



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



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN DE CALIDAD Y AUDITORIA
MÉDICA
TRABAJO TEÓRICO APLICADO

TOMO I

TOMO II: ANEXOS

ADECUACIÓN Y ESTADO DE SITUACIÓN
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE LA
CAJA DE SALUD CORDES - REGIONAL
COCHABAMBA A LA NORMA BOLIVIANA
ISO – 9001: 2000

AUTORES : DRA. ESTHER ARAMAYO ANTEZANA
DR. WALTER SANTA CRUZ GALLARDO
TUTOR : Dr. Juan Carlos Guillen Escalera

Cochabamba – Bolivia

2005

INDICE

TOMO I

Página

PARTE I. OBJETO DE ESTUDIO: DESCRIPCIÓN DE LA CAJA DE SALUD

CORDES - REGIONAL COCHABAMBA

I.1. Breve Historia de la Caja de Salud CORDES - Regional Cochabamba	9
I.2. Marco Legal	9
I.3. Organización Técnico - Administrativa	10
I.4. Visión de la Caja de Salud CORDES - Regional Cochabamba	11
I.5. Misión de la Caja de Salud CORDES - Regional Cochabamba	11
I.6. Filosofía de la Caja de Salud CORDES - Regional Cochabamba	11
I.7. Principios de la Caja de Salud CORDES - Regional Cochabamba	11
I.8. Conducta Ética en la Caja de Salud CORDES - Regional Cochabamba	12
I.9. Calidad en la atención	
I.10. Seguridad en la atención	12
I.11. Innovación constante	12
I.12. Responsabilidad compartida	12
I.13. Marco Económico	12
I.14. Financiamiento	12
I.15. Cotizaciones	13
I.16. Ingresos	13
I.17. Egresos	13
I.18. Excedentes	14
I.19. Contratación del Personal Médico	14
I.20. Obligaciones de los Profesionales Médicos	14

PARTE II: METODOLOGÍA DE ESTUDIO DEL TRABAJO TEÓRICO

APLICADO

II.1. Introducción	16
II.2. Justificación	16
II.3. Identificación del Problema	17
II.4. Objetivos Generales	18
II.5. Objetivos Específicos	18
II.6. Marco Conceptual de la NB-ISO 9001 - 2000	19
II.7. Enfoque de Investigación	22
II.8. Tipo de Investigación	22

PARTE III: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CAJA DE SALUD CORDES - REGIONAL COCHABAMBA

III.1. Introducción	24
III.2. Análisis Externo	24
III.3. Análisis Interno	24

III.4.Conclusiones	25
III.5.Balanza Exógena	26
III.6.Balanza Endógena	26
III.7.Análisis de Posicionamiento	27
III.8.Matriz de Posicionamiento	29
III.9.Gráfica de Matriz de Posicionamiento	30
III.10. Conclusiones	30
III.11.Mapa de Diagnóstico FODA	31

PARTE IV: ADECUACIÓN DE LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA A LOS CONCEPTOS DE LA NB – ISO 9001- 2000 Y EL ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MISMAS

IV.1.Propósito de la propuesta	33
IV.2.Descripción	33
VI.3.Características	33
IV.4.Metodología	33
IV.5.Desarrollo de la propuesta	34

PARTE V: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROTOCOLOS DEL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL

V.1.1.Introducción	91
V.2.Organización, Funciones y Protocolos del Departamento de Cirugía de la Caja de Salud CORDES – Regional Cochabamba	91
V.3. Conclusiones	126

PARTE VI: RECOMENDACIONES 127

Bibliografía	130
---------------------	-----

TOMO II

ANEXOS

- 1.Anexo 1: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Caja de Salud CORDES – Regional Cochabamba
2. Anexo 2: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Caja de Salud CORDES – Regional Cochabamba
- 3.Anexo 3:Modelo de Análisis de Procesos

DESCRIPCIÓN DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA

I.1. BREVE HISTORIA DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA

La Caja de Salud CORDES fue creada por Decreto Supremo 21637 de 25 de Junio de 1987, conformando junto a otras cuatro cajas el Sistema Boliviano de Seguridad.

Tiene el encargo social de gestionar seguros de corto plazo y protección de la salud.

La institución estuvo a punto de ser cerrada el año 1997 por disposiciones del Gobierno de la Nación, pero por decisión e impulso de su personal ha logrado salir adelante y nos presenta una nueva opción de obtener un seguro de salud diferente.

La planta física de la Caja de salud CORDES - Cochabamba posee un policlínico que cuenta con los servicios de Pediatría, Ginecología, Medicina Interna, Cirugía, Traumatología, Dermatología, Neurología y Endocrinología. No posee hospital propio, por tanto, realiza la compra servicios de clínicas privadas para internaciones e intervenciones quirúrgicas, lo mismo que para realizar exámenes de laboratorio, de gabinete, y otros exámenes de especialidad.

Al competir con otros seguros estatales que prestan iguales servicios requiere seguir implementando mejoras en sus políticas de atención para satisfacer a los usuarios.

I.2. MARCO LEGAL

Tiene por finalidad la gestión y aplicación de los regímenes de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo instituidos por el Código de Seguridad Social, Decreto Reglamentario 05315 de 30 de septiembre de 1959, Decreto Supremo 10173 del 28 de marzo de 1972, Decreto Ley 14643 del 3 de junio de 1977, Decreto Ley 13214 de 24 de diciembre de 1975, Decreto Supremo 2407 de 11 de enero de 1990 y demás disposiciones conexas relativas al otorgamiento de las prestaciones de salud.

Tiene como domicilio legal la ciudad de La Paz, cuenta para la aplicación de sus finalidades con administraciones regionales en el interior del país. Su duración es por tiempo indefinido.

La tuición del Poder Ejecutivo se ejerce a través del Ministerio de Salud y Previsión Social y la fiscalización evaluación y supervisión será ejecutada por el instituto Nacional de Seguros de Salud de acuerdo a lo establecido en los D.S. 24855 de 22 de septiembre de 1997 y 25798 de 2 de junio de 2000.

En el Proyecto de Ley 15592 del Senado Nacional son respetados los principios generales de la Seguridad Social: **Universalidad, Solidaridad y Eficiencia**, siendo incorporados los principios de **Equidad, Obligatoriedad, Protección Integral, Libre Escogencia, Autonomía de la Instituciones, Descentralización Administrativa, Participación Social y Concertación**

I.3 ORGANIZACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA.-

La Caja de Salud CORDES para el cumplimiento de sus finalidades y de conformidad con el D.S. 23716, adopta la siguiente estructura:

Nivel de Decisión:	Directorio
Nivel Ejecutivo:	Presidencia Ejecutiva
Nivel Operativo:	Gerencia General
	Dpto. Médico Nacional
	Dpto. Administrativo - Financiero
Nivel Jurisdiccional:	Comisión Nacional de Prestaciones
	Consejo Técnico
Nivel de Asesoría:	Asesoría Jurídica
	Auditoria Interna
Nivel Desconcentrado:	Administraciones Regionales

I.4. VISION DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA

La población boliviana aumenta progresivamente su afiliación al Sistema de Seguridad Social accediendo a prestaciones integrales de corto y largo plazo con las características de calidad, calidez, eficiencia, eficacia y oportunidad

I.5. MISIÓN DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA.

La Caja CORDES - Regional Cochabamba es una entidad que tiene la misión de contribuir a elevar el nivel de Desarrollo Humano de los bolivianos, ampliando sostenidamente la cobertura del seguro de corto plazo de atención médica y operativizando un sistema de control integral de calidad en sus procesos políticos, administrativos, técnicos, tecnológicos y económicos.

I.6. FILOSOFÍA DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA.

Se enmarca en los principios de: Confiabilidad, Calidez, Calidad, Oportunidad y Seguridad, dirigidos a la satisfacción plena de las necesidades del usuario para la atención integral de su salud.

I.7. PRINCIPIOS DE LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA.

1. La salud es un derecho.
2. La salud y la enfermedad son procesos dependientes de las condiciones sociales, económicas, ambientales que determinan la calidad de vida de la población.
3. La lucha contra la enfermedad no es responsabilidad exclusiva del personal médico y paramédico de la caja de salud CORDES, sino que es una responsabilidad compartida con los asegurados y beneficiarios de la institución.
4. Nuestra orientación estará siempre encaminada, hacia una medicina social y equitativa.
5. La salud no es una fuente de lucro sujeta a leyes de competencia comercial.
6. Todas la personas aseguradas y beneficiarias de la Caja de Salud CORDES tienen derecho a la misma calidad de la atención médica, con equidad, oportunidad, eficiencia, eficacia, y calidez.
7. La atención primaria en salud es prioritaria.

I.8. CONDUCTA ETICA EN LA CAJA DE SALUD CORDES – REGIONAL COCHABAMBA

Todos nuestros procedimientos están enmarcados dentro del respeto a la vida y los derechos humanos.

I.9. CALIDAD EN LA ATENCION

Nuestro objetivo está en la óptima prestación de servicios y la satisfacción del usuario

I.10. SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS

El mantenimiento y los controles de calidad forman parte de nuestras prioridades en la atención de salud.

I.11. INNOVACION CONSTANTE

Tomamos muy en cuenta los avances tecnológicos para estar actualizados con el fin de beneficiar a nuestros usuarios.

I.12. RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Nuestros asegurados ya no serán más “usuarios” sino que se convertirán en “clientes” para participar activamente con sus ideas en la institución.

I.13. MARCO ECONOMICO

I.14. FINANCIAMIENTO.

De acuerdo a disposiciones legales vigentes, la Caja de Salud "CORDES" otorga la cobertura de prestaciones médicas a favor de empleados o trabajadores con relación de dependencia de una empresa o institución no asegurados a otra entidad gestora, con el aporte del 10 % sobre las planillas de sueldos y salarios sin limitación, depositados mensualmente mediante formularios propios de la entidad.

Balance de Contabilidad Gestión 2003 Caja de Salud "CORDES" Cochabamba

I.15. COTIZACIONES.

El aporte recibido mensualmente por cotizaciones de empresas, seguros colectivos, seguros voluntarios y seguros universitarios es el factor más importante para impulsar la calidad de los diferentes servicios de salud. Además, cabe remarcar que el índice de cumplimiento en el pago oportuno de los aportes bordea el 98%, prácticamente no existe morosidad.

(Fuente: Anuario Estadístico Caja de Salud "CORDES" Cbba. 2003)

I.16. INGRESOS.

Los ingresos de Caja de Salud "CORDES" están constituidos principalmente por los aportes patronales obligatorios a la Seguridad Social, que son cancelados por las empresas afiliadas, seguros voluntarios y seguros universitarios.

Estos aportes representan recursos propios en el 100%, puesto que la Caja de Salud CORDES no recibe subvención de ninguna naturaleza por parte del Estado ni de otra organización, cualquiera fuese su naturaleza.

(Fuente: Balance de Contabilidad Gestión 2003 Caja de Salud CORDES' Cochabamba)

I.17. EGRESOS.

Los egresos o gastos están en relación directa a los ingresos percibidos, razón que revela en el período 1997 – 2000 un superávit económico importante y sostenido.

El componente principal de los egresos está representado por servicios personales tanto de consulta externa como de hospitalización, debido a la naturaleza de las prestaciones que se ofrecen a los asegurados y beneficiarios de nuestra entidad.

Siguen en importancia la compra de servicios de clínicas, médicos particulares especializados y laboratorios.

(Fuente: Balance de Contabilidad Gestión 2003 Caja de Salud "CORDES" Cochabamba).

I.18. EXCEDENTES.

La buena salud financiera de Caja de Salud "CORDES" reflejada en los excedentes de gestión le posibilita emprender proyectos de expansión que la conduzcan en un futuro cercano a constituirse en una caja de seguro a corto plazo modelo para todo el sistema de la seguridad boliviana.

(Fuente; Balance de Contabilidad Gestión 2003 Caja de Salud "CORDES" Cochabamba)

I.19. CONTRATACIÓN DEL PERSONAL MÉDICO

Para el ejercicio de la profesión médica en la Caja de Salud CORDES son requisitos indispensables: Título en Provisión Nacional registrado en el Ministerio de Previsión Social y Salud Pública, e inscripción en el Colegio Médico de Bolivia. Con éstas exigencias se da cumplimiento al artículo 4 del capítulo II del Estatuto Orgánico del Colegio Médico de Bolivia.

I.20. OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES MÉDICOS.

Los Médicos que trabajan en la Caja de Salud CORDES, tienen las siguientes obligaciones:
Cumplir con las normas, métodos y sistemas de trabajo de la institución empleadora.
(Artículo 8 del Capítulo III del Estatuto del médico empleado.)

Los médicos especialistas de nuestra institución cumplen con el reglamento de especialidades reconocido por el Colegio Médico de Bolivia y las Sociedades Científicas y posterior registro en el Ministerio de Previsión Social y Salud Pública. (Artículo 5 del Capítulo II del Estatuto Orgánico del Colegio Médico de Bolivia.