



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



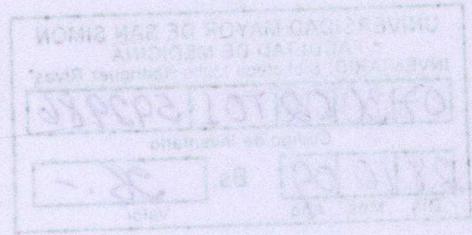
# **AUDITORIA DE CALIDAD DEL PROCESO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CAJA DEL CHOFER**

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

**DR. JULIO LEDEZMA MIRANDA**

**DR. AMILKAR MERCADO MOLINA**

**COCHABAMBA – BOLIVIA  
2005**



## INDICE

19.- Diseño Metodológico.....	17
1.- Resumen.....	1
2.- Introducción.....	2
3.- Justificación.....	4
4.- Planteamiento del Problema.....	5
5.- Diagnóstico Situacional.....	5
6.- Objetivos.....	6
7.- Marco Teórico.....	7
8.- Enfoque Basado en Procesos.....	9
9.- Ciclo del Proceso.....	9
10.- Representación Gráfica de un proceso.....	10
11.- Gestión de Procesos.....	11
12.- La atención en el Proceso de Emergencia.....	11
13.- Servicio de Emergencia.....	12
14.- Campo de la Medicina de Urgencias.....	12
15.- Triage.....	14
16.- Atención Médica.....	14
17.- Calidad de Atención Médica.....	15
18.- Reingeniería de Procesos.....	16

1

AUDITORIA DEL PROCESO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CAJA DEL  
CHOFER

RESUMEN

19.- Diseño Metodológico.....	17
20.- Propuesta del Trabajo de Investigación.....	19
21.- Gráficos de los Resultados.....	20
22.- Bibliografía.....	24
23.- Anexos.....	26
24.- Recomendaciones.....	28

La Caja de Salud del Chofer creada en 1967, bajo la dependencia de la Seguridad Social con aplicación a los distintos sindicatos o agrupaciones del gremio del transporte, sean afiliados a los distintos sindicatos o agrupaciones del gremio del transporte, incluyendo a sus dependientes o familiares con documentación legal.

El gremio de choferes tiene a su cargo a ciudadanos directamente relacionados con el cobro de la salud beneficiándose de esta manera con este seguro. Brinda varios servicios y entre ellos el servicio de emergencia objeto de nuestro trabajo de investigación, realizando un diagnóstico situacional del proceso de este servicio aun tiene falencias como la organización, planes de emergencia según las contingencias, el flujo y la señalización tanto para los pacientes como para el personal no esta diseñada, también en lo tecnológico carece de una serie de elementos como la instalación de oxígeno y mejor distribución del área, según revisada la documentación de la Clinica y verificada en el área del servicio.

El problema planteado emana de estas contingencias o falencias que existe en este servicio de emergencia en la cual buscaremos lo siguiente: Cuales son los factores que limitan al proceso del servicio de emergencia para una atención de calidad al asegurado en la Caja del Chofer.

El Objetivo General : Mejorar el proceso del servicio de emergencia, disminuyendo los factores que limitan para brindar una atención con eficiencia y de calidad al asegurado (a Metodología de investigación centrada en este servicio, cualitativa, longitudinal con una muestra representativa del personal de este servicio).

La Propuesta de trabajo marcara una mejor orientación al personal, y a los asegurados para que no se sientan desprotegidos en una emergencia de salud.

Con el siguiente Objetivo general: Implementar un Sistema de Gestión de calidad en el proceso de emergencia de la Caja del Chofer.

# AUDITORIA DEL PROCESO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CAJA DEL CHOFER

## INTRODUCCIÓN

### RESUMEN

La Caja de salud del Chofer fue creada el 26 de marzo de 1969 bajo la dependencia de la

La Caja de Salud del Chofer creada en 1969, bajo la dependencia de la Seguridad Social con aplicación de gestión en el servicio de salud, para todos aquellos transportistas que sean afiliados a los distintos sindicatos o agrupaciones del gremio del transporte, incluyendo a sus dependientes o familiares con documentación legal.

#### Servicio Otorgados:

El gremio del transporte con sus diferentes líneas o sindicatos, están directamente relacionados en el cobijo de la salud, beneficiándose de esta manera con éste seguro. Brinda varios servicios y entre ellos el servicio de emergencia objeto de nuestro trabajo de investigación, realizando un diagnóstico situacional del proceso de éste servicio aun tiene falencias como la organización, planes de emergencia según las contingencias, el flujo y la señalización tanto para los pacientes como para el personal no esta diseñada, también en lo tecnológico carece de una serie de elementos como la instalación de oxígeno y mejor distribución del área, según revisada la documentación de la Clínica y verificada en el área del servicio.

El problema planteado emana de estas contingencias o falencias que existe en éste servicio de emergencia en la cual buscaremos lo siguiente: Cuales son los factores que limitan al proceso del servicio de emergencia para una atención de calidad al asegurado en la Caja del Chofer.

El Objetivo General : Mejorar el proceso del servicio de emergencia, disminuyendo los factores que limitan para brindar una atención con eficiencia y de calidad al asegurado

La Metodología de investigación centrada en éste servicio, cualitativa, longitudinal con una muestra representativa del personal de este servicio

La Propuesta de trabajo marcara una mejor orientación al personal, y a los asegurados para que no se sientan desprotegidos en una emergencia de salud.

Con el siguiente Objetivo general: Implementar un Sistema de Gestión de calidad en el proceso de emergencia de la Caja del Chofer.

## INTRODUCCIÓN

La Caja de salud del Chofer fue creada el 26 de marzo de 1969 bajo la dependencia de la seguridad social, con aplicación de gestión y ejecución de regímenes del Seguro Social Obligatorio, se ejecutará gradualmente comenzando por el otorgamiento de las prestaciones a seguros de enfermedad y riesgos profesionales.

### Servicio Otorgados:

- Asistencia en medicina general.
- Asistencia en medicina especializada
- Asistencia en odontología
- Suministro de medicamentos
- Servicio de emergencia
- Prestaciones de gabinete.

### Organización del Personal Médico:

En la caja de salud se cuenta con médicos generales, quienes realizan la consulta externa y la atención del servicio de emergencia en turnos alternos.

Los especialistas coadyuvantes en la atención con los beneficios de los adelantos logrados en las ciencias de la salud, y están a cargo a los llamados en caso de emergencia que se produjera en el servicio.

### Organización del Personal de Enfermería:

Las funciones que desempeñan las enfermeras en este centro, son actividades dependientes por que están exclusivamente bajo las ordenes de los médicos y son responsables de distintas áreas, como el servicio de emergencia.

## JUSTIFICACIÓN:

### Organización de la Infraestructura:

Se cuenta con dos plantas en la institución una que funciona en la planta baja, con los consultorios externos en número de cuatro y un servicio de enfermería que a su vez es la sala de emergencias con las siguientes características: dimensiones 3 metros por dos, una camilla, estantes de medicamentos, botellón de oxígeno, cajas pequeñas para curaciones y una camilla en caso que requiera el usuario ser trasladado hacia salas de internación. *En su salud, pero que la población no se sienta desprotegida.*

La triada de actores que participan en la atención médica se completa con la institución donde se prestan los servicios, la eficiencia en la utilización de los recursos y la satisfacción de usuarios deberá ser tarea de esta institución. Con frecuencia sucede que las expectativas del asegurado no se ven satisfechas o existe inconformidad manifiesta en relación a la atención recibida, dando lugar a la presentación de una queja, consiguientemente a un análisis y dar solución a éste tipo de observaciones que se presentan con la calidad y la eficiencia del entorno de cualquier de los servicios principalmente en el de emergencia.

- La salud es tan antigua como el hombre mismo, que es necesario continuar implementando estructuras, acordes con la evolución tecnológica.
- El ser humano necesita de servicios de emergencia para su atención y no estar desprotegido.
- Falta de información estadística de las atenciones en los servicios de emergencia.
- Falta de protocolos en los servicios de emergencias para su respectiva atención.
- La atención deberá ser integral para todo aquel usuario que lo necesite.