

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE PROCESOS DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DEL HOSPITAL ENRIQUE GARCÉS

Autor: Lucía de Fátima Cabezas Cabezas

Afiliación institucional: Servicio de Nutrición y Dietética H.E.G

RESUMEN: El Hospital General Enrique Garcés bajo la dirección del Dr. Marco Ochoa, en su gestión busca establecer lineamientos estratégicos definiendo un plan de acción encaminado a la prestación de servicios con calidad y calidez, haciendo uso racional de los recursos financieros, priorizando la inversión y sobre todo motivando al personal en demostrar que son capaces de competir con otros establecimientos públicos y privados del país.

Dentro de los servicios prestados por el Hospital General Enrique Garcés, es de vital importancia el Servicio de Nutrición y Dietética, mismo que proporciona a los pacientes y al personal, los alimentos que constituyen la dieta diaria durante el tiempo que permanecen en el hospital, motivo por el cual deben estar documentados sus procesos sin olvidar que deben ser mejorados continuamente.

Con los procesos ya definidos, documentados y estandarizados se podrá establecer indicadores de evaluación, los mismos que serán de gran utilidad en la toma de decisiones permitirá mejorar la calidad del servicio brindado alcanzando índices adecuados de productividad en las operaciones, que es el propósito del cambio de modalidad de trabajo por funciones al trabajo por procesos

Mediante la entrevista aplicada al personal del servicio, personal médico y a los pacientes se pudo establecer el grado de satisfacción que tienen los pacientes y el personal que acude al comedor, mientras que en los integrantes del servicio se pudo establecer condiciones de trabajo, estado del ambiente laboral e identificación de procesos. El hospital debe hacer una reflexión acerca de las características de los pacientes con el fin de concertar su atención en diseñar y administrar procesos adecuados.

Palabras clave

Nutrición: Conjunto de procesos mediante los cuales el organismo vivo, en nuestro caso el ser humano, utiliza, transforma e incorpora una serie de sustancias que recibe del mundo exterior y que forman parte de los alimentos con objeto de suministrar energía, construir y reparar estructuras orgánicas, así como regular los procesos biológicos.

Paciente: es una persona que sufre dolor o malestar por los que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose, por ejemplo, a un examen, a un tratamiento o a una intervención.

Estrategia: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

Eficiencia: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo e producir esos resultados.

ABSTRACT: Enrique Garcés General Hospital under the direction of Dr. Marco Ochoa, as management seeks to establish strategic guidelines defining a plan of action for providing services with quality and warmth, making wise use of financial resources, prioritizing investment and encouraging all staff to demonstrate their ability to compete with other public and private institutions in the country.

Among the services provided by the Hospital General Enrique Garcés, it is vital the Nutrition and Dietetics, same that provides patients and staff, the foods that make up the daily diet during the time spent in the hospital, why by which processes should be documented without forgetting to be improved continuously.

With the processes already defined, documented and may establish standardized assessment indicators, the same that will be useful in decision making will improve the quality of service provided proper indexes reaching productivity in operations, which is the purpose of the change of work mode to work process functions

Through the interview applied to service personnel, medical staff and patients are able to establish the degree of satisfaction with patients and staff who came to the dining room, while service members could establish working conditions, state of the environment labor and identification processes. The hospital must make a reflection

about the characteristics of patients in order to arrange their attention to design and manage appropriate processes.

Key words

Nutrition: Set of processes by which a living organism, in this case humans, used, processed and incorporates a number of substances that receives from the outside world and are part of the food in order to provide energy, build and repair structures organic and regulate biological processes.

Patient is a person who is in pain or discomfort for those who receive services from a physician or other health professional, submitting, for example, a test, a treatment or intervention.

Strategy: A set of planned actions in time systematically carried out to achieve a particular purpose.

Effectiveness: Indicator biggest achievement of objectives or goals per unit time, compared to plan.

Efficiency: Indicator result of a lower cost per unit of factor employee and per unit time. Is obtained by comparing the value of the results regarding the cost and produce those results.

INTRODUCCIÓN

La nutrición constituye uno de los principios básicos para cuidar, conservar y mantener un buen estado de salud y un adecuado nivel de vida. En la actualidad se han modificado las condiciones de vida de la población, los hábitos alimentarios están influenciados y tentados por la variada oferta de alimentos y preparaciones concentrados en calorías, grasas saturadas y azúcares simples, a más de la falta de ejercicio físico, es decir de sedentarismo, situación que afecta la salud de las personas, provocando como consecuencia enfermedades y complicaciones como: sobre peso, obesidad, diabetes entre otras.

La atención nutricional del paciente hospitalizado requiere una evaluación con la finalidad de cooperar para la recuperación de la salud de acuerdo a la patología, se debe considerar que aproximadamente el 90% de los pacientes ingresados tienen indicada la vía oral para su alimentación, aquí radica la importancia que tienen el Servicio de Nutrición en un hospital, razón por la que debe cumplir varios requisitos al preparar alimentos como ser saludables, higiénicos, agradables, evitar malnutrición y aumentar el grado de satisfacción del usuario.

Los diferentes tipos de dietas que el servicio de Nutrición proporciona a los pacientes hospitalizados, tienen una selección cuidadosa de alimentos y preparaciones para cubrir necesidades nutricionales en relación al estado fisiopatológico y de diagnóstico del paciente.

No cumplir con estos requisitos puede ocasionar un retraso en la recuperación y una prolongación en el tiempo de estadía del paciente. Es de competencia y responsabilidad del profesional Nutricionista, la atención y educación nutricional del paciente y de sus familiares para un adecuado tratamiento.

METODOLOGÍA

Los métodos que se utilizarán para la presente investigación son los siguientes:

Inductivo: éste método ayudará a estudiar los hechos particulares relativos al tema para luego llegar a establecer los hechos reales.

Deductivo: partiendo de una ley general conocida, este método contribuirá a desarrollar, estudiar, analizar y sintetizar el proceso de la creación de un proyecto de gestión por procesos.

Analítico: éste método permitirá analizar independientemente el problema expuesto a través de un estudio objetivo y ordenado.

En esta investigación se utilizará instrumentos, como la entrevista, encuesta, la observación y la revisión documental de material impreso.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

¿El ambiente laboral en el que Ud. Desempeña su trabajo actual es?

Gráfico N°1 Ambiente laboral



Fuente: Encuesta aplicada a personal del Servicio de Nutrición y Dietética

Elaborado por: Lic. Lucía Cabezas

Una persona sometida a trabajar en un ambiente hostil con presiones económicas, psicológicas, en condiciones desagradables, difícilmente va a ser productivo o dar su mejor esfuerzo en sus labores. Lo ideal sería que el 95% de la población en estudio responda como excelente el ambiente laboral.

¿Al ingresar a laborar utiliza vestimenta específica para el desempeño de sus actividades?

Gráfico N°2 Vestimenta específica



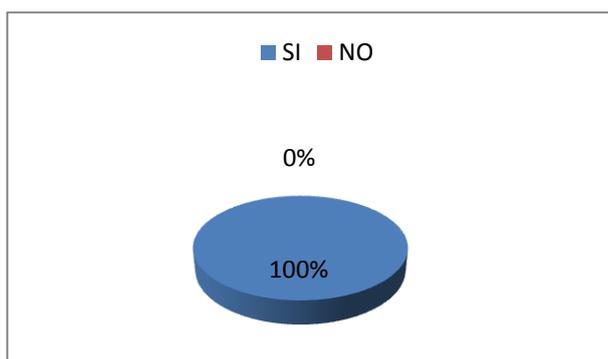
Fuente: Encuesta aplicada a personal del Servicio de Nutrición y Dietética

Elaborado por: Lic. Lucía Cabezas

La indumentaria adecuada forma parte del control y como norma de manipulación de alimentos ya que en esta área se procesa las dietas para pacientes y personal de la institución .

¿Se realiza chequeo médico al personal del Servicio?

Gráfico N°3 Chequeo médico al personal



Fuente: Encuesta aplicada a personal del Servicio de Nutrición y Dietética

Elaborado por: Lic. Lucía Cabezas

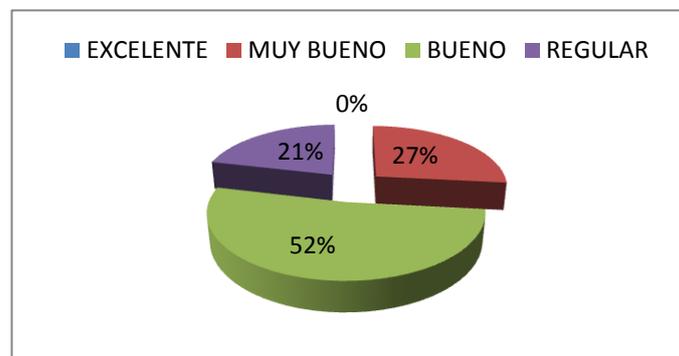
El chequeo médico es importante porque nos permite saber que, a menos que se presente un imprevisto como sería un accidente seremos individuos sanos y productivos que podremos disfrutar de la vida y de todo lo que en ella viene incluido. El personal

del servicio está en contacto directo con los alimentos razón por la que los exámenes médicos ocupacionales se los debe realizar dos veces al año y cumplir con plan de inmunizaciones.

Encuesta realizada al Personal Médico y de Enfermería

¿Cómo considera Ud. la atención que actualmente presta el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital?

Gráfico N°4 Atención del Servicio de Nutrición y Dietética



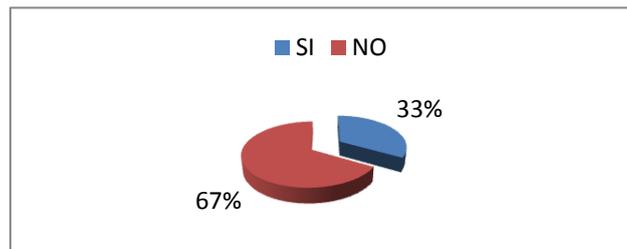
Fuente: Encuesta aplicada a personal Médico y de Enfermería

Elaborado por: Lic. Lucía Cabezas

La calidad de los alimentos y sobre todo la prestación de servicio se reflejan en las opiniones vertidas por los consumidores quienes son los que determinan la calidad que les prestan. Estamos en la obligación de conocer el perfil de nuestros clientes, sus características y la forma de buscar su satisfacción.

¿Cree usted que el comedor está acondicionado para ser un lugar acogedor?

Gráfico N°5 Confort del comedor



Fuente: Encuesta aplicada a personal Médico y de Enfermería

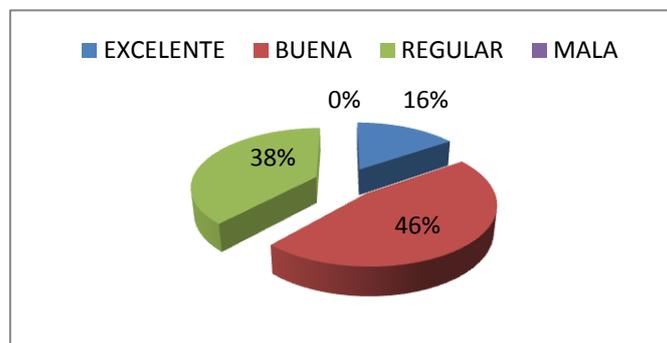
Elaborado por: Lic. Lucía Cabezas

El ambiente acogedor es importante para que el personal que acude al comedor comparta con sus compañeros y disfrute de la alimentación.

Encuesta aplicada a pacientes

¿Cómo calificaría la apariencia de la dieta que usted se sirve diariamente durante su estadía en el Hospital?

Gráfico N°6 Apariencia de la dieta servida



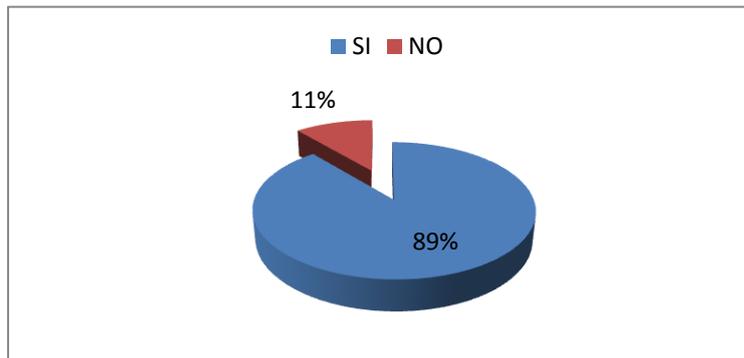
Fuente: Encuesta aplicada a pacientes

Elaborado por: Lic. Lucía Cabezas

Se debe dar importancia a este aspecto si consideramos que el paciente adolece una patología en la que están indicados alimentos que no son de su agrado, de por sí no deseará servírselos lo que puede ocasionar desnutrición en el paciente agravando su cuadro clínico.

¿El trato del personal es amable?

Gráfico N°7 Trato del personal



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes

Elaborado por: Lic. Lucía Cabezas

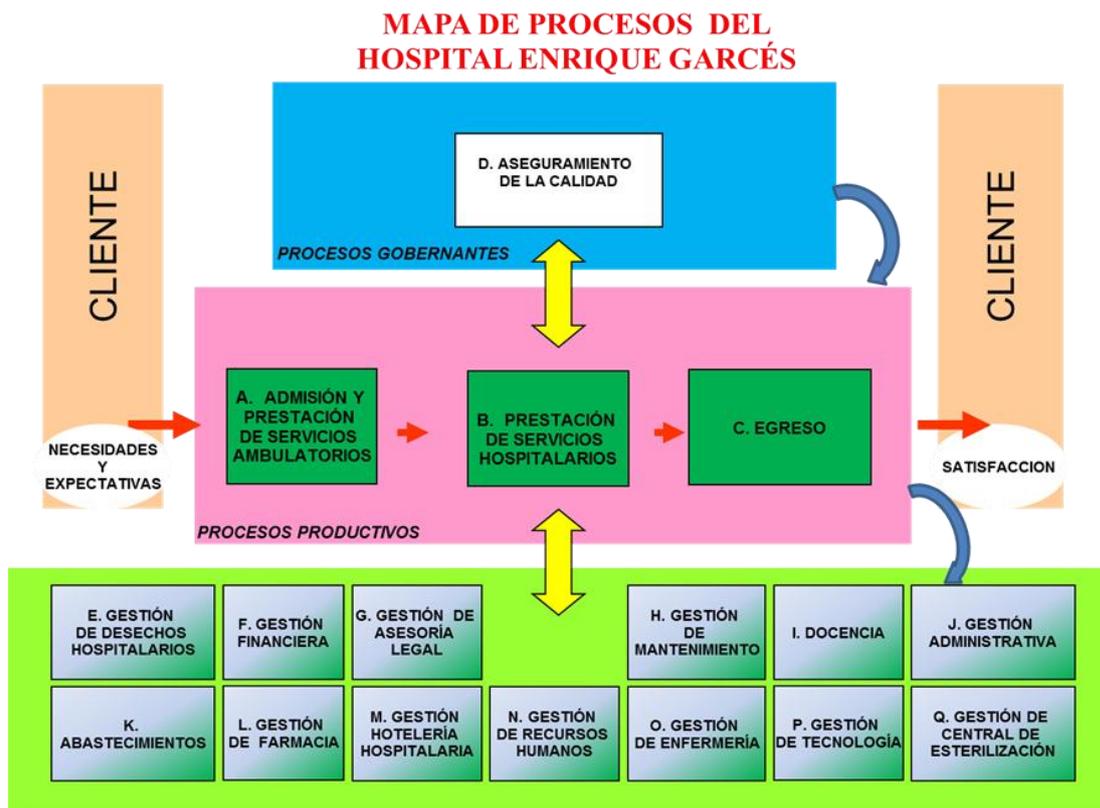
Es importante la opinión del cliente, mostrar empatía por la situación de salud que atraviesa y dejar de trabajar ajustado a la rutina del trabajo.

El Servicio de Nutrición y Dietética es un Servicio de colaboración médica, que contribuye en el tratamiento integral del paciente hospitalizado, mediante el tratamiento dietético de acuerdo a su condición y necesidades nutricionales y la patología que presenta, de igual manera proporciona la alimentación al personal que labora en esta Institución Hospitalaria y que tiene derecho a la misma en relación al horario de trabajo.

La atención nutricional del paciente hospitalizado y de consulta externa, requiere una evaluación nutricional para establecer el estado nutricional de una persona en: bajo peso, normal, sobre peso y grados de obesidad, mediante la relación peso- talla, de la que resulta el valor del Índice de masa corporal y de otras medidas antropométricas, a más la revisión y análisis de valores bioquímicos de los análisis de laboratorio clínico.

Los diferentes tipos de dietas que el Servicio de Nutrición proporciona a los pacientes hospitalizados, tienen una selección cuidadosa de alimentos y de preparaciones, de acuerdo a sus propiedades químicas y nutricionales, para cubrir las necesidades nutricionales en relación al estado fisiopatológico y de diagnóstico de la enfermedad.

Es de competencia y responsabilidad del profesional Nutricionista, la atención y educación nutricional del paciente y de sus familiares para el adecuado tratamiento nutricional y su recuperación.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Ing. Jaime Cadena

Del levantamiento de actividades se pudo establecer el Mapa de Procesos de Nutrición y Dietética

Gráfico N° 47 Mapa de procesos de Nutrición-Dietética



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Lic. Lucía Cabezas

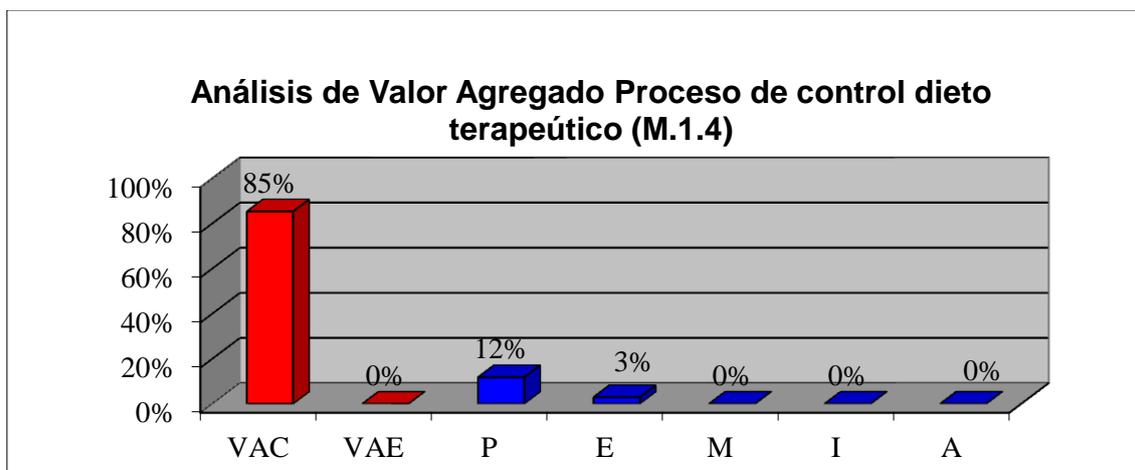
Al realizar el inventario se determinó los siguientes:

Tabla N°1 Inventario de procesos

Inventario de procesos	
Proceso	Código
NUTRICION Y DIETETICA	M.1
Subprocesos	Código
Planificación de menús	M.1.1
Preparación de menús	M.1.2
Distribución de alimentos	M.1.3
Control Dieto terapéutico	M.1.4

La selección de procesos se realiza para identificar a aquellos procesos que brindan mayor beneficio tanto para el paciente como para la empresa, para de esta manera analizar y mejorar el conjunto de actividades del servicio de Nutrición y Dietética.

Gráfico N°8 Análisis de Valor Agregado del Proceso de Control Dieto terapéutico



Como se aprecia en el gráfico, el valor agregado para el cliente es del 85% ya que el cuidado que se brinda al paciente hospitalizado y con requerimiento de valoración y tratamiento nutricional es constante hasta su egreso.

DISCUSIÓN

Las instituciones de salud deben tomar en cuenta las características de sus clientes y la forma de buscar su satisfacción. Hay más conciencia de sus derechos, está mejor informado, hace una evaluación de toda la institución y no sólo el servicio que recibe es decir tiene una visión más integral, presta más atención a la reacción de los empleados, su presentación personal, valora la acogida, amabilidad, puntualidad, confort de los sitios de atención, esperando que su estadía sea agradable tomando en cuenta su patología y no un tormento.

CONCLUSIONES

- 1.- Es de vital importancia que el Hospital General Enrique Garcés mantenga un monitoreo permanente de la satisfacción del cliente por los servicios prestados ya que ellos son su razón de ser.
- 2.- El grado de satisfacción que siente el personal del servicio es alta ya que manifiestan que el ambiente laboral es bueno, el uniforme es de uso diario, cumplen con las normas de bioseguridad ya que en el área de Nutrición se procesa las dietas para pacientes y personal y no está exenta de riesgos biológicos centrados en este proceso, observándose la presencia de enfermedades infecciosas atribuibles a la ingesta de comida.
- 3.-Es importante ofrecer un menú variado, saludable, teniendo en cuenta las expectativas gastronómicas, culinarias e higiénicas del grupo al que va dirigido.
- 4.-Se pudo establecer mediante el levantamiento de la información de las actividades los procesos y su inventario.

RECOMENDACIONES

- 1.- Mantener actualización permanente de Manual de Dietas y Protocolo de preparación de menú.
- 2.- Motivar al personal en la importancia de la capacitación continua para obtener procesos más eficientes y mejorar la calidad del producto final, bajo la supervisión del líder del servicio.
- 3.- Mantener una coordinación permanente con el resto de servicios del hospital, con la finalidad de brindar un buen servicio que brinde satisfacción al cliente.
- 4.- Contemplar la posibilidad de integrar un programa informático que permita ahorrar el tiempo que se utiliza para realizar hojas manuales de Excel, en otras actividades que agreguen valor.
- 5.-Es recomendable continuar con el cumplimiento de las normas de bioseguridad que garanticen la calidad del servicio prestado.
- 6.- El personal debe ser sometido a control médico mínimo dos veces al año, ya que en esta área se procesa las dietas para los pacientes y el personal de la institución.
- 7.- Se recomienda incluir a los jefes de las áreas en el desarrollo del presente manual para nuevas versiones.
- 8.- Es importante difundir la importancia del Manual de Procesos que indica que el servicio no solo son personas o departamentos separados, sino como un todo.
- 9.- Continuar con el mejoramiento continuo de los procesos ya establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

RABAT Juana María, (2007). Unidad de Nutrición Clínica y Dietética. Hospital Universitario Virgen Macarena. Sevilla

ROJAS Jaime. (2003). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud Jaime Luis Rojas Moya. La paz – Bolivia.

MALAGÒN, Galàn & Pontón (2006). Garantía de Calidad en Salud. Ed. Médica Panamericana