



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

**TITULO:**  
**EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
DEL POLICLINICO 32 DE LA CNS - CBBA**

TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR AL TITULO DE ESPECIALISTA EN  
GESTIÓN DE CALIDAD Y AUDITORIA MÉDICA"

PARTICIPANTE: DRA. SUSANA SANCHEZ V.  
DR. HENRY SOLIS FUENTES

COCHABAMBA – BOLIVIA  
2005

EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS  
POLICLINICO N°32 DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD  
COCHABAMBA SEPTIEMBRE 2004

ANTECEDENTES

**INDICE**

La Caja Nacional de Salud es una institución descentralizada, de derecho público sin fines de lucro, con personalidad jurídica, autonomía de gestión y patrimonio independiente, encargada de la gestión, aplicación y ejecución de los seguros de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo.

1. INTRODUCCION

2. MARCO TEORICO

El policlinico 32 de la caja nacional de salud de Cochabamba es un centro de atención mixto de primer y segundo nivel que cuenta con equipos e atención de APS y especialidades médicos generales, médicos familiares y especialistas diversos laboratorio clínico, RX, ecografía, Farmacia y servicio de emergencia.

3. IDENTIFICACION DE PROBLEMA

4. OBJETIVOS

Según la estructura institucional, el policlinico 32 es la puerta de entrada del sistema de atención tanto para asegurados, beneficiarios y del Seguro, universal materno infantil SUMI como para el Seguro de vejes SGV.

5. METOLOGIA

Una característica muy importante es la descripción de la población según el barrio o zona en la que vive se le asigna médico familiar o general a todo el grupo familiar con la apertura de una carpeta familiar.

6. ANALISIS DE RESULTADOS

Todo lo anterior permite otorgar una continuidad en la atención de las personas y familias enfrentando y resolviendo problemas biológicos, psicológicos y sociales.

7. CONCLUSIONES RECOMENDACIONES

8. BIBLIOGRAFIA

MARCO TEORICO

9. ANEXOS

Las entidades aseguradoras de Bolivia cuentan con un ente regulador y fiscalizador INASES que desde hace varios años se encarga de la fiscalización de sus servicios que está estructurada en cuatro partes las cuales contienen indicadores que permiten obtener información básica sobre rendimiento, funcionamiento, infraestructura física, recursos

**EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL  
POLICLINICO N°32 DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD,  
COCHABAMBA SEPTIEMBRE 2004.**

**ANTECEDENTES**

La Caja Nacional de Salud es una institución descentralizada, de derecho público sin fines de lucro, con personería jurídica, autonomía de gestión y patrimonio independiente, encargada de la gestión, aplicación y ejecución de los seguros de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo.

El policlínico 32 de la caja nacional de salud de Cochabamba es un centro de atención mixto de primer y segundo nivel que cuenta con equipos e atención de APS y especialidades médicos generales, médicos familiares y especialistas en diversos laboratorio clínico, RX, ecografía. Farmacia y servicio de emergencia.

Según la estructura institucional, el policlínico 32 es la puerta de entrada del sistema de atención tanto para asegurados, beneficiarios y del Seguro, universal materno infantil SUMI como del seguro gratuito de vejes SGV.

Una característica muy importante es la adscripción de la población según el barrio o zona en la que vive se le asigna medico familiar o general a todo el grupo familiar con la apertura de una carpeta familiar,

Todo lo anterior permite otorgar una continuidad en la atención de las personas y familias a través de todo el ciclo vital, identificando, enfrentando y resolviendo problemas biológicos, psicológicos y sociales

**MARCO TEORICO**

Las entidades aseguradoras de Bolivia cuentan con un ente regulador y fiscalizador INASES que desde hace varios años se encarga de la fiscalización de sus servicios que esta estructurada en cuatro partes las cuales contienen indicadores que permiten obtener información básica sobre rendimiento, funcionamiento, infraestructura física, recursos

humanos, equipamiento, financiamiento, calidad de atención médica además de identificar los problemas importantes de cada servicio utilizando los siguientes instrumentos:

- a). Indicadores generales de evaluación en salud.
- b). Indicadores de estructura.
- c). Indicadores de proceso.
- d). indicadores de resultado.

Los resultados evalúan la eficacia, eficiencia pero no hace hincapié en el aspecto humano de la prestación de servicios, la satisfacción del cliente externo como interno que son las bases fundamentales en la atención a cliente en los nuevos enfoques de calidad que dicen que los usuarios hacen la institución.

Hoy día se reconoce que las instituciones son eficientes como lo son sus procesos de trabajo las grandes organizaciones estructuradas verticalmente por programas y funciones con su inercia obsolescencia pasividad ante los cambios y sus nichos de poder tienen los días contados, las instituciones que han tomado conciencia e esto han reaccionado ante la ineficiencia aprovechando el enfoque sistémico y la administración de la gestión de procesos orientada a la satisfacción de usuarios.

El mundo vive un proceso de cambio acelerado y de competitividad global en una economía cada vez más liberal que hace necesario un cambio total de enfoque en la gestión de las organizaciones en esta etapa de cambio las empresas buscan elevar índices de productividad lograr mayor eficiencia y brindar servicios de calidad lo que está obligando que los gerentes adopten modelos de administración participativa tomando como base central al elemento humano desarrollando un trabajo en equipo para alcanzar la competitividad y responder de manera idónea la creciente demanda de productos y servicios de óptima calidad a todo nivel, la calidad es un concepto una filosofía una estrategia un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La implantación de un sistema de Calidad en una organización busca consolidar un producto o servicio eficaz y eficiente para los usuarios y por supuesto alcanzar el objetivo que encarna la primera y última razón de la cultura de calidad la satisfacción del cliente

La CNS tiene su sede en la ciudad de La Paz, Bolivia y se desconcentra geográficamente en administraciones regionales y agencias distritales para el cumplimiento de sus objetivos en todo Bolivia.

La Caja Nacional de Salud Regional Cochabamba, tiene servicios de salud distribuidos en todo el Departamento, cuenta con diez establecimientos de salud: Un hospital de Tercer Nivel de atención, un hospital de Segundo Nivel de Atención, cuatro Policlínicos en la ciudad capital de Departamento y siete Puestos Médicos en las provincias.

Tiene una población adscrita de 268.671 personas, con un crecimiento o decrecimiento de 2,6. Teniendo una cobertura en la Seguridad Social regional del 74,6%.

La población cotizante es de 52.178 personas, población pasiva titulares de renta 16.591, derecho habientes 4.355.

En relación a los recursos humanos, la CNS Cochabamba, cuenta con un total de personal de 1.013 funcionarios, siendo la relación de 3,8 funcionarios por cada 1.000 afiliados. La relación de médicos por mil afiliados es de 0,8. El personal no médico de 6 horas es de 215 profesionales. Médicos(as) a tres horas: 51, y médicos a seis horas de trabajo (tiempo completo): 189. La salud oral está protegida por 21 Odontólogos(as), que corresponde a una proporción de 0,04 por cada mil afiliados. Los farmacéuticos de la CNS Cochabamba son 25 profesionales, 20 Bioquímicos(as). 13 Jefas Enfermeras Supervisoras, 113 Enfermeras graduadas y 206 auxiliares de enfermería, con una proporción de 1,2 por cada mil afiliados.

El personal administrativo en los servicios médicos corresponde a 59 funcionarios, 20 profesionales administrativos, personal de servicio y mantenimiento 19 chóferes, 9 artesanos, 142 trabajadores manuales y 89 funcionarios en la Administración Regional

La actividad hospitalaria tiene las siguientes características: 330 camas, con una proporción de 1,23 por mil afiliados. Seis quirófanos, un equipo de Tomografía Axial Computarizada (TAC), Ecografía Doppler color, Laparoscopios, Endoscopios, Electrocardiógrafos, Electromiografía y equipos de Rayos X.

Otorgar atención médica al usuario con oportunidad conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus expectativas, las del prestador de servicios y las de su institución es una de las definiciones de calidad de la atención médica, para entender claramente los conceptos que integran esta definición es necesario precisar los términos.

**Atención oportuna** significa otorgar atención en el momento que el paciente lo requiere para el adecuado desarrollo del proceso y lograr un mejor resultado.

**Usuario** es el sujeto que recibe la atención médica. Otorgada por el prestador de servicio en una institución de salud.

**Conforme a los conocimientos médicos vigentes** implica la disponibilidad de personal de salud capacitado y actualizado a partir de un proceso de educación médica continua, en congruencia con los preceptos y normas legales, que en el área normativa haya emitido y mantenga actualizadas con la participación de expertos del área operativa en cada materia y mediante la utilización adecuada de la terminología apropiada es necesario tomar en cuenta que las normas deben considerarse como lineamientos generales que posibilitan conducir el proceso de atención médica en forma congruente con flexibilidad suficiente para permitir su aplicación en congruencia con las circunstancias particulares de cada paciente de manera que constituyan un instrumento al servicio de la atención médica, en lugar de supeditarla al cumplimiento de esa norma. Actualmente la calidad de atención se define como una atención que toma en cuenta los sentimientos y vivencias de las personas así como su entorno para ayudarlas a resolver sus problemas de salud y para satisfacer sus expectativas mediante un trato con respeto y libre opinión.

**Derechos de los usuarios** los clientes tienen derecho a un trato humanizado a sentirse cómodos en infraestructuras, con tiempos de espera razonables, así como acceso a referencias y seguimientos oportunos, los 10 derechos reconocidos son a la privacidad, información, acceso, elección, seguridad, confidencialidad, dignidad, comodidad, continuidad y opinión.

**Enfoque de derechos y equidad** la diversidad cultural, la perspectiva de género y generacionales son aspectos indisolubles de la calidad de atención y mejoría de los servicios de salud. Es necesario crear espacios equitativos y participativos que aseguren el respeto por las diferencias culturales de género y edad. Todas las personas tienen derecho a ser apoyadas para que puedan gozar de la mejor salud posible para que se sientan bien, por tanto el respeto a las diferencias y a la opinión, el acceso a los servicios, al trato con respeto, a una atención segura, a una información correcta y actualizada respetando los conocimientos y prácticas locales y tradicionales son derechos fundamentales. Por excelencia se considera el servicio de salud como una de las instancias para apoyar la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres, allí se desarrollan esfuerzos para eliminar la condición de subordinación y discriminación de la mujer y se alienta a los hombres a compartir las responsabilidades del cuidado de la salud y actividades del hogar en general.

### 1.1. MISIÓN

La misión de la CNS es velar por la salud integral de la población asegurada, empleando todos los recursos a su alcance, para coadyuvar al desarrollo social y económico de la población en los campos de su competencia.

### 1.2. VISION

La CNS será una entidad descentralizada y desconcentrada con cargos institucionalizados, con políticas claras, definidas, estructura organizacional solidamente establecida y económicamente rentable, capaz de lograr la satisfacción de la población.

## ANÁLISIS DE VARIABLES INSTITUCIONALES

### • VARIABLES POLÍTICAS

La Caja Nacional de Salud forma parte del Sistema Nacional de Salud, por tanto desarrolla y cumple los planes y programas, en cumplimiento de las políticas nacionales emanadas del Ministerio de Salud y Deportes.

En el contexto de la Atención Primaria de Salud y la Declaración de Alma Ata, desarrolla programas de prevención como ser: Programa Ampliado de Inmunizaciones, Control de Enfermedades Diarreicas Agudas, Control de Infecciones Respiratorias Agudas, Programa Materno Infantil, Salud Sexual y Reproductiva, Infecciones de Transmisión Sexual, VIH SIDA, Chagas, Tuberculosis, Malaria, Fiebre Amarilla, Control de crecimiento y desarrollo infantil, Atención Integral de Problemas Prevalentes de la Infancia (AIEPI), etc.

Así mismo, en cumplimiento de la legislación vigente, otorga atención a embarazadas y menores de cinco años que no tiene acceso al seguro social, en el denominado Seguro Universal Materno Infantil (SUMI) y brinda atención exclusiva a los ancianos mayores de 65 años, beneficiarios del Seguro Gratuito de Vejez (SGV).

La designación de autoridades jerárquicas nacionales y regionales, está determinada por la influencia y las decisiones políticas partidistas del gobierno.

Es significativa la injerencia gremial y sindical de agrupaciones de profesionales y administrativos de la CNS, así como de organismos sociales extra institucionales como ser la Central Obrera Boliviana, Federación y Sindicatos de trabajadores activos y pasivos que limitan y coartan una adecuada toma de decisiones gerenciales.

- **SOCIOCULTURAL**

La Caja Nacional de Salud brinda atención de salud a trabajadores de varias empresas; profesionales y rentistas de diversas instituciones, que corresponden a un nivel social clasificado en clase media a media-baja, como ser: profesionales médicos, arquitectos, abogados, maestros, funcionarios públicos, policías, obreros, artesanos y trabajadores manuales. Por lo anterior la población asegurada a la CNS es muy heterogénea lo que traduce en diferentes modelos de interpretación de la utilización de un sistema de salud por diferencias culturales, sociales y religiosas. El equipo de salud de la CNS desarrolla una relación asistencial orientada a la reparación del daño, es decir manejo de la enfermedad desde un punto de vista biomédico (organicista) centrado en las normas institucionales.

En su condición de hospital de tercer nivel de atención permite el desarrollo de actividades académicas de medicina de PRE y postgrado bajo un convenio docente asistencial que genera desconfianza e insatisfacción en los asegurados porque se ven invadidos en su seguridad; confidencialidad y respeto a sus valores y creencias.

subvencionan a los asegurados con menos aportes cumpliendo aplicando un principio

- **ECONOMICAS**

• **Universalidad:** Porque la atención se extiende en todas las etapas de la vida y en sus

La Caja Nacional de Salud es una institución descentralizada de derecho público sin fines de lucro con personería jurídica con autonomía de gestión y patrimonio independiente.

Recibe recursos del aporte patronal que corresponde al 10 % del salario del trabajador; así mismo el estado otorga un aporte equivalente al 10 % del salario básico del trabajador que infelizmente no se hace efectivo desde el día de su fundación, convirtiéndose el estado en su principal deudor.

La CNS Regional Cochabamba cuenta con un presupuesto anual de ingresos de 49.800.000 bolivianos y un presupuesto mensual de 4.150.000 bolivianos. Tiene un