



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
Escuela Universitaria de Postgrado
Facultad de Medicina
Escuela de Graduados y Educación Continua
Centro para el desarrollo de la Gerencia Social – CEDEGES
Especialidad en Gestión de Calidad y Auditoría Médica



**PROYECTO DE GRADO
ESPECIALIZACION
GESTION DE LA CALIDAD Y AUDITORIA MEDICA**

**“AUDITORIAS EN EL SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD DEL
HOSPITAL CLINICO VIEDMA”**

AUTOR : Dr. VICTOR HUGO MELGAREJO SANDOVAL

Cochabamba, 22 de Marzo de 2005

INDICE

SITUACIÓN ACTUAL **CAPITULO I** 23

1.- INTRODUCCIÓN 21

2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 22

3.- OBJETIVOS 24

3.1.- OBJETIVO GENERAL 24

3.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS 4

EN CADA RUBRO **CAPITULO II** 29

4.- MARCO TEORICO 36

4.1.- ALCANCE Y DEFINICION DEL CONCEPTO DE CALIDAD DE LA CLINICA ATENCIÓN 6

4.2.- ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 36

4.3.- LA CALIDAD, UNA ESTRATEGIA CLAVE DE LA COMPETIDAD . 10

5.- AUDITORIA DE LA CALIDAD 11

6.- OTRAS DEFINICIONES 12

7.- MARCO JURÍDICO 12

8.- QUE ES ISO 14

9.- AMBIENTE DE TRABAJO 16

10.- AUDITORIAS DE HISTORIAS CLINICAS 17

11.- DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS 18

EL ALCANCE OPTIMO DE **CAPITULO III** 40

5.- IMPLEMENTACION DE **MARCO METODOLOGICO** PARA MEJORAR

1.- ENFOQUE 20

2.- TÉCNICAS DE LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN PARA LAS AUDITORIAS DE LA CALIDAD 20

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS 21

4.- ALCANCES 21

5.- DELIMITACION 22

6.- DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE LAS AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD SEGÚN NB-ISO 9001:200 22

AUDITORIAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA CALIDAD

CAPITULO III

SITUACIÓN ACTUAL 23

METODOLOGÍA 24

EL ENFOQUE 24

CALIFICACIÓN FINAL 28

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS 29

CALIFICACION DEL EXPEDIENTE CLINICO POR PUNTAJE OBTENIDO
EN CADA RUBRO 29

RESULTADOS 30

PROGRAMA DE GARANTIA DE CALIDAD MEJORIA DEL EXPEDIENTE
CLINICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL CLINICO VIEDMA
GESTION 2004 30

RESULTADOS OBTENIDOS 31

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE INTERVENCIÓN POSIBLES 33

PROPUESTA DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN 35

METODOLOGÍA 35

1.- SELECCIÓN DEL TOPICO 36

2.- ESPECIFICACIÓN DE CRITERIOS Y ESTANDARES 36

3.- SELECCIÓN DE CRITERIOS 37

4.- RECOLECCION DE DATOS CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR
EL ALCANCE OPTIMO DE LOS ESTANDARES 40

5.- IMPLEMENTACION DE CAMBIOS APROPIADOS PARA MEJORAR
EL PROCESO 41

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 44

CONCLUSIONES 48

RECOMENDACIONES 49

BIBLIOGRAFÍA 51

ANEXOS

AUDITORIAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL CLINICO VIEDMA

CAPITULO I

1.- INTRODUCCION

En la organización estructural y funcional del Hospital Clínico Viedma, sólo se hace mención al Comité de Auditoría Médica, desde 1989 en que se conforma dicho comité, se ocupó de hacer revisión de historias clínicas sin ningún criterio técnico, en forma irregular, no existe informes de auditorias internas ni externas. A la fecha en la naturaleza de su estructura funcional no funciona el comité de Auditoría Médica, tampoco existe un sistema de gestión de calidad.

Por tanto, como se puede apreciar en el presente trabajo la calidad de la atención en salud es, sin lugar a dudas, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una necesidad sentida de quienes requieren de estos servicios. Con los últimos desarrollo científicos y los avances en la legislación que regula la prestación de dichos servicios en los diferentes países, se ha puesto en evidencia la imperiosa necesidad de planear y ejecutar precisos programas de auditorías de sistemas de gestión de calidad y de evaluarla periódicamente, con el fin de realizar los ajustes necesarios que conduzcan a

brindar a la población una atención ajustada a las exigencias de la buena calidad. Asimismo, su impacto tuvo que alcanzar también a Latinoamérica, aceptando y adoptando esta. Por otra parte, toda organización prestadora de servicios de salud debe evaluar con alguna regularidad la calidad de la atención. Sin embargo, se reconoce, igualmente, que son escasos los logros alcanzados en ese campo. Se aduce como razón fundamental la no disponibilidad de una metodología práctica y sencilla que pueda aplicarse a todas las instituciones con relativa baja inversión de recursos, y que permita generar información útil para la toma de decisiones, orientadas a mejorar progresivamente la calidad de la atención.¹

En el presente trabajo se muestra una metodología basada en el MODELO DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD según la normativa boliviana NBISO 9001:2000, que en forma objetiva y práctica permite evaluar la calidad de la atención en el proveedor de servicios de salud del Hospital Clínico Viedma.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Por el análisis de la Internacional Organization for Standardización - ISO que dio vigencia al tema de aseguramiento de la calidad, con la aprobación de las Normas de Serie ISO 9001, por primera vez, en el año 1987, las mismas han tenido un impacto enorme a nivel mundial, habiendo sido adoptadas y aprobadas como normas, por todos

¹ Auditoría en Salud, Ricardo Galan Morera Pág. 77

los países desarrollados, incluyendo Japón, Estados Unidos y los de la Unión Europea. Asimismo, su impacto tuvo que alcanzar también a Latinoamérica, aceptando y adoptando estas normas, muchos países de la región. En consecuencia, es un hecho muy significativo, adecuar y adoptar que cada proceso requiera, de acuerdo con sus propias características y estructura organizacional, es importante serie de documentos normativos, como Norma Boliviana NB - ISO 9001 - 2000. De esa forma se destaca el hecho de que los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto, que a su vez pretendemos también aumentar la satisfacción del cliente externo.

1.2. En el Departamento de Cochabamba, existe un Hospital del III Nivel de la alta complejidad que brinda atención con un paquete de servicios en el campo de: urgencias, en las especialidades de Medicina Interna, Cirugía, Terapia Intensiva, Hemodinamia, Toxicología, Hemodiálisis, Medicina Física y Rehabilitación, Imagenología (Tomografía Axial Computarizada, Rayos X, Medicina Nuclear), Laboratorio Clínico.

1.2. La razón para realizar Auditorías Internas de Sistemas de Gestión de la calidad en los procesos de los servicios de Emergencia, Internación, es porque los requisitos médicos (Historias Clínicas, Protocolos de Atención) no han sido objeto de revisión según estándares establecidos, así

como las condiciones del medio ambiente laboral, para los cuales fueron seleccionados dichos servicios o procesos.

1.2. Actualmente, no se realiza la evaluación de la calidad de la atención en estricta sujeción a la Norma ISO 9001-2000.

1.2.2.5. Verificar si se cumplen los requisitos para la
¿Cuál será la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de los servicios de Salas de Internación, Emergencia y Rayos X de del Hospital Clínico Viedma?.

1.2. De ahí que será necesario realizar Auditorías Internas de Sistemas de Gestión de la Calidad establecido con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2000.

1.2.- OBJETIVOS

1.2.1.- OBJETIVO GENERAL

Conocer la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Servicio de Salas de Internación del Hospital Clínico Viedma.

1.2.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.2.2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos especificados en la Norma Boliviana NB ISO 9001:2000.

1.2.2.2. Verificar si se cumplen las Normas y el Reglamento General de Hospitales.

1.2.2.3. Realizar auditorías internas a los procesos como ser: Registro Médicos (50 historias clínicas) del Servicio de Salas de Internación.

1.2.2.4. Verificar las condiciones del medio ambiente laboral en los procesos de los Servicios de Emergencia y Rayos X.

1.2.2.5. Verificar si se cumplen los requisitos para la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital Viedma.

1.2.2.6. Verificar los resultados de auditorías previas.

1.2.2.7. Verificar si se cumplen los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2.2.8. Entregar al auditado el informe de auditoría. La de considerar la calidad de la atención como una propiedad compleja, que puede ser sometida a un análisis sistemático y a una evaluación aceptable que lejos de ser perfecta, es suficiente para los propósitos prácticos de generar información que permita la toma de decisiones, dirigidas a proporcionar una atención de buena calidad para los usuarios.

Para evaluar la calidad de la atención es necesario conocer los distintos enfoques que se tienen para definir esa propiedad. En la conceptualización del problema se han identificado tres enfoques que son: a) el técnico - científico se refiere al contenido del saber médico y a la tecnología médica disponibles. Corresponde a la oferta de lo mejor para el cliente externo, en términos del saber médico y la tecnología. b) el lógico, que define la calidad en función de la eficiencia con la cual se utiliza la