

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consistió en realizar un análisis de la calidad y seguridad de la atención médica en el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la ciudad de Quito-Ecuador en el servicio de Traumatología y Ortopedia, a través de un proceso de comparación entre la realidad evidenciada en el servicio objeto de estudio y estándares de calidad nacionales e internacionales de estructura, proceso y resultados, para el efecto de utilizaron tres instrumentos metodológicos: la observación directa, la evaluación a historias clínicas y la entrevista no estructurada a usuarios internos y externos. Para evaluación de calidad en el presente proyecto de investigación se tomaron como base los estándares establecidos por la Accreditation Canada International (ACI) para evaluar proceso, y los estándares de la OPS y la normativa peruana para evaluar estructura y resultados. Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal durante los meses de enero a junio de 2015, encontrando que al realizar una comparación con los estándares de la Accreditation Canada International el servicio acredita en nivel Oro, sin embargo, al evaluar mediante otros estándares propuestos por organizaciones internacionales de igual prestigio el servicio no cumple con criterios específicos en lo referente a estructura y resultados. Con este antecedente se propuso un plan de mejora que pretende contribuir al fortalecimiento de una cultura de calidad dentro del servicio de Traumatología y Ortopedia mediante el cumplimiento de estándares de calidad y la óptima distribución de los recursos asignados para satisfacer las expectativas de los usuarios que acuden al servicio de Traumatología y Ortopedia.

PALABRAS CLAVE:

CALIDAD

ACREDITACIÓN

SEGURIDAD

ESTÁNDARES

TRAUMATOLOGÍA

ABSTRACT

This research was made to conduct an analysis of the quality and safety of care in the Specialty Hospital Eugenio Espejo of Quito-Ecuador in the service of Traumatology and Orthopedics, through a process of comparison between reality evidenced in the service under the study of national and international standards of quality of structure, process and results, to accomplish this evaluation three instruments were used: direct observation, evaluation of medical records and unstructured interview applied in internal and external users. For quality assessment in this research project there were used standards set by the Accreditation Canada International (ACI) to evaluate process, and the standards of PAHO and the Peruvian Legislation to Evaluate Structure and Results. An observational, descriptive, cross-sectional study was conducted during the months of January to June 2015, found that when making a comparison with the standards of Accreditation Canada International the service accredited to Gold level, however, when the service was evaluated with other standards proposed by prestigious international organizations the service does not accomplished structure and results criteria. With this background it was proposed an improvement plan that aims the creation of a culture of quality in the service by meeting quality standards and optimal distribution of resources allocated to achieve the expectations of users who come to this service.

KEYWORDS:

QUALITY

ACCREDITATION

SAFETY

STANDARDS

TRAUMATOLOGY