



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

**“CÓMO ES LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE  
OFRECE EL CENTRO DE SALUD CHÁVEZ  
RANCHO EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA”**

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

NOMBRE ALUMNO: Dra. Luz Miriam García Arteaga

COCHABAMBA - BOLIVIA  
2005



## INDICE

1.-INTRODUCCION.....	1
2.- DEFINICION DEL PROBLEMA.....	2
3.- FORMULACION Y DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	5
4.- OBJETIVO GENERAL.....	6
5.- OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
6.-MARCO TEORICO.....	6
6.1. QUE ES UN SISTEMA DE CALIDAD.....	7
6.2.EVOLUCION DEL OBJETO DE CONTROL DE LA CALIDAD.....	8
6.3. LA APS EN EL ENFOQUE DE LA CALIDAD.....	11
6.4. CALIDAD ASISTENCIAL Y SU ORGANIZACIÓN.....	14
6.5. OBSTACULOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	17
6.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD.....	18
6.7. LA GARANTIA DE LA CALIDAD.....	19
7.- DISEÑO METODOLOGICO.....	20
8.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	21
9.- CONSLUSIONES.....	29
10.- RECOMENDACIONES.....	29
11.- PROPUESTA PARA MEJORA DE LA CALIDAD.....	30
12.- PROGRAMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD.....	33
13.- ANEXOS.....	37
14.- GLOSARIO.....	42
15.- BIBLIOGRAFIA.....	45



## PRIMERA PARTE

### MARCO TEORICO GENERAL

#### 1.- INTRODUCCION

Los procedimientos de mejoramiento de la calidad de atención al paciente han logrado un desarrollo significativo en la última década, constituyéndose en piedra angular de un adecuado procedimiento, diagnóstico y tratamiento lo que está dando lugar a la búsqueda de institucionalizar la Auditoría Médica, como una especialidad dentro de la práctica médica.

En el momento actual, la información médica a la cual acceden los usuarios sumado a la posibilidad de obtener información utilizada durante su atención, transforma la cotidiana labor desarrollada por los médicos en una función que exige una alta calidad, para ello será necesario cumplir con los requisitos de calidad en cada uno de los procedimientos ejecutados. En este marco la Auditoría Médica lejos de ser punitiva, debe ser un instrumento educativo, correctivo, continuo y de optimización médica.

La necesidad imperiosa de enfrentar en nuestro país el incremento de la cobertura de atención con recursos limitados y los costos elevados de la atención, hace necesaria la búsqueda de herramientas de gestión que permitan la satisfacción del usuario, adecuando el modelo industrial en el sector salud donde la calidad de prestación se mide mediante la diferencia que hay entre las expectativas del paciente (o del servicio esperado) y el servicio recibido.

El auge de la economía de la salud y la aplicación constante de criterios económicos, requiere una precisión terminológica de eficacia, efectividad, eficiencia y equidad que correlacionan diferentes magnitudes. La eficacia supone hacer las cosas, correlacionando la capacidad de una medida sanitaria con el logro de determinado efecto; siendo la efectividad la relación entre los objetivos



previstos y los alcanzados; la eficiencia se adscribe al cumplimiento de los objetivos minimizando el empleo de recursos, la equidad se enmarca en la justicia social y busca, con estándares mínimos, lograr igualdad de oportunidades.

Diseñar una propuesta de Auditoría en el área de enfermería, implica el hecho de que desde la implantación del procedimiento han sido de una ayuda invaluable los reportes de enfermería en las historias clínicas que han permitido reconstruir los procesos de atención con claridad, sin embargo es también necesario sistematizar los reportes, por ejemplo estructurando datos, apreciación y resultados, incorporando inclusive el uso de sello y firma para todos los actos de enfermería.

La Auditoría en enfermería permite además, valorar el estado de los equipos, los recursos de que se dispone, el impacto de los resultados en cuanto a tiempo, complicaciones y costos, permitiendo actuar con rapidez al detectar fallas en la estructura o en los procesos.

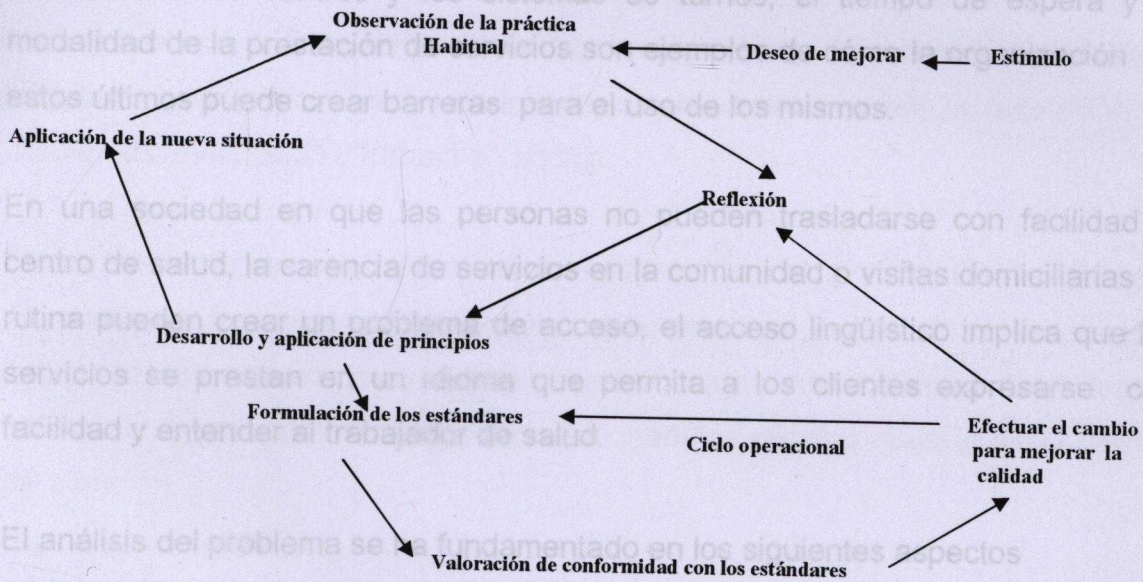
Es importante señalar, que el desarrollo de procesos de supervisión en base a planificación y obtención de mejores resultados, sirva a futuro para mejorar la calidad de atención en el área de enfermería. Para lograr este objetivo es recomendable iniciar como parte de la formación de los estudiantes de medicina y enfermería, destacando la faceta de la auditoría como ejercicio educativo, definiendo aquí, la educación como:

- a.- Iniciación de procedimientos válidos
- b.- Experiencia de aprendizaje
- c.- Fomento y desarrollo de la capacidad individual
- d.- Capacidad técnica en la toma de decisiones
- e.- Información útil para estudios epidemiológicos
- f.- Evaluar calidad de atención y su impacto



La fortaleza educativa de la Auditoría Médica, se basa en el trabajo en pequeños grupos capaz de modificar actitudes mediante la revisión crítica de la práctica, la formulación o contraste con los estándares, la revisión bibliográfica permanente y actualización en técnicas; así mismo la auto evaluación, esto es el juicio del rendimiento personal, se posibilita por la auditoria y ayuda a ser la enseñanza más explícita.

### INTEGRACION DE LOS CICLOS



**FIG 1: MODELO DE APLICACIÓN PARA MEJORA DE CALIDAD**

- 1.- Revisión de las normas clínicas y administrativas, o las normas de los programas establecidos desde el nivel Ministerial.
- 2.- Evaluación de la calidad del servicio actualmente suministrado, así como la satisfacción de los pacientes y la comunidad con el Servicio de Salud.