace en todos los niveles de atención y está dirigido a la población pre – escolar, escolar, adulto y tercera edad. Con el mismo se ha logrado motivar a la comunidad en materia de salud mental, para lo cual se mantiene una política de información permanente y se trabaja en la capacitación de más personal profesional para brindar un mejor servicio.

2.7.2.5. Programa de salud dental

Este programa ha tomado mayor vigencia con el paso de los años y el mismo busca impulsar la salud de las personas, con el fin de lograr una mayor participación de ellas en la solución de problemas odontológicos. Asimismo tiene como objetivo ejecutar tratamientos profilácticos de las enfermedades propias de la cavidad oral, proporcionar tratamiento en las lesiones avanzadas e implementar programas de rehabilitación mental, social y física del paciente.

El Programa de Salud Dental está bajo la responsabilidad de odontólogos y asistentes e incluye las fases de educación y promoción de la salud dental, enseñanzas técnicas de cepillado, control de bacteria,

aplicación de Flúor, atención de urgencias, tratamientos de caries, tratamientos quirúrgicos, etc.

2.7.2.6. Programas de la tercera edad

Las múltiples patologías, el envejecimiento psicológico, los problemas emocionales y la frecuencia de otras enfermedades que afectan a este grupo de la población, son cubiertas por el programa de la Tercera Edad, el cual está destinado a la conservación y restauración de la salud de la población mayor de 60 años, mediante el uso de consultas médicas generales o especializadas, laboratorios y servicios de rehabilitación.

El Programa de la Tercera Edad fue creado con esa finalidad, es decir, brindar al derecho – habiente las prestaciones necesarias para aumentar la calidad de vida en esta última etapa, con los consecuentes beneficios para el geronte, la familia y la comunidad. Por tal razón, entre sus principales objetivos se mencionan:

- *Aumentar el nivel de vida de la población (asegurada) mayor de 60 años.*
- *Impulsar la dignidad del anciano haciéndole ver que no es una carga para la sociedad.*
- *Educar a la población próxima a la cesación de sus labores a la adaptación del proceso de envejecimiento.*
- *Aplicar fisioterapia profiláctica para minimizar deformidades propias de la vejez.*
- *Estimular la participación del geronte a través de centros para la Tercera Edad y otros que promuevan su creatividad y lo hagan sentirse útil.*
- *Procurar su rehabilitación integral para obtener una independencia total.*

2.7.2.7. Programa escolar

Con el fin de mantener y mejorar la salud de la población escolar, con el apoyo del Ministerio de Salud también se han creado planes para controlar al estudiante sano y así enriquecer su calidad de vida.

Este programa es supervisado por enfermeras y auxiliares, las cuales se encargan de acudir a las escuelas cercanas a la Policlínica y realizar evaluaciones sobre problemas de aprendizaje, problemas de drogas, trastornos psicológicos, problemas sociales o familiares y de buscar soluciones adecuadas. Además se brinda atención odontológica durante todo el año.

CAPÍTULO 3
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La metodología es el camino que hay que recorrer para llegar a donde nos proponemos arribar en la investigación. Para este estudio se escogió el método descriptivo, ya que como su nombre lo indica, éste describe sistemáticamente una situación o área de interés específica. Los estudios descriptivos requieren algún conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que se quiere responder y además permiten diseñar un marco teórico.

Ejemplos de estudios utilizando el método descriptivo son: un censo de población y vivienda, un estudio sobre el grado de satisfacción del personal en una empresa y otros parecidos. El presente estudio es como esos, ya que se analiza la estructura y calidad de los servicios que presta la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés, Distrito de San Miguelito.

En este sentido, las opiniones de los asegurados que demandan el servicio en la entidad en estudio son importantes, porque permitirán

conocer y evaluar su grado de satisfacción y aspiraciones, como base para formular recomendaciones que contribuya a mejorar el servicio que presta la mencionada entidad.

3.2. Sujeto y Muestra

*Esta investigación se desarrolla en la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés y el sujeto de estudio está formado por **La Estructura de los Servicios** que presta la entidad. Se trata del punto medular hacia el cual se enfoca la investigación, con el fin de producir recomendaciones ayuden a generar cambios positivos en el servicio y en la imagen de la institución.*

La Policlínica Lic. Manuel María Valdés, actualmente atiende a la población asegurada del Distrito de San Miguelito, sobre todo de los Corregimientos Amelia Denis de Icaza, Belisario Porras, José Domingo Espinar, Mateo Iturralde y Victoriano Lorenzo. En dicho centro de atención médica se distribuyeron 50 encuestas; se trata de una muestra escogida al

azar, de entre las personas que demandaban el servicio en la sala de espera y en la sección de farmacia.

Se trata de una muestra probalística, la cual es la más recomendada para los estudios descriptivos como el nuestro, en el cual se pretende generalizar los resultados de la percepción de los servicios a una población. En este sentido, se escogió una muestra probalística estratificada de 50 usuarios de la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito.

3.3 Métodos y Técnicas

a). Consulta teórica: La misma se basó en la consulta y análisis de la bibliografía seleccionada, entre la cual están los libros, folletos, manuales de organización, leyes y otros documentos en archivo relacionados con la Caja de Seguro Social y la Policlínica Lic. Manuel María Valdés. Se trata de los datos secundarios; o sea, aquellos que ya existen y que han sido publicados con propósitos tal vez distintos a los objetivos de esta investigación.

b). Encuesta: El instrumento que se utilizó para recolectar los datos fue la encuesta, semiestructurada, la cual nos permitió recopilar la información descriptiva. Las encuestas proporcionaron los datos cualitativos y cuantitativos, compuestos por opiniones que tienen que ver con la situación de los servicios que presta la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés. (ver anexo #1).

c). Entrevista: Se utilizó la entrevista abierta con funcionarios de la Policlínica, en donde se formularon preguntas acerca de la atención de los usuarios, información que fue integrada a la relacionada con los resultados de las encuestas. (Ver guía de la entrevista en el anexo #2).

3.4. Procedimiento

El procedimiento está representado por los pasos secuenciales que se llevaron a cabo en la investigación; éstos fueron los siguientes:

- Se realizó una investigación preliminar para recopilar la información pertinente al tema, lo cual permitió contar con un panorama más amplio del tema objeto de análisis.*

- *Se consultaron las fuentes de información disponibles para preparar la revisión bibliográfica, procurando consultar documentos actualizados.*
- *Se confeccionó un instrumento de recolección de datos tipo encuesta. Se utilizaron preguntas cerradas, lo cual se ajusta al tipo de investigación que se realiza.*
- *Se confeccionó una guía de entrevistas a funcionarios de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés.*
- *Se pidió autorización al director administrativo para distribuir la encuesta entre los asegurados.*
- *La información recopilada fue clasificada, resumida y analizada. Posteriormente se procedió a la confección de los cuadros estadísticos, que sirven de base para el análisis que se presenta en el siguiente capítulo.*

- *Finalmente se tabuló la información, lo cual hizo posible tener una idea más clara sobre los servicios que presta la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés y de la percepción de los asegurados al respecto.*

CAPÍTULO 4
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Situación Actual

A pesar de todos los esfuerzos del Ejecutivo y de la Administración de la Caja de Seguro Social, por mejorar la calidad de los servicios, en el ambiente se denota un alto grado de insatisfacción por parte de los asegurados, con relación a la calidad y cantidad de los servicios que ofrece la entidad. Tal realidad afecta a toda la institución, incluyendo a la Policlínica Lic. María Valdés del Distrito de San Miguelito.

En los casos más frecuentes, la percepción negativa es a consecuencia de las largas y demoradas colas que el asegurado se ve obligado a hacer para obtener una cita médica, la cual casi siempre se fija para semanas o meses más tarde; en algunos casos inclusive, son reprogramadas por la falta de disponibilidad de recurso humano para atenderla, o por la demora en los exámenes de laboratorio o radiológicos solicitados previamente. Como es lógico, tal situación causa algún tipo de incomodidad en quienes demandan el servicio.

Otro aspecto que es objeto de críticas constantes, es la falta de

medicamentos apropiados. Algunas veces ni siquiera es posible encontrar las que recetan los médicos internos y que lógicamente debieran aparecer en el cuadro básico; en estos casos y en otros cuando el asegurado recibe atención en clínicas privadas, se ve obligado a realizar erogaciones adicionales en compra de medicamentos, lo cual también genera en él inconformidad.

Cabe destacar, que a pesar de que actualmente existen otros centros importantes de atención médica en el Distrito de San Miguelito, como lo son la Policlínica de la Caja de Seguro Social de Santa Librada (Corregimiento Belisario Porras) y el Hospital San Miguel Arcángel, la demanda por los servicios que presta la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, no han disminuido, ya que la población asegurada también va en aumento.

La referida institución, actualmente ofrece los servicios de Medicina General, Especialidades, Urgencia Médica, Fisioterapia, Farmacia, Laboratorios, Radiología, Cardiología, Electrocardiología, Trabajo Social, etc. Además, se desarrollan otros programas para beneficio del asegurado,

como lo son: Programas Materno Infantil, Programa de Salud de Adultos, Programa de Salud Ocupacional, Programa de Salud mental y Programa de la Tercera Edad, entre otros.

Para atender la demanda de la población asegurada, la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, actualmente cuenta con una estructura de dos (2) pisos, 48 consultorios y 146 médicos. El horario de atención regular es de 7:00 a.m. a 11:00 p.m. de lunes a viernes; los Servicios de Urgencia y la Farmacia de Urgencia funcionan las 24 horas, incluyendo sábados y domingo.

En la planta baja funciona el Cuarto de Urgencia con 4 consultorios y dentro del área también está el Cuarto de Inyecciones y Curaciones, la Sección de Fisioterapia y la Farmacia de Urgencia. En la misma planta, pero fuera del área de urgencia está ubicada la Clínica del Niño Sano.

En el primer piso, quienes demandan el servicio pueden encontrar el Departamento de Prestaciones Médicas, el departamento de Farmacia, el Departamento de Radiología, la Sección de Electrocardiograma, el

Departamento de Enfermería y 9 consultorios. En este mismo lugar también está la Dirección Médica, la Subdirección Médica y la Dirección Administrativa.

En el segundo piso están ubicados la mayoría de los consultorios, 35 en total, así como el Departamento de Trabajo Social, el laboratorio Clínico y el Departamento de Nutrición.

Actualmente la Policlínica Lic. Manuel María Valdés está bajo la dirección del Dr. Rafael Álvarez; el Subdirector es el Dr. Jorge Rivera y el Administrador, el Lic. Nemesio Jiménez.

4.2. Resultados de la Encuesta

Las encuesta aportaron datos importantes sobre la situación de los servicios en la Policlínica Lic. Manuel María Valdés; tales resultados se presentan resumidos en cuadros a partir del anexo # 3 al final de este estudio.

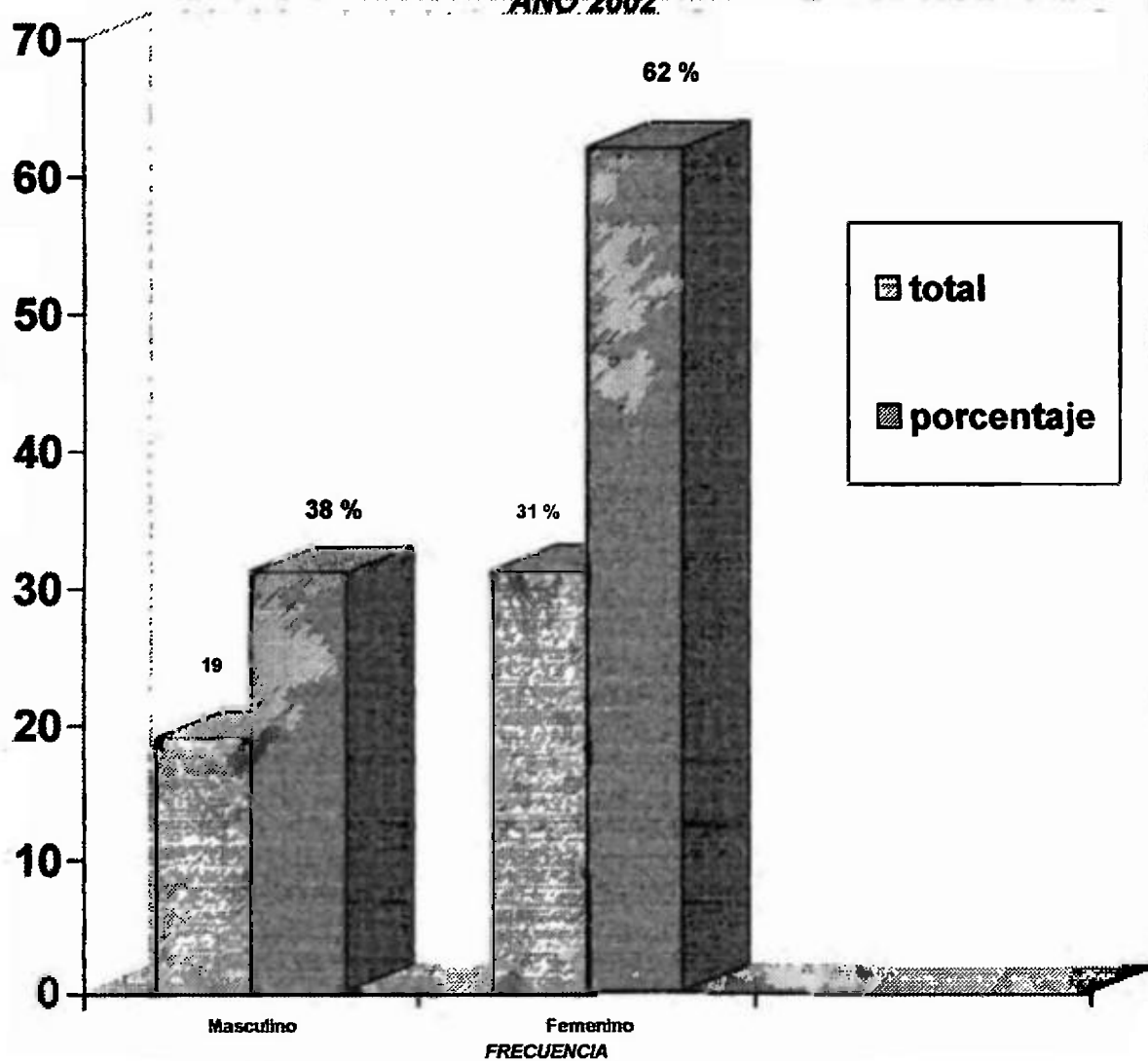
4.3. Análisis de los Resultados de las Encuestas

Con relación a la edad de los participantes en el estudio, la mayoría compuesta por 31 asegurados, o sea el 62% respondieron ser del sexo femenino, mientras que 19 (38%), indicaron ser del sexo masculino. (anexo # 3).

Los resultados de la encuesta con relación a esta pregunta, son un claro indicativo, de que la proporción de mujeres que demandan los servicios de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, es mayor que la los hombres. Tal situación, en parte puede ser a consecuencia de dos factores: primero, porque muchas mujeres no trabajan, son amas de casa y buscan atención médica en calidad de beneficiarias, y en segundo lugar, a que son las mujeres quienes generalmente llevan a sus hijos a recibir atención médica.

En la siguiente gráfica se puede observar la frecuencia de estos datos.

GRÁFICA N°1.
SEXO DE LOS ENCUESTADOS- POLICLÍNICA LIC. MANUEL
MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



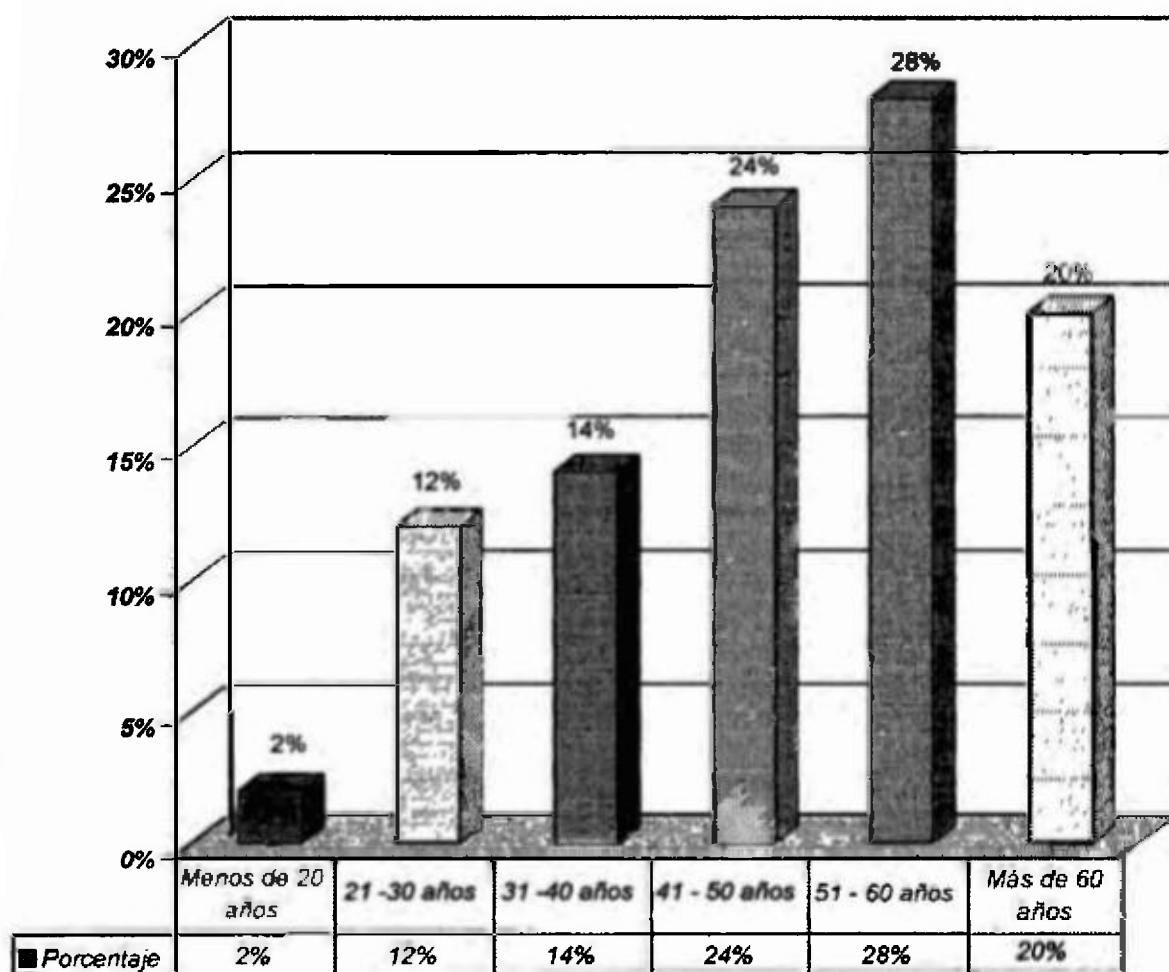
FUENTE: ENCUESTA APLICADA - MARZO DE 2002

Con respecto a la edad de los encuestados se pudo comprobar, que el 2% (1) era menor de 20 años, el 12% (6) tenían edades entre 21 y 30 años; el 14% (7) indicó tener entre 31 y 40 años; el 24% (12) entre 41 y 50 años, el 28% (14), entre 51 y 60 años y el 20%, manifestaron ser mayores de 60 años.

Los resultados anteriores demuestran, que a la Caja de seguro Socia, Lic. Manuel María Valdés, acuden personas de todas las edades, principalmente mayores de 40 años (72%) en busca de diferentes servicios. (Anexo # 4).

La distribución de la frecuencia de estos datos puede ser observada en la gráfica N°2, que se presenta en la siguiente página..

GRÁFICA N. 2
EDAD DE LOS ENCUESTADOS - POLICLINICA LIC. MANUEL MARÍA
VALDÉS
AÑO 2002



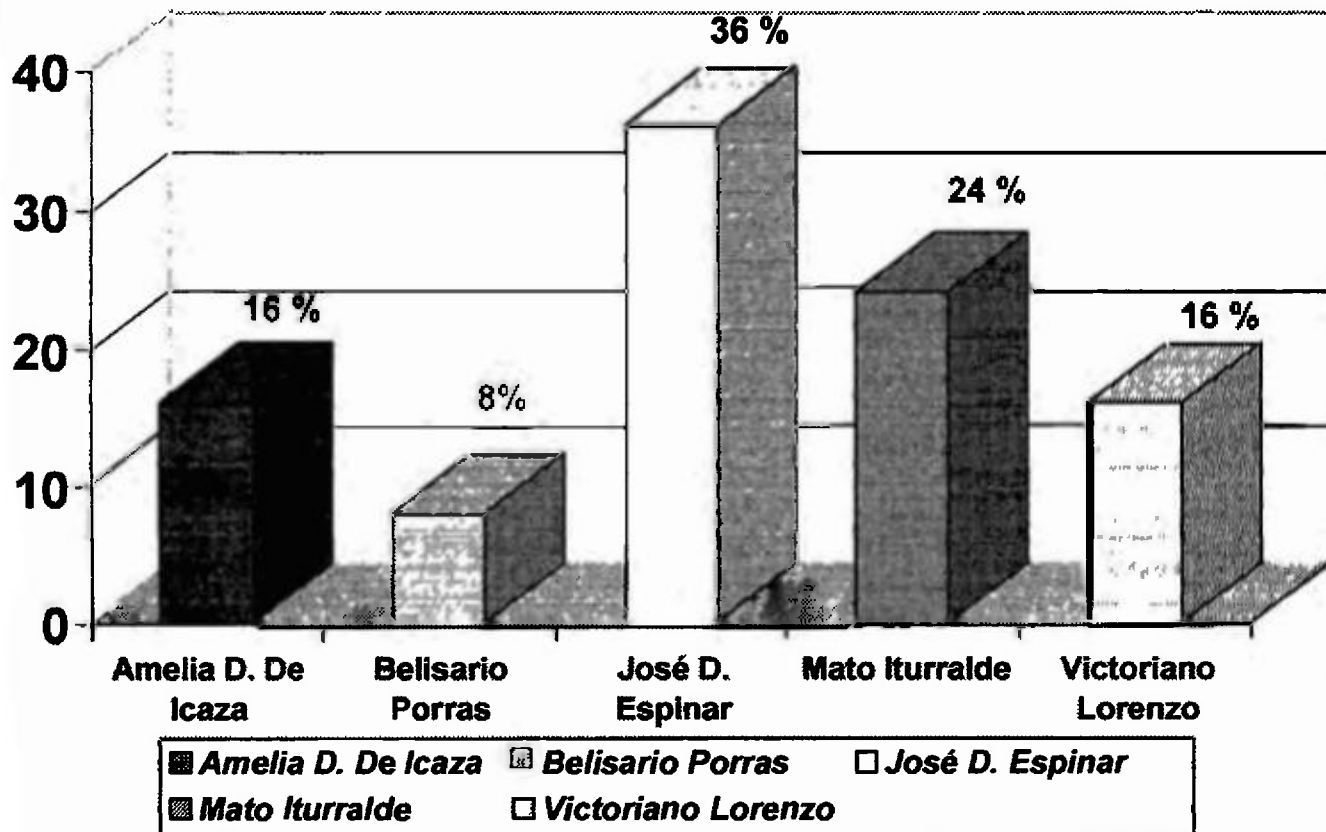
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Sobre el lugar de procedencia de los entrevistados, la mayoría, o sea, 18 (36%) manifestaron que residían en el Corregimiento José Domingo Espinar, el 24% (12) en el Corregimiento Mateo Iturralde, el 16% (8) en el Corregimiento Victoriano Lorenzo, el 16% (8) en el Corregimiento Amelia Denis de Icaza y el 8%(4) en el Corregimiento Belisario Porras. (Anexo # 5).

Tales afirmaciones demuestran, que la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés no sólo atiende a la población del Corregimiento José domingo Espinar, en donde está ubicada, sino también a los asegurados de todo el Distrito.

La distribución de los resultados correspondientes a esta preguntan a continuación en forma de gráfica.

GRÁFICA N°3.
LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS ENTREVISTADOS -
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



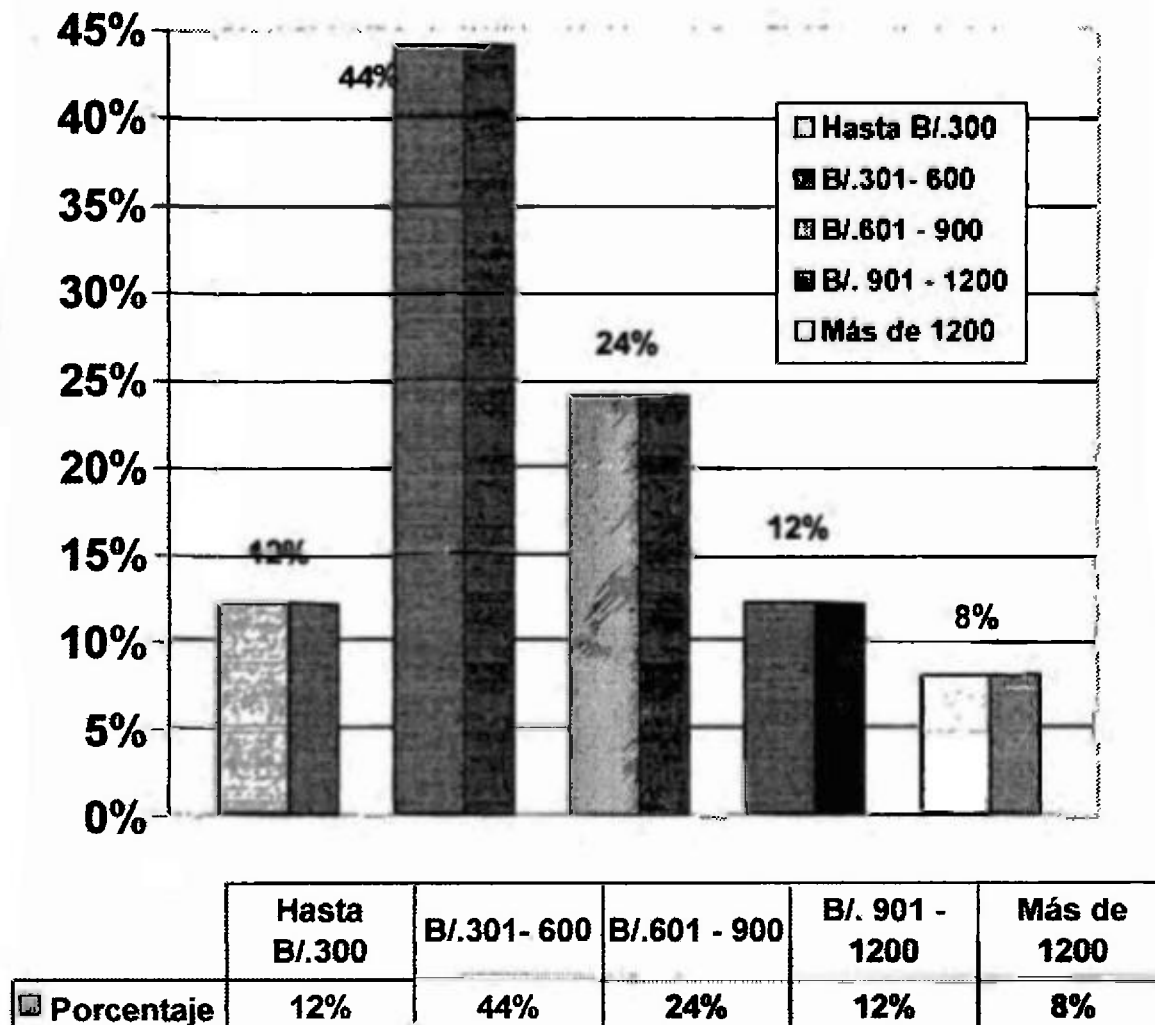
FUENTE: ENCUESTA APLICADA - MARZO DE 2002.

Según los datos suministrados por la encuesta con relación al ingreso familiar, el 12% (6) de los encuestados indicaron que su ingreso familiar está en el rango de hasta B/300.00; el 44% (22), tiene ingresos entre B/.301.00 y B/.600.00; el 24% (12) dijeron que su ingreso familiar está entre B/601.00 y B/. 900.00; otro 12% (6) respondió que entre B/.901.00 y B/.1200.00 y el 8% contestaron que su ingreso familiar supera los B/.1200.00. (Anexo # 6).

Lo anterior demuestra claramente, que a la Policlínica Lic. Manuel María Valdés acuden personas de todas las condiciones económicas en busca de los servicios que se brindan en la misma.

La frecuencia de estos datos puede ser observada en la gráfica que se presenta en la siguiente página..

GRÁFICA N°4.
INGRESO FAMILIAR MENSUAL DE LOS ENCUESTADOS.
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



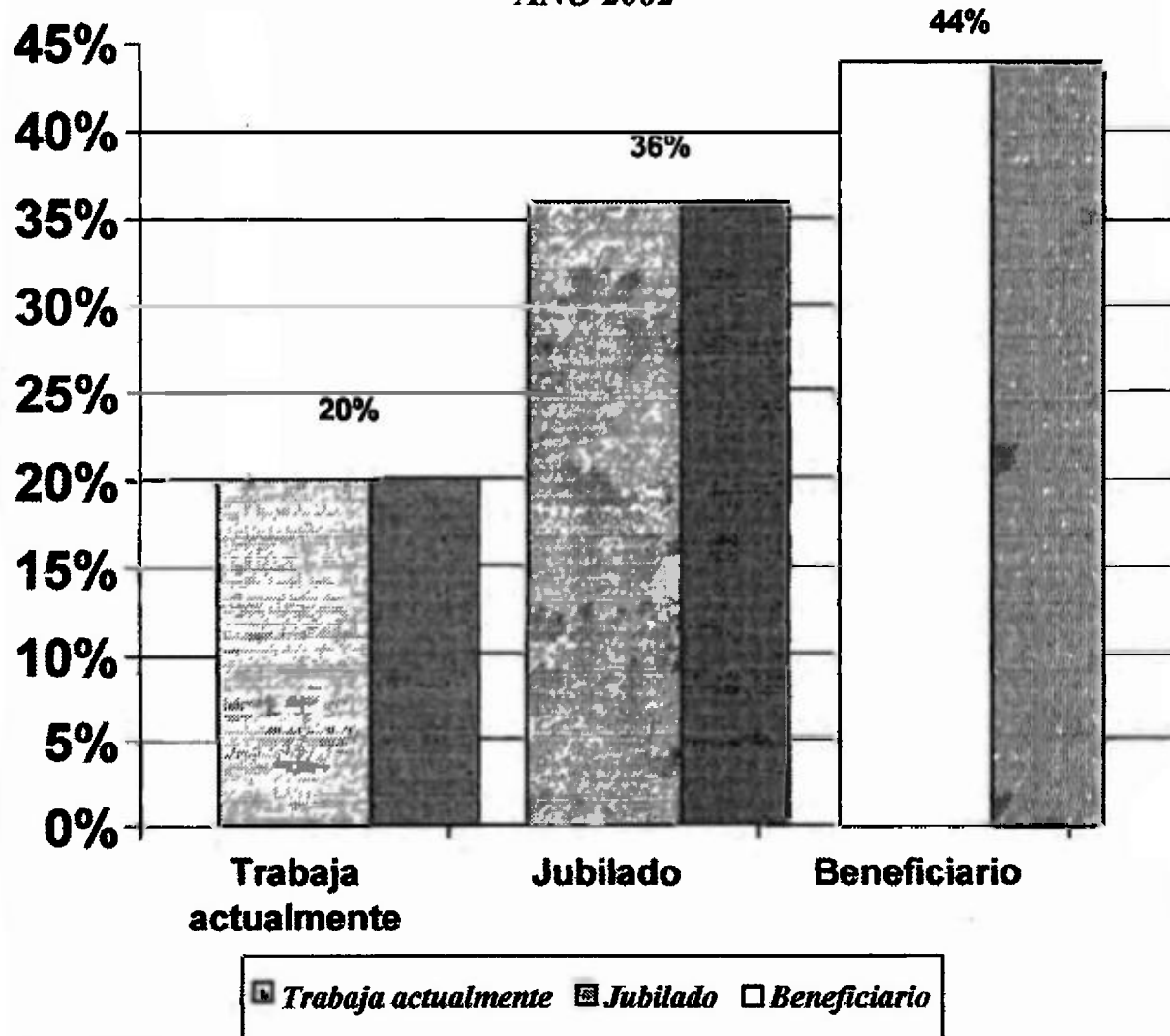
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Con relación a la situación laboral de los encuestados, de la muestra consultada el 10% (20) indicó que actualmente tenían empleo, es decir, que la persona cotizaba directamente a la Caja de Seguro Social; en igual condición estaba el 36% (18), pero en este caso se trataba de jubilados y el 22% (44), estaban dentro del rango de beneficiarios. (Anexo 7).

Cabe destacar, que esta es una relación que se manifiesta con frecuencia en casi todos los centros de atención médica de la entidad, en vista de que el número de beneficiarios es mayor que los que cotizan directamente.

La relación correspondiente se puede observar en la gráfica. Que se presenta en la siguiente página.

GRÁFICA N°5.
CONDICIÓN DEL ASEGURADO - ENCUESTA
APLICADA- POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA
VALDÉS
AÑO 2002



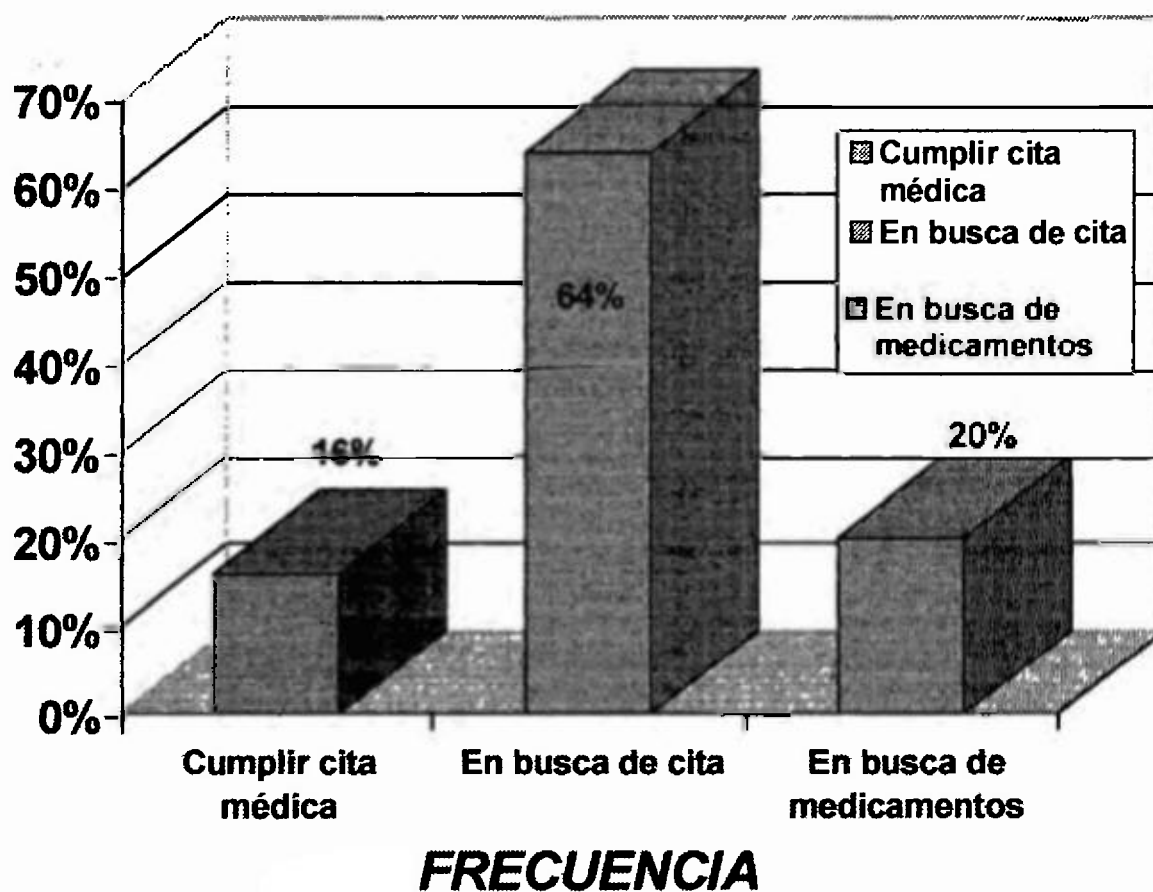
Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2002.

Al preguntarle a los encuestados qué tipo de diligencia realizaban en ese momento en la Policlínica del Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés, el 16% (8) manifestó que acudían a una cita médica, el 64% (32), que buscaban una cita médica y el 20% (10), andaba en busca de medicamentos. Tales datos son resumidos en el cuadro #6 que forma parte del anexo #8.

Como se puede ver, la gran mayoría de los participantes en el estudio, aún enfrentaban el problema de no contar con una cita médica, lo cual constituye uno de los problemas más frecuentes que enfrentan los asegurados.

En la página siguiente se presenta la representación gráfica correspondiente a de estos datos.

GRÁFICA N°6.
DILIGENCIA QUE REALIZA EL ENCUESTADO-
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS -
AÑO 2002



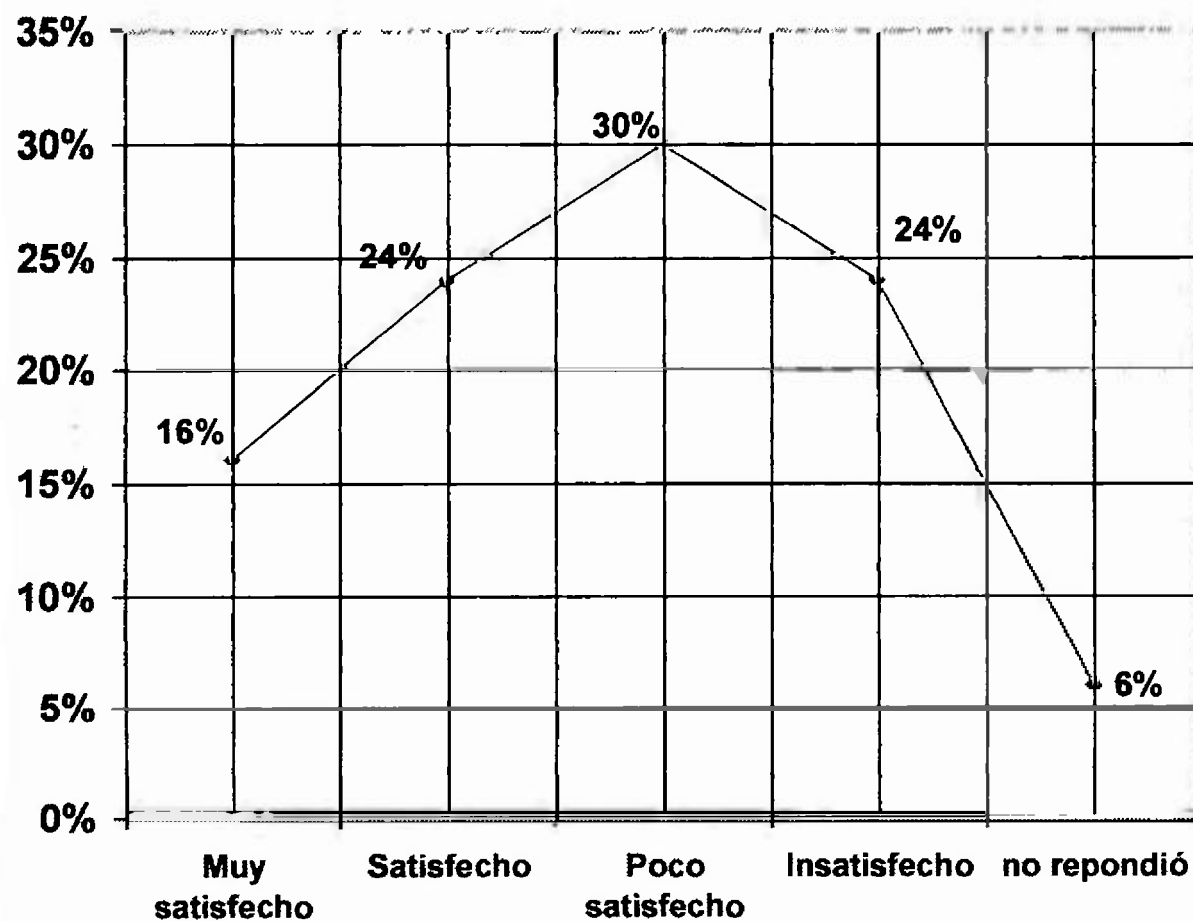
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Cuando se le preguntó a los entrevistados cómo se sienten con los servicios que recibe de la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés, el 16% (8) indicó muy satisfecho, el 24% (12) que satisfecho; el 30% (15) manifestó que poco satisfecho; otro 24% (12) se mostraron insatisfechos y un 6% no respondió a la pregunta. Ver el cuadro correspondiente en el anexo # 9.

Evidentemente, los resultados correspondientes a esta pregunta de la encuesta demuestran claramente, que la gran mayoría de los asegurados encuestados no están satisfechos con el servicio recibido en la Policlínica Lic. Manuel María Valdés. El 54% está entre el rango de poco satisfecho o insatisfecho.

En la siguiente página se puede observar la representación gráfica de estos datos.

GRÁFICA N°7.
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE EL
SERVICIO QUE RECIBEN DE LA POLICLÍNICA
LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



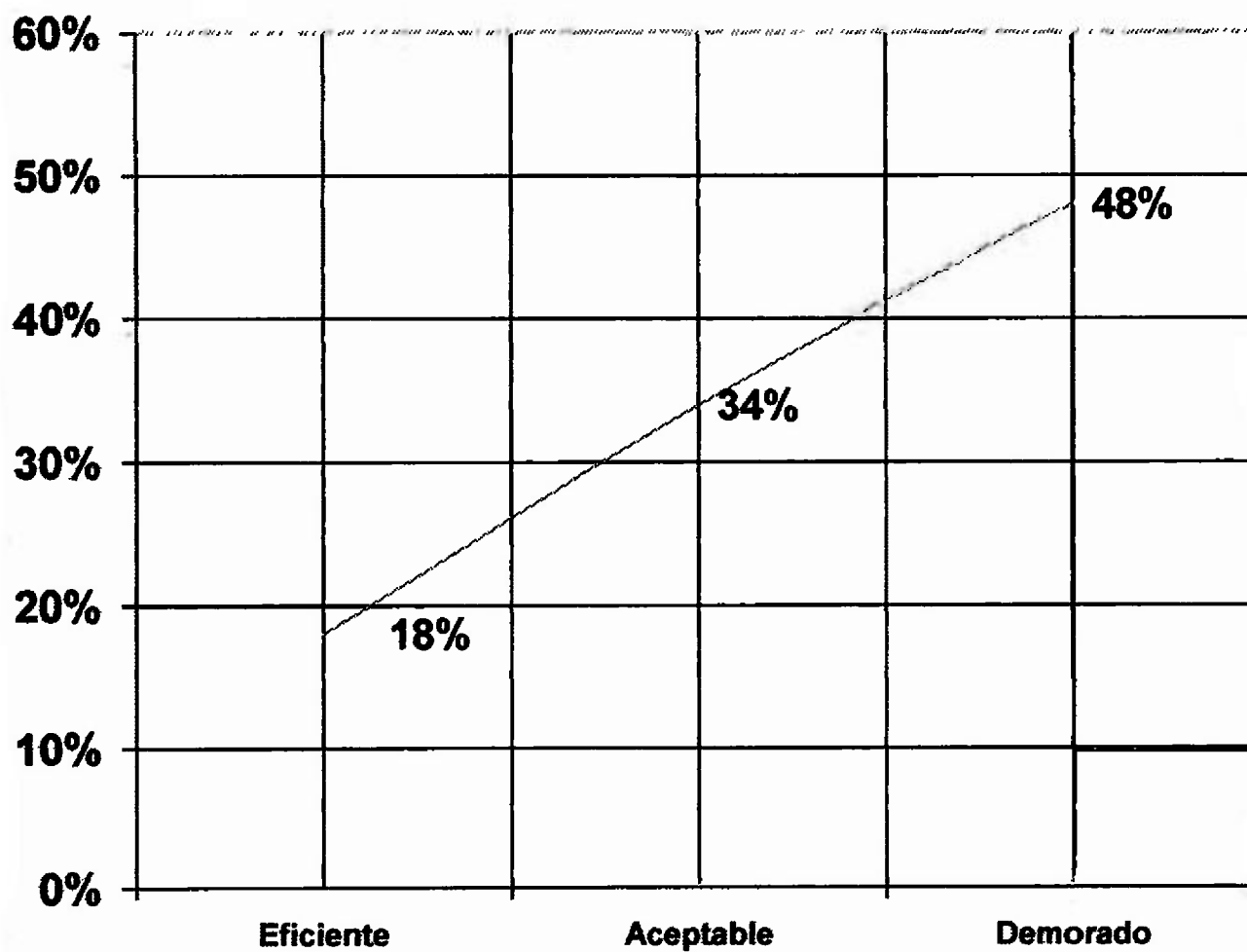
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Otro de los problemas que enfrenta la Caja de Seguro Social, está relacionado con la percepción negativa que tiene los asegurados con respecto a la eficiencia en los procedimientos que se deben cumplir para la obtención de los servicios. Sobre este particular, el 18% (9) de los entrevistados manifestó que el procedimiento relacionado con los trámites es eficiente, el 34% (17), indicó aceptable y el 48%(24) consideró que los trámites son demorados. (Anexo #10).

Los resultados de la encuestas demuestran que la mayoría de los que demandan los servicios en la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, no están de acuerdo con los trámites que deben realizar para recibir el servicio, debido a que no se prestan con eficiencia.

En la página siguiente se presenta la gráfica correspondiente a estos datos.

GRÁFICA N°8
OPINIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE
DEBEN CUMPLIR PARA OBTENER EL SERVICIO -
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



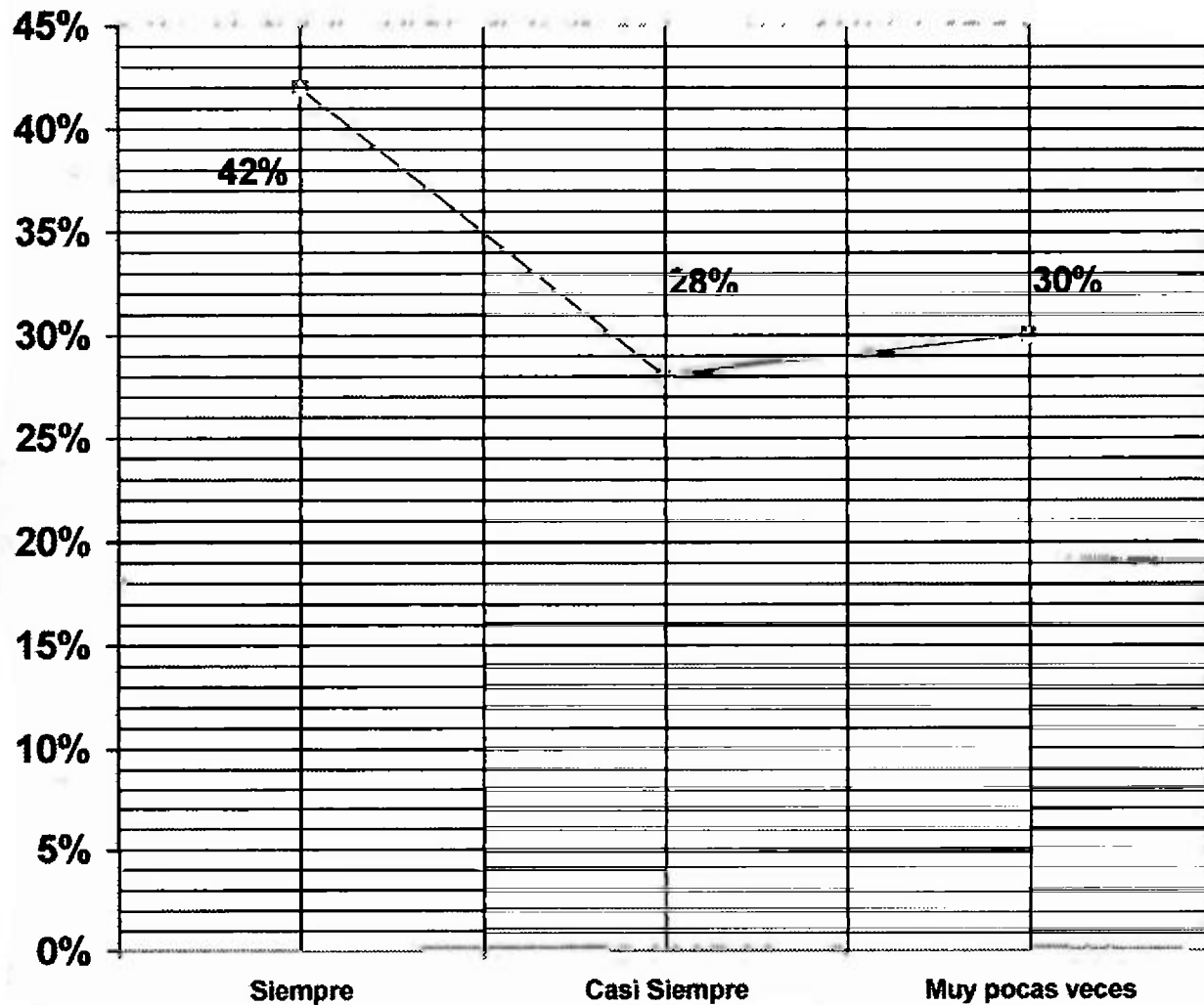
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Con relación a la pregunta sobre la regularidad con que el entrevistado demanda los servicios de la policlínica en estudio, el 42% (21) de los encuestados indicaron que acuden con frecuencia a demandar los servicios de la policlínica Lic. Manuel María Valdés, el 28% (14) respondieron que acuden al lugar casi siempre y el 30% (15) manifestaron que muy pocas veces. Anexo 11).

El 42% es una cifra representativa de la muestra, lo que indica que la mayoría de las personas consultadas frecuentan regularmente la entidad en estudio.

Los datos correspondientes a estos resultados de la encuesta se presentan gráficamente en la página siguiente.

GRÁFICA N°9
REGULARIDAD CON QUE LOS ENCUESTADOS
DEMANDAN LOS SERVICIOS - POLICLÍNICA LIC.
MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002

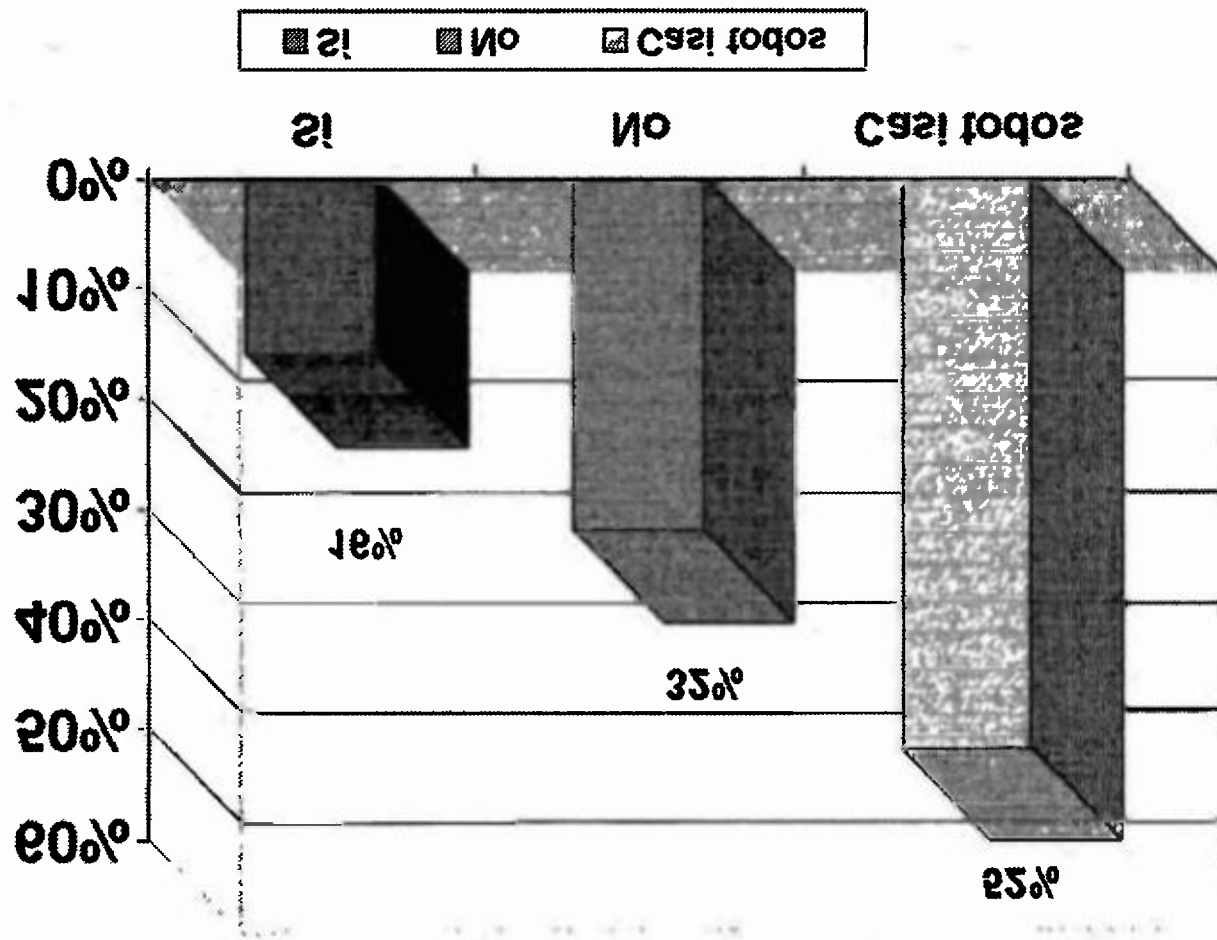


FUENTE: ENCUESTA APLICADA: MARZO DE 2002.

Es importante resaltar, que quizás uno de los factores que incide plenamente en la mala percepción que tienen los asegurados de la Caja de Seguro Social, se debe al poco conocimiento que tienen éstos de los servicios que brinda la entidad.

Sobre este punto, el 8% (16) de los entrevistados indicaron que si conocen todos los servicios que brinda la institución, el 32% (16) indicaron que no y la gran mayoría compuesta por el 52% (26) manifestó que los conoce casi todos. (Anexo #12).

La frecuencia correspondiente a estos datos es representada gráficamente en la página siguiente.



AÑO 2002
 LIC. MANUEL MARÍA VALEZ
 SERVICIOS QUE PRESTA LA POCLINICA
 CONOCEN LOS ENCUESTADOS TODOS LOS
 GRÁFICA N.º 10

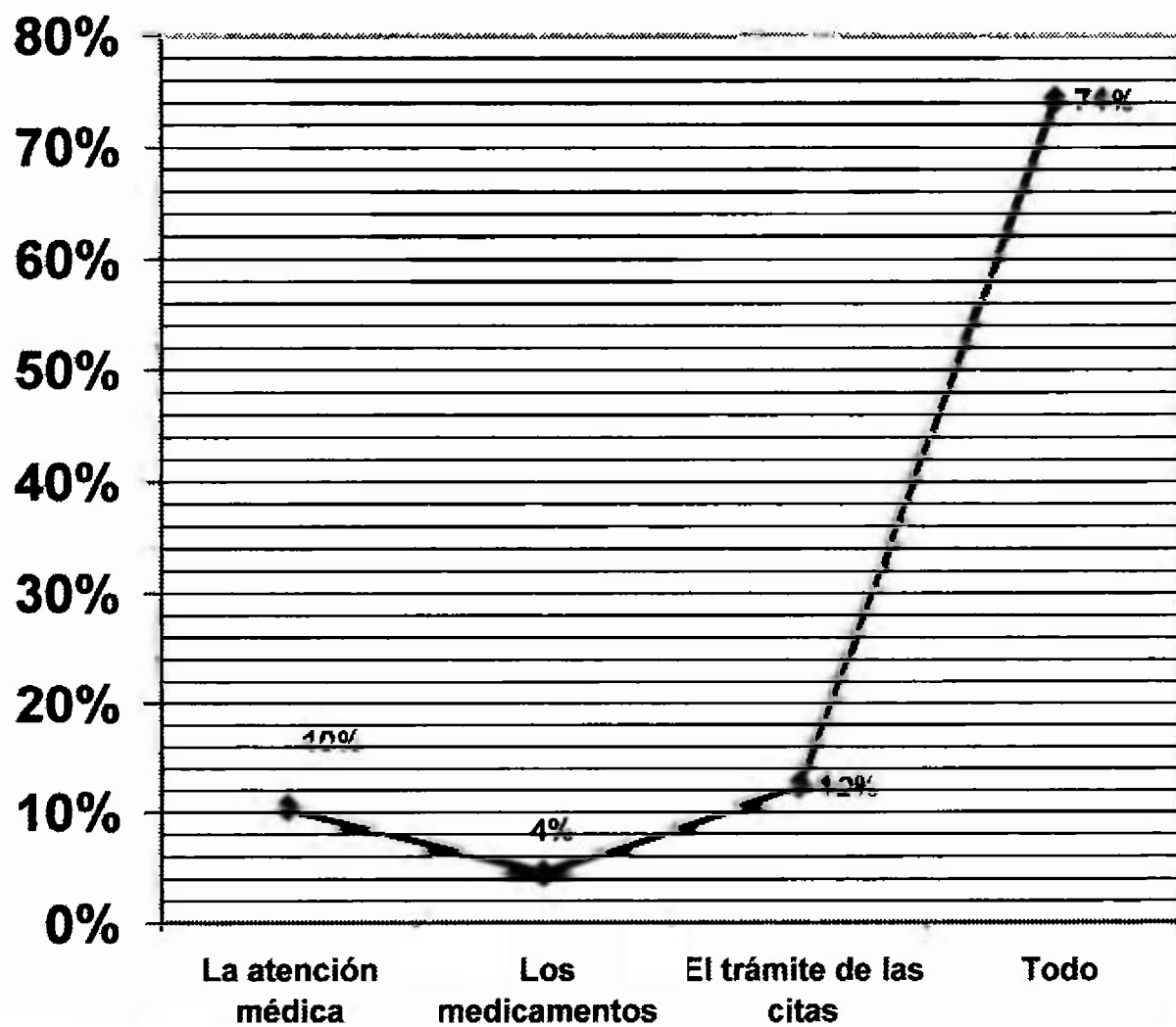
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

La percepción general, es de que muchos de los servicios que presta la caja de Seguro Social deben ser mejorados para beneficio de los asegurados.

Sin embargo, según los datos recopilados a través de la encuesta, el 10% opinó que se debe mejorar los servicios de atención médica; el 4% es del criterio que se debe mejorar el aspecto de los medicamentos; el 12% considera que lo concerniente a las citas, mientras que la gran mayoría compuesta por el 74% de la muestra, opinó que se debe mejorar todo.(Anexo # 13).

Tales resultados también son un indicativo, de que las personas consultadas a través de la encuesta no se sienten satisfechas con el servicio recibido. En la página siguiente se presenta la gráfica correspondiente a estos datos.

GRÁFICA N°11
OPINIÓN SOBRE LO QUE DEBE MEJORARSE
EN LA C. S. S. - POLICLÍNICA LIC. MANUEL
MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



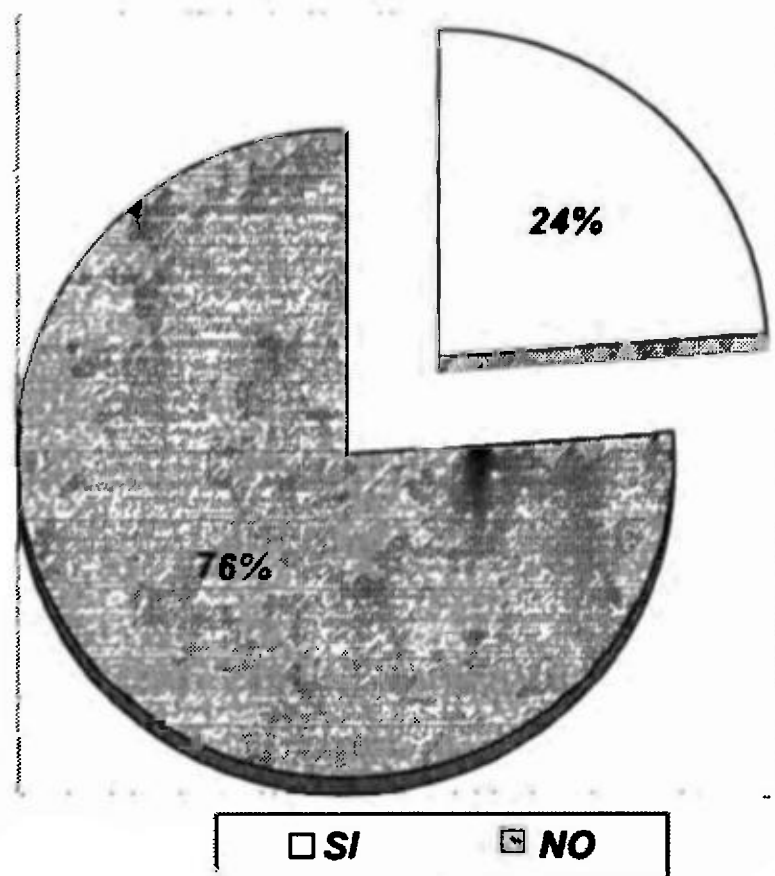
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Con relación a la pregunta sobre si los encuestados han participado de los programas de salud, que ofrece dentro sus servicios la Policlínica Lic. Manuel María Valdés del Distrito de San Miguelito, la gran mayoría respondió que no. (Anexo #14).

Específicamente, la mayoría, (38) que representa el 76% de la muestra respondieron que no han participado de dichos programas. Esto es un indicio de que existen algunas deficiencias en cuanto a las estrategias que utiliza el referido Centro para promover los servicios entre la comunidad asegurada del sector. Sólo el 20% de la muestra ha participado en los programas de salud.

En la página siguiente se presenta la gráfica correspondiente a estos datos.

GRÁFICA N°12
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE SI HAN
PARTICIPADO O NO EN LOS PROGRAMAS DE
SALUD - POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



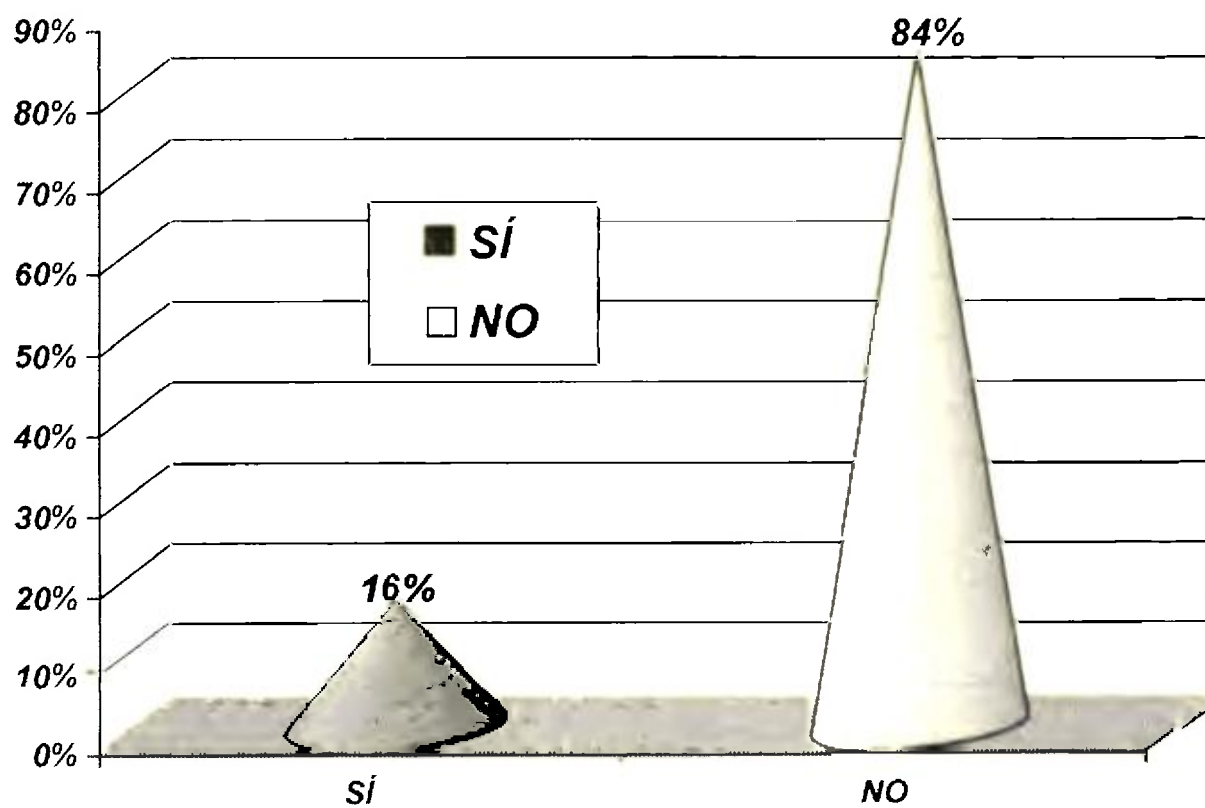
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Se le preguntó a los participantes en el estudio, si habían recibido información escrita sobre los servicios que presta la Policlínica de la Caja de Seguro Social, Lic. Manuel María Valdés y la gran mayoría respondió que no, como se puede ver en el cuadro que se presenta en el anexo #15.

Específicamente, el 16% de los encuestados, es decir cinco de los usuarios respondió afirmativamente. Pero la mayoría, compuesta por 42 asegurados que constituyen el 84% de la muestra manifestaron que no han recibido información escrita sobre los servicios que presta la institución.

Esto es un indicativo, de que no se están mercadeando adecuadamente los servicios entre la población asegurada. En la siguiente página se presenta la gráfica correspondiente a estos datos.

GRÁFICA N°13
EL ENCUESTADO HA RECIBIDO O NO HA RECIBIDO
INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE LOS SERVICIOS
QUE PRESTA LA POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA
VALDÉS
AÑO 2002



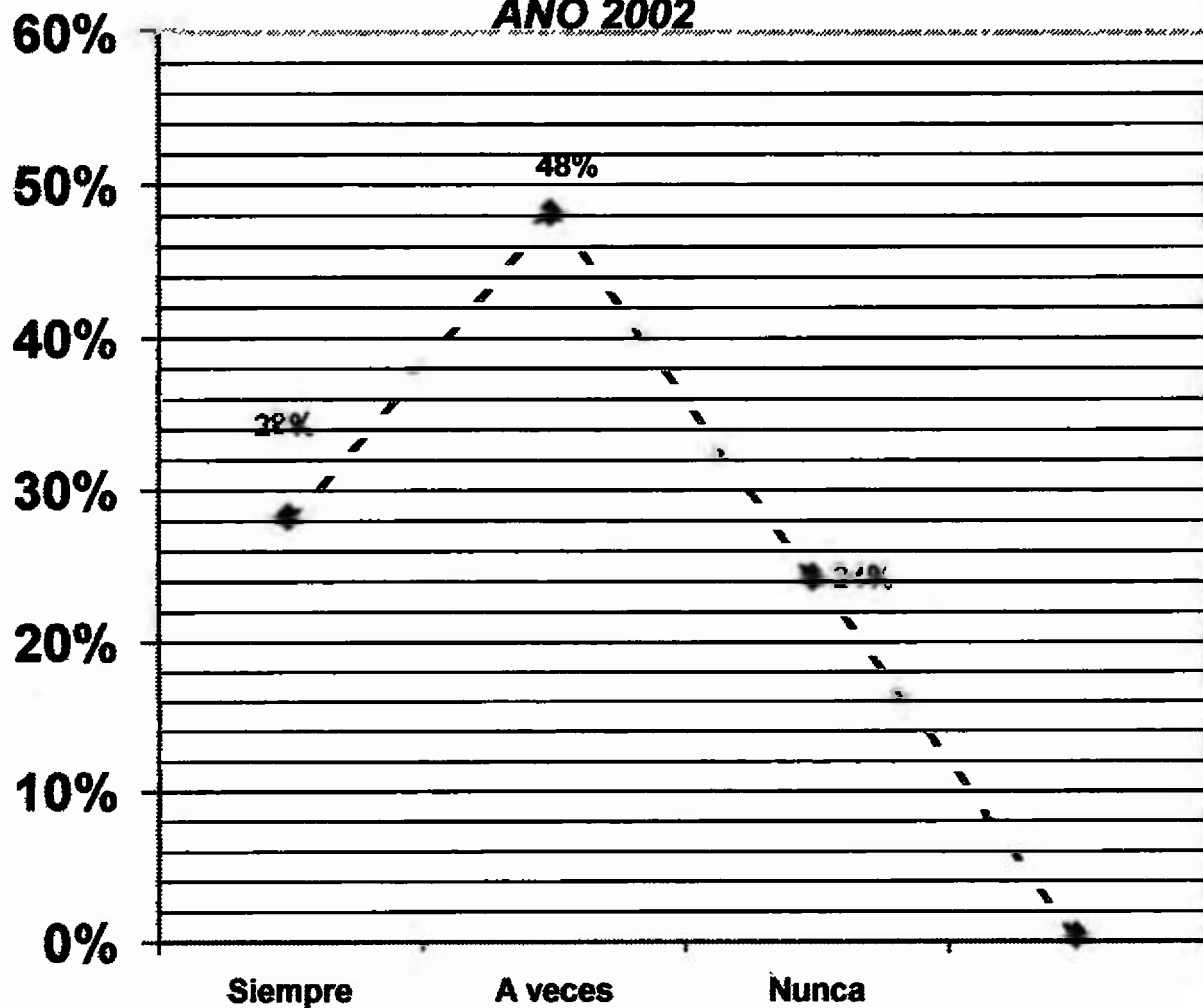
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Ser le preguntó a los participantes en el existía disponibilidad inmediata de los servicios que buscaban en la policlínica Lic. Manuel María Valdés. Según la mayoría, tal disponibilidad no existe. (anexo # 16).

Específicamente, el 28 % dijo que siempre, es decir, aquellos que se sienten satisfechos, el 48% dijo que a veces, lo que constituye el segmento de los que están más o menos satisfechos y 24% corresponde a los que no se sienten satisfechos con el servicio. Desde otra perspectiva se puede decir, que el que el 72% de los entrevistados, pueden considerarse usuarios entre poco satisfechos e insatisfechos con la disponibilidad de los servicios que presta la institución.

A continuación se presenta la gráfica de estos datos.

GRÁFICA N°14
OPINIÓN SOBRE SI EXISTE O NO
DIPONIBILIDAD INMEDIATA DE LOS
SERVICIOS QUE BUSCA - C. S. S. -
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

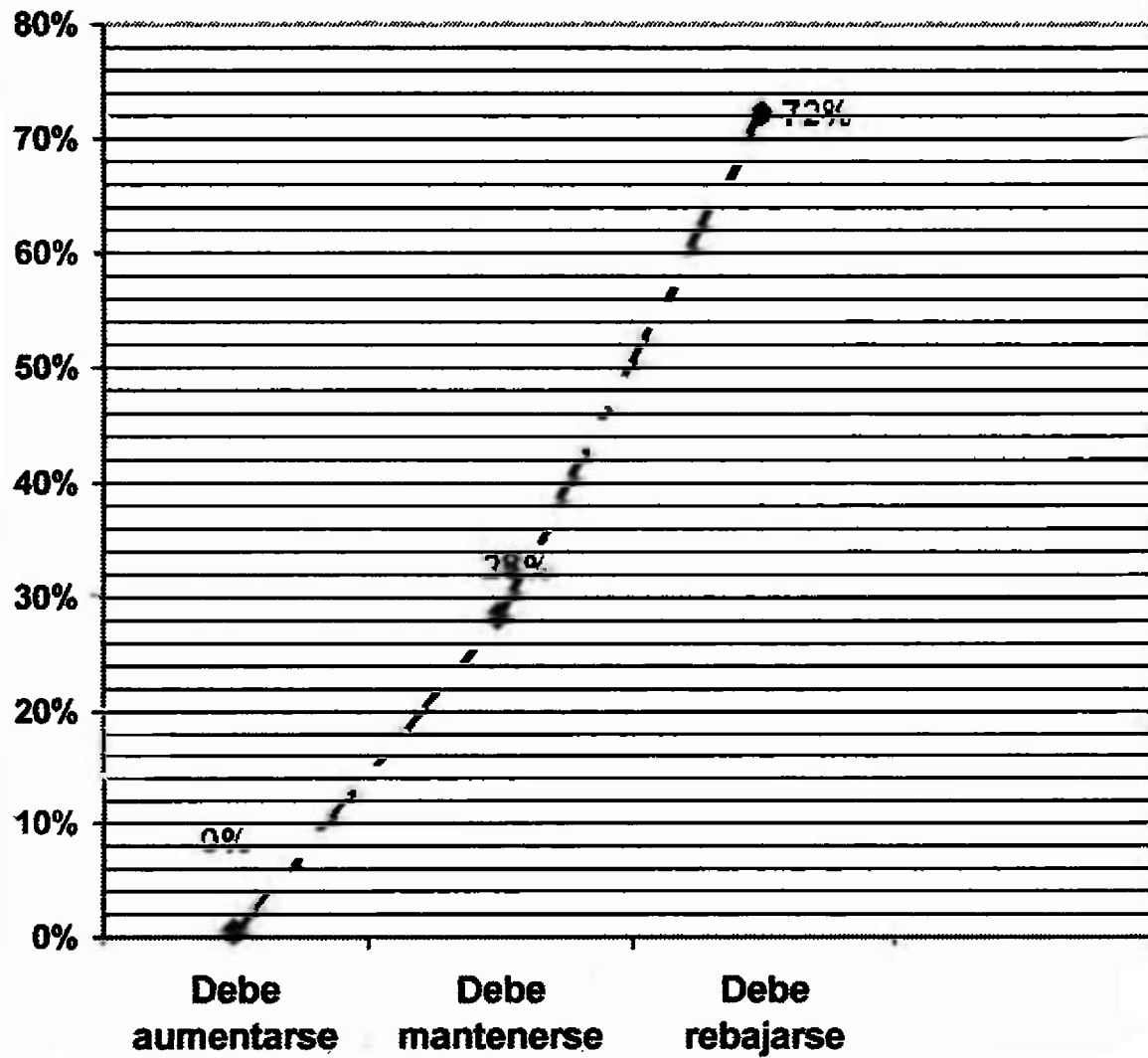
Uno de asuntos más polémicos dentro de la Caja de Seguro Social, es la edad de jubilación, la cual para algunos debe aumentarse y para otros no. Sin embargo, en el caso que nos ocupa, ninguno consideró que debe darse un aumento. (Anexo #17).

Por el contrario, el 28% (14), opinaron que la misma debe mantenerse, mientras, que la mayoría que constituye el 72% (36) consideraron que debe rebajarse.

Cabe destacar, que este es uno de los asuntos más polémicos que enfrenta la administración de la Caja de Seguro Social y el Ejecutivo, ya que algunas organizaciones empresariales y organismos internacionales son de la opinión de que el aumento de la edad de jubilación constituye una de las medidas que deben adoptarse prontamente para salvar la situación financiera de la institución. Por supuesto que los trabajadores y gran parte de la población se oponen a esta medida.

A continuación la gráfica correspondiente a estos datos.

GRÁFICA N°15
OPINIÓN SOBRE LA EDAD DE JUBILACIÓN -
ENCUESTA APLICADA - POLICLÍNICA LIC.
MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

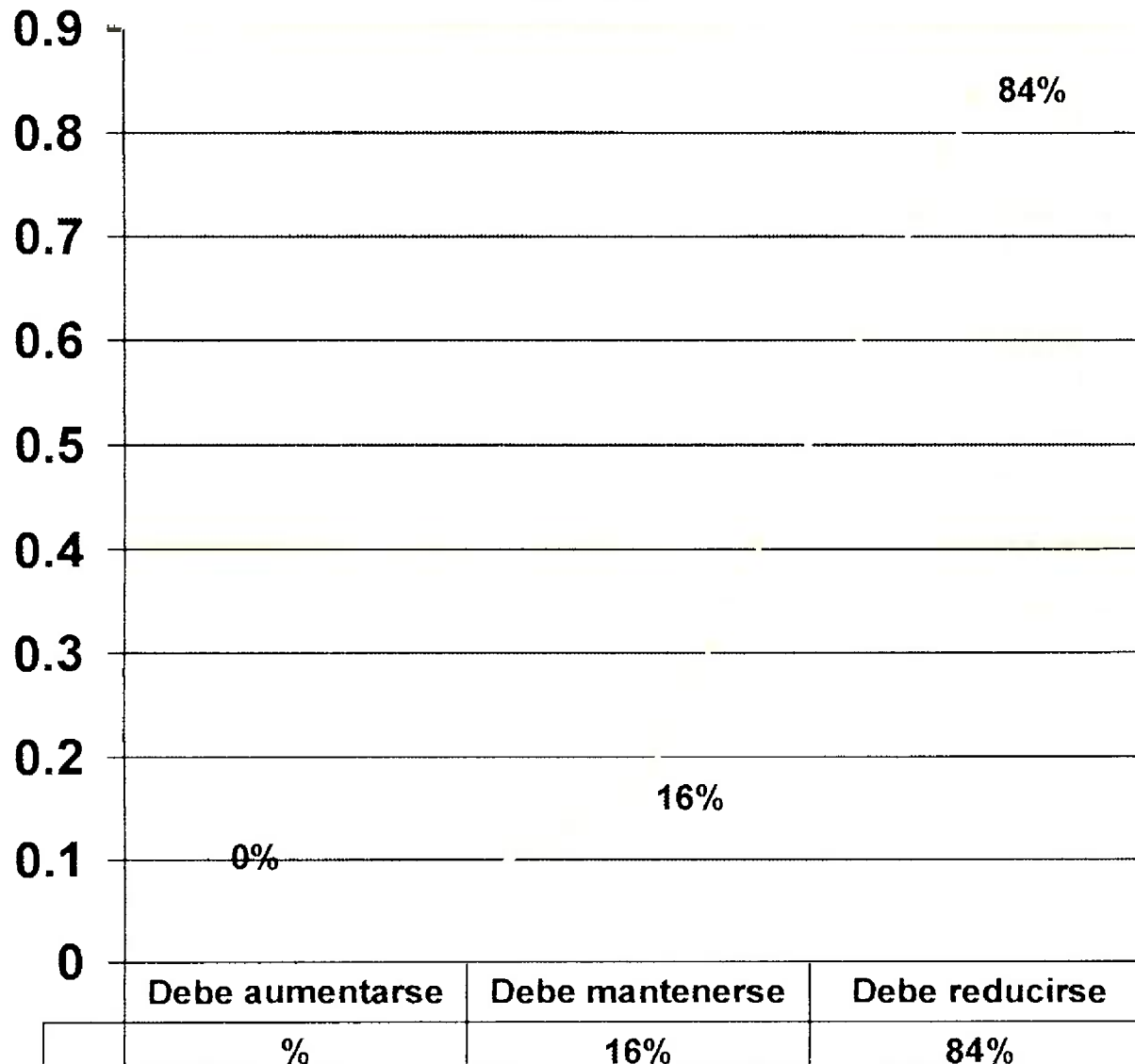
Con relación a la pregunta sobre si los aportes a la Caja de Seguro por parte de los trabajadores debe aumentarse, mantenerse o rebajarse, , la mayoría optó por la última alternativa. (Anexo # 18).

Específicamente, ocho de los encuestados que representan el 16% consideró que los aportes deben mantenerse tal y como están. Por otro lado, el 84% (42) de los entrevistados opinaron que la edad de jubilación debe ser rebajada.

Tales opiniones son un indicativo, que la población asegurada no está de acuerdo con la edad de jubilación actual que es a los 62 años para los hombres y a los 57 para las mujeres, a excepción de las jubilaciones que se rigen por leyes especiales.

En la página siguiente se presenta la gráfica correspondiente a estos datos.

GRÁFICA N°16
OPINIONES DE LOS ENCUESTADOS SOBRE EL APORTE
DE LOS TRABAJADORES A LA C.S.S. POLICLÍNICA LIC.
MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



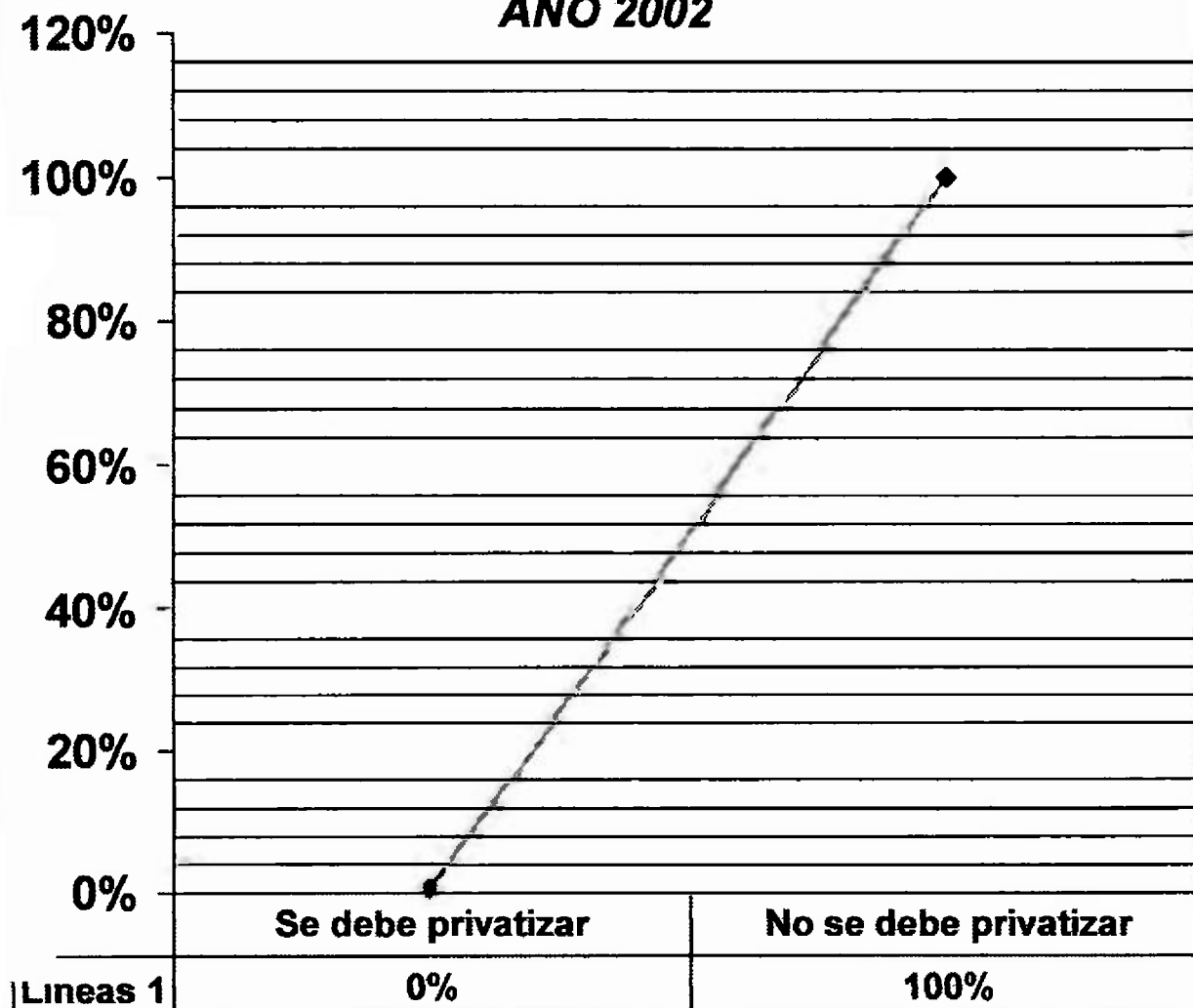
FUENTE: ENCUESTA APLICADA. MARZO DE 2002.

Como consecuencia de la globalización de la economía, muchas son las teorías que sustentan la necesidad de privatizar las empresas públicas, debido a que el Estado sólo debe participar en aquellas áreas en las cuales el sector privado no puede o no quiere actuar. Con respecto a la Caja de Seguro Social, algunos sectores nacionales, principalmente empresariales y organismos internacionales, han recomendado su privatización, como única alternativa para lograr su eficiencia.

Con relación a lo anterior, el 100% de los entrevistados opinó que no se debe privatizar la entidad. (Anexo # 19).

Observar la gráfica correspondiente en la siguiente página.

GRÁFICA N°17
OPINIONES SOBRE SI SE DEBE
PRIVATIZAR O NO LA C.S.S. POLICLÍNICA
LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
AÑO 2002



FUENTE: ENCUESTA APLICADA.. MARZO DE 2002.

CONCLUSIONES

1. *La Caja de Seguro Social desde su fundación ha enfrentado múltiples problemas, sobre todo de orden financiero, lo cual de una u otra forma ha incidido grandemente en la capacidad de respuesta que tiene la institución para con los asegurados.*

2. *Por Ley, la Caja de Seguro Social está en la obligación de prestar una variedad de servicios a los asegurados y beneficiarios que van desde pensiones, atenciones médicas, préstamos, programas de salud hasta subsidios en caso de defunción. Sin embargo, muchos asegurados desconocen de estos beneficios.*

3. *El problema de la calidad en los servicios que presta la Caja de Seguro Social, es un asunto de primer orden y es el sentir de la mayoría de los asegurados; así se pudo comprobar con la encuesta aplicada en la Policlínica Lic. Manuel María Valdés de San Miguelito. Sin embargo, las autoridades competentes por más esfuerzos que realizan no han podido darle solución al asunto, ni se vislumbra erradicar el problema a corto plazo.*

4. *Un aspecto fundamental que hay que tomar en cuenta, es que la población asegurada cada día va en aumento y el número de beneficiarios también es mayor, mientras que por otro lado, muchas empresas incumplen con el pago a la Caja de Seguro Social, de las retenciones hechas a los trabajadores. Esta situación también afecta la capacidad de respuesta de la entidad.*

5. *El problema de la falta de medicamentos, de médicos especialistas, de atención general y de equipos, siguen siendo unas de las quejas más frecuentes de los asegurados, situación que se da a diario; sin embargo, la administración de la Caja está invirtiendo en infraestructura sin haber resuelto los problemas básicos.*

6. *La mayoría de los encuestados en la Policlínica Lic. Manuel María de San Miguelito respondieron ser beneficiarios (44%); asimismo un número mayor (64%), estaba en busca de cita médica. El 52% calificó como regular los resultados del servicio que recibe y el 22% catalogó el servicio como malo.*

7. *El 42% indicó que recurre con regularidad a la Policlínica Lic. Manuel María Valdés en busca de servicios; pero una cantidad considerable (32%) dijo desconocer todos los servicios que brinda la entidad. Asimismo el 48% coincidió en que los trámites son demorados.*

8. *El 74% de los encuestados opinó que es necesario hacer mejoras en todos los aspectos para beneficio del asegurado. El 76% indicó que no ha participado en ninguno de los programas de salud que ofrece la Policlínica Lic. Manuel María Valdés y el 84% respondió que no han recibido información por escrito sobre los servicios que brinda la entidad.*

9. *Otro aspecto importante de la investigación, es que el 72% de los encuestados en la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, consideró que debe rebajarse la edad de jubilación, mientras que el 84% opinó que debe rebajarse el aporte que hacen los trabajadores a la Caja de Seguro Social.*

10. Otro elemento importante de la investigación, es que el 100% de los participantes en el estudio se mostró en desacuerdo con la privatización de la Caja de Seguro Social, como alternativa para salvar su situación financiera.

RECOMENDACIONES

1. *Por ser una entidad de servicio público, la administración de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés debe mantener a la población informada sobre los servicios que brinda, beneficios que pueden recibir los asegurados y los beneficiarios de éstos, entre otros. Esto se debe hacer a través de carteles visibles, revistas y folletos mensuales distribuidos en las instalaciones de dicho centro de atención médica.*
2. *Recomendamos que se haga un estudio serio y definitivo que conlleve a resolver el problema financiero que aparentemente tiene la Caja de Seguro Social, lo cual no deja de tener en expectativa a los miles de asegurados.*
3. *Si la Caja de Seguro Social no es capaz de brindar a los asegurados las medicinas que allí se recetan, entonces se debe subsidiar la compra de las mismas en el sector privado, debido a que la entidad debe asumir su responsabilidad, porque el asegurado ya cumplió al pagar sus cuotas.*

4. *Que la administración de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, exija a los médicos y al personal administrativo el cumplimiento del horario y mayor efectividad y eficiencia en el trabajo. Para ello se deben adoptar políticas de personal que permitan medir su desempeño y la calidad en el servicio brindado.*

5. *Se debe dotar a la Policlínica Lic. Manuel María Valdés de mayor cantidad de médicos especialistas, equipos, infraestructura y otros recursos que le permitan brindar un servicio de calidad.*

6. *La Administración de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés, debe ajustar los horarios del personal médico, o sustentar ante la administración general el nombramiento de más personal y la compra de equipos, a fin de reducir el periodo de las citas, sobre todo cuando se los asegurados demandan la atención de médicos especialistas en diferentes áreas.*

7. *La administración de la Policlínica Lic. Manuel María Valdés debe incluir dentro del presupuesto, una partida importante para la*

capacitación permanente del personal, sobre todo en las áreas que tienen que ver con la atención y calidad de los servicios; esto es fundamental para que la institución proyecte una buena imagen ante la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS

- CHAMPY, James.** *Reingeniería en la Gerencia. Cómo modificar el trabajo gerencial para rediseñar con éxito.* Editorial Norma, Colombia: 1995.
- DRUKER, Peter.** *La Administración. La Administración basada en la Información.* Editorial Norma; S.A., Bogotá, Colombia: 1997.
- HOROVITZ, Jacques.** *La Calidad del Servicio.* Editorial McGraw –Hill. España: 1991.
- KOONTZ, Harold / O'DONNELL C.** *Curso de Administración Moderna.* Editorial McGraw-Hill, S.A., México: 1975.
- KRISTING, Anderson.** *Ofrezca un Servicio 5 Estrellas.* Ediciones Imprenta Velap, S.A., Argentina: 1995.
- LANGROD, Georges.** *Tratado de Ciencia Administrativa.* Escuela de Administración Pública de Alcalá de Henares. Madrid; España: 1973.
- MÉNDEZ Carlos E.** *Metodología. Guía para elabora diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas.* Segunda edición. McGraw –Hill Interamericana, S.A. Colombia: 1997.
- MORENO, Gabriel.** *Derecho Administrativo.* Imprenta Universitaria: Panamá. 1998.
- PEREZ C. Hugo.** *Tratado de Administración Pública.* Imprenta Universitaria; Panamá: 1996.
- ROBBINS, Stephen P.** *Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones.* Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., México: 1996.
- STONER, James.** *Administración.* Tercera edición; Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., México: 1989.

SORIANO, Claudio. Nuevas Orientaciones en el Marketing de Servicios. Ediciones Diez Santos. Primera Edición. 1990.

DICCIONARIOS Y ENCLOPEDIAS

Editorial Océano. Diccionario Enciclopédico Mega Siglo XXI. Grupo Editorial Norma. Colombia: 2001.

OTRAS PUBLICACIONES

Caja De Seguro Social. Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social. Panamá: 1991.

Caja de Seguro Social. Datos Generales de la Caja de Seguro Social. Publicación de la Dirección de Desarrollo Institucional. Panamá: 2000.

Caja de Seguro Social. Visión Histórica de la Caja de Seguro Social. Unidad de Divulgación y Relaciones Públicas. Panamá: 1992.

Caja de Seguro Social. Manual Descriptivo de los Puestos de Salud. 1996.

Caja de Seguro Social. Manual Descriptivo de los Puestos Administrativos. 1996.

Caja de Seguro Social. Estructura Presupuestaria, Gastos e Inversiones. Dirección Nacional de Finanzas. 2001.

Centro de Estudios Latinoamericanos, Justo Arosemena. La C.S.S., la OIT y la Crisis de la Corrupción. Premisas; Boletín bimestral. Panamá: febrero de 2002.

Contraloría General de la República. Censos Nacionales X de Población VI de Vivienda. Panamá, Junio de 2000.

Contraloría General de la República. Panamá en Cifras. 1996 –2000. Noviembre de 2001.

Editorial Interamericana, S.A. Constitución Política de la República de Panamá. 1995.

El Universal. Perfiles de la Seguridad Social. Panamá. 22 de enero del 2002.

El Universal. Jované VS la OIT. Semanario. 4 de febrero de 2002.

La Prensa. Estado debe 113 millones a la C. S. S. Por Diana campos; Sección Negocios. Jueves 13 de febrero de 2003.

La Prensa. Detrás del Déficit. Martes Financiero. N°. 261. 25 de febrero de 2003.

ANEXOS

ANEXO # 1
FORMATO DE LA ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y POST-GRADO
ENCUESTA

OBJETIVO: *Esta encuesta tiene la finalidad de conocer la situación y características de los servicios que presta la Policlínica de la caja de Seguro Social Lic. Manuel María Valdés – Distrito de San Miguelito.*

INSTRUCCIONES: *Lea cada pregunta y en cada caso de ser necesario, marque con una "X" o trace un círculo alrededor de la alternativa elegida. No es necesario que ponga su nombre.*

1. *Sexo*

a) *Masculino* b) *Femenino*

2. *Edad*

a) *Menos de 20 años* b) *21-30 años* c) *31-40 años* d) *41-50 años* e) *51-60 años*
f) *Más de 60 años.*

3. *Lugar de residencia*

a) *Amelia Denis de Icaza* b) *Belisario Porras* c) *José Domingo Espinar*
d) *Mateo Iturralde* e) *Victoriano Lorenzo.*

4. *Ingreso Familiar Mensual.*

a) *Hasta B/.300.00* b) *B/.301.00 -B/.600.00* c) *B/.601.00 - B/.900.00*
d) *B/.901.00 - B/.1200.00.* e) *Más de B/.1200.00.*

5. *Condición de Asegurado*

a) *Trabaja actualmente* b) *Beneficiario* c) *Jubilado*

6. *Diligencia que realiza*

a) *Cumplir cita médica* b) *En busca de cita* c) *En busca de medicamentos.*

7. *Opinión sobre los resultados del servicio recibido en la C. S. S.*

a) *Bueno* b) *Regular* c) *Malo*

8. *Opinión sobre los procedimientos que se deben cumplir para obtener el servicio solicitado.*

a) *Eficiente* b) *Aceptable* c) *Demorado*

9. *Regularidad con que demanda los servicios de la C. S. S.*
- a). *Siempre* b). *A veces* c). *Nunca*
10. *¿Conoce todos los servicios que presta la Policlínica Lic. Manuel María Valdés a los asegurados?*
- a). *Sí* b). *No* c). *Casi todos*
11. *¿Qué debe mejorarse en la C. S. S. para beneficio de los asegurados?*
- a). *La atención médica* b). *La disponibilidad de los medicamentos.*
c). *El procedimiento de las citas médicas* d). *Todo.*
12. *¿Ha participado de alguno de los programas de salud que ofrece la Policlínica Lic. Manuel María Valdés?*
- a). *Sí* b). *No*
13. *¿Ha recibido algún folleto o material impreso sobre los servicios que presta la Policlínica lic. Manuel María Valdés?*
- a). *Sí* b). *No*
14. *¿Existe disponibilidad inmediata de los servicios que busca en la Policlínica Lic. Manuel María Valdés?*
- a). *Siempre* b). *A veces* c). *Nunca*
- 15). *Opinión sobre la edad de jubilación.*
- a). *Debe aumentarse* b). *Debe mantenerse* c). *Debe rebajarse*
- 16). *Opinión sobre el aporte de los trabajadores a la Caja de Seguro Social.*
- a). *Debe aumentarse* b). *Debe mantenerse* c). *Debe rebajarse*
- 17). *¿Considera Usted que la solución a los problemas de la Caja de Seguro Social es la privatización de los servicios?*
- a) *Sí* b) *No*

MUCHAS GRACIAS

ANEXO # 2

CUADRO 2
SEXO DE LOS ENCUESTADOS – POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS
– DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Femenino</i>	31	62
• <i>Masculino</i>	19	38
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO 3

CUADRO 3
EDAD DE LOS ENCUESTADOS – POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA
VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Menos de 20 años</i>	1	2
• <i>21-30 años</i>	6	12
• <i>31- 40 años</i>	7	14
• <i>41 - 50 años</i>	12	24
• <i>51 - 60 años</i>	14	28
• <i>Más de 60 años</i>	10	20
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

NEXO # 4

CUADRO 4
LUGAR DE RESIDENCIA – PERSONAS QUE BUSCAN SERVICIOS EN LA
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Corregimiento Amelia Denis de Icaza</i>	8	16
• <i>Corregimiento Belisario Porras</i>	4	8
• <i>Corregimiento José Domingo Espinar</i>	18	36
• <i>Corregimiento Mateo Iturralde</i>	12	24
• <i>Corregimiento Victoriano Lorenzo</i>	8	16
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO 5

CUADRO 5
INGRESO FAMILIAR MENSUAL DE LOS ENCUESTADOS – POLICLÍNICA LIC.
MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Hasta B/.300.00</i>	6	12
• <i>B/.301.00 B/.600.00</i>	22	44
• <i>B/. 601.00 B/.900.00</i>	12	24
• <i>B/.901.00 B/. 1200.00</i>	6	12
• <i>Más de B/.1200.00</i>	4	8
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 6

CUADRO 6
CONDICIÓN LABORAL DEL ASEGURADO. ENCUESTA APLICADA EN LA
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Trabaja actualmente</i>	10	20
• <i>Jubilado</i>	18	36
• <i>Beneficiario</i>	22	44
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 7

CUADRO 7
DILIGENCIA QUE REALIZA EL ENCUESTADO – POLICLÍNICA LIC. MANUEL
MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
• <i>Cumplir cita médica</i>	8	16
• <i>En busca de cita médica</i>	32	64
• <i>En busca de medicamentos</i>	10	20
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 8

CUADRO 8
OPINIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DEL SERVICIO QUE RECIBE DE LA
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN
MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Muy satisfecho</i>	8	16
• <i>Satisfecho</i>	12	24
• <i>Poco satisfecho</i>	15	30
• <i>Insatisfecho</i>	12	24
• <i>No respondió</i>	3	6
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2002.

ANEXO # 9

CUADRO 9
OPINIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DEBEN CUMPLIR PARA
OBTENER EL SERVICIO SOLICITADO – POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA
VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Eficiente</i>	9	18
• <i>Aceptable</i>	17	34
• <i>Demorado</i>	24	48
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 10

CUADRO 10
REGULARIDAD CON QUE DEMANDA LOS SERVICIOS – POLICLÍNICA LIC.
MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Siempre</i>	21	42
• <i>Casi siempre</i>	14	28
• <i>Muy pocas veces</i>	15	30
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO #11

CUADRO 11
CONOCE EL ENCUESTADO TODOS LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA -
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS - DISTRITO DE SAN
MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Sí</i>	8	16
• <i>No</i>	16	32
• <i>Casi todos</i>	26	52
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 12

CUADRO 12
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LO QUE DEBE MEJORARSE EN LA CAJA
DE SEGURO SOCIAL PARA BNEFICIO DE LOS ASEGURADOS – POLICLÍNICA LIC.
MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>La atención médica</i>	5	10
• <i>Los medicamentos</i>	2	4
• <i>Las el trámite de las citas</i>	6	12
• <i>Todo</i>	37	74
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO 13

CUADRO 13
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS CON RELACIÓN A SÍ HA PARTICIPADO
EN LOS PROGRAMAS DE SALUD – POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA
VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
• <i>Sí</i>	12	24
• <i>No</i>	38	76
<i>Total</i>	<i>50</i>	<i>100</i>

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 14

CUADRO 14
EL ENCUESTADO HA RECIBIDO INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE LOS
SREVICIOS QUE PRESTA LA POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS -
DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>SÍ</i>	8	16
• <i>NO</i>	42	84
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 15

CUADRO 15
EXISTE DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE LOS SERVICIOS QUE BUSCA EL
ASEGURADO. POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS. DISTRITO DE
SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Siempre</i>	14	28
• <i>A veces</i>	24	48
• <i>Nunca</i>	12	24
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 16

CUADRO 16
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LA EDAD DE JUBLIZACIÓN –
POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN
MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Debe aumentarse</i>	-	-
• <i>Debe mantenerse</i>	14	28
• <i>Debe rebajarse</i>	36	72
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 17

CUADRO 17
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE EL APORTE DE LOS
TRABAJADORES A LA CAJA DE SEGURO SOCIAL – POLICLÍNICA LIC.
MANUEL MARÍA VALDÉS – DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
• <i>Debe aumentarse</i>	-	-
• <i>Debe mantenerse</i>	8	16
• <i>Debe rebajarse</i>	42	84
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada

ANEXO # 18

CUADRO 18
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE SI LA C. S. S. DEBE SER
PRIVATIZADA O NO – POLICLÍNICA LIC. MANUEL MARÍA VALDÉS –
DISTRITO DE SAN MIGUELITO
AÑO- 2002

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
• <i>SÍ</i>	-	-
• <i>NO</i>	50	50
<i>Total</i>	50	100

Fuente: Encuesta aplicada