



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON  
FACULTAD DE MEIDCINA  
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACION CONTINUO  
CENTRO PARA EL DESARRLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES



"FACTORES DETERMINANTES EN EL TIEMPO DE ESPERA  
PROLONGADO PARA REALIZAR CIRUGIAS PROGRAMADAS  
EN EL HOSPITAL OBRERO N° 2 C.N.S. COCHABAMBA"

Trabajo Final de Grado para optar el Título de Especialidad en  
Gestión de Calidad y Auditoría Médica.

Dra. JUDITH ANTEZANA CLAROS  
Dr. YANQUEL BAZAN ANTEZANA

Cochabamba – Bolivia

2005

## INDICE

### DIAGNOSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes.....	Pg. 3
1.2 Justificación.....	Pg. 6
1.3 Identificación del problema.....	Pg. 7
1.4 Formulación del problema.....	Pg. 9
1.5 Objetivos.....	Pg. 9
2. Marco Teórico.....	Pg. 11
2.1 Garantía de calidad en salud.....	Pg. 11
2.2 Planeación de la calidad.....	Pg. 12
2.3 Auditoria de la calidad en Salud.....	Pg. 13
2.4 Calidad en la sala de Cirugía.....	Pg. 15
2.5 Tiempos de espera.....	Pg. 16
2.6 Promedio de días operatorios.....	Pg. 17
3. Metodología.....	Pg. 18
4. Resultados.....	Pg. 22
4.1 Infraestructura y equipamiento.....	Pg. 22
4.2 Uso de quirófanos en el Hospital Obrero N° 2 Cochabamba.....	Pg. 26
4.3 Impacto de las causas de suspensión de cirugías programadas sobre el tiempo de espera previo a la misma.....	Pg. 30
4.4. Rendimiento médico quirúrgico.....	Pg. 31
4.5. Análisis del rendimiento hora medico, para la actividad de Consulta Externa.....	Pg. 32
4.5. Análisis del rendimiento medico para la actividad quirúrgica.....	Pg. 34
4.5. Análisis del rendimiento medico y otras actividades.....	Pg.37
5. Conclusiones.....	Pg. 39
6. Recomendaciones.....	Pg. 44
7. Propuesta de intervención.....	Pg. 45
8. Bibliografía.....	Pg. 50

En proceso se miden las características de los servicios prestados, incluyendo el empleo coordinado y oportuno de los medios de diagnóstico, la educación

## CAPITULO I

### DIAGNOSTICO SITUACIONAL

#### **1.- ANTECEDENTES.-**

La calidad misma debe planearse y montarse como un sistema para el cual deben mobilizarse los esfuerzos del personal, los recursos físicos y materiales de la institución, la voluntad firme del gerente y/o directores, para lograr una etapa definitiva que es la del aseguramiento de calidad.

Esta calidad controlada cuidadosamente, mediante mecanismos claramente definidos y bien reglados, debe llegar al cliente en forma de un servicio o producto que le dejan satisfacción. Igual efecto debe lograrse en todos los clientes o usuarios cuántas veces reciban este producto o servicio.

Para lograr este resultado, la empresa o institución de servicio ha recorrido todo un camino dentro del dispendioso proceso y en cada paso de ese recorrido se han cumplido las normas de calidad, controlando los detalles, volcando plenamente la voluntad de todos los integrantes del equipo humano, pero sobre todo se ha puesto en juego la capacidad del liderazgo del director o gerente y la de los jefes de los departamentos.

En lo relacionado con la gestión de calidad en instituciones para salud, Ruiz Leal, Galán Morera y Uribe Uribe, proponen tomar tres áreas fundamentales: *Estructuras, Procesos y Resultados*. En estructuras se analizan las características de las instalaciones y equipos, la tecnología empleada, las condiciones generales de los recursos humanos, la parte financiera y lo relacionado con las comunicaciones.

En proceso se miden las características de los servicios prestados, incluyendo el empleo coordinado y oportuno de los medios de diagnóstico, la educación

continua del personal y la de los usuarios y el funcionamiento de todos los soportes administrativos. En resultados se evalúa el grado de aceptación o satisfacción del usuario pero también del trabajador de la institución, lo cual es importante y fundamental como factor para el mejoramiento progresivo de la calidad.

El número de consultas externas durante el primer trimestre del año 2001 alcanzó a 14.428, habiéndose incrementado en el mismo período de la gestión

El Hospital Obrero N° 2 de la Caja Nacional de Salud – Cochabamba actualmente dirige sus actividades a la atención de la consulta externa, servicios de diagnóstico y tratamiento médico, *cirugías* y hospitalización en todas las especialidades. Presta servicios a los asegurados, beneficiarios, de las diferentes empresas, al Seguro Universal Materno Infantil “SUMI” (desde el año 2003), Seguro Gratuito de la Vejez y finalmente a pacientes particulares.

De los cuales uno (1) corresponde al servicio Materno – Infantil, seis (6) al servicio de

El primero de marzo de 1956, se inauguraron los servicios médicos del seguro social, en la ciudad de Cochabamba iniciaron actividades en la calle Ayacucho (Donde actualmente funciona el policlínico N°32), en la década de los años 60 se inicia actividades en el servicio de Oncología en la Av. Blanco Galindo, posteriormente los ambientes fueron remodelados para el funcionamiento de los ambientes del Hospital obrero N°2, el mismo inmueble actualmente es propio, construido en un terreno de 55,325.00 m<sup>2</sup> y una superficie construida de 9,827 m<sup>2</sup>.

Actualmente el hospital cuenta con 301 camas, el servicio de Cirugía cuenta con 60 camas, cuenta con una nueva infraestructura la cual es utilizada por los servicios de Pediatría y Ginecología-obstetricia, en estos ambientes se cuentan con siete (7) quirófanos de los cuales (2) se utilizan por el servicio de Ginecología-Obstetricia; esta la nueva infraestructura mencionada inaugurada hace más de dos años, es utilizada por los servicios de Ginecología (*no cumpliendo con los objetivos para el cual fue construido*).

En el Hospital Obrero N°2 en promedio los días de estada por paciente egresado correspondiente a las gestiones del 2001 y 2002 se mantiene en un 7%. La tasa

de mortalidad corresponde a un 3% en ambos periodos, 2001-2002. El intervalo de sustitución el año 2001 fue de 2.72 y el año 2002 de 2.10. El giro cama se incrementó de 9,72 el año 2001 a 11,10 en la gestión 2002. (1)

El número de consultas externas durante el primer trimestre del año 2001 alcanzó a 14.428, habiéndose incrementado en el mismo periodo de la gestión 2002 a 17.424, que representa un 17.19 %, como se observa los valores son aceptables, sin embargo por la carencia de información actualizada no se tienen los mismos de la gestión 2003, tampoco se ha realizado análisis alguno sobre los indicadores del servicio de Cirugía. (1).

Las antiguas instalaciones del Hospital cuenta con siete (6) **quirófanos** de los cuales uno (1) corresponde al servicio Materno – Infantil, seis (6) al servicio de Cirugía en sí, una (1) sala de esterilización con dos (2) autoclaves, dos (2) pupineles y un (1) esterilizador con óxido nítrico.

El servicio de cirugía del Hospital cuenta con 60 camas que son utilizadas por todos los servicios quirúrgicos (Traumatología, Oftalmología, Urología, Neurocirugía, etc.). Cuenta con cuarenta y cuatro (44) cirujanos y once (11) anestesiólogos que trabajan en turnos cubriendo las 24 horas del día.

La demanda del **servicio quirúrgico es elevada**, sobrepasa el 40 % de las expectativas, se tienen al rededor de 32.000 consultas y mas de 4.000 cirugías al año (en proporción el 12% de las consultas realizadas), aproximadamente un 30 % de las consultas realizadas el Policlínico N° 32 son transferidas al servicio de cirugía de las cuales mas del 80 % requieren intervención quirúrgica, de estas mas del 50 % son programadas a largo plazo y un porcentaje menor suspendidas.

## 1.2. Justificación.

Para el presente trabajo, el proceso corresponde al servicio de cirugía que se define de la siguiente manera: *“Descripción de los distintos pasos que deben cumplir los usuarios para obtener los servicios de la institución”*.

Si bien en el Hospital Obrero N°2 se realizan cirugías ambulatorias las cuales son programadas determinando la patología a intervenir, existe también programación de cirugías no ambulatorias las cuales son programadas para un determinado periodo, definiéndose este como tiempo de espera, es decir es el tiempo transcurrido entre la llegada y la salida del(a) usuario(a), tomando en cuenta el proceso de atención correspondiente.

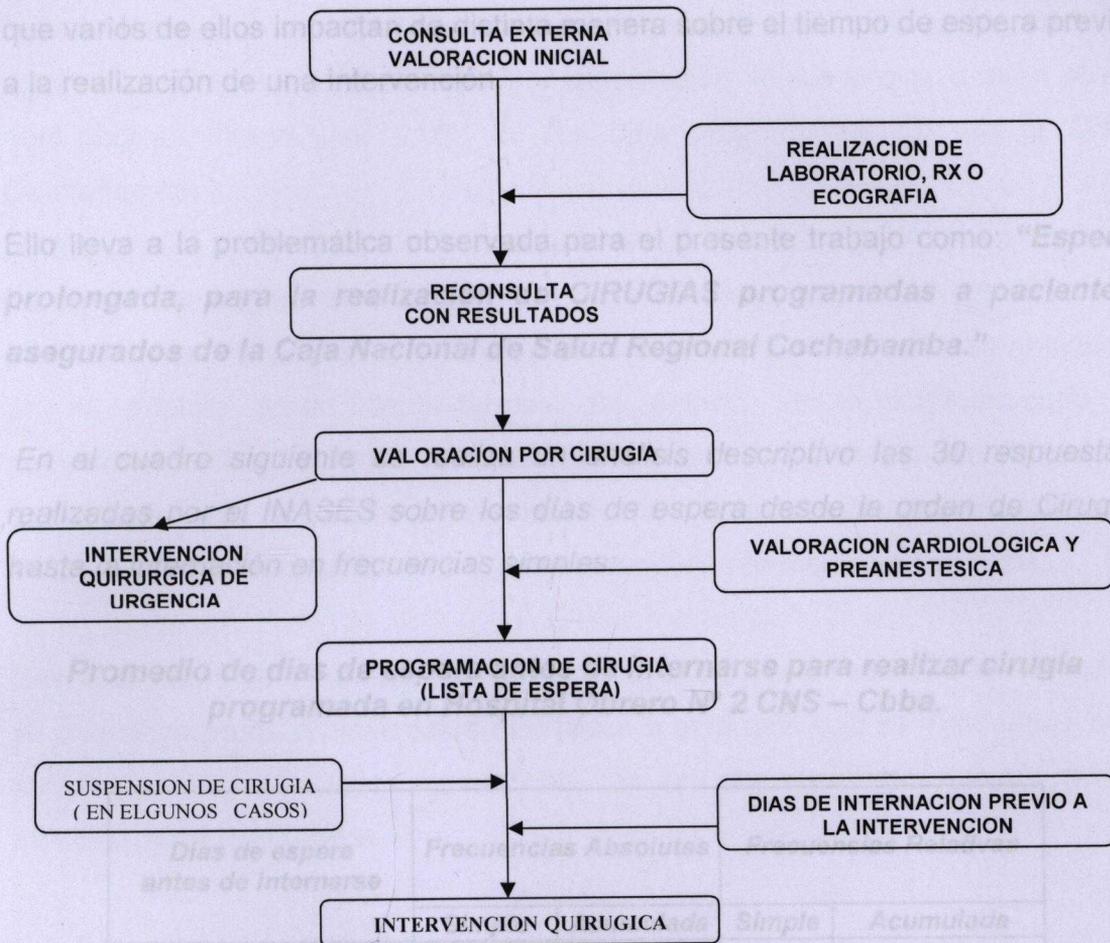
El tiempo de espera para realizar las cirugías desde el momento de su programación están determinadas por factores inherentes al proceso mismo de atención a pacientes quirúrgicos, referidos a la infraestructura, equipamiento, distribución de RRHH, rendimiento medico y otros.

*El aseguramiento de la calidad, es un sistema que reúne todas las actividades planificadas y sistemáticas, equipos, materiales, procesos, documentación, presupuesto, personal requerido para que las tareas se cumplan garantizando calidad en sus resultados, disminuyendo el mínimo las posibles fuentes de error, es así que la infraestructura podría retrasar la realización de una cirugía si esta no se encuentra en condiciones optimas, así mismo la distribución o administración del personal por ejemplo influye en el numero de cirugías a realizar en un determinado periodo, no basta con realizar los procedimientos de prisa es también relevante preservar la calidad en la realización de los mismos.*

## 1.3. Identificación del Problema.

A continuación se realiza una esquematización del proceso de atención de pacientes en el área de Cirugía:

(previos a la realización de la intervención quirúrgica) que comprometen el tiempo para la realización de la misma, es así



Días de espera antes de internarse	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas Simple	Frecuencias Relativas Acumuladas
0	4	13,33%	13,33%
1 a 2	13	43,33%	56,66%
3 a 10	3	10,00%	66,66%
11 a 30	5	16,67%	83,33%

Se realiza un análisis de los factores mencionados ya que según evaluaciones realizadas por el INASES Cbba. Se determinó el tiempo de espera previo a la realización de una cirugía en el hospital obrero N°2, con una media aritmética de 21 días, esta cifra sin duda es preocupante ya que los días de espera previos a la realización de una intervención no ambulatoria programada no debe sobrepasar los 7 días.

### 1.3. Identificación del Problema.

Son varios los componentes (previos a la realización de la intervención quirúrgica) que comprometen el tiempo para la realización de la misma, es así