



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA
GERENCIA SOCIAL - SEDEGES



**CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA
DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL GERMAN URQUIDI
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA GESTIÓN 2005**

Monografía Presentada para Optar el Título de
Diplomado Superior en "Gerencia Hospitalaria"

ALUMNAS : Lic. Maria Helen Arana Marquez
: Lic. Julia Yucra Canaza

Cochabamba -Bolivia

2005

| | |
|---|-----------|
| CAPITULO 1 | 36 |
| 4.2 RECOMENDACIONES..... | 37 |
| 1.1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN..... | 2 |
| 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.3.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.3.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.3.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.4. HIPÓTESIS..... | 6 |
| 1.5. OBJETIVOS..... | 6 |
| CAPITULO 2 | |
| 2.1 MARCO HISTÓRICO..... | 8 |
| 2.2 MARCO REFERENCIAL..... | 9 |
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL..... | 14 |
| 2.4 MARCO JURÍDICO..... | 28 |
| 2.5 DESARROLLO DEL TEMA..... | 31 |
| CAPITULO 3 | |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 33 |
| 3.3 TIPO DE ESTUDIO..... | 33 |
| 3.2 ESPACIO..... | 33 |
| 3.3 TIEMPO..... | 33 |
| 3.4 UNIVERSO..... | 33 |
| 3.5 MUESTRA..... | 34 |

CAPITULO 4

El presente trabajo contiene información sobre la calidad de atención en el servicio

de Neonatología se realizó un diagnóstico situacional del servicio para ver los
4.1 CONCLUSIONES Y DISCUSIONES..... 36

problemas que se presentan en dicho Unidad.
4.2 RECOMENDACIONES..... 37

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Tomando en cuenta la infraestructura va relacionada con el hacinamiento de
pacientes que a diario se puede observar que el 100% de las incubadoras y de
las cunas son ocupadas por otra parte como Hospital de referencia y de tercer
nivel es el único centro que cuenta con los equipos y material necesario.

Viendo también que la condición y situación del recién nacido es importante para
determinar las características de la calidad de atención el ambiente en el que se
trabaja es un factor importante para la disminución de las infecciones intra
hospitalarios.

Los protocolos de atención en el servicio de Neonatología no se encuentra
diseñado a un pero se maneja mediante diferentes criterios médicos esto influye la
calidad en la calidad de atención, la morbi mortalidad Neonatal.

El número de recursos humanos es insuficiente para la capacidad del servicio de
los pacientes, tomando en cuenta la cantidad de pacientes que se atiende.

La capacitación constante, la educación deben ir de la mano con la modernidad de
esta época además que esto influye para la calidad de atención.

Las relaciones interpersonales, relaciones humanas es una prioridad en el servicio
ya que se trabaja con pacientes recién nacidos de alto riesgo, es una etapa donde
el Neonato necesita un cuidado minucioso.

Las técnicas de bioseguridad que se utilizan en el servicio son relevantes ya que
en su mayoría maneja con mucho cuidado las infecciones que pueda producir este
tipo de acciones se realizan estudios frecuentemente de todo el servicio se toma

muestras de cultivo: incubadoras, **Resumen** grifos, agua e incluso del personal que trabaja en el servicio.

El presente trabajo contiene información sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología, se realiza un diagnóstico situacional del servicio para ver los problemas que se presentan en dicha Unidad. ma generación, pero no se toma en cuenta la resistencia que puede producir específicamente, medicamentosa no se Tomando en cuenta la infraestructura va relacionada con el hacinamiento de pacientes, que a diario se puede observar que el 100% de las incubadoras y de las cunas son ocupadas por otra parte como Hospital de referencia y de tercer nivel es el único centro que cuenta con los equipos y material necesario.

Viendo también que la condición y situación del recién nacido es importante para determinar las características de la calidad de atención el ambiente en el que se trabaja es un factor importante para la disminución de las infecciones intra hospitalarios.

Los protocolos de atención en el servicio de Neonatología no se encuentra diseñado a un pero se maneja mediante diferentes criterios médicos esto influye la calidad en la calidad de atención, la morbi mortalidad Neonatal.

El número de recursos humanos es insuficiente para la capacidad del servicio de los pacientes, tomando en cuenta la cantidad de pacientes que se atiende.

La capacitación constante, la educación deben ir de la mano con la modernidad de esta época además que esto influye para la calidad de atención.

Las relaciones interpersonales, relaciones humanas es una prioridad en el servicio ya que se trabaja con pacientes recién nacidos de alto riesgo, es una etapa donde el Neonato necesita un cuidado minucioso.

Las técnicas de bioseguridad que se utilizan en el servicio son relevantes ya que en su mayoría maneja con mucho cuidado las infecciones que pueda producir este tipo de acciones se realizan estudios frecuentemente de todo el servicio se toma

muestras de cultivo: incubadoras, ventiladores, grifos, agua e incluso del personal que trabaja en el servicio.

Pese a los esfuerzos que se realiza no se puede frenar las infecciones por pseudo monas, además se utilizan tratamiento de ultima generación, pero no se toma en cuenta la resistencia que puede producir específicamente, medicamentosa no se realizaron estudios que problemas ocasiona este tipo de acciones a la larga.

CAPITULO 1

producir un impacto positivo en **CAPITULO 1** morbilidad, discapacidad y mal nutrición.

1. 1 INTRODUCCIÓN

Observando ahora, que la calidad en la atención de salud es un elemento La calidad es el conjunto de características que debe tener un servicio, desde un punto de vista técnico y humano para alcanzar los efectos deseados por el usuario.

tener una idea cercana de como es la realidad de la calidad de servicio en nuestro medio y mas precisamente en nuestra área de trabajo.

La calidad de atención en la salud ha sido una preocupación permanente de los servicios sanitarios y de profesionales que cuidan la salud de las personas.

Algunos de los aspectos que incrementaron el interés en el sector salud por temas de calidad se relacionan con:

- El aumento progresivo de los costos de atención sanitaria.
- El desarrollo del conocimiento y la educación.
- Los aspectos de morbimortalidad.
- El avance de la tecnología en general
- La demanda de los proveedores de recursos para conocer la utilización de sus inversiones.
- El interés de los gestores de servicios para conocer la calidad de sus prestaciones.

El mejoramiento de la calidad se ha convertido en la estrategia fundamental ya sea desde el ámbito corporativo, como político y el gerencial, para lograr los objetivos de mejora continua y progresiva de los niveles de bienestar de las personas y las comunidades.

En el aspecto de la salud, la organización mundial de la salud "OMS" define la calidad en la atención en salud:

La apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población, que posee la capacidad de

producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y mal nutrición.

Hasta la fecha en nuestro nosocomio, nos hemos regido bajo normas Observando ahora, que la calidad en la atención de salud es un elemento integrante del servicio que no debe estar ajeno a esta, es responsabilidad de todos los participantes en la gestión de servicio de salud, es necesario entonces tener una idea cercana de como es la realidad de la calidad de servicio en nuestro medio y mas precisamente en nuestra área de trabajo.

Área de Estudio.

Lugar.

Departamento de Cochabamba.

Hospital Materno Infantil "GERMAN URQUIDI"

Nivel.

Hospital de Tercer nivel

Campo.

Neonatología

Tema.

El Servicio de Neonatología en el Hospital Materno Infantil "GERMAN URQUIDI"

La cuenta, por ejemplo en cuanto a la utilización de agua estéril para las incubadoras, ver incluso la preparación de las leches para los recién nacidos, el uso que se debe dar a los materiales desechables, etc.