

INDICE

CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL GERMÁN URQUIDI DE COCHABAMBA.

- I. INTRODUCCIÓN
- II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
- III. OBJETIVOS
- IV. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA
- V. HIPOTESIS

CAPITULO PRIMERO

- I. MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTE HISTORICO DEL H.M.I.G.U.

CONCEPTO DE CALIDAD Y SU EVOLUCIÓN HISTÓRICA

- 1.1. QUE ENTENDEMOS POR CALIDAD
- 1.2. MEDIDAS DE CALIDAD
- 1.3. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE CALIDAD
- 1.4. CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

2. GESTION DE CALIDAD COMO SISTEMA

- 2.1. CALIDAD TOTAL
- 2.2. GESTION DE CALIDAD
- 2.3. CALIDAD EN SALUD

3. MODELOS DE CALIDAD

- 3.1. QUE ENTENDEMOS POR MODELO
- 3.2. MODELO DE CONTROL DE CALIDAD
- 3.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD

4. CALIDAD EN LA ATENCION DE LA SALUD

- 4.1. CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD
- 4.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

RESUMEN

Objetivo: Trabajo realizado bajo la perspectiva de poder encontrar, evidenciar, analizar, concluir y recomendar aspectos que influyen en la Calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí de Cochabamba.

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE ESTRUCTURAL

5.2. ENFOQUE DEL PROCESO

5.3. ENFOQUE DEL RESULTADO

CAPITULO SEGUNDO

Metodología: Estudio transversal sobre las personas atendidas en el servicio de emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí de Cochabamba. Se tomó como parámetro la atención de 1074 pacientes atendidos en septiembre del 2005, se seleccionó por muestreo aleatorio 100 pacientes a los que se les realizó una encuesta con preguntas dirigidas.

CAPITULO TERCERO

6. RESULTADOS

Resultados: El 55% de los pacientes refieren tiempo de espera prolongado, el 68% de los mismos recibe trato con indiferencia.

7. CONCLUSIONES

8. RECOMENDACIONES

9. BIBLIOGRAFÍA

Conclusiones: Trato indiferente, rutinario, insensible, deshumanización de la atención.

ANEXOS

Palabras claves: calidad, emergencia, pediatría, eficiencia, indiferencia, sensibilidad, atención, servicio, pacientes.

"CALIDAD DE ATENCIÓN" RESUMEN

EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE PEDIATRÍA

Objetivo: Trabajo realizado bajo la perspectiva de poder encontrar, evidenciar, analizar, concluir y recomendar, aspectos que influyen en la Calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi de Cochabamba.

I. INTRODUCCIÓN.

Metodología: Estudio transversal sobre las personas atendidas en el servicio de emergencia del H.M.I.G.U. Se tomó como parámetro la atención de 1074 pacientes atendidos en septiembre del 2005, se seleccionó por muestreo aleatorio 100 pacientes a los que se les realizó una encuesta con preguntas dirigidas.

Resultados: El 88% de los pacientes refieren tiempo de espera prolongado, el 68% de los mismos recibe trato con indiferencia.

Conclusiones: Trato indiferente, rutinario, insensible, deshumanización de la atención.

Palabras claves: calidad, emergencia, pediatría, eficiencia, indiferencia, sensibilidad, atención, servicio, pacientes.

“CALIDAD DE ATENCIÓN
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE PEDIATRÍA
DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL GERMAN URQUIDI DE COCHABAMBA”

I. INTRODUCCIÓN.

Es motivo de preocupación la **CALIDAD DE ATENCIÓN** existente en el **SERVICIO DE EMERGENCIA DEL H.M.I.G.U.**, precisamente por la importancia que incurre este tema, prioritario y fundamental para todo proceso de atención en cualquier centro asistencial de salud y con mayor prevaencia el hecho de ser un Hospital Materno Infantil en el que se cuenta la atención a los niños que generalmente no acuden a este tipo de servicio por encontrarse en buenas condiciones, al contrario estos revisten en la mayor parte de los casos de gravedad extrema, y otros de atención inmediata, por ende esta situación es extraordinariamente importante para poder realizar una atención con la calidad que corresponde a un servicio de emergencia, mostrando primeramente celeridad,

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

amabilidad, sensibilidad humana, cariño, y asimilar la vida de cada paciente como algo de un precio invaluable, lo que corresponde para poder brindar a éste, atención de Calidad, al contrario lo que venimos observando que con la implementación del SUMI esto empeora cada día más y el sentimiento de congelamiento en las acciones y actitudes del ser humano que trabaja bajo la presión de la rutina diaria hace a los profesionales de la salud que entregan a

diario su servicio, indiferentes, fríos e insensibles para el dolor del género humano, algo deleznable desde todo punto de vista, que violenta sus derechos consagrados en todos órganos jurídicos del país como la **Constitución Política del Estado**, el **Código del niño niña y adolescente**, las convenciones internacionales convertidas en Leyes al ser reconocidas en el país así, como la **Convención Americana de los Derechos Humanos, La Declaración Universal de los Derechos Humanos.**

Se efectuará un estudio para observar, definir y describir objetivamente factores que Interfieren y afectan La Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi de Cochabamba.

Finalmente, La Calidad de atención, y los factores que inciden y su análisis minucioso respecto a algunas particularidades de estos profesionales que incurren en esta serie de actitudes y conductas, para concluir con nuestra propuesta.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son los factores que intervienen en la calidad de atención en el Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Germán Urquidi?