

*Diseño e implementación del sistema
de garantía de calidad en el hospital
Occidente de Kennedy*

Autor corporativo:

Centro de Gestión
Hospitalaria

Autores:

Patricia Gómez de León,
Carlos H. Caicedo,
Rafael Fernando
Chaves

Publicación:

Sin publicar

Unidad patrocinante:

Secretaría Distrital
de Salud

Ubicación:

Biblioteca, Secretaría
Distrital de Salud de
Santa Fe de Bogotá, D.C.

Descripción

El OBJETIVO GENERAL DE ESTE TRABAJO ES CARACTERIZAR E implementar un esquema de coordinación del sistema de garantía de la calidad en el hospital Occidente de Kennedy que integre las acciones y recursos destinados al control interno, al control de la calidad asistencial, la atención al usuario y la recepción y trámite de quejas. Los objetivos específicos consistieron en: caracterizar los mecanismos y procedimientos de garantía de la calidad en el hospital Occidente de Kennedy y considerando el control interno, la garantía de la calidad y la atención a los usuarios; investigación aplicada para el diseño del sistema de garantía de la calidad que integre control interno, auditoría médica, quejas y reclamos, y atención al usuario; definir la oficina de garantía de la calidad y los ajustes a la estructura organizacional vigente; definir por consenso las funciones y procesos del sistema de garantía de la calidad (subsistema de control interno, subsistema de auditoría médica y subsistema de interacción con los usuarios); capacitar a los funcionarios para la puesta en operación; acompañar para la implementación del sistema de garantía de la calidad.

Fuentes: Treinta y un títulos bibliográficos.

Contenido

El trabajo se presenta en dos cuadernos; en el primero se relacionan diez capítulos en los cuales se resalta el marco sobre generalidades del sistema de garantías de calidad; los conceptos relacionados con elementos estructurales del modelo de gestión

integral por calidad, gestión de calidad en instituciones de salud y el proceso de control. Por su parte, el segundo cuaderno incluye la documentación relacionada con el material y los participantes en el curso de garantía de la calidad.

En el capítulo “Elementos para caracterizar el sistema de garantía de calidad del hospital de Kennedy” se señala que en 1991 se inició un plan de capacitación a las directivas del hospital en los conceptos de calidad, asistencia técnica, relaciones personales y del medio ambiente. Dicho proceso continuó con la elaboración de modelos gerenciales para todas las áreas prestadoras de servicios.

En 1973, el hospital designó a una persona para coordinar los procesos de calidad y desarrolla, con la asesoría del grupo Gehos y del Instituto Ser, un proyecto de apoyo para el mejoramiento de la institución.

En 1993, el departamento de enfermería inició el proceso de mejoramiento de la calidad en el área de camilleros, redactó el manual de control interno y estructuró el equipo de desarrollo humano con la realización de un diagnóstico del clima organizativo.

En 1995 el hospital obtuvo el primer puesto en la modalidad de gran avance de gestión humana en una institución pública y en 1996, con el apoyo de la Fundación Corona, estructuró la propuesta para implementar la calidad en el hospital, incluyó la preparación del diagnóstico de las dependencias, las cinco eses, la gerencia del día a día, la formación de facilitadores y el seguimiento. Participó en el premio de gestión integral de respuesta al usuario y ocupó el primer puesto. En junio de 1997 se firmó un contrato con el Centro de Gestión Hospitalaria para el diseño y desarrollo del sistema de garantía de calidad.

Los elementos para caracterizar el sistema de garantía de calidad son: interacción con usuarios, control interno y garantía de calidad asistencial.

En los capítulos tercero y cuarto se relacionan las normas

referentes al sistema de garantía de calidad al control interno y al sistema de trámite de quejas.

En el capítulo quinto se analiza la propuesta de estructuración para una oficina de gestión de la calidad hospitalaria la cual debe contar con un comité de calidad, una dirección o coordinación de calidad, un área de garantía de calidad, una unidad de atención al usuario, una unidad de control de gestión, un equipo de mejora de la calidad, un comité central de garantía de la calidad y comisiones clínicas.

En los capítulos sexto, séptimo y octavo se presentan los procesos como conjunto de causas que interactúan para producir un resultado o el conjunto de acciones secuenciales y repetitivas que permiten alcanzar un resultado.

Metodología

Investigación, diseño, desarrollo y capacitación de 46 personas en metodología para el desarrollo del sistema de garantía de calidad en diez módulos:

1. Diagnóstico de los mecanismos y procesos.
2. Diseño del sistema de garantía de calidad.
3. Capacitación a los funcionarios.
4. Desarrollo por consenso de los procesos de vigilancia y control.
5. Módulo sobre conceptos básicos de la garantía de la calidad.
6. Análisis de procesos.
7. Estandarización y protocolización.
8. Sistema de garantía de la calidad.
9. Subsistema de control interno, auditoría médica, atención al usuario y gerencia del servicio.
10. Implementación del sistema.

Conclusiones

En la actualidad no se ha articulado un sistema integral de garantía de la calidad que permita ahorrar esfuerzos y energía para mantenerse y mejorar en los distintos procesos administrativos y asistenciales.

El comité de mejoramiento de los jueves debe articular el trabajo de los otros comités del hospital y orientar las mejoras administrativas y asistenciales.

Las acciones de modernización de procesos conducidas por la oficina de planeación se deben armonizar con los esfuerzos de control interno, de atención a los usuarios y de mejoramiento de la calidad asistencial.

Deben integrarse los esfuerzos de los servicios y de las áreas para impulsar al hospital a cumplir con sus propósitos básicos.

Las distintas áreas perciben como desarticulado el trabajo de quienes deben planear el nivel de calidad y el de las áreas que deben ejercitar y controlar los procesos.

Es necesario que la voz del cliente sea considerada en el diseño y seguimiento de los distintos servicios y procesos. Se hacen encuestas de satisfacción que no son suficientemente aprovechadas por los directivos de la organización.

Para lograr una adecuada gestión de la calidad se deberá pensar en una modificación estructural de las oficinas asesoras de planeación y control interno y se hace necesario establecer un área de gestión de la calidad para que se apropie y dirija los procesos de definición y mejora de la calidad.