



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA
SOCIAL - CEDEGES**

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE IMPIDEN
UNA BUENA ATENCIÓN EN EL HOSPITAL
GENERAL SAN JUAN DE DIOS DE ORURO**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN "GERENCIA EN SALUD PÚBLICA"**

**Choque Flores David
Jimenez Noguera Ponciano
Mendoza Alborta Rodolfo**

Tutor: Dr. Daniel Illanes

**COCHABAMBA-BOLIVIA
AÑO 2000**

INDICE

	Página
I Antecedentes	1
II Justificación	2
III Breve Descripción del Hospital	3
IV Marco Teórico	4
V Objetivos del Estudio	7
VI Estrategias Metodología	7
VII Resultados	8
VIII Discusión	18
IX Conclusiones	20
X Recomendaciones	21
XI Bibliografía	23
ANEXOS	25

RESUMEN

El presente trabajo consiste en identificar factores críticos que están incidiendo en mejorar la calidad de atención en el Hospital General.

Para este efecto se ha aplicado dos técnicas de planificación como ser el seguimiento del Flujo de operaciones o Ruta Crítica y la aplicación de una encuesta a los usuarios para obtener información a partir de una muestra de la población de personas que han recibido servicio o tratamiento.

Aplicados los dos instrumentos de obtención de datos e información se han detectado debilidades que impiden el logro de los objetivos de la institución, cual es brindar una atención oportuna, eficiente con calidad y calidez.

Entre las deficiencias más importantes detectadas en la atención son demoras en la atención en varios puntos de la ruta, la centralización de las recaudaciones, tiempos de espera demasiado largos para consultorios externos, no hay información clara a los usuarios sobre los servicios que brinda, ambientes de espera y salas de internación demasiado frías, desconocen la oferta de especialidades, solo acuden al hospital por necesidad de emergencia y por los costos accesibles.

En conclusiones y recomendaciones que surgen del análisis metodológico se pondrá en consideración de los ejecutivos de la institución una propuesta para mejora la accesibilidad del usuario a una mejor atención en el Hospital General.

La propuesta contempla en sus partes más importantes:

- Disminuir los tiempos de espera en puntos críticos como se consulta externa de especialidades, servicios de diagnóstico y farmacia.
- Descongestionar las colas en recaudaciones y admisión.
- Efectuar el triaje en consultorio de medicina general evitando así el congestionamiento en especialidades.
- Dar comodidad al usuario con ambientes apropiados.
- Mejorar la señalización orientando al paciente en el flujo de atención con información pertinente.

IDENTIFICACION DE FACTORES QUE IMPIDEN UNA BUENA ATENCION EN EL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS DE ORURO

I. ANTECEDENTES

El Hospital General "San Juan de Dios" fue fundado en la localidad de Paria el 20 de Abril de 1889 por la necesidad de realizar tratamiento de enfermedades venéreas que en esa época primaban en el campo de la salud.

En el año 1912 éste hospital fue trasladado hacia la ciudad de Oruro, y a la llegada de las religiosas Hijas de Santa Ana, quienes vinieron a invitación del gobierno nacional, se hicieron cargo del cuidado y tratamiento de los enfermos. Hasta ese entonces, la administración de los hospitales estaba en manos de empíricos y personal improvisado con bajo nivel técnico.

Durante la guerra del Chaco en 1938, funcionó como centro de referencia de todos los heridos, en esa época ya contaba con personal acreditado y el Hospital General fue transformado en un centro de apostolado de la profesión médica.

En la actualidad el Hospital General San Juan de Dios es considerado parte de la red de servicios departamental como hospital de tercer nivel de referencia dada su alta capacidad de resolución. Cuenta con profesionales en las diferentes especialidades medicas.

Las fuentes de financiamiento del Hospital son: El Tesoro General de la Nación, la Coparticipación Tributaria, fondos propios y donaciones. Por disposiciones de la Ley 1551 de Participación Popular la H. Alcaldía Municipal tiene responsabilidad y tuición en la administración, mantenimiento de infraestructura, equipamiento, dotación de servicios básicos, insumos y suministros; por otra parte el Hospital

depende del Servicio Departamental de Salud para la dotación de Items para recursos humanos profesionales y administrativos.

El Hospital San Juan de Dios como hospital de referencia de tercer nivel, tiene una cobertura geográfica que corresponde a la extensión territorial del departamento de Oruro (53.588 km²) y una población de 390.477 habitantes, además recibe la referencia de pacientes de la red de servicios del sistema público de todo el departamento. Es un nosocomio de carácter público y de alta importancia por su complejidad, se encuentra ubicado en el radio urbano de la ciudad.

II. JUSTIFICACION

En la actualidad, una de las preocupaciones de administradores y gerentes de servicios de salud es la de buscar mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios en general incluyendo la asistencia hospitalaria.

Los Hospitales tienen la misión de proporcionar a la población una asistencia médica eficiente oportuna y humana, sin embargo en el caso del Hospital General San Juan de Dios de Oruro, se tiene conocimiento de frecuentes quejas referidas a una mala atención. El presente trabajo pretende desarrollar una investigación operativa con el propósito de identificar problemas que inciden en la calidad de atención de los usuarios.

Muchos son los factores que intervienen en el funcionamiento del Hospital, como ser: Tipo de organización, equipamiento, infraestructura, servicios y recursos humanos. Este trabajo hace referencia al flujograma habitual de un paciente dentro del hospital, el tiempo que toma una atención individual y el grado de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida.