

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**MODELO DE GERENCIA POR PROCESOS PARA CLÍNICA
GENERAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS “BACA ORTIZ”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MÁGISTER EN GERENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTORA: LIC. TANIA JANETH HIDALGO AGUIRRE
Mail: tanneth@yahoo.es

DIRECTOR: Dr. MILTON VEGA HERRERA
Mail: mvegah2002@yahoo.es

2010

DECLARACIÓN

Yo, Tania Hidalgo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y que, he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Escuela Politécnica Nacional, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.....
Tania Janeth Hidalgo Aguirre

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado por la Lic. Tania Hidalgo, bajo mi supervisión.

.....

Dr. Milton Vega Herrera.
DIRECTOR DEL PROYECTO.

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mis padres que desde temprana edad me infundieron sabiduría y me encaminaron en el interés del conocimiento, permitiendo fortalecer habilidades y destrezas para mi desempeño en la vida.

Tania Hidalgo

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Politécnica Nacional, personal directivo, docente y administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas, por permitirme culminar mis estudios profesionales de cuarto nivel.

A mi esposo, e hijas con amor y paciencia me han protegido, apoyándome impulsando a fin de conseguir la meta propuesta.

A todos quienes hacen el Hospital “Baca Ortiz” y en especial al personal del Servicio de Clínica General, por su compañerismo y valiosa colaboración.

En especial al Dr. Milton Vega Herrera, quien con su paciencia, conocimiento, entrega y dedicación, ha guiado en este proceso.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron para la culminación del presente trabajo

Para todos ellos mi más sincero respeto y eterna gratitud.

Tania Hidalgo Aguirre

CONTENIDO

DECLARACIÓN.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
CONTENIDO.....	V
INDICE DE GRÁFICOS.....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
PRESENTACIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	1
MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	1
1.1. MARCO TEORICO.....	1
1.1.1 SISTEMAS DE SALUD.....	1
1.1.2 SISTEMAS DE ATENCIÓN.....	4
1.1.3 SERVICIOS DE SALUD.....	6
1.1.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE SALUD.....	8
1.1.5 EPIDEMIOLOGIA.....	9
1.1.6 ATENCION DE LA SALUD.....	10
1.1.7 NIVELES DE COMPLEJIDAD.....	11
1.1.8 SERVICIOS DE SALUD HOSPITALARIOS.....	12
1.2 ADMINISTRACION.....	15
1.2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA EN SALUD.....	19
1.2.2 EL BALANCE SCORE CARD.....	24
1.2.2.1 Componentes del BSC.....	25
1.2.3 ORGANIZACIÓN.....	28
1.2.3.1. Las Empresas de Salud.....	30
1.2.3.2 Estructura organizacional de los hospitales.....	30
1.2.3.3 La organización por procesos.....	31
1.2.3.4 El Hospital Moderno, Tendencias.....	37
1.4 GESTION.....	41
1.4.1. GERENCIA.....	41
1.4.2. GERENTE.....	41
1.4.3. LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	43
1.4.4. GESTIÓN DE RECURSOS.....	44
1.4.4.1. Recursos Humanos.....	44
1.4.4.2. Gestión Financiera.....	46
1.4.4.3. Gestión Tecnológica, Técnica y Física.....	47
1.4.4.4. Gestión de Abastecimientos e Insumos.....	47
1.5. MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN.....	48
1.5.1 EVALUACION.....	48
1.5.2 EL CONTROL.....	49
1.5.3 EL MONITOREO.....	50
1.6 SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	50
1.6.1 SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN SALUD.....	51
1.7. CALIDAD.....	56
1.7.1. LA CALIDAD EN SALUD.....	57
1.7.2 GARANTÍA Y MEJORAMIENTO.....	58
1.7.3. INFORMACION PARA LA CALIDAD.....	60
1.7.4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	61
CAPITULO II.....	62

2.	DIAGNOSTICO DE SITUACIÓN	62
2.1	CONTEXTO HOSPITALARIO NACIONAL	62
2.1.1	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS, EGRESOS HOSPITALARIOS Y CAMAS HOSPITALARIAS DISPONIBLES SEGÚN REGIONES 1997, 2001 y 2007	AÑOS 62
2.1.2	DIEZ PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD INFANTIL AÑO 2007 (Lista Internacional Detallada-CIE-10)	65
2.2	CONTEXTO HOSPITAL PEDIATRICO" BACA ORTIZ"	67
2.2.1	ANÁLISIS INSTITUCIONAL Y DE LA ORGANIZACIÓN.....	67
2.2.1.1	Antecedentes.....	72
2.2.1.2	Direccionamiento estratégico del HBO.....	74
2.2.1.3	Organización	77
2.2.1.4	Estructura, proceso y resultado.....	78
2.2.1.5	Recursos físicos del HBO	85
2.2.1.6	Recursos tecnológicos	87
2.2.1.7	Recursos logísticos.....	90
2.2.1.8	Recursos financiero.....	91
2.2.1.9	Recursos humanos HBO	91
2.2.1.10	Planificación HBO	98
2.2.1.11	Gestión hospitalaria del HBO	102
2.2.1.12	Monitoreo de la calidad en el Hospital Baca Ortiz	116
2.2.1.13	Sistemas de Información Institucional	120
2.3	DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE CLINICA GENERAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS BACA ORTIZ	121
2.3.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	123
2.3.2	NORMAS DEL SERVICIO PARA LOS FAMILIARES	125
2.3.3	INDICADORES CLÍNICA GENERAL	128
2.3.4	ESTRUCTURA, PROCESO Y RESULTADO EN EL SERVICIO DE CLÍNICA.....	138
2.3.5	RECURSOS FISICOS	143
2.3.6	RECURSOS TECNOLÓGICOS CLÍNICA GENERAL HBO 2009	144
2.3.7	RECURSOS FINANCIEROS.....	145
2.3.8	RECURSOS LOGÍSTICOS	145
2.3.9	RECURSOS HUMANOS.....	145
2.3.10	PLANIFICACIÓN	153
2.3.11	GESTION DE CLINICA GENERAL.....	154
2.3.12	CALIDAD EN CLINICA GENERAL.....	156
3.4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	157
CAPITULO III.....		158
3.	MODELO DE GERENCIA DEL SERVICIO DE CLINICA GENERAL DEL HBO	158
3.1	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CLINICA GENERAL DEL HBO.....	159
3.1.1	ESTRUCTURA HOSPITALARIA POR PROCESOS: CLINICA GENERAL	161
3.1.2.	FLUJOGRAMAS	163
3.1.3	RECURSOS FÍSICOS.....	166
3.1.4	RECURSOS FINANCIEROS.....	167
3.1.5	RECURSOS TECNOLÓGICOS	167
3.1.6	RECURSOS HUMANOS.....	167
3.2.	PLANIFICACIÓN BASADA EN BALANCED SCORECARD (BSC).....	170
3.2.1	ANÁLISIS AMBIENTAL DEL SERVICIO DE CLINICA GENERAL DEL HBO	173
3.2.1.1.	Análisis Ambiental Externo: oportunidades y amenazas	174
3.2.1.2.	Análisis Ambiental Interno: fortalezas y debilidades.....	175
3.2.1.3.	Análisis DOFA	177
3.2.1.4.	Matriz de análisis estructural servicio de clínica general del HBO	178
3.2.1.5.	Ordenamiento de factores según motricidad y dependencia.....	181
3.2.1.6.	Clasificación de factores según su naturaleza.....	182
3.2.2.	FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCOREDCARD.....	184
3.2.3.	IDENTIFICAR EL ENFOQUE DEL SERVICIO A TRAVÉS DE SUS PERSPECTIVAS	185
3.2.4	DEFINIR LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	186

3.2.5	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	188
3.2.6	MAPA ESTRATÉGICO	189
3.2.7	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y RELACIÓN CAUSAL	190
3.2.8	INDICADORES, METAS E INICIATIVAS ESTRATÉGICA	191
3.2.9	MATRIZ DEL BALANCED SCORE CARD	193
3.3	GESTIÓN	195
3.3.1	EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	196
3.3.2	EL MAPA DE PROCESOS	196
3.3.3	LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	200
3.3.3.1	La descripción de las actividades de un proceso.....	200
3.3.3.2	Descripción de las características del proceso.....	201
3.3.3.3	Proceso "versus" procedimiento.....	202
3.3.3.4	El seguimiento y la medición de los procesos	203
3.3.3.5	Indicadores del proceso.....	204
3.3.3.6	El control de los procesos.....	206
3.3.4	LA MEJORA DE LOS PROCESOS	206
3.3.5	LIDERAZGO	209
3.4	MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN	209
3.4.1	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL (SIG), EN AMBIENTE WINDOWS, DESARROLLADO POR LA ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS)	210
3.4.1.1	Propósito	210
3.4.1.2	Ámbito de aplicación	211
3.4.1.3	Funciones	212
3.4.1.4	Productos del Winsig	213
3.4.1.4.1	<i>cuadros gerenciales</i>	213
3.4.1.4.2	<i>Series históricas</i>	214
3.4.1.4.3	<i>Indicadores de gestión</i>	214
3.4.1.4.4	<i>Elaboración y negociación del presupuesto</i>	214
3.4.1.4.5	<i>Evaluación de resultados</i>	215
3.4.1.4.6	<i>Análisis de costos</i>	216
3.4.1.4.7	<i>Información de morbilidad atendida:</i>	217
3.4.1.4.8	<i>Facturación</i>	217
3.4.1.4.9	<i>Elaboración y comparación de diagnósticos relacionados</i>	218
3.4.1.5	Estructura del programa.....	218
3.4.1.5.1	<i>Modulo de configuración</i>	220
3.4.1.5.2	<i>Modulo de datos</i>	222
3.4.1.5.3	<i>Modulo de resultados</i>	224
3.4.1.5.4	<i>Módulo de análisis</i>	226
3.4.1.5.5	<i>Mantenimiento del sistema</i>	228
3.5	ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACION	229
3.6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	233
3.6.1.	CONCLUSIONES	233
3.6.2.	RECOMENDACIONES	234
3.7	BIBLIOGRAFIA	235
3.8	ANEXOS	237

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1	64
GRÁFICO No. 2	66
GRÁFICO No. 3	79
GRÁFICO No. 4	81
GRÁFICO No. 5	82
GRÁFICO No. 6	84
GRÁFICO No. 7	92
GRÁFICO No. 8	93
GRÁFICO No. 9	94
GRÁFICO No. 10	95
GRÁFICO No. 11	96
GRÁFICO No. 12	97
GRÁFICO No. 13	98
GRÁFICO No. 14	103
GRÁFICO No. 15	106
GRÁFICO No. 16	107
GRÁFICO No. 17	108
GRÁFICO No. 18	109
GRÁFICO No. 19	110
GRÁFICO No. 20	111
GRÁFICO No. 21	112
GRÁFICO No. 22	113
GRÁFICO No. 23	115
GRÁFICO No. 24	119
GRÁFICO No. 25	119
GRÁFICO No. 26	120
GRÁFICO No. 27	124
GRÁFICO No. 28	124
GRÁFICO No. 29	129
GRÁFICO No. 30	130
GRÁFICO No. 31	131
GRÁFICO No. 32	133
GRÁFICO No. 33	134
GRÁFICO No. 34	135
GRÁFICO No. 35	136
GRÁFICO No. 36	137
GRÁFICO No. 37	139
GRÁFICO No. 38	141
GRÁFICO No. 39	147
GRÁFICO No. 40	148
GRÁFICO No. 41	151
GRÁFICO No. 42	153
GRÁFICO No. 43	155
GRÁFICO No. 44	157
GRÁFICO No. 45	159
GRÁFICO No. 46	160
GRÁFICO No. 47	161
GRÁFICO No. 48	162
GRÁFICO No. 49	163
GRÁFICO No. 50	182
GRÁFICO No. 51	185
GRÁFICO No. 52	187
GRÁFICO No. 53	190
GRÁFICO No. 54	209

INDICE DE TABLAS

ERROR: undefined
OFFENDING COMMAND: E00NMJ+ArialNarrow-Bold*1
STACK: