

UNIVERSIDAD ESAN



**“ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA Y PROPUESTA DE GESTIÓN DEL
PROCESO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO EN LA
CLÍNICA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINS. LIMA 2016”**

Tesis presentada en satisfacción de los requerimientos para obtener el grado de
Magíster en Gerencia de Servicios de Salud por:

Marco Antonio Alvarado Tuya

Erick Javier Custodio Sheen

Edgardo Vásquez Quiroz

Programa de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud

Lima, 24 Octubre del 2016

INDICE

	Página
I. RESUMEN EJECUTIVO	2
II. INTRODUCCIÓN.	5
III. MARCO TEÓRICO:	12
2.1 Antecedentes	13
2.2 Entorno Demográfico	14
2.3 Entorno Economico	17
2.4 Entorno Social	18
2.5 Bases Conceptuales	20
2.6 Indicadores de Rendimiento	21
2.7 Calidad de atención	26
2.8 Clima Organizacional	28
2.9 Normas de EsSalud para la Gestión de la oportnidad quirurgica.	29
2.10 Tipos de Quirofanos y clasifiación del mismo	32
2.11 Estrategías para evaluar la productividad en EsSalud	32
2.12 Proceso de atención del paciente quirurgico en EsSalud.	35
IV. OBJETIVOS:	42
3.1 Objetivo General	43
3.2 Objetivos Específicos.	43
3.3 Justificación e importancia del estudio	43
3.4 Contribución del estudio	45
V. METODOLOGÍA:	47
4.1 Tipo de Investigación.	49
4.2 Definición de las Poblaciones de Estudio:	49
4.3 Diseño Estadístico:	50
4.4 Variables y Escalas de Medición.	50
4.5 Proceso de Captación de la Información:	51
V. DIAGNÓSTICO:	53
VI. BENCHMARKING	67
VII. PROPUESTA DE MEJORA	75
VIII. CONCLUSIONES.	82
IX. RECOMENDACIONES.	84
X. ANEXOS	87
10.6. Definición de Términos	101
XI. BIBLIOGRAFÍA.	106

RESUMEN EJECUTIVO

Maestría en : Gerencia de los Servicios de Salud
Título de la tesis : **Análisis de la Eficiencia y Propuesta de Gestión del Proceso de Atención del Paciente Quirúrgico en la Clínica Pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Lima. 2016.**
Autor(es) : Alvarado Tuya, Marco Antonio
Custodio Sheen, Erick Javier
Vásquez Quiroz, Edgardo

RESUMEN:

El proceso para la atención de un paciente quirúrgico es un circuito complejo, que genera un importante consumo de recursos de los sistemas de salud. Las estadísticas actuales de EsSalud, aún son insuficientes para medir a profundidad la calidad y la eficiencia de los servicios quirúrgicos, la Red Rebagliati es la que tiene la mayor cantidad de asegurados, presupuesto y tiene uno de los más largos promedios de tiempo de espera quirúrgica de EsSalud.

Es por ello que el propósito de esta investigación es analizar la eficiencia del proceso de atención del paciente quirúrgico en la Clínica Pediátrica del Hospital Edgardo Rebagliati Martins (HNERM), planteándonos los siguientes objetivos específicos:

- Evaluación de la eficiencia del proceso de atención del paciente quirúrgico en la Clínica Pediátrica del HNERM.
- Benchmarking del proceso de atención del paciente quirúrgico en la Clínica Pediátrica del HNERM con la Normatividad vigente en EsSalud y con estándares internacionales.
- Proponer estrategias para mejorar la gestión del proceso de atención del paciente quirúrgico en la Clínica Pediátrica del HNERM.

La presente investigación es de carácter cuantitativo y nos permite medir el comportamiento de variables como la utilización de los quirófanos, medición de los tiempos del proceso quirúrgico, número de cirugías que son suspendidas, etc.

Se evaluó una muestra de 417 pacientes menores de 15 años operados en Centro Quirúrgico de la Clínica Pediátrica del HNERM en el periodo de enero a junio del 2016.

Los resultados de las principales variables e indicadores evaluados tenemos, el tiempo medio de espera total para la intervención quirúrgica del paciente Apto en la Lista Única de Oportunidad Quirúrgica es de 110 días, el tiempo quirúrgico promedio es de 1:55 horas, encontramos un tiempo de rotación del quirófano de 33 minutos, el rendimiento neto de 57.42%, el rendimiento bruto de 70.90%, el tiempo promedio de hospitalización pre y post quirúrgico es en promedio de 16 y 10 días respectivamente. La tasa de suspensiones es elevada, llegando en las programadas de 16% y en las cirugías adicionales de 26.5% siendo el estándar aceptable de 5%, luego del análisis de la programación quirúrgica diaria y la problemática de suspensiones se evidencia el uso de sala de operaciones de sólo el 75%.

Se plantea realizar medidas de gestión sin necesidad de aumento de presupuesto o de ser necesario será mínimo, por ejemplo, con la ocupación de las salas de operaciones todas las horas programadas y funcionando una sala de recuperación de anestesiología las 24 horas.

Luego de las evaluaciones y análisis de los resultados, se concluye que:

- La gestión del proceso de atención del paciente quirúrgico en la Clínica Pediátrica del HNERM es ineficiente expresado por la mayoría de indicadores con cifras negativas comparados con estándares internacionales y en la normativa institucional.
- Al evaluar la oportunidad del proceso de atención del paciente quirúrgico son muy ineficientes como se manifiesta principalmente en el indicador tiempo medio de espera total para la intervención quirúrgica reflejados en una larga lista de espera.
- El proceso de atención del paciente quirúrgico es ineficiente en el presente estudio por los siguientes indicadores alterados: el rendimiento neto, rendimiento bruto de

quirófano, el tiempo de rotación del quirófano, el tiempo promedio de hospitalización, la tasa de suspensiones.

- Los indicadores que presentan cifras adecuadas son el tiempo quirúrgico promedio, el tiempo de anestesia promedio,
- La mayoría son Cirugías Mayores de Baja Complejidad (Tipo C) con un 48.8%.
- Los sistemas de salud público o las instituciones de seguridad social a nivel mundial presentan largas listas de espera quirúrgicas por lo que es importante gestionarlas.
- Existen evidencias de que el aumento aislado de recursos no es la solución para que los servicios de Salud sean eficientes.
- La propuesta de gestión logrará mejorar la eficiencia basado en aumentar la oferta sin necesidad de aumentar presupuesto, pretendiendo aumentar la producción hasta en 67.5%. Para lograrlo se enfoca en cuatro perspectivas de iniciativas estratégicas: financiera, de procesos, clientes y de aprendizaje.

Resumen elaborado por los Autores