



FACULTAD DE FARMACIA
MAGISTER EN ANÁLISIS CLÍNICO

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL
CENTRO MÉDICO SALAMANCA LTDA. "AVANSAMED"

DORIS ELIANA CALDERÓN ALEMÁN

DIRECTOR DE TESIS:
PROF. DR. SELVA LETICIA LUNA

AÑO: 2015

INDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	3
INTRODUCCIÓN	4
HIPÓTESIS	19
OBJETIVOS	20
MÉTODOS	21
RESULTADOS	24
DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	51
REFERENCIAS	52

En los últimos años el Ministerio de Salud de Chile ha fijado metas de calidad en la asistencia sanitaria, lo cual se ve reflejado en la implementación de sistemas de gestión de calidad en la mayoría de instituciones tanto del sistema público como privado. Este estudio se realizó en el Centro Médico Avansamed, ubicado en la Comuna de Salamanca, Región de Coquimbo, que además cuenta con una unidad de hemodiálisis. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la autoridad sanitaria se puso en marcha un sistema de gestión de calidad comenzando con el diagnóstico, planificación y diseño del sistema, su implementación mediante elaboración de documentos, definición de verificadores y evaluación mediante auditoría interna.

La revisión del marco regulatorio vigente permitió definir la entidad como un Prestador Institucional de atención abierta que realiza atenciones ambulatorias de mediana complejidad, en una infraestructura apropiada y un equipo humano de 12 personas. El diagnóstico inicial mostró carencia de Sistema de Gestión de Calidad por lo que se definió la política de calidad, misión y visión del centro, los que fueron socializados, y la meta de calidad con áreas y acciones y sus respectivos indicadores. Se procedió al rediseño del organigrama, definición del perfil profesional y se designó al Jefe de Calidad. Se elaboró el soporte documental consistente en manual de calidad, manual de procedimientos, formatos y registros. Acorde al manual del estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención abierta, se definieron los principales ámbitos, componentes, características obligatorias, verificadores y estándares de cumplimiento incluso para la unidad de diálisis. Además se realizó una auditoría interna piloto en la que se evidenció mejora en el funcionamiento.

Dado que el sistema de gestión de calidad persigue la satisfacción de pacientes, en el presente trabajo se aplicaron encuestas de consulta de opinión de usuarios, en la que los pacientes calificaron satisfactoriamente la atención recibida en este centro médico de su propia comuna.

En consecuencia se pudo concluir que, manejar las herramientas de gestión de calidad mejora la atención brindada a los pacientes, contribuyendo a entregar una prestación efectiva, satisfactoria y segura, e incentiva a la mejora continua, avanzando hacia la meta de obtener la acreditación como prestador institucional de atención abierta.