



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

**SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
DEL HOSPITAL OBRERO N° 2 C.N.S.**

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Especialista en
“Gestión de Calidad y Auditoría Médica”**

DR. NELSON VEGA LINARES
DRA. DELICIA IRIARTE LAFUENTE

Cochabamba – Bolivia

2005

SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA
DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO
DE URGENCIAS
ÍNDICE
DEL HOSPITAL GUERRERO N° 2 C.N.S.

Introducción	1
I.- IN- Antecedentes	5
Justificación	6
El H Planteamiento del problema	7
patrimonio Objetivo general	7
salud con autonomía de gestión que se dedica a la atención de Objetivos específicos	7
atención de seguridad, equidad, universalidad, responsabilidad e integridad de la atención de servicios de emergencia tanto clínica, quirúrgica, de maternidad y riesgos profesionales a corto plazo.	8
Marco teórico	8
Diseño metodológico	13
El H Indicadores	14
único Hospital por Nivel de la Regional Cochabamba, cuya cobertura abarca:	15
Análisis	15
Conclusión	20
ARE DE MEDICINA Recomendaciones	21
• Medicina Interna	21
Propuesta • Gastroenterología	21
Anexos • Nefrología	23
• Endocrinología	
• Reumatología	
• Cardiología	
• Neurología	
• Psiquiatría	

- ÁREA DE CIRUGÍA

SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL OBRERO Nº 2 C.N.S.

I.- INTRODUCCIÓN

El Hospital Obrero Nº 2 de la Caja Nacional de Salud, es una Institución con patrimonio independiente y autonomía de gestión que se dedica a la atención de salud con equidad, solidaridad, universalidad, responsabilidad e integridad de la atención de seguros de enfermedad tanto clínica, quirúrgica, de maternidad y riesgos profesionales a corto plazo.

El Hospital Obrero Nº 2, ubicado en el Km. 5 de la Av. Blanco Galindo, es el único Hospital de Tercer Nivel de la Regional Cochabamba, cuya cobertura abarca:

- ÁREA DE MEDICINA

- Medicina Interna
- Gastroenterología
- Nefrología
- Endocrinología
- Reumatología
- Cardiología
- Neurología
- Psiquiatría

- ÁREA DE CIRUGÍA

- Cirugía general
- Cirugía de tórax
- Cirugía cardiovascular
- Cirugía traumatológica
- Cirugía plástica
- Cirugía de máxilofacial
- Cirugía urológica
- Cirugía de trasplante renal
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Otorrinolaringología

- ÁREA DE GINECOOBSTETRICIA

- Cirugías ginecológicas
- Cirugías obstétricas
- Consulta externa

- ÁREA DE PEDIATRÍA

- Medicina interna en todas las especialidades
- Cirugía general

- SERVICIO DE ANESTESIOLOGIA

- SERVICIO DE TERAPIA INTENSIVA

- SERVICIO DE APOYO

- Servicio de Imagenología
- Laboratorio Clínico
- Laboratorio inmunológico
- Laboratorio de patología
- Gabinete de fisioterapia
- Gabinete de endoscopias

- **SERVICIO DE URGENCIAS:**

El Servicio de Urgencias es el primer contacto que tienen los pacientes con el Hospital; por lo que es considerado el eslabón fundamental e importante de los sistemas de salud.

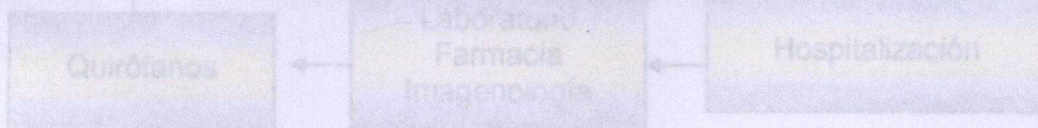
La oportunidad y eficacia en la atención o prestación del servicio son indicadores para medir la calidad y otros atributos de la calidad de atención.

El Servicio de Urgencias del Hospital Obrero cuenta con las cuatro especialidades básicas: Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Ginecoobstetricia. Se hallan ubicados en los dos bloques de acuerdo a su distribución.

Los Servicios de Ginecoobstetricia y Pediatría se encuentran ubicados en la planta baja, del ala derecha del hospital y los Servicios de Medicina Interna, Cirugía, de igual manera se ubican en la planta baja del bloque central, en la parte posterior e izquierda. Ambos servicios son de fácil acceso desde el ingreso principal del hospital.

Por su ubicación este servicio tiene relación directa con: Informes, Admisión, Vigencia de Derechos, Sala de Espera, Central de Enfermería, Quirófanos de Urgencias, Sala de Recuperación, Servicio de Apoyo Diagnostico, Farmacia, Unidad de Terapia Intensiva, Unidad Coronaria, Quirófano Central y Salas de Hospitalización

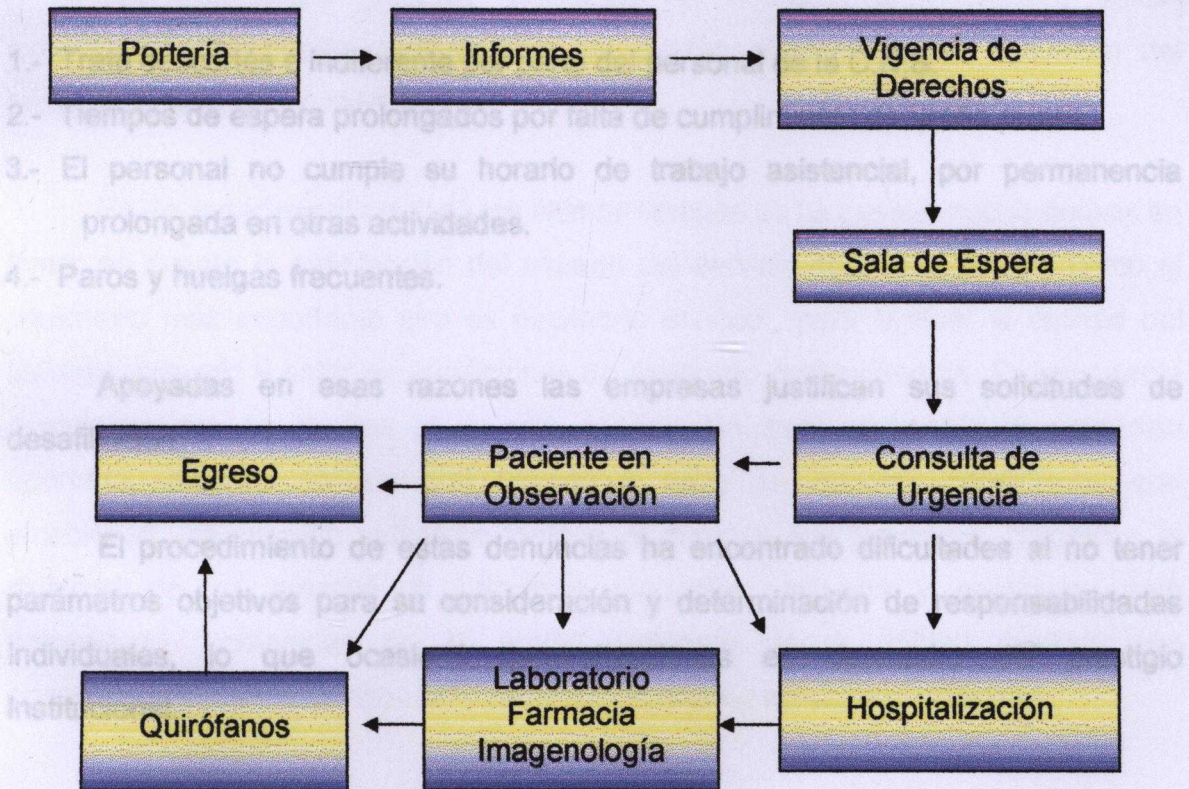
Se hallan equipados de acuerdo a las normas y exigencias institucionales de cada servicio con todo el material reglamentario y necesario.



II.- ANTECEDENTES

En los últimos años se ha incrementado notoriamente las denuncias públicas individual y/o colectivas, tanto oral, televisiva y escrita mediante la prensa, así como cartas llegadas a las instituciones en contra de la Seguridad Social en general y en particular de la Caja Nacional de Salud, principalmente en relación a:

FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE URGENCIAS



Existiendo un sin número de quejas, que resultaron ser detonantes de insatisfacción por parte del usuario; teniendo datos oficiales de INASES (Instituto Nacional de Seguridad Social) en comparación con otras Instituciones de la Seguridad Social como ser: Caja Petrolera, Caja Bancaria Privada, Caja del Servicio de Caminos, Caja CORDES, Seguro Universitario, GOSSMIL, etc., respecto al grado de satisfacción del usuario.