

EVALUACION DE ATENCION EN SALUD, DISEÑO Y DOCUMENTACION DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCES.

Andrade Cecilia, Miranda José

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio.

RESUMEN

El presente trabajo se realiza en la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital General Enrique Garcés, en donde se expone la situación actual con relación a los procesos que aquí se manejan, tomando en cuenta lineamientos, normativa legal vigente, misión, visión, objetivos, reseña histórica, estructura organizacional, así como el talento humano que labora en esta unidad.

Una vez adquirido el conocimiento de la parte organizacional de la unidad se procede a la aplicación de una encuesta para conocer los niveles de satisfacción del usuario, tanto interno como externo, en donde se detectó algunos problemas existentes de la unidad, posteriormente se procedió a levantar la información de los procesos que se llevaban a cabo, con lo que se describe el inventario de procesos, se hace la descripción de actividades y de los procesos, se plantea el mapa estratégico, la cadena de valor, y el mapa de procesos. Se elaboran diagramas de flujo que nos permiten detectar los puntos críticos de la unidad y así detectar los problemas desarrollando al análisis de valor agregado de cada uno de los subprocessos encontrados.

Con toda la información recolectada, y teniendo conocimiento de la problemática existente se elabora el manual por procesos para la unidad de terapia intensiva, en donde se da sugerencias de cómo trabajar por procesos, como optimizar tiempos y sobre todo contribuir a mejorar, en lo pertinente, la calidad y calidez que esta unidad viene brindando a sus usuarios.

Palabras clave:

Actividad, calidad, cliente, gestión, manual, macro proceso, proceso.

ABSTRACT

The following task is done in the Intensive Care Unit of the General Hospital Enrique Garcés, this study current situation in relation to the processes that are handled in the hospital these take into account guidelines, current legislation, mission, vision, objectives, historical overview, organizational structure, as well as human talent working on this unit.

Once the information of the unit was obtained, a survey was conducted to establish the levels of user satisfaction, both internally, several problems where found in the unit, so the information process was taken to describe the process inventory; the description of activities and processes, strategic maps, the value chain, and the process map. Flow charts were developed to detect critical points of the unit. With the aim of solving these problems, an analysis was conducted on the subprocesses found in the unit.

The information collected, raised awardees of the existing problems, a manual of processes was created for the intensive care unit, witch gives tips and advice on how to work on processes, optimizing time and improving the quality and warmth that of the work done by this unit for its users.

Key words: Activity, quality, customer management, manual, macro process, process.

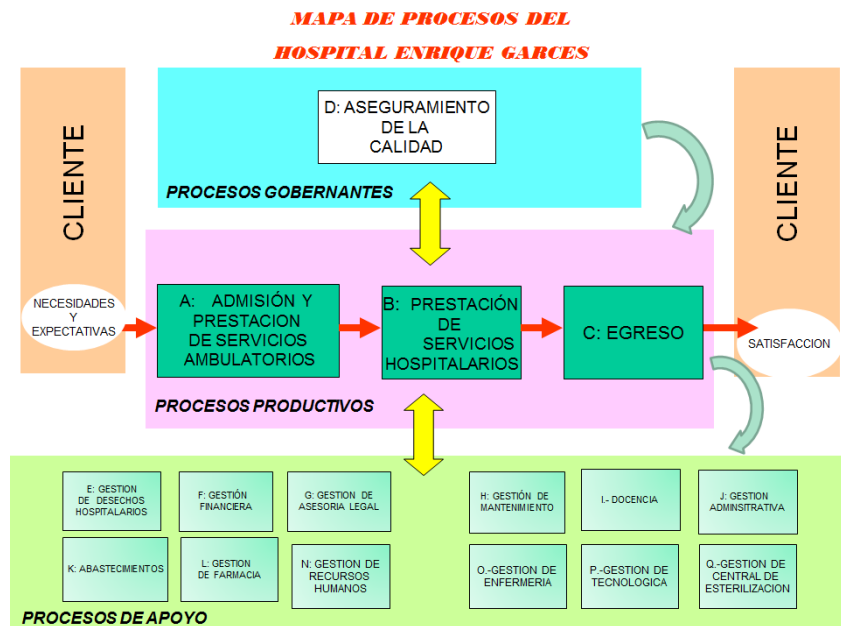
Introducción.

La medicina crítica y terapia intensiva es una rama de la medicina dedicada a la monitorización, diagnóstico y tratamiento del paciente crítico de una manera integral y multidisciplinaria. Nuestro trabajo al interior de la unidad de terapia intensiva del Hospital General Enrique Garcés consiste en realizar el levantamiento de los procesos que actualmente se encuentran implementados y aplicados en la UTI, elaborar un análisis de los mismos, si existieran proponer su fiel cumplimiento, y realizar mejoras de los procesos que así lo requieran para beneficio de los usuarios de esta unidad. En caso de no existir procesos por gestión, levantar nuevos procesos y realizar una propuesta de los mismos a las autoridades hospitalarias y jefe de la UTI.

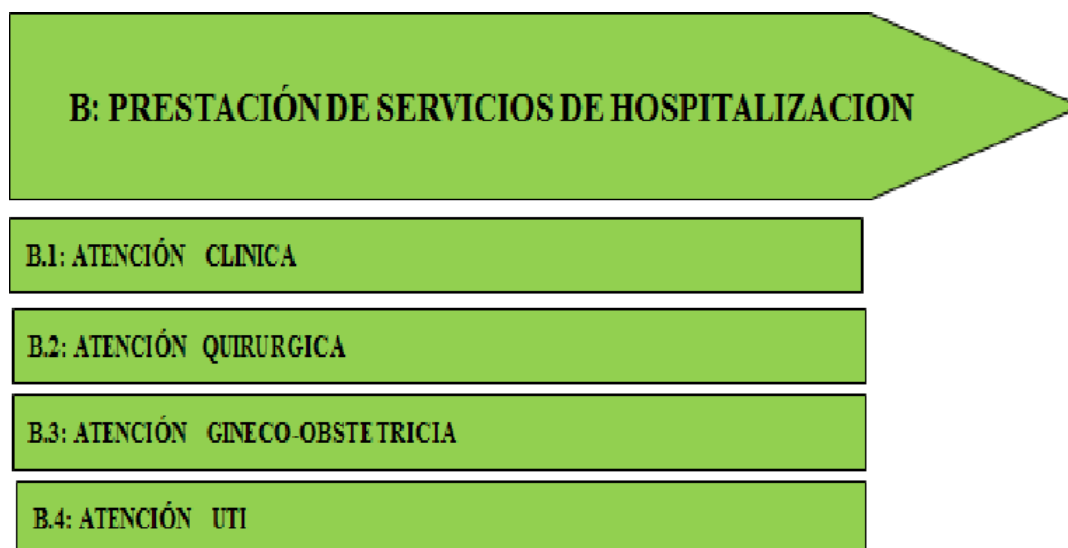
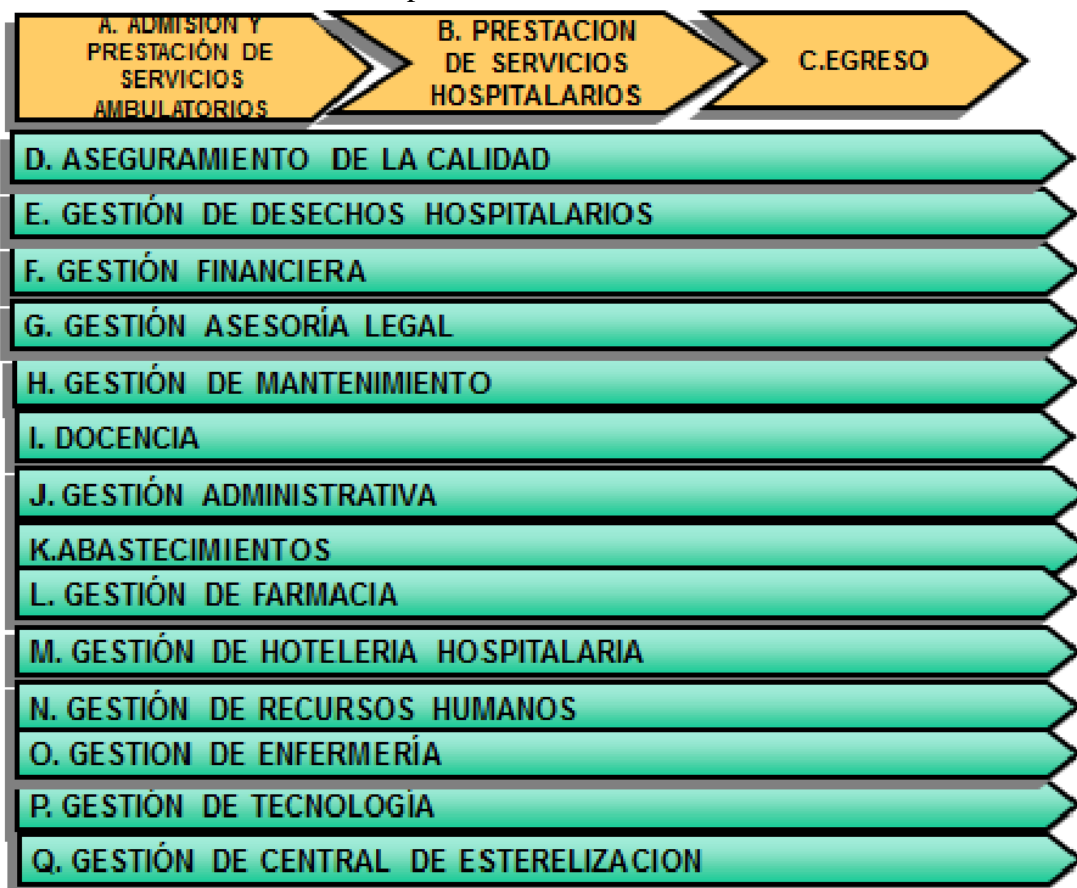
Metodología.

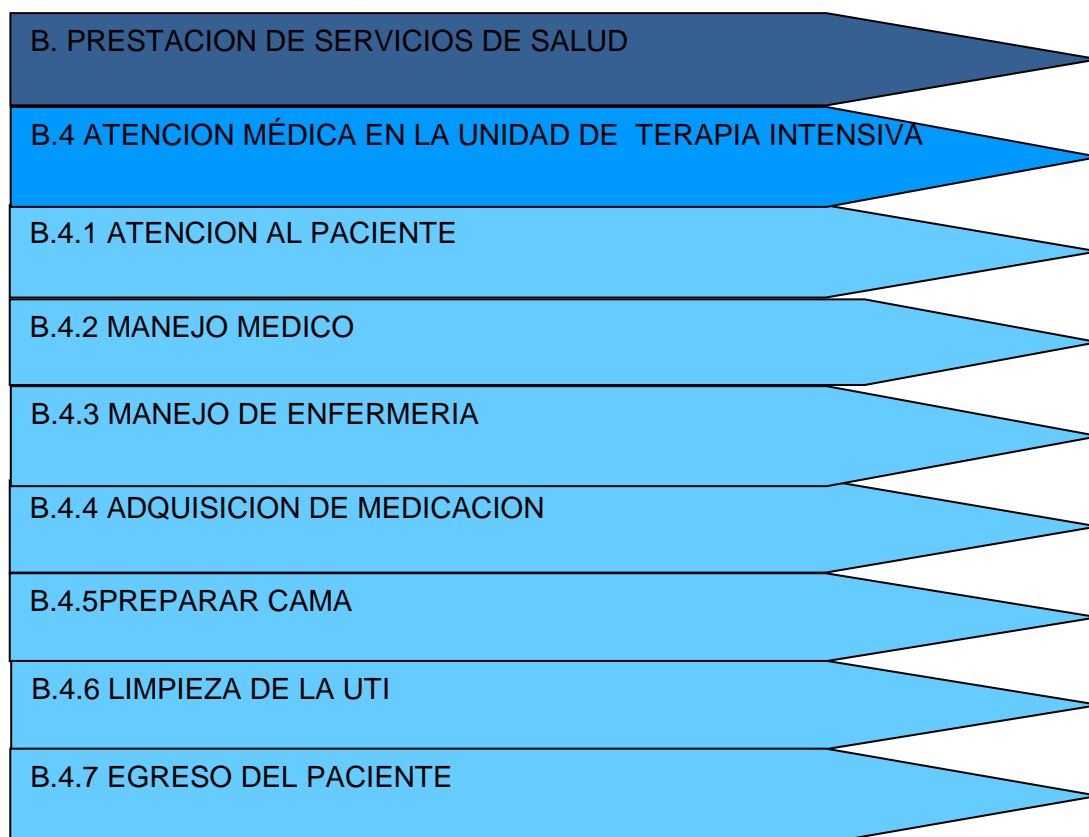
El método a ser utilizado es un método mixto: cualitativo y cuantitativo. El tipo de investigación es descriptivo, puesto que primero se levanta la información y luego se realiza una descripción de la misma. Los instrumentos son: encuesta, entrevista estructurada, observación directa pasiva. Además utilizamos una fuente primaria como es la visita a la unidad de terapia intensiva, y una fuente secundaria mediante el uso de bibliografía.

Resultados.



Levantamiento de información de procesos actuales





Fuente: Ing. Jaime Cadena

Elaboración: autores

INVENTARIO DE PROCESOS	CODIGO
PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	B
ATENCION EN LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA	B.4
ATENCION AL PACIENTE	B.4.1
MANEJO MEDICO	B.4.2
MANEJO DE ENFERMERIA	B.4.3
ADQUISICION DE MEDICACION	B.4.4
PREPARAR CAMA	B.4.5
LIMPIEZA DE LA UTI	B.4.6
EGRESO DEL PACIENTE	B.4.7

- El número de enfermeras existente en la unidad de terapia intensiva es insuficiente para cubrir el total de la capacidad instalada.
- El talento humano de enfermería no cuenta con especialización en cuidados intensivos.
- No existe un manual por procesos de la unidad de terapia intensiva.

- Los procedimientos que se llevan a cabo en la unidad de terapia intensiva no son difundidos a todo el personal que labora en la misma.
- No existe una distribución adecuada de la carga horaria del talento humano que labora en la unidad de terapia intensiva.
- No se dispone de un registro estadístico adecuado por lo que no es posible obtener datos cien por ciento confiables.
- De acuerdo a los datos la unidad de terapia intensiva tiene una ocupación d más del 100%, lo que es técnicamente inadecuado, ya que n está en capacidad de atender situaciones de emergencia (accidente múltiple).

Discusión.

- Se debe contratar el número de enfermeras suficiente para cubrir la totalidad de la capacidad instalada de la unidad de terapia intensiva y futuras ampliaciones.
- Las autoridades hospitalarias deben planificar la capacitación continua del personal que labora en el área, en temas que aporten a la eficiencia del servicio.
- Es conveniente que los manuales de procesos sean elaborados con la participación de las unidades administrativas y operativas que tienen la responsabilidad de realizar actividades y que además cuenten previamente con una capacitación.
- Una vez que el manual procesos ha sido elaborado, autorizado e impreso, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación y socialización.
- Las personas directamente involucradas en el uso del manual deben conocer al detalle su contenido, con el objetivo de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.
- Se debe optimar el talento humano médico, realizando una distribución del mismo de manera que esté cubierto las 24 horas del día con médicos tratantes permanentes, no de llamada.
- Se debe ampliar la unidad de terapia intensiva del Hospital General Enrique Garcés.

Agradecimientos.

El estudio fue autofinanciado por los autores. Agradecemos a los pacientes y sus familiares, a los profesionales y autoridades del Hospital General Enrique Garcés, y a las autoridades y docentes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Referencias Bibliográficas.

1. Asenjo S. (2006). Gestion Diaria del Hospital. Barcelona-España: Masson.
2. Carlos Dabdoub Arrien. (2004). El Hospital, P. P. (2004).. Sirena Color. Mexico
3. Equiza Juan. (2000). Gestion hospitalaria. Revista Valenciana D´ Estudis Autonómics , 38.
4. Ministerio de Salud Publica. (2006). Ley Organica de Salud. Ecuador: MSP.
5. Ministerio de Salud Publica. (2006). Ley Organica de Salud. Ecuador.
6. Sanchez Miguel, (2004). Mapas mentales y mapas conceptuales. Mexico: Universidad de Puebla.
7. Shoemaker, Ayres,Grenvik, Holbrok. (2006). Tratado de Medicina Critica. Madrid-España: Panamericana.

8. Tamayo Mario. (2000). Aprender a investigar. Colombia: ICFES.