

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DEL HOSPITAL ENRIQUE GARCÉS

Saskia Suárez, Santiago Jácome

Maestría en Gerencia Hospitalaria

Médicos tratantes Hospital Carlos Andrade Marín.

saskiasuarezs@hotmail.com, jacomemd@hotmail.com

RESUMEN. El área de abastecimientos de los hospitales es la encargada de actividades como la adquisición, almacenamiento y suministro de los distintos materiales o insumos a todos los servicios; abasteciendo de manera oportuna, en cantidades exactas con calidad óptima y en el lugar apropiado para que una institución de salud funcione adecuadamente. Actualmente el no disponer de procesos en el área de la salud en especial en las instituciones públicas influye no solo en la atención y satisfacción de los clientes, sino en el cumplimiento de objetivos y metas de los hospitales. Se realizó un estudio de evaluación de la gestión en el área de abastecimientos del hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito para documentar, medir y diseñar los procesos en esta área en el período de marzo a agosto del 2012. Con un estudio de campo y la obtención de datos a través de encuestas al personal que labora en el área, a los servicios hospitalarios y los proveedores del hospital, se identificó los problemas más representativos de esta sección, así como los factores externos que influyen en el desarrollo del área de abastecimientos. Además se realizó el mapa de procesos donde se identificó cuatro procesos importantes que son: recepción, almacenamiento, inventario y despacho. Se incluye todas las actividades para cada proceso, flujogramas y los indicadores para el área de abastecimientos así como recomendaciones para el correcto funcionamiento de una manera moderna y actualizada como exige la estándares de las instituciones del siglo XXI.

Palabras Claves: procesos, área de abastecimientos, flujogramas, indicadores, área de salud.

ABSTRACT: Supplies area hospitals is responsible for activities such as acquisition, storage and supply of various materials or supplies to all services, supplying timely, accurate quantities of excellent quality and in the right place for an institution health function properly. Currently the process is not available in the area of health especially in public institutions influence not only the attention and customer satisfaction, but in meeting goals and objectives of the hospitals. A study was conducted to evaluate the management in the area of hospital supplies Enrique Garces of the city of Quito to document, measure and design the processes in this area in the period from March to August 2012. In a field study and data collection through surveys of staff working in the area, the hospital and hospital providers, identified the most representative of this section as well as external factors that influence development in the area of supply. We also carried out the process map which identified four major processes are: receipt, storage, inventory and shipping. It includes all activities for each process flow charts and indicators for the area of supply and recommendations for the proper functioning of

a modern and updated as required by the standards of the institutions of the XXI century.

Key Words: process, supplies area, flow charts, indicators, health area.