



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



PLAN ESTRATÉGICO
MEJORA DE LA CALIDAD Y APORTE DE LA
ATENCIÓN PRIMARIA
POLICLÍNICO # 70 QUILLACOLLO
CAJA NACIONAL DE SALUD

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

DR. ROLANDO NESTOR HERRERA GUTIERREZ
DRA. NORKA CAROLA SALAZAR C.

Cochabamba - Bolivia

ÍNDICE

1.- Introducción.....	Pág. 1
2.- Descripción del problema.....	Pág. 3
3.- Formulación del problema.....	Pág. 4
4.- Justificación del trabajo de investigación	Pág. 4
5.- Objetivos.....	Pág. 7
5.1.- Objetivo general.....	Pág. 7
5.2.- Objetivos específicos.....	Pág. 7
6.- Metodología de la investigación.....	Pág. 7
6.1.- Tipo de investigación.....	Pág. 7
7.- Fuentes de información.....	Pág. 8
8.- Alcance del trabajo	Pág. 9
9.- Universo.....	Pág. 10
10.- Muestra.....	Pág. 10
11.- Variables.....	Pág. 11
12.- Marco teórico.....	Pág. 11
12.1.- Calidad de la atención médica.....	Pág. 11
12.2.- Satisfacción de las expectativas del usuario.....	Pág. 12
12.3.- Proceso de medición de la calidad de atención.....	Pág. 12
12.4.- La calidad en la atención médica.....	Pág. 12
12.5.- Beneficios de la buena calidad en las unidades de medicina familiar.....	Pág. 14
12.6.- Aportes de la medicina familiar a la calidad.....	Pág. 15
12.6.- Brindar una atención óptima al paciente- cliente.....	Pág. 18
12.7.- Administración de la calidad.....	Pág. 18

12.8.- Construcción de una cultura de administración de la calidad.....	Pág19
12.9.- Beneficios de la administración de la calidad total.....	Pág. 22
12.10.- Calidad.....	Pág. 23
12.11.- El círculo de calidad de Deming.....	Pág. 23
12.12.- Concepto de calidad total.....	Pág. 25
13.- Modelo Real	Pág. 26
13.1.- Breve reseña histórica del policlínico # 70 de la CNS.....	Pág. 26
13.2.- Misión de la Caja Nacional de Salud.....	Pág. 27
13.3.- Visión de la Caja Nacional de Salud.....	Pág. 27
13.4.- Valores	Pág. 27
RESULTADOS	
GRÁFICOS	
14.- Diagnóstico situacional: Análisis F. O. D .A.	Pág. 43
14.1.- Mapa de diagnóstico.....	Pág. 44
14.2.- Formato para elaborar la matriz de posicionamiento del policlínico # 70 Quillacollo de la Caja Nacional de Salud.....	Pág. 45
14.3.- Matriz de posicionamiento del policlínico # 70 Quillacollo ...	Pág. 46
15.- Modelo Propuesto.....	Pág. 47
15.1.-Plan Estratégico para la mejora de la calidad de atención en el policlínico # 70 Quillacollo de la Caja Nacional de Salud	Pág. 47
16.- Conclusiones.....	Pág. 61
17.- Recomendaciones.....	Pág. 62

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

1. INTRODUCCIÓN

La mejora de la calidad en los procesos de atención al paciente, en toda Institución de la seguridad social, y especialmente en la Caja Nacional de Salud; constituye actualmente una problemática de singular importancia y que puede repercutir inclusive en el futuro inmediato de la seguridad social de nuestro país.

La relación entre el personal que realiza las diferentes prestaciones y los pacientes asegurados y beneficiarios, es importante no solamente como parte fundamental del proceso de atención, sino también como expresión de la calidad para la sociedad en general; puesto que la misión fundamental de las unidades de atención primaria con las cuales dispone la Caja Nacional de Salud, es la de enfrentar los problemas de salud, desde una perspectiva amplia y actual del concepto calidad; más allá de los elementos técnicos que la conforman; incorporando expectativas de los profesionales, pero sobretodo, teniendo en cuenta las necesidades y deseos de la población, considerando que probablemente sea ésta y su bienestar la razón de ser de la institución.

El escenario elegido para el presente trabajo de investigación es el Policlínico # 70 Quillacollo de la Caja Nacional de Salud, que consta como eje de su desempeño con: diez unidades de Medicina Familiar; bajo el contexto de Atención Primaria en Salud. La Calidad desde esta perspectiva, se observa como una oportunidad para lograr un sistema efectivo y eficiente, para afrontar de forma adecuada los retos futuros, por el crecimiento dinámico y progresivo del número de asegurados y sus familias que cotidianamente acuden a solicitar atención médica.

El problema de descontento de sus clientes-pacientes se hace evidente por la mala organización de sus procesos de atención. Enfrentándose el cliente – paciente a diferentes circunstancias (retrasos, colas, maltrato y falta de eficiencia

en dichos procesos), que ocasionan finalmente una notable insatisfacción en relación a la calidad de atención que esperaba.

En nuestro país observamos una creciente exigencia de mayor calidad de los servicios sanitarios. La población asegurada no es ajena a esta corriente, porque exige calidad y eficiencia a los profesionales de la salud. Los usuarios de la seguridad social se convierten en el centro del sistema de atención y por tanto sus necesidades, demandas, expectativas y satisfacción deben considerarse como elementos de referencia fundamentales para una política de mejora continua de la calidad.

El objetivo de la presente investigación es formular estrategias para la mejora de la calidad de los servicios en la seguridad social, donde la Medicina Familiar debe ocupar un espacio estratégico en la satisfacción del cliente interno y externo.

Lo ideal es plantear modelos de mejoramiento de la calidad en los procesos de atención primaria y en este sentido el Policlínico # 70 Quillacollo de la Caja Nacional de Salud puede servir para aplicar un modelo experimental que sirva como ejemplo, para otras instituciones de similar actividad. Considerando como base un diagnóstico de los factores internos y externos que influyen en la insatisfacción y que se transforman en áreas de oportunidad, que nos permitirán mediante un plan estratégico, lograr la mejora continua de la calidad de atención al cliente - paciente, con la consiguiente percepción de satisfacción del cliente interno y externo.

Esencialmente el plan de mejoramiento de la calidad es directamente proporcional a la satisfacción del cliente y se basa en la hipótesis que relaciona las variables: Calidad percibida y Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente está en función a la calidad percibida. La calidad total en los servicios incrementará el grado de satisfacción del cliente, a través de mejorar el desempeño percibido y la expectativa del cliente que empieza con la alta gerencia, se extiende por todos los niveles de la institución y termina con todos y cada uno

de los trabajadores de la seguridad social que continuamente deben ratificar su compromiso con el ente gestor de salud al ser ellos básicamente clientes internos.

Lo que se propone en el siguiente trabajo de investigación es la aplicación de un plan de mejoramiento de la calidad y el aporte que puede realizar el equipo de medicina familiar, protagonista central de los procesos de atención en los policlínicos que son el fundamento de las prestaciones que brinda la Caja Nacional de Salud, al resolver más del 80% de los problemas de salud de los asegurados y sus familias.

En este sentido, se hace necesario establecer alianzas estratégicas, que permitan ofrecer servicios integrados con una mayor capacidad de resolución en el primer nivel de atención, para ello se requiere impulsar una nueva distribución de los recursos, sobretodo en lo que se refiere a la ubicación de tecnologías, un replanteamiento de los mapas de competencia profesional, y un mayor y mejor acceso al conocimiento a través del desarrollo de las tecnologías de información aplicadas a la educación médica continua.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La atención al cliente -paciente asegurado o beneficiario en una Institución de Salud, es un tema de primordial importancia, puesto que todo el proceso de atención; que rutinariamente implica para el cliente-paciente un largo circuito, desde su ingreso al edificio de la Institución, se dirige a Vigencia de Derechos, le designan un médico familiar para la zona donde habita; se dirige al consultorio, la enfermera le asigna un número y hora de la cita con el médico ; va a su consulta; le atienden y le recetan algunos medicamentos, hasta que sale del recinto, demandan un constante contacto paciente- personal del policlínico.

de su La inadecuada atención al cliente- paciente existente en este policlínico no reconoce una sola causa, sino que expresa la concurrencia de varios factores que como consecuencia provocan, el descontento de los usuarios y sus familiares, provocando continuas quejas, maltrato verbal, retraso en los procesos de atención que se hacen perceptibles mediante notas escritas de reclamo, con la existencia de colas y aglomeraciones de clientes- pacientes y otros. Los problemas mencionados son una consecuencia de varios factores confluentes de índole cultural, social, educacional y motivacional; tanto en el personal de contacto como en el cliente- paciente.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores intervienen en la calidad de atención del Policlínico # 70 de la Caja Nacional de Salud de Quillacollo; y cuál la influencia que tiene la intervención de las unidades de medicina familiar en la mejora continua?

4. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4) El Cada día se visualiza con mayor intensidad que los Médicos Familiares presten servicios de la máxima calidad posible dentro del nivel de conocimientos científicos actuales, con las posibilidades y recursos disponibles.

Mejorar la calidad de la atención debe ser un objetivo prioritario de los médicos familiares y un componente inseparable de la práctica asistencial.

Con esta actitud el médico familiar pone en marcha acciones para mejorar la calidad asistencial, se legitima ante los pacientes y la sociedad, protege a sus pacientes al mantener y mejorar su competencia profesional; aumenta la confianza

de sus pacientes, conoce mejor lo que está haciendo y detecta defectos organizativos o de otra índole; incrementa su competencia y la población asegurada se siente más satisfecha con su labor.

La justificación de este trabajo de investigación se basa también, en el hecho de que el Policlínico # 70 Quillacollo de la Caja Nacional de Salud, tiene una perspectiva dinámica de crecimiento por los siguientes factores:

- 1) Afiliación constante de asegurados y beneficiarios que migran a su área de influencia y que provienen de centros mineros del occidente del país.
- 2) El desarrollo agrícola del municipio de Quillacollo se expresa con un aumento constante de la densidad poblacional, lo que ocasiona una demanda de los servicios de salud, que satura las posibilidades en espacio y tiempo en la atención en los servicios de salud de la región.
- 3) El área de cobertura del Policlínico # 70 Quillacollo de la Caja Nacional de Salud , incluye también un alto desarrollo industrial; muchas empresas productoras de bienes y servicios se encuentran asentadas en la región; las más importantes cobijan a sus trabajadores y sus familias en el seguro social dependiente de la Caja Nacional de Salud.
- 4) El Seguro Nacional de Vejez creado por el Ministerio de Desarrollo Humano, a través de la Secretaría Nacional de Salud, la Caja Nacional de Salud y la Lotería Nacional de Beneficiencia y Salubridad, mediante el Decreto Supremo N° 24355, que instaura el Programa de Apoyo y Protección a las personas de la Tercera Edad en las áreas de salud, educación, asistencia legal y servicio social.¹ Este seguro universal para personas mayores de 65 años de edad tiene por objetivo atender en las instituciones de la Caja Nacional de Salud a toda patología de las personas de la Tercera Edad. Siendo el Policlínico # 70 Quillacollo, la única

¹ Tórrez Goitia, Javier “ Reforma de Salud en Bolivia”, Pág. 337