

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL GENERAL

ENRIQUE GARCÉS.

Lcda. Maritza Bustos

Dr. Fernando Pérez

Dr. Marco Verdesoto

HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS

RESUMEN. El Hospital General Enrique Garcés, es una unidad operativa del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, de segundo nivel de complejidad, que provee atención de salud de tipo ambulatorio en consulta externa, y de recuperación de la salud con internamiento en hospitalización, en las cuatro especialidades básicas; Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Gineco-Obstetricia y en varias subespecialidades.

El Derecho a la Salud está garantizado en la Constitución de la República del Ecuador y consagra a la salud como un derecho humano fundamental, siendo protegido por el Estado mediante políticas definidas, teniendo acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud.

La gestión por procesos en la administración pública; supone el paso de una visión “administrativa” a una “gestora” y un cambio cultural radical, que no es más ni menos que situar al ciudadano como eje fundamental de la prestación pública.

El Servicio de Quirófanos cuenta con un área operativa de cinco salas equipadas para realizar procedimientos quirúrgicos de baja, mediana y alta complejidad. Es una estructura independiente en la cual se practican intervenciones quirúrgicas y procedimientos de anestesia-reanimación.

La unidad de esterilización contribuye al proceso general de asepsia y antisepsia del material del hospital, proceso que está integrado por las funciones de: limpieza, desinfección y esterilización.

El tipo de metodología que vamos a utilizar en nuestro estudio es descriptivo.

En los resultados se puede apreciar que el profesionalismo es alto y que más del 50% de los empleados conocen lo que significa el desarrollo por procesos.

La utilidad del manual de procedimientos y la organización radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas.

Palabras clave: ambulatorio, subespecialidades, procesos.

ABSTRACT. The General Hospital Enrique Garces is an operating unit of the Ministry of Public Health of Ecuador, the second level of complexity, which provides ambulatory care, and recovery of health in-patient hospitalization in the four basic specialties, Internal Medicine, Surgery, Pediatrics and Gynecology-Obstetrics and various subspecialties.

The right to health is guaranteed in the Constitution of the Republic of Ecuador and devoted to health as a fundamental human right, being protected by the State through policies defined with permanent, appropriate and without exclusion programs, actions and services promotion and comprehensive health care.

Process management in public administration is the transition step of an administrative vision to a manager vision and a radical cultural change, which is used to put the citizen as the fundamental axis of public provision.

The Operating Room service has an operational area of five wards equipped for surgical procedures with low, medium and high complexity. Is an independent structure in which are practiced surgery, anesthesia and resuscitation procedures.

The sterilization unit contributes to the overall process of asepsis and antisepsis hospital material, a procedure that consists in the following functions: cleaning, disinfection and sterilization.

The type of methodology that we use in our study is descriptive.

The results highlight that professionalism is high and more than 50% of employees know what the meaning of process-based development.

The usefulness of the manual of procedures and the organization lies in the accuracy of the information they contain, making it necessary to keep constantly updated through periodic reviews.

Key words: ambulatory, subspecialties, process.

INTRODUCCIÓN.

Proponer la implementación de la Gestión por procesos en los Servicios de Quirófanos, Central de Esterilización y Hospitalización de Cirugía del Hospital Enrique Garcés, mediante el diseño y estandarización de Procesos, es la meta de este trabajo para de esta manera contribuir a mejorar la calidad en la atención y brindar una mejor calidad de vida a los clientes externos.

El Hospital Enrique Garcés cuenta con servicios estratégicos para su sustentación como:

1. El Servicio de Quirófanos mismo que cuenta con un área operativa de cinco salas de operaciones equipadas para realizar procedimientos quirúrgicos de baja, mediana y alta complejidad. Cuenta para su operatividad con 42 Servidores Públicos.

2. Central de esterilización servicio fundamental de apoyo, con la provisión diaria y oportuna del material esterilizado para el buen funcionamiento de los quirófanos y el resto de servicios del Hospital.
3. Hospitalización de Cirugía que ayuda con el internamiento de pacientes de las diferentes especialidades que necesiten de algún tratamiento clínico o su resolución quirúrgica, para la recuperación de su salud

El presente trabajo lo efectuamos con el convencimiento de crear una directriz que pueda ser utilizada en el actual Sistema Nacional de Salud, considerando que la gestión por procesos llevada de una manera apropiada, optimiza recursos y genera resultados favorables reflejados en otorgar una óptima atención al cliente externo, con la satisfacción profesional del cliente interno, lo que conlleva a determinar un incremento o recuperación tanto en la capacidad resolutoria, como en el aumento del prestigio institucional de esta Casa de Salud

Uno de los propósitos fundamentales de la estrategia, es la revisión constante y la actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en las dependencias de la Administración Pública. Los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación, y el control administrativo, así como para la consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Se ha considerado conveniente la elaboración de una guía técnica con el objeto de brindar la orientación necesaria al personal para elaborar el manual de procedimientos de los servicios de Quirófanos, Central de Esterilización y Hospitalización de Cirugía y con ello a futuro dar cumplimiento con estandarización interna.

El objetivo de este manual consiste en señalar las bases para la elaboración, presentación y actualización de los manuales existentes de procedimientos, unificando criterios de contenido que permitan la realización de las funciones de dirección, coordinación y evaluación operativa y administrativa a través de la sistematización de actividades y la identificación de los procesos.

METODOLOGÍA.

El método de investigación que tomamos en cuenta para el presente proyecto será el mixto. (Eyssautier, 2006, p. 99)

Fuentes primarias:

- Personas
- Hechos

Fuentes secundarias:

- Documentos existentes
- Información entregada por el personal de la institución.

- Información ya recogida y elaborada previamente por la institución.
(Fernández, 2004, p. 24)

Instrumentos de investigación:

- La observación
- La entrevista
- La encuesta
- Internet.

Población y muestra:

Población: Personas que trabajan en quirófanos, central de esterilización y hospitalización de cirugía del Hospital Enrique Garcés.

Muestra: El 70% del personal de cada uno de los servicios (quirófanos, central de esterilización y hospitalización de cirugía) del Hospital Enrique Garcés.

RESULTADOS. El Hospital Enrique Garcés es una casa de salud de segundo nivel de complejidad, que actualmente atraviesa problemas de índole gerencial administrativo, operativo y tecnológico. Cuenta con servicios estratégicos para su sustentación como:

1. El Servicio de Quirófanos mismo que posee un área operativa de cinco salas de operaciones equipadas para realizar procedimientos quirúrgicos de baja, mediana y alta complejidad. Cuenta para su operatividad con 42

Servidores Públicos. Presenta falencias por la falta de Talento Humano en las diferentes áreas, pero de manera especial en lo referente a falta de Anestesiólogos y Enfermeras, abastecimiento insuficiente de insumos y medicamentos, optimización de tiempo quirúrgico y subutilización de quirófanos, existencia de cirugías programadas no realizadas.

2. Central de Esterilización tiene equipos que en la actualidad abastecen adecuadamente a la demanda hospitalaria, cuando tienen un funcionamiento a su capacidad total. Cuenta para su operatividad con 22 Servidores Públicos. En Central de Esterilización se han podido identificar deficiencias como: no contar con equipos de esterilización de última generación, talento humano en número insuficiente, falta de abastecimiento adecuado de insumos (tela, ropa, compresas, gasas), espacio físico inadecuado.
3. Hospitalización de Cirugía con profesionales altamente capacitados en las diferentes subespecialidades. Cirugía cuenta para su operatividad con 57 Servidores Públicos. En Hospitalización de Cirugía tenemos como principales problemas: Tiempos de atención a pacientes hospitalizados subutilizados, permanencia de pacientes en hospitalización de cirugía prolongados.

DISCUSIÓN. Mediante esta investigación se ha podido determinar que en Quirófanos más de la mitad de servidores públicos conocen acerca del desarrollo por procesos, pero éstos no se han implementado en este servicio; y, por esta razón no se los puede aplicar en las tareas que se desarrollan diariamente en esta importante área hospitalaria.

Se evidencia que el personal no está conforme con el espacio físico con el que en la actualidad se cuenta, manifestando que se tendría que contar con nuevas instalaciones acordes con las normativas y estándares internacionales para un adecuado desempeño, y a la par brindar un excelente trato al cliente.

Se ha podido comprobar que la Institución no cuenta con un plan de medicina preventiva para sus empleados.

Positivamente se aprecia que el nivel de profesionalismo en esta área, tanto de Médicos, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería, es sumamente alto, lo que nos deja ver que contribuye a elevar el buen prestigio institucional.

En contraparte existe el tiempo de espera para que un paciente sea intervenido el cual es superior en la mayoría de casos a más de una hora y la mitad de los encuestados manifiestan que el hospital no les proveyó de los insumos necesarios para su anestesia y cirugía.

En Central de esterilización, el componente de talento humano casi en un 100% está formado por personal femenino, se manifiesta por parte de casi la mayoría de este personal el conocimiento de la gestión por procesos, así como se nota también que la parte institucional no participa con la socialización para la ejecución de los procesos en el ámbito laboral.

Existen inconvenientes con el espacio físico reducido para el desempeño de actividades diarias, lo que limita la capacidad de producción en cuanto a la esterilización de los diferentes materiales que diariamente llegan a esta área.

En Cirugía conocen acerca de los procesos, pero no existe por parte institucional el compromiso de realizar capacitaciones sobre el tema, para de esta manera implementar el desarrollo de actividades basada en procesos.

El profesionalismo en el ámbito de Médicos, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería es bueno, el ambiente físico de las habitaciones es aceptable según los encuestados, la dieta recibida durante la permanencia aunque no tiene un nivel de excelencia pero goza de aceptación en los encuestados.

CONCLUSIONES.

- En el Hospital General Enrique Garcés en sus servicios de: Quirófanos, Central de Esterilización y Hospitalización de Cirugía no se ha realizado el levantamiento de procesos, y por ello el desconocimiento por parte de los servidores públicos para su ejecución.
- La falta de trabajo por procesos en los servicios antes mencionados, ha permitido de una cierta manera la no optimización de recursos económicos, talento humano y tiempo.
- El desconocimiento de la gestión por procesos nos permitió observar que no existía una relación positiva entre el personal administrativo con el operativo.
- Se evidenció interés por parte de los servidores públicos en integrarse a un modelo de gestión por procesos, lo que facilitaría su implementación mediante una adecuada socialización por parte de los líderes de éstos servicios.

- El cliente externo se beneficiaría de la implementación de los procesos en virtud de recibir una mejor calidad en la atención cuando acuda a estos servicios.

RECOMENDACIONES.

Elaborar los manuales de procesos con la participación de las unidades administrativas y operativas que tienen la responsabilidad de realizar actividades y que además cuenten previamente con una capacitación y un manual de la organización actualizado de acuerdo a un reglamento interno.

Difundir el manual de procesos una vez que ha sido elaborado, autorizado e impreso, entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.

El implantar la gestión por procesos por parte de la Institución requiere, en la mayoría de los casos, considerar tiempos de capacitación o adiestramiento del personal responsable a realizar las actividades.

El conocer con detalle el contenido del manual de procesos por parte de las personas directamente involucradas tiene como objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.

El utilizar el manual de procesos y la organización de las tareas tomando en cuenta las indicaciones de este manual, radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Armando, G. (2009). Propuesta de un modelo de control de gestión. Guayaquil.
2. Eugenia, V. M. (2010). Medidas de bioseguridad en el personal de enfermería en la unidad quirúrgica del Hospital Baca Ortiz. Ambato.
3. Eyssautier, M. (2006). Metodología de la Investigación. México.
4. Francisco, C. (2001). Proyecto de viabilidad para quirófanos inteligentes. Guayaquil.
5. León, J. D. (2004). Trabajando con los procesos, guía para la gestión por procesos. España.
6. María, F. (2009). factores de riesgo en la central de esterilización del Hospital Provincial General Latacunga. Riobamba.
7. Patricia, L. (2008). Implementación de una unidad de cirugía ambulatoria. Guayaquil.
8. Rojas, J. (2003). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. La Paz- Bolivia.
9. Ximena, M. H. (2011). Riesgo laboral en el personal de enfermería en el área de quirófano del Hospital Alfredo Noboa. Guaranda.

Información de Internet relativa al tema:

1. http://www.farmacologiavirtual.org/index.php?option=com_content&view=article&id=214:reglamento-a-la-ley-organica-de-salud&catid=5:legislacion-de-categorias&Itemid=196. (2006). Recuperado el 12 de marzo de 2012
2. <http://www.nitecnologico.com/Main/Metodología> Investigacion de Campo. (2002). Recuperado el 26 de febrero de 2012
3. <http://www.eumed.net/libros/2008b/385/SERVICIOS%20DE%20HOSPITALIZACION%20O%20INTERNACION.htm>. (2008). Recuperado el 5 de abril de 2012.
4. Etal, M.B. (2009). www.veronicabracho.com/wp-content.../quirófono. pdf-Colombia. Recuperado el 5 de abril de 2012.
5. Sampieri, H. (2004). http://www.sliodeshare.net/clauddinha/librometodologia_delainvestigación. Recuperado el 12 de abril de 2012
6. <http://paho.org/hg/dmdocuments> (15 de enero de 2010). Recuperado el 12 de abril de 1012.
7. <http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/vol23/Suple2/Suple9d.htm>. (2002). Recuperado el 12 de marzo de 2012