

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Administración y Economía

Efecto de los médicos ocupacionales y dispensarios sobre el mejoramiento de la siniestralidad de las pólizas de asistencia médica.

Andrea María Tamayo Granja

Jean Paul Pinto, Ms., Director de Tesis

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Licenciada en de Administración de Empresas.

Quito, abril de 2015

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Postgrados Administración y Economía

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**Efecto de los médicos ocupacionales y dispensarios sobre el mejoramiento
de la siniestralidad de las pólizas de asistencia médica.**

Andrea María Tamayo Granja

Jean Paul Pinto, Ms.,
Director de la tesis

Arturo Paredes, MSc.,
Coordinador del Colegio
de Administración y Economía

Thomas Gura, PhD.,
Decano del Colegio
de Administración y Economía

Quito, abril de 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Andrea María Tamayo Granja

C. I.: 1802821973

Lugar y fecha: Quito, abril de 2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres quienes han sido mi apoyo y pilar fundamental para todo mi desarrollo profesional y personal y a mi esposo quien me ha motivado constantemente.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por todo el apoyo recibido, por sus consejos y motivaciones para que cada día sea una mejor profesional y persona.

A mi esposo, quien ha estado a mi lado todo este tiempo alentándome para seguir adelante y cumplir todos mis objetivos.

A Jean Paul, quien ha formado parte fundamental en la culminación de mi carrera, por toda su paciencia y dirección en este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como fin analizar el efecto que tienen los médicos ocupacionales y dispensarios sobre el mejoramiento de la siniestralidad de las pólizas de asistencia médica.

Para lo cual se realizó una revisión de literatura de textos y artículos especializados en seguridad y salud ocupacional, asistencia médica y dispensarios médicos. Se partió de las explicaciones que dan los diferentes autores sobre los objetivos de un dispensario médico, las enfermedades que se pueden tratar aquí y la importancia de tener un seguro médico.

Se analiza también las siniestralidades de las empresas, verificando cuáles son las enfermedades más importantes y con mayor valor reembolsado para verificar si estas podrán ser tratadas mediante el dispensario médico.

ABSTRACT

The background of this paper is to analyze the effect of occupational doctors and medical clinics about the improvement of policies accidents of medical assistance.

For which was performed a review of specialized texts and articles in occupational safety and health, medical assistance and medical clinics. It starts from different author's explanations of medical clinic's objectives, the diseases that can be treated here and the importance of having a health insurance.

The claims of companies is also analyzed, checking which are the most important diseases and more refunded value to verify is this ones can be treated in the medical clinic of each company.

Tabla de Contenido

RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO 1: INTRODUCCION.....	11
Planteamiento del Problema:	13
Hipótesis:	13
Preguntas centrales guía para la investigación:	14
Objetivo:	14
Justificación:	15
Enfoque y Marco Teórico:.....	15
Acopio y Procesamiento de la Información:.....	16
Definición de Términos:	17
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	19
Fuentes:	19
Pasos en el proceso de revisión de la literatura:	20
Formato de la revisión de la literatura:	21
Medicina Pre pagada y Seguros de Asistencia Médica.	22
Seguridad y Salud Ocupacional Medicina Preventiva:	26
Análisis de Siniestralidades:.....	32
Prevención en Seguridad y Salud Ocupacional:	34
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
Método y Herramientas de investigación utilizados:	40
Número de entrevistas:	41
Características especiales relacionadas con el estudio:	41
Descripción de la metodología seleccionada:	41
Guías de entrevistas utilizadas	43
Médicos Ocupacionales:	43
Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional:	44
Compañías de Salud y Medicina Prepagada:	45
Docente de Universidad especialista en el tema:.....	46
Metodología para la tabulación de la información cualitativa recopilada:	46
Llenaje de Tablas:	47

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS	49
Análisis de contenido.....	49
Contabilización de los temas	49
Redacción del informe final.....	49
Principales Enfermedades en Dispensarios Médicos Ocupacionales:	50
Rol de un dispensario médico:.....	51
Planes de Asistencia Médica:	51
Soluciones médicas o no:.....	53
Soluciones por parte de las compañías de seguros:	54
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	56
Respuesta a la pregunta de investigación:	57
Limitaciones del estudio:.....	58
Recomendaciones para futuros estudios:	58
REFERENCIAS	59

CAPÍTULO 1: INTRODUCCION

Hasta hace algunos años el mercado asegurador no se encontraba en el auge en el que se encuentra hoy en día; en enero del 2013 el mercado asegurador finalizó con un monto en primas de \$144,27 millones, que comparado con el mes de Enero del 2012, significó un 18% de incremento en primas. **Mercado Asegurador (2014) Panorama Latinoamericano.** En el Ecuador se está cada vez más tratando de concientizar sobre el uso de los distintos ramos del mundo asegurador, es decir consolidar una cultura en seguros, en la que sepamos que contamos con un respaldo no solo para nuestros bienes materiales si no para nuestra salud y nuestra vida misma.

Mercado Asegurador. (2014). Disponible en Mercado Asegurador sitio web. Extraído Abril 02, 2014, de <http://www.mercadoasegurador.com.ar/artdet.asp?id=4127&ids=21>.

Los ramos de seguros más importantes y los más vendidos alrededor del mundo son: vida, asistencia médica, incendio, vehículos, transporte, robo, responsabilidad civil, fianzas e inversiones.

Los contratos de seguros son contratos de buena fe, en los cuales tenemos un valor asegurado por bienes, servicios e incluso vida y salud. Las aseguradoras o compañías de medicina pre pagada se comprometen en rembolsar un valor en caso de tener un siniestro o presentar un reclamo que, en el caso de asistencia médica se daría por una enfermedad o accidente.

Cabe mencionar que cada contrato de seguro tiene sus condiciones particulares, las cuales tienen que ser cumplidas tanto por el contratante como por la compañía aseguradora, y éstas pueden cambiar según las negociaciones que puedan llegar a realizarse.

En la actualidad existen algunas empresas privadas que contratan seguros de asistencia médica para sus empleados, otorgándoles un beneficio adicional.

Los contratos corporativos de asistencia médica normalmente tienen vigencia de un año, período dentro del cual es importante ir evaluando el comportamiento de la cuenta, es decir verificar cuál es la utilización de este seguro, casos de severidad, enfermedades graves y demás. Esta información puede ser de gran ayuda para los médicos ocupacionales y su planeación anual sobre salud ocupacional con relación a los trabajadores.

Al tener una cobertura para enfermedades y accidentes los asegurados hace un uso importante de los beneficios que otorga la póliza de asistencia médica, sin embargo existen algunos diagnósticos que podrían ser tratados directamente por los médicos ocupacionales como por ejemplo una infección de vías aéreas superiores, cefalea, gastroenteritis bacteriana entre otras enfermedades, lo cual ayudaría a que el número de reclamos sea menor y que la siniestralidad de cada empresa se mantenga en un punto de equilibrio.

Actualmente los costos de honorarios médicos e insumos hospitalarios son elevados, al no tener un ente regulatorio en costos, los hospitales y clínicas pueden hacer ajustes a sus tarifas las veces que deseen y en los porcentajes que ellos crean necesarios. Por ejemplo en el mes de enero del 2014 el

Hospital Metropolitano de Quito envió una comunicación en la que indicaba que el porcentaje de honorarios médicos e insumos hospitalarios para ese año se incrementaría en un 10% adicional, generando también un valor importante en el incremento de reembolsos hospitalarios y ambulatorios en las pólizas de asistencia médica.

Planteamiento del Problema:

Actualmente las empresas manejan una siniestralidad por encima de la estipulada como punto de equilibrio en los contratos de asistencia médica, por lo que es importante preguntarse si la existencia de médicos ocupacionales en las organizaciones puede contribuir a mejorar la siniestralidad, con la finalidad de que las primas de los contratos de asistencia médica no tengan que verse afectados por incrementos importantes en función de las situaciones médicas que se presenten en la empresa durante el año.

Lo que se buscaría demostrar es que el médico o el dispensario podrían ser utilizados como un filtro en la prevención de enfermedades comunes como gripe, gastritis, embarazos y demás enfermedades o diagnósticos que podrían ser prevenidos mediante charlas, entrega de vitaminas y concientización a los empleados.

Hipótesis:

La existencia de médicos ocupacionales en las organizaciones puede contribuir a mejorar la siniestralidad por cuanto pueden ser utilizados como un filtro en la prevención de enfermedades comunes.

Preguntas centrales guía para la investigación:

- 1.- ¿Cuáles son las diferentes ofertas del sector asegurador con relación a los problemas de salud ocupacional?
- 2.- ¿Cómo se encuentra el nivel de siniestralidad en las empresas de la ciudad de Quito?
- 3.- ¿Cuál es el rol de un dispensario médico ocupacional en una empresa?
- 4.- ¿Cuáles serían los problemas de salud que podrían ser tratados directamente por un médico ocupacional sin tener que hacer uso de alguna póliza de salud?
- 5.- ¿Es posible implementar un plan de trabajo para prevenir enfermedades que afecten a la siniestralidad?
- 6.- ¿Qué otras opciones podrían existir para reducir la tasa de siniestralidad en las empresas?

Objetivo:

- 1.- Identificar las opciones que ofrecen las compañías de salud en términos de salud ocupacional.
- 2.- Determinar cómo se encuentran los índices de siniestralidad de las empresas.
- 3.- Establecer la relación que existe entre médico ocupacional y tasa de siniestralidad.

4.- Identificar aquellos problemas de salud que podrían ser resueltos con la ayuda de un médico ocupacional.

5.- Identificar soluciones alternativas que podrían ser implementadas en una empresa para disminuir la tasa de siniestralidad.

Justificación:

La investigación aportará a un mejor conocimiento a las diferentes empresas, sobre como la existencia de un médico ocupacional o de un dispensario al interior de la organización podría contribuir a prevenir diversas enfermedades y que esto se vea reflejado en el análisis de siniestralidad de las pólizas de asistencia médica, lo que les permitirá tomar decisiones que se encaminen a una mejor utilización de sus médicos y dispensarios para mantener los costos bajos de asistencia médica; sin tener que hacer ajustes por enfermedades que puedan ser prevenidas o tratadas a tiempo.

Desde el punto de vista personal, existe un interés particular al estar trabajando en el departamento de asistencia médica de un bróker asesor productor de seguros, así se podrá identificar si efectivamente los médicos ocupacionales y dispensarios pueden ayudar a mantener una siniestralidad normal de las pólizas de asistencia médica, con ello asesorar de mejor manera a nuestros clientes.

Enfoque y Marco Teórico:

Una de las principales necesidades del ser humano es la salud, este es un pilar fundamental para el buen desempeño de las personas y una buena

convivencia en la sociedad. Marín, M., & Pico, M. (2004). Fundamentos de Salud ocupacional (1th ed.). Universidad de Caldas.

El enfoque del presente trabajo es de tipo cualitativo y bibliográfico, a través de la recopilación de información de actores pertenecientes al sector de la salud, empresarial, datos provenientes de compañías de seguros, compañías de medicina pre pagada y de leyes y regulaciones que el Estado ha venido emitiendo para el cumplimiento de ciertos parámetros en el campo de la salud ocupacional, así como de informes de siniestralidad de empresas.

Acopio y Procesamiento de la Información:

El marco teórico de la presente investigación se centra en el campo de los seguros, seguridad y salud ocupacional y las fuentes a utilizar serán bibliográficas, como por ejemplo documentos publicados y de tipo electrónico, los cuales nos servirán de guía para el desarrollo del presente trabajo.

Adicionalmente a la información bibliográfica revisada, se utilizarán los informes de siniestralidad, en los cuales podremos revisar las estadísticas de valores en primas pagados por las empresas privadas versus los valores en reclamos pagados por la compañía de seguros o medicina pre pagada.

Se realizarán entrevistas a los principales actores pertenecientes al campo de la salud ocupacional, así como a médicos ocupacionales, técnicos de seguridad y salud ocupacional y a gerentes de compañías de seguros.

Definición de Términos:

Seguro de Asistencia Médica: El seguro de asistencia médica es aquel que cubre el riesgo de una enfermedad o accidente del asegurado, proporcionándole servicio médicos y quirúrgicos, farmacéuticos e internamiento en clínicas o centros médicos, dentro de las especialidades y con los límites que figuren en la póliza. Seguro de asistencia médica (n.d). Disponible en Diccionario Babylon sitio web. Recuperado Junio 07, 2014 de <http://diccionario.babylon.com/>.

Primas: La prima corresponde a la aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este ofrece. Prima (n.d). Disponible en Mapfre diccionario sitio web. Recuperado Junio 07, 2014 de <http://www.mapfre.com/wdiccionario/general/diccionario-mapfre-seguros.shtml>.

Siniestro: Un siniestro como un acontecimiento casual o fortuito que produce destrucción o pérdida de objetos materiales, de salud o capacidades e inclusive el fallecimiento de personas. Siniestro (n.d). Disponible en Superintendencia de Bancos del Ecuador sitio web. Recuperado Junio 07, 2014 de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index.

Siniestralidad: La siniestralidad es un indicador utilizado por las aseguradoras por el cual pueden evidenciar el cúmulo de acontecimientos o siniestros de un determinado ramo de seguro. Siniestralidad (n.d.). Disponible en Superintendencia de Bancos del Ecuador sitio web. Recuperado Junio 07, 2014 de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index.

Punto de Equilibrio: Se denomina así al estado de equilibrio entre ingresos y egresos de una empresa, sería el umbral donde está próximo a lograrse la rentabilidad. Es el nivel de un negocio en el cual los ingresos igualan a los egresos y que por lo tanto no arroja ni ganancia ni pérdida.

Punto de equilibrio (n.d). Disponible en Diccionario Emprendedor sitio web.

Recuperado Junio 07, 2014 de

<http://www.redproaem.org/web/index.php/es/diccionario-emprendedor>.

Accidente Laboral: Según el artículo 354 del código de trabajo, indica que accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del Trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Enfermedad Profesional: Según el artículo 355 son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LA LITERATURA

Fuentes:

La información con la que cuenta este estudio está fundamentada en diversas publicaciones relacionadas con los seguros de asistencia médica, como por ejemplo:

- Paz y Miño, C. (2011, Mayo 01) Medicina pre-pagada y seguros médicos. El Telégrafo. Extraído de <http://www.telegrafo.com.ec/opinion/columnistas/item/medicina-prepagada-y-seguros-medicos-iv.html>.
- Ruiz, P. (2012, Enero 29) Salud pública necesita apoyarse en la medicina privada La Hora. Extraído de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101275234/-1/Salud_p%C3%BAblica_necesitar%C3%ADa_apoyarse_en_la_medici na_privada.html

Así mismo se utilizará información estadística de varias empresas donde podremos observar la utilización de un seguro médico y comparar dicha situación con relación a las funciones del departamento de salud ocupacional de dichas empresas. El nombre de las empresas por acuerdos de confidencialidad no podrán ser mencionadas.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura:

Se recolectó principalmente información acerca de salud ocupacional, la importancia de la salud en los trabajos y los proyectos que en el Ecuador se encuentran en auge, como es el proyecto para el Buen Vivir de los ecuatorianos. Además se revisaron los diferentes accidentes ocupacionales, enfermedades más comunes.

Por otro lado se encuentra la explicación de qué es un seguro de asistencia médica, por qué debemos tomarlo y cómo funcionan en nuestro país los mismos, qué empresas las venden y como es su funcionamiento.

La información fue recopilada por medio de búsquedas en internet, ingresando a sitios oficiales en la web como por ejemplo la superintendencia de bancos, páginas web de compañías de seguros, entre otros. Adicionalmente se acudió al departamento legal de la Fundación FISE para obtener una copia de los reglamentos actuales sobre temas de seguridad y salud ocupacional.

Los informes de siniestralidad fueron obtenidos a través de Tecniseguros, bróker asesor productor de seguros, la unidad de asistencia médica realiza el seguimiento de las siniestralidades de sus clientes, esto con la finalidad de dar una mejor asesoría en el manejo del plan de seguros de cada empresa y brindar apoyo en temas de salud ocupacional.

Formato de la revisión de la literatura:

La revisión de la literatura tendrá una estructura temática, dividida en 3 partes que buscarán explicar de qué manera la existencia de médicos ocupacionales contribuye a controlar la siniestralidad de las pólizas de asistencia médica que contratan las empresas privadas como un beneficio adicional para sus empleados.

El primer tema se realizará un análisis de las ofertas de compañías de seguros en temas de seguridad y salud ocupacional; aquí podremos verificar los beneficios y aportaciones que pueden otorgar las compañías de seguros a los departamentos de seguridad y salud ocupacional de las diferentes empresas. La información será presentada en función del punto de vista de diferentes expertos recopilada a lo largo de los diversos artículos y entrevistas realizadas.

Como segundo punto nos detendremos a observar los informes de siniestralidad de las empresas escogidas de acuerdo a su número de empleados e industria, luego pasaremos a un análisis de los datos y situación de cada empresa, para que de esta manera conozcamos los diagnósticos de mayor impacto y evidenciar si los médicos ocupacionales podrían ayudar a la prevención de ciertos casos.

Finalmente conoceremos las soluciones y alternativas según estudios de autores y especialistas en el tema para aportar a la reducción de siniestralidad de las pólizas de asistencia médica

Medicina Pre pagada y Seguros de Asistencia Médica.

Paz y Miño, C. (2011, Mayo 01) Medicina pre-pagada y seguros médicos. El Telégrafo. Extraído de <http://www.telegrafo.com.ec/opinion/columnistas/item/medicina-prepagada-y-seguros-medicos-iv.html>.

Ruiz, P. (2012, Enero 29) Salud pública necesita apoyarse en la medicina privada La Hora. Extraído de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101275234/-1/Salud_p%C3%BAblica_necesitar%C3%ADa_apoyarse_en_la_medicina_privada.html

Los seguros de asistencia médica se originaron en 1938, en Londres, y nace ahí la idea porque existía una crisis y desatención de la salud, por lo que se deciden crear un contrato con costos bajos por servicio y de esta manera cubrir enfermedades, sin embargo las enfermedades crónicas fueron excluidas de este contrato.

En Ecuador se da un ataque a la medicina pública y al desprestigio de la misma; según la región las personas que tienen un seguro privado están entre el 1,4 y 18% de la población y el gasto en seguros médicos privados representa el 0,08 del PIB y el 1% del ingreso familiar.

En Ecuador existen alrededor de 20 empresas de este tipo, mientras que en América Latina la OPS nos indica que existen 240 empresas de seguro de asistencia médica.

Giovanella, L., Feo, O., Faria, M., Tobar, S. (2012). Sistema de Salud en Suramérica desafíos para la universalidad, la integralidad y la equidad. Río de Janeiro, ISAGS.

En el libro citado anteriormente se menciona que a pesar de que la universalidad y la prestación de servicio de salud pueden ser más eficientes es necesario desarrollar la noción de asegurabilidad, proponiendo un diferenciamiento en los planes de seguros para que estos sean adaptables a ciertos grupos de personas con condiciones y prioridades diferentes.

Es importante también tener claro que la prestación de servicios públicos nace de un derecho ciudadano y humano a la salud, mientras que el asegurarse es algo individual donde cada individuo debe cotizar y pagar el valor de una prima para recibir prestaciones o servicios médicos en general.

En la parte de servicios públicos es importante conocer que todos los servicios son universales y que en estos casos no existen restricciones por enfermedades o tratamientos, mientras que los seguros privados no abarcan todos los servicios o prestaciones si no dependen del contrato y las exclusiones que estos indiquen.

Elija el plan de salud según su perfil (n.d.). Disponible en El Comercio sitio web. Recuperado Marzo 3, 2013 de http://www.elcomercio.com.ec/negocios/Elija-plan-salud-perfil_0_584941601.html

En Ecuador existen 20 empresas que brindan los servicios de asistencia médica o medicina pre pagada según el censo realizado por el INEC en el 2010,

la misma fuente nos indica que 1,3 millones de personas cuentan con un seguro médico privado.

Existen también empresas de seguros que dentro de sus ramos se encuentra el de asistencia médica, las mismas son reguladas por la Superintendencia de Bancos, mientras que las empresas de medicina pre-pagada son reguladas por la Superintendencia de Compañías.

Cada una de las empresas o aseguradoras tienen una gama diferente de planes médicos, corporativos, familiares, personales para jóvenes, personas de tercera edad y demás.

Al Seguro de salud de Ecuador le faltan recursos. (n.d.). Disponible en El Comercio sitio web. Recuperado Marzo 3, 2013 de http://www.elcomercio.com.ec/sociedad/Seguro-Salud-faltan-recursos_0_692930831.html.

Según éste artículo, el servicio de Salud en el año 2013 puede verse afectado por falta de recursos, se señala que el Estado adeuda al IESS 867,2 millones lo que termino afectando su plan de adquisiciones.

Si bien, se han hecho nuevos convenios con más hospitales pero no se cuenta con un financiamiento permanente lo que hace que la atención y recursos se vayan limitando progresivamente.

Una de las causas importantes por la cuales el fondo que financia al IESS está pasando por un mal momento es la extensión de cobertura que se realizó para conyugues e hijos de los afiliados.

Varo, J. (1994), Gestión estratégica de la calidad de los servicios sanitarios. Díaz de Santos S.A.

Para Jaime Varo (2006) la asistencia médica nos es más que la prestación de un servicio médico o sanitario para un individuo a cargo de una institución o un profesional y el cúmulo de sus prestaciones. Sin embargo adicionalmente, se puede considerar en la aplicación de conocimientos profesionales y médicos a través de servicios sanitarios para la comunidad. Por otro lado, el lograr conceptualizar adecuadamente a la calidad en la asistencia médica tiene su complejidad ya que en los diversos sectores industriales la preocupación por la asistencia médica es diferente. Luego de revisar varios autores se puede considerar como la definición más acertada la que ha sido aceptada por la American Society of Internal Medicine, y la planteada por Hare y Barnoony que dice que “la asistencia médica de calidad incorpora un sistema científico para establecer e instaurar la terapia adecuada en la dirección diseñada a fin de satisfacer la necesidades del paciente. La asistencia debe siempre estar disponible, ser eficiente y documentarse adecuadamente”.

Adicionalmente las empresas aseguradoras incluyen dentro de su cartera de productos a la asistencia médica, misma que tiene buena aceptación, considerando que los servicios médicos cada vez son más costosos y siendo esta una alternativa para brindar seguridad en la salud de los clientes.

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (n.d), Disponible en Superintendencia de Bancos y Seguros sitio web. Recuperado agosto 25, 2013 de <http://www.sbs.gob.ec/>

Se puede definir a un siniestro como un acontecimiento casual o fortuito que produce destrucción o pérdida de objetos materiales, de la salud o capacidades e inclusive el fallecimiento de las personas. Así la siniestralidad es un indicador utilizado por las aseguradoras para evidenciar el cúmulo de acontecimientos o siniestros de un determinado ramo de seguro.

En la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en su publicación de estadísticas de seguros privados, se puede evidenciar datos importantes sobre siniestralidad en el Ecuador en los principales tipos de seguros. La siniestralidad en el ramo de asistencia médica es la segunda más alta con un índice del 59,83 después de la siniestralidad de vehículos. Esto a pesar que la tasa de crecimiento en asistencia médica entre marzo 2012 y 2013 es menor que la mayoría de los otros tipos de seguros con un 13,84, el equivalente en miles de dólares 577,75.

Seguridad y Salud Ocupacional Medicina Preventiva:

Gray, Muir., Fowler, G.(1990). Fundamentos de la Medicina Preventiva, Diaz de Santos S.A.

La medicina preventiva es la que se compone de un conjunto de acciones o actividades realizadas cotidianamente con el objetivo específico de prevenir enfermedades. Los métodos más comunes para la prevención de enfermedades son las inmunizaciones preventivas a través de vacunas, sueros u otros. La

quimio prevención que comprende la administración de antibióticos, productos de origen biológicos, aspirinas, entre otros. Finalmente la educación sanitaria es otro de los métodos de prevención realizada en centros médicos, centros educativos y medios de comunicación.

Según Gray Muir y Fowler G. (1990), el índice de mortalidad de infantes por accidentes en la clase pobre es cinco veces más alto que en el de la clase acomodada; los accidentes de tráfico o en el hogar, de igual forma son más comunes en las clases sociales más pobres. A pesar, que no existir factores comprobables se considera que la pobreza, condiciones de vivienda inadecuadas, no acceso a vacunas, falta de seguridades en el hogar, y desempleo prolongado, pueden ser factores relacionados con la salud infantil.

La prevención infantil va desde la preconcepción, en donde la planificación familiar es el factor influyente. La prevención en el parto corresponde a la supervisión de personas capacitadas para prevenir riesgos así como el apoyo de la pareja. Adicionalmente existen factores determinantes en la prevención infantil como la educación, vacunación, nutrición y seguimiento.

En la adolescencia suele ser común que no exista una adecuada prevención de la salud, debido al bajo índice de mortalidad, sin embargo parte de las acciones de prevención se sitúan en la parte de la comunicación. Esto debido a que la mortalidad o invalidez en la adolescencia se da por accidentes de tráfico, violencia, sobredosis, embarazos no deseados, entre otros.

A pesar que de la tasa de incapacidad o mortalidad no es muy alta en los adultos como en los adolescentes, en esta etapa se identifica claramente las

causas de incapacidad. Estas son: artritis, enfermedad isquémica cardíaca, bronquitis, ictus, esclerosis, accidentes, problemas emocionales y alcoholismo. Adicionalmente se encuentran identificados los factores de riesgo para el adulto siendo estos: obesidad, sedentarismo, peligros en el trabajo, tabaquismo, abuso de drogas o fármacos y desempleo. Como métodos de prevención se puede citar a la educación, misma que se basa en la visita periódica al doctor, así como el rol de los medios de comunicación en la creación de una cultura de prevención. Otra forma de prevención es la concientización de las personas sobre los riesgos de algunas actividades o factores y de las formas de prevenirlos.

Marín, M., Pico, M. (2004). Fundamentos de Salud ocupacional (1th ed.). Colombia: Universidad de Caldas.

El ser humano requiere de varias necesidades en su vida para un correcto desempeño y convivencia en la sociedad y, uno de ellos y quizás el más importante es la salud. Según María Marín y María Pico (2004), la salud puede ser analizada y estudiada en cada individuo por su herencia o constitución y funcionamiento, sin embargo ésta se encuentra también relacionada con su estilo de vida, los hábitos de consumo, cultura, entre otros. De ahí que la salud de un individuo se compone de factores colectivos y externos simultáneamente.

Cabe mencionar que a la salud se la considera como una necesidad amplia e integral, compuesta por la satisfacción de varias necesidades esenciales del ser humano como pueden ser el acceso a la educación, trabajo digno, cultura, recursos económicos y acceso a los servicios de salud.

En base a lo mencionado sobre la salud y en relación plena con el trabajo el Consejo Superior Universitario Centroamericano ha definido a la salud

ocupacional como: “la condición física y psíquica que se da en el trabajador como resultado de los riesgos a que se expone derivados de su trabajo en un proceso laboral específico”.

Plan del buen vivir, (n,d), Disponible en plan senplades sitio web recuperado julio 20, 2013 de <http://plan.senplades.gob.ec/objetivo-3;jsessionid=7DE6ACD59E454587850F82EA38A32530.nodeaplan>

El tercer objetivo “Mejorar la calidad de vida de la población” del Plan Nacional para el Buen Vivir, impulsado por el gobierno del Ecuador, se basa principalmente en el mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos, basándose en pilares fundamentales como la calidad ambiental, los derechos de la salud, educación, alimentación, vivienda, ocio, recreación y deporte, participación social y política, trabajo, seguridad social, relaciones personales y familiares.

Dentro del campo de la salud el Plan Nacional considera como factor fundamental para la aparición de enfermedades, la mala alimentación ya sea de los infantes o de las madres en el período de embarazo. La falta de alimentación es la principal causa de mortalidad en niños menores de 1 año según el diagnóstico del objetivo tres del Plan Nacional para el Buen Vivir.

Como parte de las acciones del Plan Nacional para el Buen Vivir se han desarrollado políticas generales, dentro del ámbito de la salud y prevención, tales como:

- “Promover prácticas de vida saludable en la población. Dentro de esta política se encuentra como lo más importante promover procesos de promoción de la salud, establecer mecanismos de control para la salud,

incentivar hábitos de vida saludables, prevención de adicción de drogas, entre otros.

- Fortalecer la prevención, el control y la vigilancia de la enfermedad y el desarrollo de capacidades para descubrir, prevenir y controlar la mortalidad.
- Garantizar la atención integral de salud por ciclos de la vida, oportuna y sin costo para las y los usuarios, con calidad, calidez y equidad.
- Brindar atención integral a las mujeres y a los grupos de atención prioritaria, con enfoque de género, generacional, familiar, comunitario e intercultural.
- Reconocer, respetar y promover las prácticas de medicina ancestral y alternativa y el uso de sus conocimientos, medicamentos e instrumentos". (p. 20)

Organización internacional del trabajo, (n,d), recuperado julio, 20, 2013, de <http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang--es/index.htm>

Considerando que los factores de riesgo laboral no son más que una condición laboral que causa daño a la salud de un trabajador. Estos pueden ser según su origen:

- Estructurales: lugares o equipos e instalaciones
- Ambiente: condiciones climáticas, calidad del aire o productos como químicos.
- Tarea: son los relacionados al desempeño normal de la actividad como, movimientos, posturas o cargas físicas.

- Organización: bajo apoyo de los compañeros y mandos, reducido control sobre la tarea o elevadas exigencias psíquicas.

También se puede clasificar a los factores de riesgo laboral según sus características, los mismos que pueden ser:

- Factores físicos, mismos que se relacionan directamente con las condiciones físicas del entorno donde la persona realiza su actividad.
- Los factores químicos son los que se relacionan a la actividad laboral con productos químicos, mismos que pueden ocasionar lesiones, infecciones, entre otros. Como tercer grupo de factores están los biológicos que comprenden microorganismos como bacterias, hongos o virus que puedan causar enfermedades por medio de vía respiratoria, dérmica o digestiva. Finalmente el cuarto grupo son los factores psicosociales que están relacionados con la carga de trabajo ya sea mental o física o con las políticas o características de la organización, mismos que puede llevar a problemas de estrés, lesiones de espalda, problemas gastrointestinales, entre otros.

Las enfermedades profesionales son aquellas causadas de una manera directa por el desempeño laboral que realiza una persona, que pueden causar incapacidad temporal o prolongada o la muerte. Para diferenciar a una enfermedad común de una enfermedad profesional es necesario tomar en cuenta ciertos elementos como la existencia del agente originador del problema en el mismo ambiente de trabajo, la exposición que haya mantenido la persona mismo, debe existir una enfermedad completamente identificada y deben existir pruebas de relación causalidad.

Según la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), en su revisión de 2010, se han identificado aproximada 106 enfermedades que van desde tuberculosis, dermatosis hasta cáncer profesional.

Análisis de Siniestralidades:

A continuación se encuentra un análisis de las siniestralidades de algunas empresas, donde podremos verificar el valor de primas pagadas, el valor de reclamos pagados y el porcentaje de siniestralidad que es el valor de reclamos dividido para el valor de primas pagadas.

RECLAMOS	PRIMAS	SINIESTRALIDAD
\$ 177.462,54	\$ 192.701,00	92,09%
\$ 213.975,80	\$ 283.966,12	75,35%
\$ 175.329,17	\$ 180.446,25	97,16%
\$ 175.638,48	\$ 291.824,62	60,19%
\$ 247.750,24	\$ 292.405,68	84,73%

Se tomó una muestra de 5 empresas las cuales tienen un número similar de asegurados, alrededor de 300 personas, con un valor de primas entre \$180,000 y \$195,000 anuales.

Es importante mencionar que el punto de equilibrio para estas empresas es del 65%, esto nos demuestra que únicamente una de las cinco se encuentra dentro de este porcentaje esperado por la compañía de seguros.

Dentro de los diagnósticos con mayor impacto de las siniestralidades antes mencionadas tenemos los siguientes:

DIAGNOSTICOS CON MAYOR IMPACTO	VALOR REEMBOLSADO
EMBARAZO	\$ 34.163,83
COLELITIASIS	\$ 32.118,13
TRAUMATISMOS	\$ 13.341,07
APENDICITIS AGUDA	\$ 12.130,42
DIARREA Y GASTROENTERITIS	\$ 11.610,55
NEOPLASIA MALIGNA DE MAMA	\$ 8.981,56
LEUCEMIA INFLOBLASTICA AGUDA	\$ 7.890,10
DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE	\$ 7.676,75
INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES NO ESPECIFICADA	\$ 7.245,61
TRASTORNOS DE LA ACOMODACION Y DE LA REFRACCION	\$ 6.867,20

Como podemos verificar existen algunos diagnósticos que requieren de un especialista, tratamiento y que en muchos de los casos son emergentes como por ejemplo colelitiasis, apendicitis, cáncer y diabetes y muy pocos de los diagnósticos podrían ser tratados a través de un dispensario médico ocupacional o de manera preventiva como: diarrea y gastroenteritis, infección de las vías respiratorias, y embarazos.

Prevención en Seguridad y Salud Ocupacional:

Otra de las partes importantes en el trabajo de tesis son los temas de prevención:

La prevención en el trabajo es ahorro. (n.d.). Disponible en el comercio sitio web. Recuperado Marzo 2 2013, de http://www.elcomercio.com.ec/negocios/prevencion-trabajo-ahorro_0_752924819.html

El Ecuador invierte alrededor de 36 millones al año en subsidios ya sean por incapacidades totales o permanentes, todo esto producto de accidentes laborales.

Los riesgos en un trabajo pueden ser, como: Contracturas, caídas, esfuerzo visual, daños auditivos entre otros y los riesgos para el empleador en caso de no tomar las medidas necesarias, pueden llegar a tener costos muy elevados dependiendo de la gravedad del accidente o la enfermedad.

Actualmente toda empresa con más de 100 empleados deberá contratar con un médico ocupacional y de las 70.000 empresas que están registradas en el país el 10% tiene más de 100 empleados.

Rubio, Juan Carlos. (2005). Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales, Diaz de Santos S.A.

A través de la historia de la humanidad el trabajo se ha convertido en una actividad cotidiana, indispensable y hasta en muchos casos en un derecho. En todo este proceso se ha evidenciado trabajos extremadamente fuertes como la esclavitud y poco a poco se ha ido evolucionando a medida que evoluciona la sociedad, hasta que en la actualidad los gobiernos y organizaciones privadas se preocupan de que el ser humano realice actividades laborales adecuadas a sus capacidades y controladas, con el fin de tener un correcto y prolongado desempeño de la persona así como para mantener un correcto estado de su salud.

Es por esto que en la actualidad las leyes de muchos países, sobre la salud del individuo están sobre el desempeño de la empresa. Esto ha obligado que muchas empresas incorporen dentro de sus políticas internas a la salud ocupacional como uno de los factores más importantes a tomar en cuenta.

Existen un sinnúmero de condiciones laborales a las que el empleado puede tener acceso o derecho como tal; como condiciones generales se puede considerar primero a la jornada laboral que es el acuerdo que haga el empleador con el empleado en relación a las actividades a desempeñar y el tiempo a realizar para las mismas, siempre y cuando éstas no excedan lo permitido por la ley. Otra de las condiciones es el acceso a los días de descanso, mismo que dependerá de la legislación de cada país, sin embargo es parte de los derechos de un trabajador acceder a un número específico de día de descanso, que por lo general son el sábado y el domingo. Las vacaciones es otra condición laboral a la que tiene

derecho todo empleado. Finalmente como condición general está el salario que es la retribución económica que recibe el empleado por el desempeño de sus actividades en las horas diarias o mensuales acordadas previamente con su empleador.

Por otro lado existen también condiciones del trabajo que son específicas. Estas son las que presentan en cada una de las plazas de trabajo. Se puede citar como ejemplo el caso de un oficinista; es necesario que sus condiciones de trabajo sean las más óptimas posibles para su correcto desempeño y prevención de enfermedades, siendo primordial el contar con seguridad en su lugar de trabajo, correcta iluminación, un lugar adecuado, un asiento cómodo, la ventilación necesaria y que disponga de los elementos necesarios para su desempeño. Por otro lado si el caso es el de una persona cuyo trabajo demanda una actividad física es también indispensable que se cuente con todas las seguridades del caso para que esta persona desempeñe su actividad; o si es el caso de una persona que trabaja con elementos tóxicos, el tener máscaras o que su ambiente sea altamente adecuado para prevención de accidentes es una condición específica del trabajo.

Los accidentes laborales son aquellos que se ocasionan a causa o como consecuencia del desempeño de una actividad laboral durante el tiempo y en el lugar de trabajo. Adicionalmente se considera un accidente laboral, los que sufra el trabajador al ir o volver de su lugar de trabajo. Los accidentes mencionados anteriormente se los puede considerar siempre y cuando no exista irresponsabilidad o imprudencia del trabajador.

Las causas de los accidentes laborales pueden ser directas o básicas. Las causas directas de origen humano son la acción o no acción del trabajador en cierta actividad que puede llevar a un accidente. La causa directa de origen ambiental es cualquier condición del ambiente laboral que pueda ocasionar un accidente. Por otro lado las causas básicas de origen humano son las ocasionadas por acciones de los empleados directamente como el desconocimiento de una tarea, por una incapacidad física, mental o temporal ocasionada por el alcohol u otras sustancias, o simplemente por el hecho de el empleado no desee realizar una acción sea por desmotivación, frustración u otros síntomas de desánimo del empleado. Finalmente las causas básicas de origen ambiental son normas no adecuadas, como el desgaste de la maquinaria, el diseño o fabricación defectuosa de la maquinaria, uso incorrecto de la misma, entre otros.

Los accidentes laborales se los puede catalogar en diversos tipos, dependiendo de su forma de ocurrencia. Estos son:

Golpe con: acción en la que el elemento material se mueve hacia la persona, siempre y cuando esta sea manejada por el mismo individuo.

Golpe por: acción en la que el elemento material se mueve hacia la persona, pero; este no es manejada y es independiente a la persona.

Golpe contra: acción contraria al golpe con y por, es cuando la persona se dirige y golpea con el objeto estático.

Contacto con: acción mediante el cual el individuo se acerca el elemento que le puede ocasionar daños significativos, como electricidad o cuerpos calientes.

Contacto por: acción contraria al contacto con, ocurre cuando el elemento que puede ocasionar daños significativos, se acerca a la persona.

Caída al mismo nivel: acción en la que la persona, por efectos de la gravedad, cae a la superficie donde está situada.

Caída a distinto nivel: acción en la que la persona, por efectos de la gravedad, cae a una superficie por debajo de la que está situada.

Atrapamiento: consiste en la compresión parcial del individuo entre dos elementos materiales, de los cuales uno converge hacia el otro o los dos entre sí.

Aprisionamiento: cuando una persona o parte de su cuerpo es retenida en un espacio cerrado.

Sobre esfuerzo: ocurre cuando la capacidad física de una persona es superada por la reacción que se ejerce contra una fuerza externa. Para este caso la fuerza es estática

Exposición a: acción en la que un individuo permanece en un ambiente con cantidades masivas de sustancias tóxicas que generen efectos adversos al individuo. Dichos efectos tienen que presentarse inmediatamente o al corto plazo para poder ser distinguida de una enfermedad profesional.

Caída al mar: es similar a la caída a distinto nivel, pero netamente de la actividad marítima

Por inmersión: acción que le ocurre a una persona cuando sufre de asfixia al entrar en contacto con un medio acuático.

Enfermedad aguda por descompresión inadecuada (E.A.D.I.): acción netamente de buzos ocurrida al retornar a la superficie, sin observancia de las tablas de descompresión.

Benavides, F., Ruiz C., García A. (2006). Salud Laboral. Conceptos y Técnicas para la prevención de Riesgos Laborales. (3 ed.) Barcelona: Massson.

Una de las principales técnicas para la eficacia en temas de prevención de riesgos es la normativa, esta es la base del sistema y su objetivo es establecer las obligaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. Para un mejor desarrollo de temas de prevención es necesario que el cumplimiento de la normativa sea controlado es decir inspeccionado y apoyado con asesoramiento, asistencia técnica e información para desarrollar una acción preventiva eficaz.

En la parte de control y apoyo a las técnicas de prevención suele ser el elemento crítico donde puede condicionarse la eficacia del cumplimiento de las técnicas de prevención, esto debido a que se requiere personal formado y dichas actividades pueden organizarse de diversas maneras pero el financiamiento lo tiene el estado o la empresa como tal.

Los sistemas de prevención tienen además de lo mencionado anteriormente otros elementos complementarios que permiten la realización de actividades tales como la divulgación, estadísticas y formación de expertos como en este caso podrían ser las brigadas de primeros auxilios, brigadas de incendio entre otras.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Método y Herramientas de investigación utilizados:

En el estudio se ha utilizado un método de tipo cualitativo cuya herramienta seleccionada ha sido las entrevistas. Por medio de entrevistas estructuradas, se ha construido un guion de preguntas especialmente diseñadas para los diferentes tipos de participantes, siendo estos médicos ocupacionales, técnicos en seguridad y salud ocupacional, miembros de compañías de seguros del país y profesores con conocimientos sobre seguridad y salud ocupacional. Esto con la finalidad de recopilar sus perspectivas y puntos de vista con relación al mundo de los seguros de salud y cuidados preventivos. La mecánica de las entrevistas va de lo general a lo específico.

Descripción de Participantes:

Se practicaron entrevistas a cuatro tipos de sectores involucrados en la problemática que representa la siniestralidad de las pólizas de medicina pre pagada y el rol de un dispensario médico en la prevención de enfermedades. Los cuatro sectores participantes fueron los Médicos ocupacionales, Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional, Catedráticos especialistas en el tema de seguridad y salud ocupacional, y altos ejecutivos de compañías de seguros.

Número de entrevistas:

En este estudio se aplicaron diez entrevistas divididas de la siguiente manera: Cuatro a médicos ocupacionales, Dos a Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional, Tres a especialistas en el medio asegurador, y una a un catedrático con conocimientos en Seguridad y Salud Ocupacional.

Características especiales relacionadas con el estudio:

Para escoger a las personas más idóneas a las cuales aplicar la entrevista, se consideró su conocimiento y especialización en el tema, además de su experiencia en los procesos de las diferentes instituciones a las que pertenecen. Dichas personas nos pueden compartir sus experiencias luego de años en sus puestos de trabajo. Es importante mencionar que se han considerado a personas con similares jerarquías en cada uno de los ámbitos de interés, para que de esta manera la información recabada se enfoque a un mismo desarrollo de actividades.

Descripción de la metodología seleccionada:

Para poder entender cómo funciona un dispensario médico ocupacional, el manejo del mismo, objetivos y conocer la influencia que estos tienen respecto a la siniestralidades de las pólizas de asistencia médica fue necesario aplicar un enfoque cualitativo que permita evidenciar las opiniones, creencias y experiencias

de los expertos en los factores que estos conllevan a la utilización del dispensario versus la siniestralidad que pueden mantener las empresas que tienen contratada una póliza de asistencia médica para sus empleados.

La investigación cualitativa se ajusta perfectamente al estudio dado que podemos conocer cuáles son los principales diagnósticos que se tratan en un dispensario médico de acuerdo al manejo del mismo, saber hasta dónde va el rol y conocer si es posible mantener una siniestralidad baja, según las exigencias de las compañías de seguros.

El siguiente cuadro detalla las personas que aceptaron ser entrevistadas:

	Nombre	Institución	Cargo	Fecha
1	Cristian Jaramillo	Universidad SEK	Especialista en S.S.O	02/09/2014
2	Belén Tarre	PanamericanLife Ecuador	Directora de Ventas	05/08/2014
3	Roberto Madero	Salud S.A.	Ejecutivo de Cuentas Corporativas	31/07/2014
4	Fátima Arauz	BMI Iguales Médicas	Directora de Ventas	14/08/2014
5	Andrés Redin	FISE	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional	16/07/2014
6	Melisa Quirola	Tecniseguros S.A.	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional	14/07/2014
7	Alexandra Rosas	Automotores y Anexos	Médico Ocupacional	29/07/2014
8	Víctor Brito	Azulec S.A.	Médico Ocupacional	09/07/2014

9	Astrid Viteri	Xerox	Médico Ocupacional	01/07/2014
10	Susana Romero	Tecniseguros S.A.	Médico Ocupacional	04/07/2014

Por medio de las entrevistas a profundidad se busca identificar los roles de un dispensario médico, las enfermedades o diagnósticos más comunes que se tratan dentro de los mismos y como un plan de asistencia médica puede ayudar a reducir los problemas médicos en un dispensario y mantener una siniestralidad adecuada para el cliente.

Las entrevistas estuvieron encaminadas a responder las preguntas y objetivos de investigación, enfocándose también en los siguientes subtemas:

Aportes que un plan de asistencia médica puede otorgar al dispensario médico.

Soluciones médicas o no que se podrían implementar en la empresa.

Tendencias de siniestralidad, según las compañías de seguros.

Guías de entrevistas utilizadas

Médicos Ocupacionales:

- 1.- ¿Cuáles son las principales enfermedades o diagnósticos más comunes que usted enfrenta en lo cotidiano?
- 2.- ¿Cuál es el rol de un dispensario médico ocupacional en éste sentido?

3.- Con relación a las problemáticas que se presentan en un dispensario médico, ¿Cree que es importante que las empresas privadas tengan dentro de sus beneficios para los empleados una póliza de asistencia médica?

4.- ¿De qué forma cree usted que un plan de asistencia médica puede ser útil para para reducir los problemas médicos que se presentan en un dispensario médico?

5.- ¿Cómo cree usted que las empresas de Seguros o Medicina pre pagada puedan aportar al departamento de salud ocupacional de una empresa para reducir las incidencias de determinadas enfermedades?

6.- Qué otras soluciones (médicas o no) se podrían implementar en una empresa para reducir la incidencia de ciertas enfermedades o ayudar a prevenirlas?

Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional:

1.- ¿Cuáles son las principales enfermedades o dolencias que se presentan al interior de una empresa?

2.- ¿Cuál es el principal objetivo del dispensario médico, con relación a estas problemáticas?Cuál es su rol con relación a la prevención de ciertas enfermedades?

3.- ¿Qué tanto influye la existencia de un dispensario médico con relación a la reducción o prevención de ciertas enfermedades?

4.- ¿Qué tan importante es que las empresas privadas tengan dentro de sus beneficios para los empleados una póliza de asistencia médica? Qué tanto

ayudaría esto a reducir o a prevenir las enfermedades que se presentan al interior de una organización?

5.- ¿Dentro del plan de contingencia del departamento de Salud ocupacional se encuentra el prevenir enfermedades?, ¿Qué medidas se han tomado al respecto?

6.- ¿Qué otras soluciones (médicas o no) se podrían implementar en una empresa para reducir la incidencia de ciertas enfermedades o ayudar a prevenirlas?

Compañías de Salud y Medicina Prepagada:

1.- ¿Cuál es la tendencia acerca de la siniestralidad de los diferentes clientes corporativos que ustedes manejan? ¿Cuáles son los principales diagnósticos que más afectan a las siniestralidades de las empresas?

2.- Con respecto a estas problemáticas ¿Cuáles son los servicios que más ofertan ustedes con respecto a salud y medicina ocupacional?

3.- ¿De qué manera el médico ocupacional pueda ayudar a controlar de cierta manera la siniestralidad de una empresa?

4.- Qué tan importante es que en una empresa exista un dispensario médico para disminuir la siniestralidad? ¿De qué manera podría influir significativamente?

5.- ¿Cuál es el rol de las pólizas de asistencia médica con relación a la siniestralidad? ¿Qué tanta influencia ejercen sobre la reducción de la misma? ¿Qué hacer para que tengan un real impacto sobre la reducción de la siniestralidad?

Docente de Universidad especialista en el tema:

- 1.- ¿Cuál es el rol de un dispensario médico ocupacional?
- 2.- ¿Con relación a las problemáticas que se presentan en un dispensario médico, ¿Cree que es importante que las empresas privadas tengan dentro de sus beneficios para los empleados una póliza de asistencia médica?
- 3.- ¿De qué forma cree usted que un plan de asistencia médica puede ser útil para reducir los problemas médicos que se presentan en un dispensario?
- 4.- ¿Qué otras soluciones (médicas o no) se podrían implementar en una empresa para reducir la incidencia de ciertas enfermedades o ayudar a prevenirlas?
- 5.- ¿Dentro del plan de contingencia del departamento de salud ocupacional se encuentra prevenir enfermedades?, ¿Qué medidas se pueden tomar al respecto?

Metodología para la tabulación de la información cualitativa recopilada:

El análisis de información de las entrevistas cumplió con el siguiente procedimiento:

1.- Transcripción de entrevistas:

Se transcribió las entrevistas a formato Word respetando las expresiones vertidas por los entrevistados.

2.- Definición de la unidad de análisis:

Se utilizó a la frase (verbo+sujeto+predicado) como unidad de análisis.

3.- Elaboración de los cuadros de análisis

Se consideraron los siguientes parámetros:

- a) Se crean categorías en base de las respuestas de los entrevistados y de los objetivos de la investigación.
- b) Las categorías cumplen las siguientes características:
 - Exhaustivas: se incluyeron todas las frases que respondían a su categoría respectiva.
 - Exclusivas: Las frases no podían estar presentes en dos o más categorías distintas.
 - Pertinentes: las categorías estuvieron acordes con los objetivos del estudio.
- c) Se creó el número de categorías necesarias para que abarque los temas que presentan las respuestas de los entrevistados.
- d) La clasificación de cada tabla se elaboró en función del tema que agrupó a las diferentes categorías existentes en las mismas.

Llenaje de Tablas:

Aquí se clasifican las frases de los entrevistados que corresponden a las categorías que existen en cada tabla. Dicha clasificación debe considerar los siguientes aspectos:

Respeto del enunciado: No se alteraron las respuestas de los entrevistados para mantener la autenticidad de la información.

El contenido de cada entrevista fue dividido en unidades de análisis (frases) para colocarlas en la categoría que corresponden.

Proceso interactivo: A medida que se procede con la tabulación se incluyen, eliminan o desplazan categorías o frases en relación a los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS

Análisis de contenido

Una vez clasificada la información obtenida de las entrevistas, se realizó un análisis de contenido usando cada una de las categorías de las tablas. Mediante el análisis vertical y horizontal se pudo identificar las categorías que más se repiten de acuerdo a las respuestas de los entrevistados, lo que da lugar al análisis posterior mediante el método cuantitativo.

Contabilización de los temas

Para cada categoría se procedió a contabilizar el número de frases pertenecientes a cada una de las categorías. Posteriormente se sumó el número de frases de cada categoría y se calculó su porcentaje en respecto al total de categorías contabilizadas. De esta manera se evaluó la ponderación obtenida por cada categoría, y se conoció los temas que más veces fueron pronunciados por los entrevistados. Por lo tanto los porcentajes obtenidos reflejan la cantidad de repeticiones de frases que caen en cada categoría, mas no la cantidad de porcentaje de entrevistados que se refiere a un tema en específico.

Redacción del informe final

El informe final fue elaborado en función de los temas de las distintas categorías de las tablas construidas. En el informe se incluye además las frases más relevantes de las entrevistas y también las categorías con los porcentajes más altos, de tal manera que se justifica el porqué de los resultados.

Principales Enfermedades en Dispensarios Médicos Ocupacionales:

Los entrevistados mencionan que las principales enfermedades que se presentan en el día a día en un dispensario médico ocupacional son: “enfermedades respiratorias como el resfriado común, faringitis, rinitis, rinofaringitis. Así como las ostiomusculares como son los dolores musculares, principalmente en cuello y espalda. Otros de los diagnósticos más comunes son las enfermedades digestivas, como gastroenteritis, dolor abdominal, gastritis”.

Sin embargo y de acuerdo con las respuestas de las entrevistas, podemos evidenciar que el 44% corresponden a enfermedades de vías respiratorias, como las mencionadas anteriormente por los entrevistados.

Tabla resumen de los principales diagnósticos o enfermedades que se presentan en un dispensario médico		
Respuestas	Enfermedades con número de frases	Condiciones (en % de frases)
Infección de Vías Respiratorias	7	44%
Enfermedades Ostiomusculares	4	25%
Enfermedades Digestivas	4	25%
Infección de Vías Urinarias	1	6%
Total frases	16	100%

A continuación se presenta la tabla resumen con las enfermedades, números de frases y sus respectivos porcentajes:

Rol de un dispensario médico:

De manera general podemos decir que la mayoría de entrevistados mencionaron que los principales roles de un dispensario médico es la vigilancia de la salud y prevención de enfermedades: “Control de enfermedades de origen profesional relacionados con la actividad que realiza cada trabajador, salud en condiciones preventivas”.

En la siguiente tabla resumen podremos evidenciar que los entrevistados coinciden en un 33% por cada uno de los roles mencionados a continuación:

Tabla resumen de los principales roles de un dispensario médico ocupacional		
Respuestas	Roles con número de frases	Condiciones (en % de frases)
Prevención de enfermedades	5	33%
Vigilancia de la salud	5	33%
Atención primaria	5	33%
Total frases	15	100%

Planes de Asistencia Médica:

Respecto a la utilidad de que las empresas cuenten con un plan de asistencia médica para sus empleados las respuestas han sido favorables, pues en su mayoría consideran que puede ser una ayuda tanto para los trabajadores como para el médico de dispensario: “El plan de asistencia médica beneficia una

oportuna atención y seguimiento de los casos médicos. Permite que el paciente pueda realizarse exámenes complementarios de forma rápida”.

Adicionalmente es importante mencionar que los dispensarios médicos dan la atención primaria a un enfermo, es decir que si este requiere de un especialista o de una hospitalización los mismos tendrán que direccionar a centros hospitalarios o a médicos especialistas: “Es muy importante tener una póliza de asistencia médica, el beneficio es para el trabajador y su familia, adicional a que en el dispensario damos la atención primaria para estabilizar a un paciente y con la ayuda del direccionamiento del seguro médico podemos tener atenciones con costos preferenciales”.

A continuación se detalla la tabla resumen donde se puede evidenciar que el direccionamiento a centros médicos es una de las mayores utilidades en un plan de asistencia médica:

Tabla resumen de la utilidad de un Plan de Asistencia Médica		
Respuestas	Utilidades con número de frases	Condiciones (en % de frases)
Beneficios para el trabajador	3	30%
Vinculación en Plan SSO	3	30%
Direccionamiento a centros ambulatorios y hospitalarios	4	40%
Total frases	10	100%

Soluciones médicas o no:

Dentro de las soluciones, podemos observar que las campañas preventivas son las más importantes y mejor valoradas por los dispensarios médicos y técnicos en seguridad y salud ocupacional: “Focalizar las enfermedades de prevalencia y trabajar en cronogramas de charlas preventivas, los chequeos ocupacionales anuales también forman parte importante en la medicina preventiva”.

Las campañas preventivas en el cuadro resumen tienen un porcentaje de 47% , pues evidentemente es una de las mejores manera de llegar a la gente, concientizar y realizar dinámicas con la gente como semanas de la salud donde se dan temas preventivos como pausas activas, charlas, medicación para desparasitarse entre otras actividades:

Tabla resumen de soluciones médicas o no a los diagnósticos con mayor impacto dentro de un dispensario médicos		
Respuestas	Soluciones con número de frases	Condiciones (en % de frases)
Campañas preventivas	7	47%
Boletines Informativos	5	33%
Campañas de vacunación	3	20%
Total frases	15	100%

Soluciones por parte de las compañías de seguros:

Con esta pregunta lo que buscamos es conocer que ofertan las compañías de seguros y como apoyan al cumplimiento de los objetivos del dispensario médico ocupacional: “La disminución de morbilidad va de la mano de un buen plan de control por parte del dispensario médico, por eso la importancia de estructurar un plan dentro de la póliza con apoyo a médicos ocupacionales de control de enfermedades, reportes mensuales de principales diagnósticos, charlas informativas y preventivas, así como el ofrecimiento de una amplia red con costos controlados”.

El reporte mensual que pueden tener los dispensarios médicos al contratar una póliza de asistencia médica es completo, pues aquí se puede detallar los diagnósticos más frecuentes, que asegurados padecen de ciertas enfermedades, quiénes siguen tratamientos e importantes e investigar si alguno de los diagnósticos pueden ser por temas laborables o desencadenar en una enfermedad ocupacional. A continuación la tabla resume con el número de frases y porcentajes respectivos:

Tabla resumen de soluciones por parte de las compañías de seguros		
Respuestas	Soluciones con número de frases	Condiciones (en % de frases)
Campañas preventivas	1	13%
Direccionamiento a centros médicos	2	25%
Capacitación a médicos ocupacionales	2	25%
Reportes mensuales	3	38%
Total frases	8	100%

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis sobre los objetivos y funciones de un dispensario médico, de cómo se encuentran las siniestralidades de algunas pólizas de asistencia médica de varias empresas y ver los diagnósticos con mayor impacto dentro de las mismas, he podido llegar a diversas conclusiones; entre estas puedo decir que los diagnósticos que hoy en día se encuentran como más recurrentes o con mayores valores pagados por las compañías de seguros requieren una atención de un especialista, con tratamientos continuos y de largo plazo que no podrán ser tratados directamente por un dispensario médicos, pues la principal función del mismo es dar la atención primaria para luego derivar a un especialista.

El dispensario médico si bien es cierto fue creado para cumplir con parte de los procesos y normas de seguridad y salud ocupacional como ahora en nuestro país es la exigencia, éstos deben estar dotados de medicación primaria, atención de primeros auxilios en caso de un accidente y vigilancia de la salud, temas de morbilidad y ausentismo del personal; Así como prevenir enfermedades laborales que puedan ser detectadas en un inicio.

Las compañías de seguros cada vez se encuentran más a la expectativa de dar a sus clientes y asegurados valores agregados, como es el caso de la salud ocupacional, y hoy en día existen convenios con proveedores de farmacias o laboratorios los cuáles pueden calificar a los médicos ocupacionales de diversas empresas para que estos puedan recetar o a su vez solicitar un examen y que directamente la compañía de seguros sea quien pague estos valores al

proveedor, apoyando al bienestar y salud de los colaboradores de sus clientes; otra de las ayudas que las compañías de seguros pueden aportar a las empresas es con charlas en temas preventivos como por ejemplo: salud reproductiva, infecciones respiratorias, diarrea y gastroenteritis entre otras, y principalmente en presentar informes detallados de siniestralidad donde se puedan evidenciar los diagnósticos más importantes, la morbilidad de los asegurados para que conjuntamente con el dispensario médico trabajen en un plan de contingencia y ayuden a los empleados.

Respuesta a la pregunta de investigación:

La pregunta de investigación se fundamenta en ¿Cuál es el efecto de los médicos ocupacionales y dispensarios sobre el mejoramiento de la siniestralidad de las pólizas de asistencia médica?

Luego del análisis de la literatura y de las entrevistas aplicadas a médicos ocupacionales, técnicos en seguridad y salud ocupacional, compañías de seguros y docentes con conocimientos en el tema, se concluye que los médicos ocupacionales y dispensario médicos no tienen mayor influencia sobre el mejoramiento de la siniestralidad en pólizas de asistencia médica, debido a que el rol del dispensario médico es dar la atención primaria, en casos graves estabilizar al paciente para luego ser trasladado a una clínica u hospital y de ser el caso que el paciente sea revisado por un especialista en el tema; sin embargo existe también dentro de los objetivos de los dispensarios médicos el tema de salud preventiva, es aquí donde creemos que podrían tener cierto efecto en las siniestralidad, pues con temas de prevención podríamos tratar de controlar la frecuencia de ciertas enfermedades como infección de vías respiratorias, diarrea y

gastroenteritis, golpes y traumatismos dentro del trabajo entre otros temas que podrían ser tratados como preventivos y que también pueden ser tratados médicamente dentro del dispensario.

Limitaciones del estudio:

Una de las limitaciones encontradas en este estudio fue la falta de textos y artículos sobre temas de seguros de asistencia médica, y principalmente relacionados con temas de seguridad y salud ocupacional; sin embargo un factor importante fue el poder contar con información de siniestralidad y diagnósticos de empresas, pues al estar en el campo de los seguros de asistencia médica pudo facilitar el obtener dicha información.

Recomendaciones para futuros estudios:

Al tener poca información sobre los temas relacionados con la tesis, mi recomendación es que se basen en información que pueda ser proporcionada por las diferentes compañías de seguros y de dispensarios médicos de diferentes empresas, pues en la actualidad el tema de seguridad y salud ocupacional recién se lo está explotando en nuestro país, al igual que la conciencia en temas de adquisiciones de seguros.

REFERENCIAS

- Mercado Asegurador. (2014). Disponible en Mercado Asegurador sitio web. Extraído Abril 02, 2014, de <http://www.mercadoasegurador.com.ar/artdet.asp?id=4127&ids=21>.
- Marín, M., & Pico, M. (2004). Fundamentos de Salud ocupacional (1th ed.). Universidad de Caldas.
- Paz y Miño, C. (2011, Mayo 01) Medicina pre-pagada y seguros médicos. El Telégrafo. Extraído de <http://www.telegrafo.com.ec/opinion/columnistas/item/medicina-prepagada-y-seguros-medicos-iv.html>.
- Ruiz, P. (2012, Enero 29) Salud pública necesita apoyarse en la medicina privada La Hora. Extraído de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101275234/-1/Salud_p%C3%BAblica_necesitar%C3%ADa_apoyarse_en_la_medicina_privada.html
- Giovanella, L., Feo, O., Faria, M., Tobar, S. (2012). Sistema de Salud en Suramérica desafíos para la universalidad, la integralidad y la equidad. Río de Janeiro, ISAGS.
- Elija el plan de salud según su perfil (n.d.). Disponible en El Comercio sitio web. Recuperado Marzo 3, 2013 de http://www.elcomercio.com.ec/negocios/Elija-plan-salud-perfil_0_584941601.html
- Varo, J. (1994), Gestión estratégica de la calidad de los servicios sanitarios. Díaz de Santos S.A.
- Benavides, F., Ruiz C., García A. (2006). Salud Laboral. Conceptos y Técnicas para la prevención de Riesgos Laborales. (3 ed.) Barcelona: Massson.
- Rubio, Juan Carlos. (2005). Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales, Diaz de Santos S.A.