



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 LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE
ENFERMERIA EN EL POLICLÍNICO SUCRE DE LA CAJA
NACIONAL DE SALUD
GESTION 2005 - 2006

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magister en
"GERENCIA EN SALUD PUBLICA"

ALUMNA: Lic. Patricia Dunia Riveros Chavarria

TUTOR: Dra. Ermelinda Escudero Velásquez

Sucre - Bolivia
2006

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
IMPORTANCIA.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1.-La Atención de Enfermería.....	7
1.1.1.-Concepto de Enfermería.....	7
1.1.2.-Concepto de Profesión.....	7
1.1.3.-Concepto de Profesional.....	7
1.1.4.-Concepto de Profesional de Enfermería.....	7
1.1.5.-Características de la Profesión.....	8
1.1.6.-Funciones de Enfermería.....	8
1.1.7.-Funciones Básicas del Profesional de Enfermería.....	9
1.2.-La Enfermería basada en la Evidencia.....	16
1.3.-Proceso de atención de Enfermería en el nivel Primario.....	17
1.4.-La Calidad.....	19
1.4.1.-Japón y la Gestión de la Calidad.....	19
1.4.2.-Conceptos Fundamentales de Calidad.....	20
1.4.3.-Calidad Total.....	21
1.4.4.-Los Principios de Calidad de Deming.....	22
1.4.5.-Beneficios de trabajar con Calidad.....	24
1.4.6.-Calidad en Salud.....	25
1.4.7.-Dimensiones de la Calidad.....	25
1.4.8.-Que es la Garantía de Calidad.....	30
1.4.9.-Los Cuatro Principios de Garantía de Calidad.....	32
1.5.-Antecedentes históricos de la Evaluación del Desempeño Profesional.....	34
1.5.1.- Evaluación.....	36

1.5.2.- ANSI – EMS – 2001.....	39
1.5.3.- Evaluación del Desempeño Profesional.....	40
1.6.- Supervisión y Monitoreo del Desempeño Profesional.....	43
1.6.1.- Monitoreo.....	43
1.6.2.- Supervisión.....	44
1.6.3.- Principio para un exitoso Monitoreo, Supervisión y Evaluación.....	46

CAPITULO II

MARCO CONTEXTUAL.....	49
2.1.-Caja Nacional de Salud.....	49
2.1.1.-Antecedentes de la Seguridad Social.....	49
2.1.2.- C.N.S. Regional Sucre.....	50
2.1.3.- Policlínico “SUCRE”.....	51
2.1.4.-Estructura y Recursos del Policlínico Sucre.....	52
2.1.5- Servicios de Apoyo.....	53
2.1.6.- Servicios Administrativos.....	54
2.1.7.- Otros Servicios.....	55
2.1.8.- Recursos Humanos.....	55

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.....	57
3.1.- Enfoque de la Investigación.....	57
3.2.- Tipo de Investigación.....	57
3.3.- Sujetos y Fuente de Información.....	57
3.3.1.- Población.....	57
3.3.2.- Muestra.....	58
3.3.3.- Muestreo.....	58
3.4.- Variables.....	58
3.5.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	59
3.5.1.- Análisis de la información y procesamiento de recolección de datos.....	60
3.6.-Trabajo de Campo.....	60

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	62
4.1.-Resultados de las Encuestas aplicadas a los Profesionales de Enfermería.....	62
4.2.- Resultado de la Encuesta realizada a los clientes del Policlínico Sucre.....	72
DISCUSIÓN.....	82
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS	92

RESUMEN

La Evaluación de la Atención de Enfermería en el Policlínico Sucre permitió determinar las insuficiencias y deficiencias de las principales actividades realizadas en el. Proceso de Prestación de Servicios así como la efectividad en la aplicación del servicio prestado, ya que la evaluación es el medio para promover el mejoramiento de la calidad de la atención brindada.

La evaluación se realizó a través de la aplicación de encuestas a los profesionales de enfermería y a los clientes que acuden al Policlínico Sucre que dio como resultado las siguientes deficiencias: acceso difícil a la ficha de consulta, retardo en la consulta médica, insatisfacción en la resolución de sus problemas de salud y principalmente relación interpersonal profesional-cliente deficiente por el trato sin respetar su cultura y en cuanto a la parte de los profesionales se evidenció la poca participación en el equipo de salud ,y que sus actividades están limitadas solo como secretarias y no cumplen su función asistencial, además que el personal desconoce el Manual de Funciones y Normas de la institución, el Reglamento Interno y la Normatividad Institucional lo que significa que no existe una organización entre el personal de enfermería y la jefe inmediata superior, también se pudo evidenciar la falta de relación interpersonal entre profesionales y fundamentalmente la falta de supervisión, monitoreo y evaluación de la calidad, aspecto negativo para la institución por el desconocimiento del funcionamiento de las diferentes actividades

PALABRAS CLAVE:

- Calidad de la atención
- Atención de Enfermería.
- Evaluación de la calidad

INTRODUCCIÓN

La evaluación es la medida o comprobación del grado de consecución de objetivos, lo que comporta una recogida de información para emitir un juicio de valor codificado en una calificación, con vistas a una toma de decisiones (1)

La evaluación constituye una actividad inherente e imprescindible para la institución mediante la cual se podrá disponer de la información necesaria acerca de su funcionamiento y sobre esta base instrumentar las acciones pertinentes y oportunas que posibiliten corregir las probables desviaciones o errores que se presentan durante el proceso de la Atención de Enfermería, o fortalecer la prestación de servicios donde se obtienen los éxitos. Es decir la evaluación contribuye a la mejora de la calidad del servicio prestado a la población. (2)

La evaluación de la calidad de la Atención de Enfermería en el Policlínico Sucre, a través de la aplicación de encuestas mediante cuestionarios aplicados a los clientes y personal de enfermería en el Policlínico Sucre, permitió conocer y analizar cómo se está proporcionando el servicio a la población que acude para resolver sus problemas de salud; del mismo modo, permitió medir los efectos de dicha atención, de acuerdo a los objetivos de la institución.

Los resultados obtenidos de la evaluación son: poca participación del personal de enfermería en el equipo de salud, falta de supervisión y monitoreo, inexistencia de ambientes y tiempo para la atención de enfermería, insuficiente comunicación entre el personal de enfermería y el cliente, insuficiente comunicación entre los profesionales de salud, dificultad en el acceso a la ficha para la atención de salud en las diferentes especialidades, además de la carencia de políticas de capacitación y motivación del

personal de enfermería, constituyen una de las principales deficiencias identificadas en el proceso de prestación de servicios del personal de enfermería, las cuales influyen en forma negativa en la calidad de atención y la satisfacción de los clientes.

Las insuficiencias y deficiencias encontradas mediante la evaluación de la calidad son de gran valor, ya que conociendo éstas, se tomaran decisiones, se buscará estrategias para corregirlas y de esa manera se reorientará la Atención de Enfermería, es decir la evaluación de la calidad constituye una técnica de dirección imprescindible en toda actividad administrativa que permite identificar problemas en la institución, del no aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros. De acuerdo con los tipos de problemas identificados, la evaluación colaborará en la determinación y en el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la institución.

La naturaleza de la evaluación compara el proceso de transformación de una situación real a otra ideal, además contribuye a la corrección de las insuficiencias y deficiencias que se van presentando en el proceso de prestación de servicios. (3)

La evaluación de la calidad de Atención de Enfermería es una herramienta para la mejora continua de la calidad, por lo tanto debe ser permanente, y los resultados obtenidos se deben utilizar para reformar y mejorar el proceso de Atención de Enfermería, logrando de esa forma el compromiso de la propia institución por corregirse y mejorar, en definitiva por cambiar de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología y a los cambios sociales.