UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN

CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECRETO Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución No 15 del 31 de octubre de 2012

FACULTAD CIENCIA DE LA SALUD

Especialización en Gerencias en Servicios de Salud

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL MANEJO DE LA HISTORIA CLÍNICA EN EL DEPARTAMENTO DE REGISTROS MÉDICOS DEL HOSPITAL LUIS CHICHO FÁBREGA DE SANTIAGO.

ITZA VILLARREAL

PANAMÁ AGOSTO, 09, 2017

UMECIT

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECRETO Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución No 15 del 31 de octubre de 2012

FACULTAD CIENCIA DE LA SALUD

Especialización en Gerencias en Servicios de Salud

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL MANEJO DE LA HISTORIA CLÍNICA EN EL DEPARTAMENTO DE REGISTROS MÉDICOS DEL HOSPITAL LUIS CHICHO FÁBREGA DE SANTIAGO

Informe presentado como requisito para optar al grado de:

Especialización en Gerencias en Servicios de Salud

ITZA VILLARREAL

PANAMÁ AGOSTO, 09, 2017

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN

CIENCIA Y TECNOLOGÍA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL MANEJO DE LA HISTORIA CLÍNICA EN EL DEPARTAMENTO DE REGISTROS MÉDICOS DEL HOSPITAL LUIS CHICHO FÁBREGA DE SANTIAGO

AUTORA: VILLARREAL, ITZA

CORREO: imilagros.1515@gmail.com

TUTORA: MAGISTER SOFÍA VÀSQUEZ MOLIN

UMECIT

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño dedico esta Monografía a mí adorado hijo **MARLON BARNETT** quien es mi orgullo e inspiración, y a todos mis familiares, quienes con sus sabios consejos y esfuerzos me brindaron su valioso apoyo para alcanzar esta meta deseada.

ITZA VILLARREAL

UNEFT

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN iv

A. Contextualización del Problema 1

1. Descripción del Problema 2

2. Planteamiento del Problema 2

3. Objetivos de la Investigación 4

a) Objetivos Generales 4

b) Objetivos Específicos 4

4. Importancia o Justificación de la Investigación 5

B. Marco Referencial 7

C. Marco Teórico 8

1. Aspectos Generales del Hospital Luis “Chicho” Fábrega 8

a) Reseña Histórica 8

b) Misión y Visión 12

2. Gerencia de Servicios de Salud 12

a) Definición 13

b) Importancia de la Gestión de los Servicios de Salud 13

3. Satisfacción de los Servicios de Salud y su relación con la calidad en el manejo de la Historia Clínica en el departamento de Registros Médicos del Hospital Luis “Chicho” Fábrega 14

D. Marco Metodológico 16

1. Tipo de Estudio 16

2. Fuentes de Información 16

a) Fuentes Primarias 16

b) Fuentes Secundarias 17

3. Instrumentos de Recolección de Datos 17

a) Entrevista 17

b) Revisión Bibliográfica 18

4. Resultados y Análisis de los Datos 18
a) Resultados de la Información Recopilada 19
CONCLUSIONES 20
RECOMENDACIONES 21
BIBLIOGRAFÍA 22
ANEXOS 23
(Entrevista) 23
Cuadro 1. Fotografía tomada a la Estructura del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega 24
Cuadro 2. Fotografía tomada Interior del Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega 24
Cuadro 4. Fotografía tomada en Departamento de Registro Medico y estadística de Salud en el área de Recepción Consultas Externas del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega 25

UNEXT

INTRODUCCIÓN

Todo el personal involucrado en el sistema de asistencia de salud posee objetivos y características diversas y variadas, y el personal de Registros y Estadísticas de Salud, ya que el trabajo desempeña todo relacionado con la tecnología, se experimenta los datos personales detallado y tener una buena atención de calidad. Ya que nos ayuda a tener una información más destacada para el área de estadísticas que se dispone a la orden del día. Ya que se requiere poseer una información confiable y valiosa y de sistemas estadístico.

El servicio de REGES (Registros Médicos y Estadísticas de Salud) es la cara del centro hospitalario en el ingreso y egreso del paciente, puesto que es, quien otorga la primera atención en consultas y urgencias por medio de la recepción de datos personales del paciente, para la elaboración de su expediente. El egreso es la parte fundamental, pues permite elaborar las estadísticas de la salud que retro alimentan a los médicos y administrativos sobre los cuidados y recursos necesarios para planear el presupuesto que otorgue a la ciudadanía una buena atención en servicios de salud.

En este documento se detalla de manera específica el proceso de práctica profesional, la experiencia adquirida en el Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega fue muy enriquecedora en el crecimiento profesional este informe; pues, esta acción abrió la ventana de los conocimientos y una nueva oportunidad en el ámbito laboral.

Contribuye a la identificación de los principales problemas de salud de la población que reside, trabaja y estudia en el área de influencias de esta unidad básica de salud, para favorecer la toma de decisiones de la dirección, ofreciendo además una información estadística confiable y oportunos sobre los servicios prestados, requisitos indispensables para la planificación,

programación, ejecución y evaluación de las actividades del sistema continuación se presenta un resumen de la práctica profesional realizada en dicho Centro, en la cual se estuvo en contacto directo con el cliente/usuario/paciente; además de adquirir nuevos conocimientos con respecto a los diagnósticos médicos. Es importante destacar que durante este proceso fue indispensable la utilización del Sistema SIES (Sistema de Información de Estadísticas de la Salud), y el SEIS (Sistema electrónico de Información de Salud) en el cual se maneja toda la información correspondiente a la atención y estadísticas de los pacientes y de los centros de atención en salud a nivel local, regional y nacional.

UNEFA

A. Contextualización del Problema

Para la gerencia de los servicios de salud, la evaluación de la calidad se ha venido convirtiendo en una preocupación creciente en las últimas décadas. Se ha definido de muchas formas, siendo la propuesta son una de las más aceptadas.

Sin embargo, no hay una definición universal: el concepto de calidad para el médico, el paciente, el administrador, el político, el empleado, el empresario, no es el mismo y cada uno valora de forma diferente sus componentes.

Dentro de la gestión de servicios de salud la evaluación de calidad en cuanto al manejo de la historia clínica se ha convertido en un área de conocimiento, apoyada en métodos y técnicas de las ciencias sociales, con dos vertientes: la evaluación desde la perspectiva de los profesionales y desde los usuarios, siendo la primera inicialmente más utilizada.

La evaluación desde la perspectiva de los usuarios ha tomado relevancia desde las reformas del sector salud, de forma tal que las estrategias para su evaluación se han apoyado básicamente en la satisfacción del usuario.

Es por ello que la evaluación de la calidad en cuanto al manejo de la historia clínica se ha convertido en elementos importantes para la administración de los servicios de salud.

1. Descripción del Problema

Existe consenso en que uno de los atributos que contribuye a determinar la posición y liderazgo de la administración de los servicios de salud en un contexto globalizado y tecnológicamente avanzado, tanto en el largo, mediano como en el corto plazo, es la calidad del servicio que ofrecen.

Las organizaciones prestadoras de servicios de salud no son ajenas a dicho escenario, por demás está decirlo, ya que en ellas recae la responsabilidad de la atención de la salud de la población y en este sentido, la calidad en la prestación de servicios, debe ser prioridad.

Es por ello que el uso de parámetros de medición de la calidad en el manejo de la historia clínica dentro de la gestión de los servicios de salud se convierte en algo indispensable para mejorar la imagen del sector.

El manejo de la historia clínica es una de las funciones de mayor importancia dentro de la administración de los servicios de salud, ya que es considerada un documento legal indispensable para la organización.

La situación está en reconocer si la forma como es manejada la información de la historia clínica, aparte de enmarcarse en los aspectos legales que rigen el proceso, cumple con normas de calidad aceptables en la administración de los servicios de salud.

2. Planteamiento del Problema

Los usuarios toman decisiones basándose en lo que perciben, más que sobre la base de la realidad objetiva. Para saber qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad del servicio en el manejo de la historia clínica, es

necesario evaluar su percepción, debido a que ellos juzgan con base a una variedad de claves informativas, las cuales asocian con el servicio.

Esto lleva a la gestión de los servicios de salud a buscar acciones que ayuden a comprender la necesidad que tiene la organización de evaluar la calidad en este caso del manejo de la historia clínica del paciente.
Miranda-González, F.J. Chamorro Mera, A. Rubio Lacoba S. Introducción a la gestión de la calidad. Madrid, España. Delta. 2007. Pag. 18

El enfoque de los especialistas canadienses es muy completo con respecto a la evaluación de la calidad de la atención primaria, pues se identifica notablemente con las características específicas que tiene ese nivel de atención y al mismo tiempo lo aborda con un concepto de calidad total, al demostrar que es parte inseparable del trabajo de los gerentes, supervisores, profesionales, técnicos y empleados de base, de los pacientes, los familiares y la comunidad.

Los usuarios del servicio pueden tener una variedad de imágenes de la organización, bien sean positivas o negativas, como eficiencia, atención retardada, entre otras, que surgen de todas las actividades que realiza la organización y que influyen para que se tenga una determinada percepción; por consiguiente, al evaluar la percepción que tienen los usuarios sobre el manejo de la historia clínica, se obtienen datos acerca de su satisfacción.

La calidad de servicio, puede ser definida como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de éstos y sus percepciones.

El conocimiento de las expectativas de los usuarios constituye el primer y posiblemente más relevante paso en la prestación de un servicio de calidad.

Para suministrar servicios que los usuarios perciban como excelentes, es necesario que la organización a través de procesos de administración de los servicios de salud conozca lo que ellos esperan.

Esa falta de conocimiento puede significar que se invierta tiempo, dinero y otros recursos en acciones que no tienen importancia para los usuarios.

Esto lleva a visualizar la necesidad de poder analizar la evaluación de la calidad de los servicios de salud en el manejo de la historia clínica como parte de la administración de servicios de salud y de esta manera dar respuesta a interrogantes como:

- ¿Es importante que se tenga presente la evaluación de la calidad de los servicios de salud en el manejo de la historia clínica a través de una adecuada administración de los servicios de salud?

3. Objetivos de la Investigación

Los objetivos de investigación pueden definirse como una herramienta que sirve de guía para el logro de las metas propuestas.

a) Objetivos Generales

- Reconocer la importancia de la evaluación de la calidad de los servicios de salud en el manejo de la historia clínica en el departamento de Registros Médicos del hospital Luis “Chicho” Fábrega de Santiago.

b) Objetivos Específicos

- Identificar los elementos inmersos en la administración de los servicios de salud en cuanto a la evaluación de la calidad de los servicios de salud.

- Conocer el manejo de la historia clínica como elemento esencial en el proceso de evaluación de la calidad de los servicios de salud.

- Presentar la importancia de la administración de los servicios de salud para el logro de procesos de evaluación de calidad adecuados en la historia clínica manejada en el departamento de Registros Médicos del Hospital Luis “Chicho” Fábrega.

- Obtener como material el uso adecuando del manejo del ordenamiento de la historia clínica de las diferentes salas censada.
- Dirigir, administrar, mantener, ampliar y modernizar los servicios a cargo de las actividades plateadas en el campo laboral.

4. Importancia o Justificación de la Investigación

Las dimensiones de la calidad de servicio son los factores o criterios en los que se basan los consumidores para evaluar la calidad de un servicio.

El tema de la calidad parte de los propósitos y los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio.

En materia de salud, dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones de salud que inciden sobre una población y sus individuos, mediante la aplicación de normas, procedimientos y protocolos necesarios así como la verificación de los instrumentos y medios médicos que se utilizan es parte esencial de los procesos de gerencia de los servicios de salud.

La Calidad en sus dimensiones técnicas, interpersonales y del entorno continuará siendo un objetivo básico para los servicios de salud. Los programas que se elaboren a nivel de las instituciones y servicios asegurarán sistemas continuos de mejora de la calidad, principalmente en cuanto a la evaluación de la calidad en el manejo de la historia clínica del paciente, considerado como documento legal indispensable en cualquier institución de salud.

La calidad no puede enfocarse como algo independiente, sino que hay que buscar integrar la gestión de calidad a la gestión de la organización. Hay que gestionarla como una función de la dirección de la organización, para lo cual se deben establecer los objetivos, determinar y asignar los recursos, instrumentar el impulso de la consecución de los objetivos y controlar los resultados mediante el seguimiento de indicadores reglamentados y las auditorías internas o externas planificadas.

Por ser un servicio muy personalizado es necesario garantizar la implicación del personal con una elevada carga de valores y ética en función de la prestación de los servicios de salud como única vía de lograr realmente la excelencia de los servicios, desarrollar y aplicar el método clínico en la práctica diaria y que a veces se olvida por una mala praxis o la utilización sin rigor de los poderosos y complejos medios técnicos con que se cuenta en la actualidad para evaluar la calidad de la historia clínica.

Ruiz J. "Importancia de la investigación." Revista Científica, vol. 20, no. 2, 2010, p. 125. Academic OneFile, Accessed 14 Aug. 2017.

En el mundo actual, el verdadero ejercicio de la libertad y la soberanía está en el conocimiento, se necesita la ciencia para disminuir los límites de la ignorancia y aumentar la capacidad para resolver los problemas. Un mejor

estándar de vida puede lograrse en un país que disponga de recursos humanos altamente adiestrados formados en centros capaces de crear conocimientos y de formar profesionales imaginativos que puedan innovar y crear. Una de las funciones fundamentales de la Universidad es propiciar la generación de nuevos conocimientos mediante la investigación científica, tecnológica, humanística y social. Esta función se ha convertido en el centro de la evaluación de las universidades en Venezuela. La fusión universidad e investigación básica provoca elevados costos y para muchos no aporta resultados útiles, rentables, capaces

B. Marco Referencial

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos, aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria.

A través de los tiempos se han realizado estudios tendientes a conocer la importancia de la gerencia de servicios de salud en el desarrollo de los procesos de calidad.

Tal es el caso de la revista Redalyc, donde los autores: Vargas, Valecillos, Hernández (2012, P.663) que presentan el artículo “Calidad en la Prestación de Servicios de Salud”.

De esta forma, conocer las perspectivas del sistema sanitario, especialmente en salud pública, es parte esencial de la gerencia de los

servicios de salud debido a que desarrollan las estrategias que necesitan las instituciones de salud para lograr un servicio de calidad.

En el presente estudio se realizó una investigación documental, a través de la revisión teórica de investigaciones científicas que poseen información relevante y necesaria para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

El contexto de este estudio se enmarca en el sector de servicios públicos de salud, debido a la importancia que representa para las instituciones hospitalarias evaluar aspectos como el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud, ya que les permiten identificar áreas de oportunidad y, con ello, desarrollar estrategias organizacionales que logren satisfacer las demandas de la sociedad.

C. Marco Teórico

1. Aspectos Generales del Hospital Luis “Chicho” Fábrega

a) Reseña Histórica

El Hospital Provincial de Santiago de Veraguas, inició labores en el año de 1932 con una capacidad de 70 camas para atender una población de 63,107 habitantes. La Unidad Sanitaria de Santiago fue inaugurada en 1939 y la misma fue dirigida por el Dr. Luis “Chicho” Fábrega.

En 1949 se inició el informe telegráfico diario de un grupo de enfermedades de denuncia obligatoria y semanal. Estos informes estaban orientados a señalar la presencia de una causa infecciosa especial y la confirmación de los mismos.

El Doctor Luis “Chicho” Fábrega, nació el 5 de octubre de 1917 en la ciudad de Santiago de Veraguas, hijo de Luis Eugenio Fábrega López y Luisa Inés Fábrega de Fábrega. Realizo, estudios primarios en la Escuela Anexa Dominio del Canadá y los secundarios, en el Colegio La Salle, en la ciudad de Panamá Obtuvo el título de Médico Cirujano en 1945, en la prestigiosa Universidad Nacional de México.

Inicio su carrera como galeno de la medicina en la ciudad de Santiago de Veraguas en 1945.posteriormente, fue nombrado Director Médico del Seguro.

Al entrar al sistema integrado, fungió como director del área, también ejerció la cátedra de ciencias naturales en la Escuela Normal Justo Demóstenes Arosemena y se desempeñó como médico, en la enfermería este plantel educativo.

El 12 de agosto de 1983, fue condecorado con la orden “Vasco Núñez de Balboa”, en el grado de Gran Oficial, por sus excelentes méritos en el campo de la medicina.

El Doctor Luis “Chicho” Fábrega se distinguió en su carrera médica, por ser el doctor de “a dólar” como se llama, pues ese era el precio que cobraba en su consulta, con derecho a regresar dentro de los quince días si no sentía alivio.

El Doctor “Chicho” nunca negó sus servicios profesionales durante las 24 horas del día, tampoco tomo vacaciones; ayudo en forma especial y curativa a todas las clases sociales.

Cuenta con cuarto de urgencia, el block obtretrioco,consulta externa y 7 salas: maternidad, cirugia, medicina, pediatria, neonatologia,cuidados intensivos; todo estos apoyado por la tegnologia abanzada por RX, Laboratorio y sala de operación.

En febrero de 1997, cuando se inició formalmente, la planificación del Hospital Dr. Luis “Chicho” Fábrega. De esta manera se dio paso para satisfacer las necesidades de la provincia, la cual era contar con instalaciones hospitalarias completas, que brindaran un excelente servicio, a toda la comunidad de esta región del interior de la república, la cual cuenta con una población estimada 300,000 habitantes a partir del siglo XXI.

El 6 de agosto de 1999, se aprueba la ley No.31, por lo cual se le asigna el nombre del doctor Luis “Chicho “Fábrega, al Hospital Regional de Santiago de Veraguas.

Un telegrama especial servía para que los Corregidores, Alcaldes y otras oficinas auxiliares del Registro Civil, así como los Hospitales, informaran a la Unidad de Salud de su zona la aparición de una defunción por enfermedad altamente infecciosa. Instituidas las Unidades Sanitarias surgen en la década de 1950 las Regiones de Salud, Región de Salud Oriental, Región de Salud Central, Región de Salud Occidental. A inicios de los años de 1960 se dan otras divisiones, con el afán de brindar una mejor atención en salud.

La Región Oriental que estaba formada por la Provincia de Panamá, Colón, Darién, y Comarca de San Blas, hoy Kuna Yala queda conformada de la siguiente manera: Región de Panamá y Comarca Kuna Yala, Región de Salud de Colón y Región de Salud de Darién.

La organización del Ministerio de Salud fue modificada en base a las necesidades de la población y de las comunidades y de acuerdo con la división y organismos políticos del país a nivel de las provincias.

Nueve regiones provinciales reemplazan a las tres regiones multi-provinciales existentes. Cada provincia, al igual que las integradas, cuenta con un Director Regional con responsabilidad ejecutiva descentralizada y presupuesto propio.

El primer Director del Sistema Integrado de Veraguas fue el Dr. Jorge Medrano. En 1973 se inicia el proceso de integración (Ministerio de Salud-Caja de Seguro Social) de los servicios de salud en tres de las nueve provincias del país, en donde el problema de salud era más serio.

En este mismo período de los años 70 se remodelaron los Hospitales de Veraguas (Santiago y Soná), dado el marcado deterioro y falta de mantenimiento de estos hospitales.

El marcado deterioro del Hospital Regional de Veraguas llevó a las autoridades a la construcción del nuevo Hospital Regional Luis “Chicho” Fábrega, el cual es entregado el 15 de diciembre de 1999.

Sin embargo su funcionamiento no fue el mejor y por años se mantuvo en situaciones deplorable por lo que se toma la decisión de construir un nuevo y moderno centro hospitalario en la parte de atrás.

El 26 de junio se inaugura el nuevo hospital Luis “Chico” Fábrega, con la visión de ser uno de los mejores del país, con infraestructuras modernas,

amplio y con facilidades para la realización de práctica profesional en todas las carreras relacionadas con la salud.

b) Misión y Visión

- **Misión**

El Hospital Luis “Chicho” tiene como misión “Bridar servicios de salud con calidad a toda la población que lo solicite, mediante un personal capacitado, comprometido y motivado; realizando docencia e investigación; utilizando tecnología de punta con recursos financieros y materiales adecuados; con proyección a la comunidad para satisfacer necesidades del usuario, en base a la cartera de servicios ofertados”.

- **Visión**

La visión del Hospital Luis “Chicho” Fábrega es “Ser un hospital regional de excelencia, que brinde servicios de salud oportuno y con calidad; exaltando los valores institucionales”.

2. Gerencia de Servicios de Salud

Los cambios que se avecinan en el sistema de salud plantean la oportunidad de construir un sistema moderno; pero con equidad.

Entre los nuevos enfoques se parte de reconocer en la población que demanda los servicios de salud diversas condiciones e intereses sociales de tal forma que se establezcan nuevas relaciones entre usuarios e instituciones de salud.

Ofrecer a los ejecutivos y profesionales del Sector Salud, experiencias de aprendizaje que les permitan adquirir los conocimientos y desarrollar las competencias necesarias para un desempeño gerencial que, alcanzando los estándares internacionales, les permitan dirigir las entidades vinculadas con la prestación de servicios de salud, con una perspectiva global y un enfoque innovador, humanista e inclusivo.

a) Definición

Se puede definir la gerencia de servicios de salud como la prestación eficiente y eficaz de los servicios de salud a la población. Esto puede implicar la gestión del funcionamiento de hospitales, consultorios y servicios generales de salud.

b) Importancia de la Gestión de los Servicios de Salud

La gran mayoría de los directores de hospitales del país son médicos que han ido aprendiendo a administrarlos, sin embargo, es insuficiente para un buen manejo del sistema de salud.

Si se quiere avanzar en materia de salud, una tarea pendiente es contar con un contingente importante de profesionales de la salud con las competencias de gestión necesarias.

Tal es el caso de los profesionales que prestan servicio en el departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud, que son los encargados de la custodia de la historia clínica del paciente y cuyo estudio ha llevado a buscar estrategias de mejoramiento.

Es importante tener presente que dentro de la gerencia de los servicios de salud se cuenta con la dirección estratégica para los servicios de salud que incluye un conjunto de planes conceptuales, operativos e indicativos desarrollados por los altos directores de los distintos servicios de salud para sus organizaciones.

Tenemos como un Sistema de Salud la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud. Un sistema de salud necesita personal, financiación, información, suministros, transportes y comunicaciones, así como una orientación y una dirección generales.

Un buen sistema de salud mejora la vida cotidiana de las personas de forma tangible.

El principal responsable por el desempeño global del sistema de salud de un país es el gobierno, pero también resulta fundamental la buena rectoría de las regiones, los municipios y cada una de las instituciones sanitarias.

El fortalecimiento de los sistemas de salud y el aumento de su equidad son estrategias fundamentales para luchar contra la pobreza y fomentar el desarrollo.

3. Satisfacción de los Servicios de Salud y su relación con la calidad en el manejo de la Historia Clínica en el departamento de Registros Médicos del Hospital Luis “Chicho” Fábrega

Los principios de la calidad están definidos en algunos documentos internacionales que buscan la satisfacción de los servicios de salud en todas las instalaciones.

Parte de estos principios revela la necesidad de buscar alternativas dirigidas a mejorar la evaluación de la calidad en el manejo de la historia clínica del paciente.

La alta dirección y los directivos en los distintos niveles establecen la unidad de propósitos, dirección y ambiente interno de la entidad, con su compromiso se hace tangible la disposición para el cambio, la asignación de recursos, la comunicación interna, el seguimiento de los procesos y permite crear el ambiente para la participación del personal.

La estructura de la calidad no debe ser paralela a la estructura administrativa, sino que cada jefe en los distintos niveles de dirección tendrá uno o más órgano consultivo en correspondencia con la organización y complejidad de la institución, para asesorarlo en la identificación, análisis y evaluación de los problemas de calidad del nivel correspondiente.

El hospital Luis “Chicho” Fábrega es considerado un hospital de tercer nivel de complejidad lo que hace que el manejo de la historia clínica sea un proceso delicado y confidencial.

La gerencia de los servicios de salud permite que este proceso de confidencialidad sea de calidad atendiendo al hecho de la importancia tanto legal como administrativo del documento.

La satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en el manejo de la historia clínica en el departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Luis Fábrega se consideran como los elementos indispensables para mejorar las condiciones actuales.

D. Marco Metodológico

1. Tipo de Estudio

En un estudio investigativo se pueden utilizar diferentes tipos de estudio de forma tal que puedan ayudar a recopilar la información necesaria para llegar a cumplir con los objetivos.

El estudio realizado puede definirse como un estudio descriptivo y analítico.

Es descriptivo, porque está basado en información de una situación existente, y analítico, porque a través de esta información se pueden llegar a conclusiones sobre el tema.

2. Fuentes de Información

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.

Conocer, distinguir y seleccionar las fuentes de información adecuadas para el trabajo que se está realizando es parte del proceso de investigación.

a) Fuentes Primarias

Las fuentes primarias son aquellas que contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual, entre ellas se mencionan libros, revistas, periódicos, entre otros.

Para la investigación se utiliza como fuente primaria libros que hablan sobre el tema a desarrollar.

b) Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias son aquellas que contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales, tal es el caso de las enciclopedias, artículos e investigaciones.

Se utilizaron artículos relacionados al tema, así como algunas investigaciones realizadas anteriormente.

3. Instrumentos de Recolección de Datos

Existe una gran variedad de instrumentos de recolección de datos que pueden ayudar al desarrollo del tema, entre ellos se menciona la encuesta, la entrevista y la revisión bibliográfica. En esta investigación se utiliza la encuesta y la revisión bibliográfica.

a) Entrevista

Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre 5 a 10 personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.

En este caso se realizó entrevista a personal directivo tanto del Hospital Luis “Chicho” Fábrega como del departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud.

b) Revisión Bibliográfica

Se utiliza este instrumento para conocer información relacionada al tema a investigar. En este caso se utiliza información de páginas de internet, revisión de libros que explican parte del tema, entre otros.

El proceso de llevar a cabo una revisión bibliográfica es una parte integral de la investigación. Si bien esta puede ser considerada como su función principal, la revisión de la literatura es también una importante herramienta que sirve para informar y desarrollar la práctica e invitar a la discusión en el trabajo académico.

Para muchas enfermeras y estudiantes de enfermería situarse frente a la realización de una revisión bibliográfica puede ser una tarea desalentadora.

4. Resultados y Análisis de los Datos

De la entrevista y la revisión bibliográfica se obtuvo información necesaria para dar respuesta y de esta manera mejorar la situación objeto de estudio.

El **análisis de datos** es un proceso de inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones, y apoyo a la toma de decisiones. El análisis de datos tiene múltiples facetas y enfoques, que abarca diversas técnicas en una variedad de nombres, en diferentes negocios, la ciencia y los dominios de las ciencias

sociales. Data se colecciona y la analiza para preguntar cuestiones, probar conjeturas o probar la invalidez de teorías.

a) Resultados de la Información Recopilada

Los resultados de la entrevista fueron los siguientes:

- La administración de servicios de salud presenta nudos críticos debido a algunas situaciones en los niveles jerárquicos nacionales.

- En el departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Luis “Chicho” Fábrega se mantiene una organización en cuanto al manejo de la historia clínica.

- Hace falta un uso más eficiente de la gestión de los servicios de salud en cuanto a la evaluación del proceso de calidad en el manejo de la historia clínica en el departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el estudio llegamos a las siguientes conclusiones

- La buena gestión de servicios de salud es determinante dentro de la evaluación de la calidad en el manejo de la historia clínica.

- Hace falta un uso más eficiente de la gestión de los servicios de salud en cuanto a la evaluación del proceso de calidad en el manejo de la historia clínica en el departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud.

- La aplicación de dos tipos de técnicas: cuantitativas y cualitativas en este estudio, permitió identificar una serie de aspectos de tipo laboral, profesional, interpersonal y administrativo, que está incidiendo en la calidad del llenado de la Historia Clínica

- Concluimos Llevar a cabo el trabajo actividades al realizar para la elaboración y entrega de base de datos a nivel regional.

RECOMENDACIONES

En cada institución de salud, y en cada uno de los departamentos de la compongan siempre existirán procesos a mejorar; después de haber pasado por la experiencia de práctica profesional en el Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega se pueden brindar las siguientes recomendaciones:

- Brindar datos oportunos en gestión continuos y veraces que hagan que la tarea de REGES se efectúe de excelente manera.
- Considerar el apoyo entre los mismos compañeros del departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud.
- Velar por la constante capacitación y docencia de todo el personal del departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud.
- Demostrar mayor importancia en cuanto al manejo del recurso humano dentro de cada instalación de salud.
- Suministrar las bases necesarias para que el personal de Registros Médicos y estadísticas de Salud realice un trabajo de calidad.
- Brindar información respecto, informes desactualizadas, para así llevar a cabo el trabajo en equipo.

UNACHI

BIBLIOGRAFÍA

- Narey Ramos B. (2004) Control de calidad de la atención de salud. Editorial Ciencias Médicas.

- Moreno Rodríguez M. (2001) El Arte y la Ciencia del Diagnóstico Médico. Editorial Ciencias Técnicas.

- Tigani D. (2009) Dimensiones de la calidad del servicio. Rev Fundación Latinoamericana para la Calidad.

- Jiménez Cangas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez I. (2010) Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud.

- Donabedian A. (2001) Garantía de la calidad en la atención de salud: el papel del consumidor. Rev Calidad Asistencial.

- Donabedian A. (2001) Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial.

ANEXOS

(Entrevista)

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información

Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Entrevista

Objetivo General: Conocer la opinión del personal en relación al proceso de la gerencia de los servicios de salud en el manejo de la historia clínica

1. ¿Cómo considera usted el Manejo de la Administración de Servicios de Salud?

2. ¿Se mantiene una organización en cuanto al Manejo de la Historia Clínica en el Departamento de REGES?

3. ¿Qué considera usted hace falta para mejorar la Gestión de los Servicios de Salud en el Departamento de REGES?

4. ¿Qué se puede aplicar para el Manejo de la Historia Clínica?

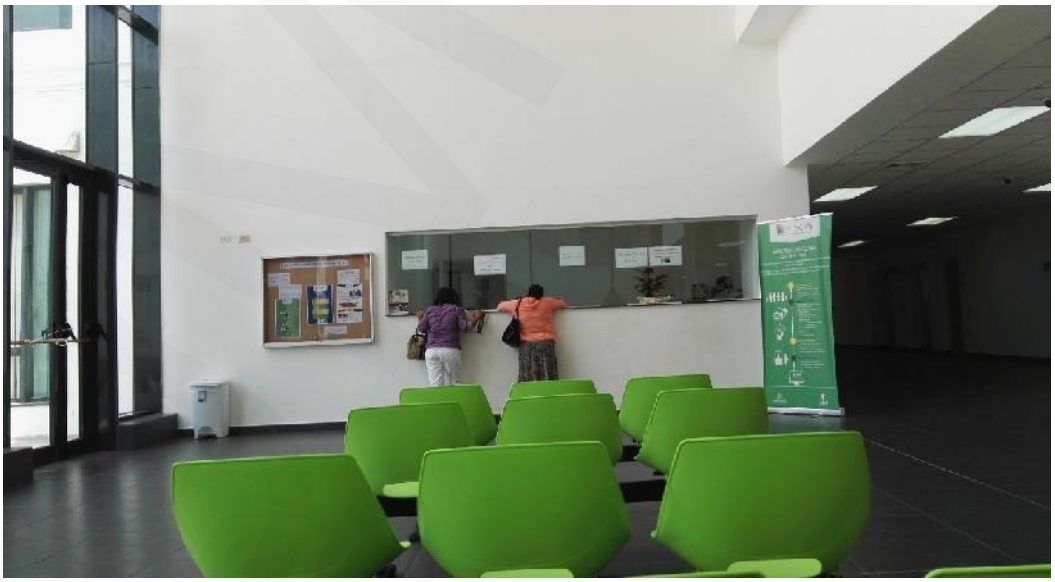
5. ¿Cree usted que un buen manejo de la Gerencia de Salud ayuda a la Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud en el Manejo de la Historia Clínica?

Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega.

Cuadro 1. Fotografía tomada a la Estructura del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega.

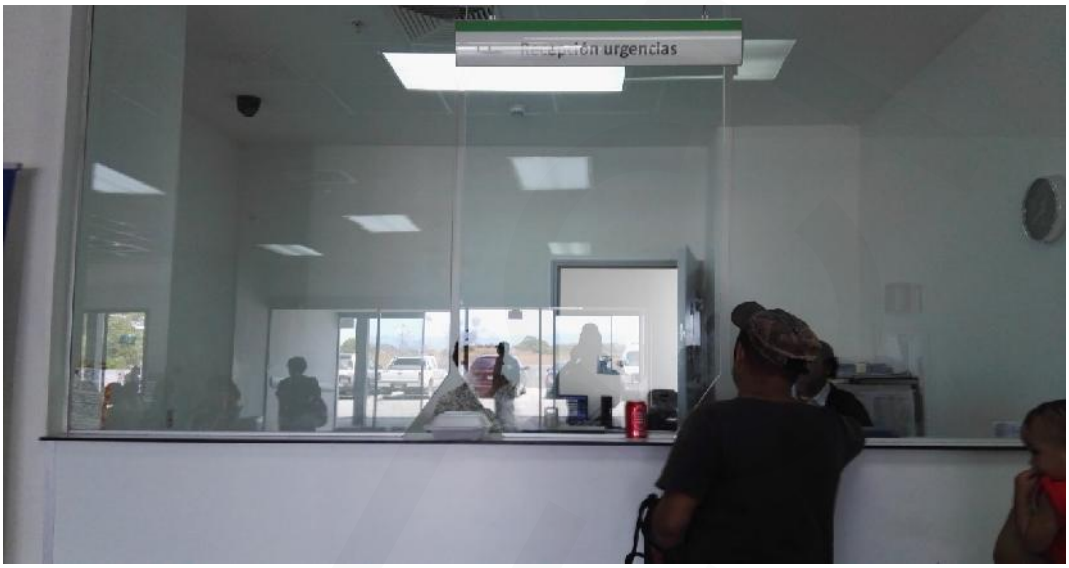
1

Cuadro 2**.** Fotografía tomada Interior del Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega.



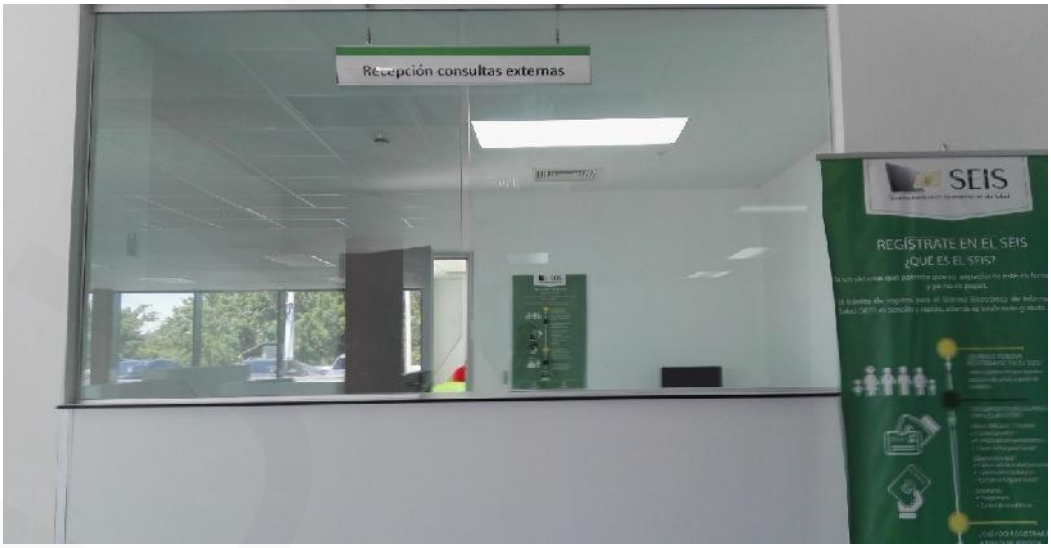
2

Cuadro 3. Fotografía tomada Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud, Área de Curto de Urgencia del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega.



3

Cuadro 4. Fotografía tomada en Departamento de Registro Medico y estadística de Salud en el área de Recepción Consultas Externas del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega



4

IJMEC IT

JMEICT

JMEICT

IJMEC IT