



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

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO
DE PEDIATRÍA DE CAJA DE SALUD "CORDES"

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Especialista en
"Gestión de Calidad y Auditoría Médica"

ESTUDIANTES: CARLOS AROSQUETA GUZMAN
EDGAR RAUL YAÑEZ HEREDIA

Cochabamba - Bolivia
2005

INDICE

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE LA CAJA DE SALUD "CORDES"

Antecedentes de la Caja de Salud CORDES.....	1
Historia de la Caja de Salud CORDES.....	2
Marco Político Socio Cultural.....	3
Marco Demográfico y Epidemiológico.....	3
Antecedentes del Servicio de Pediatría.....	5
Identificación de los problemas en la atención del Serv. de Pediatría.....	7
Objetivos Generales.....	8
Objetivos Específicos.....	9
De la organización del servicio de Pediatría.....	10
De la relación del trabajo con la Administración.....	10
De la relación de trabajo con el Dpto. de Enfermería.....	11
Normativas de la Consulta Externa.....	11
En la Consulta de Emergencia y hospitalización.....	13
De la relación de Neonatología con el personal de Enfermería.....	14
De la relación de Neonatología en le Consulta Externa.....	16
Neonatología en la Emergencia y la hospitalización.....	18
Normas del servicio de Control de niño Sano. Organización.....	19
Objetivos generales del Control de niño Sano.....	19
Objetivos específicos de Control de niño Sano.....	20
Recomendaciones para la derivación al programa Niño Sano.....	20
Grupos etéreos y frecuencia de consultas.....	20
La reserva de fichas.....	21
De las funciones de Pediatría y enfermería en el programa.....	22
Propuestas para mejorar los procesos en el Dpto. de Pediatría.....	23
Mecanismos de evaluación de la calidad de atención en Pediatría.....	29
Atributos que caracterizan una buena atención.....	30
Formularios para evaluar la calidad de atención.....	31
Formulario de evaluación de la estructura orgánica.....	32
Formulario de evaluación de la estructura funcional.....	34
Formulario de evaluación de recursos humanos.....	36
Formulario de evaluación de recursos físicos.....	37
Formulario de evaluación de procesos.....	39
Formulario de evaluación de resultados.....	40
Formulario de evaluación de impacto.....	41
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	43
Bibliografía.....	43

INTRODUCCION

Cuando llego el momento de realizar el trabajo de grado, una de nuestras prioridades era Mejoras en los sistemas de atención de la Caja de Salud CORDES, lugar donde Trabajamos.

Evidentemente hemos crecido, de tal manera que en la actualidad la institución cuenta con una población de mas de 11.000 asegurados y se podría considerar que esta en vías de consolidación, habiendo durante los últimos cinco años tanto en la cobertura como en su infraestructura y ampliación de servicios.

Revisando los documentos existentes (que en realidad son insuficientes) referidos a manuales, normativas y guías de procedimientos de las diferentes áreas y servicios de esta institución, nos dimos cuenta de la existencia de un terreno fértil para iniciar un trabajo.

Durante el Diplomado y luego la especialidad de Gestión de Calidad y Auditoria Médica, nos recomendaron que todos estos documentos tenían que estar escritos y contener todos los detalles y especificaciones. En tal sentido nos pusimos a redactar la presente documentación que sería aplicado comenzando por el Servicio de Pediatría, cuyo grupo etéreo es uno de los más importantes.

Fruto de esa inquietud damos a conocer el presente trabajo que esperamos contribuya en la mejoría de la calidad de atención del servicio de Pediatría de Caja de Salud CORDES y también pudiera aplicarse en otros departamentos y en otras instituciones.

Los Autores

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

DE LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DE CAJA

DE SALUD "CORDES"

ANTECEDENTES DE LA CAJA DE SALUD "CORDES"

La Caja de Salud CORDES, es una institución que depende del Sistema Nacional de la Seguridad Social, que presta sus servicios a los asegurados y beneficiarios de 91 empresas del sector estatal y privado. Cuenta con un Policlínico, que consta de 14 consultorios y oficinas administrativas en la ciudad de Cochabamba.

El año 2003, se ha iniciado la proyección hacia el área rural en la localidad de Mariposas de la provincia Chapare, donde se cuenta con una pequeña red de servicios de puestos médicos distribuidos sobre todo en las empresas aseguradas mas importantes.

Realizado el análisis de la institución se verifica que estamos en crecimiento, situación que nos compromete a trabajar para corregir debilidades, convertirlas en oportunidades, aumentar nuestras fortalezas y tomar previsiones para neutralizar las amenazas.

Nuestras debilidades son el poco involucramiento de los médicos, el sistema organizativo obsoleto, la infraestructura insuficiente, carencia de sistemas informáticos y la falta de una unidad de planificación. Se han tomado en cuenta estas debilidades al elaborar el plan estratégico.

Se ha construido la visión, los valores institucionales, el objetivo estratégico, las estrategias, tácticas, acciones, metas, asignado recursos humanos responsables de lograr las metas, para fortalecer en el futuro a largo plazo a nuestra institución. El presente trabajo, se elabora con el objetivo de optar al título de especialidad en Auditoria Medica.