



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

**Evaluación de los cambios organizativos implantados en el
Servicio de Laboratorio Clínico
Caja Petrolera de Salud - Santa Cruz.
Julio - 2003**

**Trabajo de Grado para Optar al Título de Magister en
"Gerencia en Salud Pública"**

**Lic. Astrid Lindsay Magne Rios
Lic. Nidia María Soria Medina**

Tutor: Lic. Freddy Ramos Quiroga

**SANTA CRUZ - BOLIVIA
2005**

INDICE DE CONTENIDOS

	RESUMEN	Pág.
CAPÍTULO I	JUSTIFICACIÓN	1
CAPÍTULO II	OBJETIVOS	4
	2.1. Objetivo general	4
	2.2. Objetivo específico	4
CAPÍTULO III	MARCO TEÓRICO	5
	3.1. Aspectos Generales de la Calidad	5
	3.1.1. Calidad de servicios	6
	3.1.2. Valores de la Calidad de Servicios	7
	3.1.3. Evaluación de la Calidad de Servicios	8
	3.1.4. La Mejora de la Calidad de Servicios	9
	3.1.5. Calidad Total de Servicios	12
	3.1.6. Calidad en los Servicios de Salud	14
	3.1.7. Atributos de Calidad de la Atención en Salud	15
	3.1.8. Consideraciones Generales sobre la Calidad de Atención en Bolivia	17
	3.1.9. Estándares Mínimos Obligatorios de Laboratorios Clínicos de Hospitales de Bolivia	20
	3.2. Aspectos Administrativos de la Gestión de Laboratorios Clínicos	21
	3.2.1. Organización del Laboratorio	21

3.2.2.	Recursos Humanos en Laboratorio Clínico	22
3.2.3.	Evaluación de Desempeño	24
3.2.4.	Capacitación	25
3.2.5.	Componentes del Laboratorio Clínico	25
3.2.6.	Áreas de Atención Directa al Usuario del Laboratorio Clínico	26
3.2.7.	Gestión del Laboratorio	27
3.2.8.	Calidad en el Laboratorio Clínico	30
3.2.9.	Conceptos de calidad en Laboratorio	31
3.2.10.	Filosofía de la Mejoría de la Calidad en Laboratorio	32
3.3.	Aspectos referidos a la Satisfacción del Usuario	33
3.3.1.	Usuario	33
3.3.2.	Características del Usuario	34
3.3.3.	Consideraciones respecto al Usuario	34
3.3.4.	Exigencias de los Usuarios	35
3.3.5.	Estrategias para Fidelizar y Consolidar a los Usuarios	36
3.3.6.	Indicadores para Medir la Satisfacción del Usuario	38
3.3.7.	Factores que pueden influir en la Satisfacción del Usuario	39

CAPÍTULO IV	DISEÑO METODOLÓGICO	41
4.1.	Tipo de estudio	41
4.2.	Universo y Muestra	41
4.2.1.	Área de estudio	41
4.2.2.	Unidad de análisis	41
4.2.3.	Universo	42
4.2.4.	Muestra	42
4.3.	Operacionalización de variables	43
4.4.	Técnicas y procedimientos	49
4.5.	Procesamiento y análisis de la información	49
4.6.	Consideraciones éticas	49

CAPÍTULO V	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
5.1.	Cumplimiento de los cambios organizativos	
5.1.1.	Según posibilidad de elección de fecha y hora para la toma de muestra sanguínea	51
5.1.2.	Según recepción de recomendación para muestras	53
5.1.3.	Según recepción del comprobante de análisis	55
5.1.4.	Según información del comprobante de análisis para la recepción de resultados	56
5.1.5.	Según programación por horario escalonado	58

5.2.	Factores relacionados con el usuario y la organización que influyen en el comportamiento de los cambios organizativos de la C.P.S. Julio – 2003	
5.2.1.	Según opinión sobre motivo de demora en la programación de análisis	60
5.2.2.	Según opinión sobre motivo de demora en la toma de muestra sanguínea	62
5.2.3.	Según opinión sobre motivo de demora por el que no presenta el comprobante para recoger sus resultados	65
5.2.4.	Según opinión sobre motivo de demora en la recepción de resultados	67
5.2.5.	Según opinión sobre motivo por el que no recogió resultados	69
5.2.6.	Factores que influyen para recoger resultados	71
5.3.	Opinión del usuario después de los cambios organizativos en la C.P.S. Julio – 2003	
5.3.1.	Según opinión sobre accesibilidad al servicio	73
5.3.2.	Según opinión sobre accesibilidad a la ventanilla de recepción de resultados	75
5.3.3.	Según opinión sobre comodidad del espacio físico del servicio	77
5.3.4.	Según opinión sobre el tiempo de espera para la programación de análisis	79

5.3.5.	Según opinión sobre el tiempo de espera para la cita de toma de muestra sanguínea	81
5.3.6.	Según opinión sobre el tiempo de espera para la toma de muestra sanguínea	83
5.3.7.	Según opinión sobre el tiempo de espera para la recepción de resultados	85
5.3.8.	Según opinión sobre trato recibido en la sala de espera	87
5.3.9.	Según opinión sobre trato recibido en la secretaría	89
5.3.10.	Según opinión sobre trato recibido en la sala de toma de muestra sanguínea	90
5.3.11.	Según opinión sobre trato recibido en la ventanilla de recepción de resultados	92
CAPÍTULO VI	CONCLUSIONES	98
6.1.	Respecto al grado de cumplimiento de los cambios organizativos	98
6.2.	Respecto a los factores relacionados con el usuario y la organización que pudieran estar afectándole cumplimiento de los cambios organizativos	98
6.3.	Respecto a la opinión de los usuarios sobre accesibilidad , tiempo de espera y trato recibido	99
CAPÍTULO VII	RECOMENDACIONES	101
7.1.	Respecto al grado de cumplimiento de los cambios organizativos	101

- 7.2. Respecto a los factores relacionados con el usuario y la organización que pudieran estar afectándole cumplimiento de los cambios organizativos 102
- 7.3. Respecto a la opinión de los usuarios sobre accesibilidad , tiempo de espera y trato recibido 103

BIBLIOGRAFÍA 104

ANEXOS 106

RESUMEN

El Laboratorio Clínico de la Caja Petrolera de Salud, ha efectuado cambios organizativos en los procesos de atención al usuario para solucionar problemas como: Falta de accesibilidad al servicio, prolongados tiempos de espera y trato indiferente recibido.

Sin embargo, la ejecución de los cambios organizativos ha enfrentado problemas, por ello en el mes de junio se realizó una evaluación de dichos cambios mediante observaciones de los procesos de atención y entrevistas a los usuarios, llegando a la conclusión de que los cambios organizativos son parcialmente ejecutados, esto por incumplimiento de los técnicos en el horario de trabajo, exceso de trabajo del personal por falta de organización, falta de supervisión de los cambios e indisciplina de algunos usuarios.

No obstante, los cambios han sido bien enfocados porque según la opinión de los usuarios se han disminuido los tiempos de espera, la accesibilidad y el trato recibido ha tenido un cambio favorable puesto que hay menos aglomeración

Concluyendo que todavía existen algunos aspectos que se pueden perfeccionar cumpliendo con la programación por horario escalonado y aplicando un manejo correcto del comprobante de análisis lo que forma parte de dichos cambios.

Palabras clave:

Cambios organizativos

Procesos de atención

Calidad de atención

Satisfacción del usuario

EVALUACIÓN DE LOS CAMBIOS ORGANIZATIVOS IMPLANTADOS EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO

CAJA PETROLERA DE SALUD - SANTA CRUZ.

JULIO - 2 003

CAPITULO I JUSTIFICACIÓN

En el mes de marzo de 2 003 se implantaron cambios organizativos que consistieron en:

- Programación de 15 tomas de muestra sanguínea cada 15 minutos en el horario 7:00 a 8:30 AM, haciendo un total de 90 tomas de muestra sanguínea (Horario Escalonado)
- Creación del cargo de una recepcionista que realice la programación de las tomas de muestra sanguínea
- Implementación de un comprobante manuscrito para la recepción de resultados de análisis efectuados

Éstos cambios han sido efectuados con el objetivo de:

- Mejorar la accesibilidad al servicio
- Disminuir los tiempos de espera en los procesos de atención
- Mejorar el trato que recibe el usuario

En la actualidad, éstos cambios organizativos enfrentan dificultades, lo que genera insatisfacción en el usuario y el personal del servicio de laboratorio, cuestionándose la efectividad de dichos cambios porque no se han logrado los objetivos planteados, esto se hace manifiesto por:

- Constantes reclamos por parte del usuario respecto a la calidad de atención, los mismos que son reportados por el personal de laboratorio
- Personal y usuarios que expresan su insatisfacción por los cambios organizativos

- Aglomeración en la sala de espera y en la ventanilla de recepción de resultados
- Prolongados tiempos de espera en cada uno de los procesos de atención
- Discusiones permanentes entre el personal y (o) los usuarios

Por lo que surge la interrogante:

¿Ha mejorado la calidad de atención, después los cambios organizativos implantados en el servicio de laboratorio?

De la misma que se desglosan otras interrogantes como:

¿Se están ejecutando correctamente los cambios organizativos implantados?

¿Pueden estar afectando algunos factores relacionados con el usuario y la organización en la ejecución de los cambio organizativos?

¿Cuál es la opinión del usuario respecto a la accesibilidad, los tiempos de espera y el trato recibido?

La importancia de ésta investigación radica en:

- Determinar la continuidad de los cambios organizativos
- Proporcionar las pautas necesarias para realizar los ajustes correspondientes
- Obtener evidencias para justificar que los requerimientos en el servicio se hagan efectivos
- Promover un mayor compromiso con el usuario y el personal del servicio de laboratorio

Todo ello con la tendencia de mejorar la calidad de atención para lograr la satisfacción de los usuarios, mucho más si se considera que en el año 2 002, el número de afiliados era 61 093 personas, las determinaciones de consulta externa eran de 164 451 pruebas de laboratorio (Ver Anexo 1,2) con 457 análisis diarios y el personal que trabaja en las áreas de atención directa al

usuario (sala de espera, secretaría, sala de toma de muestra sanguínea, ventanilla de recepción de resultados) es de 10 personas entre administrativos y técnicos.

Además de optimizar los recursos que permitan que la institución cumpla con los objetivos por los que ha sido creada, se eleve el prestigio de la institución ya que adquirió el Tercer Lugar a Nivel Nacional en el Proceso Acreditación de Hospitales en el año 2 000.