

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA EN EL
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE
EN LA UNIDAD DE ADMISIÓN, REGISTROS MÉDICOS,
REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS DEL HOSPITAL II LUIS
HEYSEN INCHÁUSTEGUI.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER

EN GESTIÓN PÚBLICA.

AUTOR:

BR. SAITH RUBEN ALVA ROMERO

ASESOR

MG. MARTÍN WILSON LOZANO RIVERA

CHICLAYO – PERÚ.

2014

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que contribuyeron a la realización de este trabajo.

A los asegurados con sus sugerencias apoyaron en la realización de este trabajo.

A mis compañeros de estudio de la Maestría que hemos compartido juntos momentos buenos momentos.

Y gracias a Dios por iluminarme en esta etapa Profesional de mi vida.

Dedicatoria

A Dios por iluminarme en esta etapa profesional de mi vida.

A mis Padres Carlos, Carmen Edith, por su invaluable apoyo y amor incondicional.

Mi hermana Karla, Gianfranco, por sus invaluable consejos.

Mi esposa Marjorie; mis hijos Jadhie, Joshua, por ser mi motivación para el logro de mis objetivos.

Saith

PRESENTACION

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos Técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado, "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA EN EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN LA UNIDAD DE ADMISIÓN, REGISTROS MÉDICOS, REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS DEL HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI" realizado para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, el cual espero sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Este trabajo de investigación es el resultado de la preocupación por el aseguramiento de la calidad de atención al paciente de EsSalud en la unidad de admisión y Referencias, pues pretende proponer las estrategias para mantener y mejorar la calidad de atención al paciente mediante el uso de las tecnologías de información para que éstos puedan informarse sobre el sistema de salud, conocer los servicios, especialidades, disponibilidad de citas, medicinas, referencias y tarifas, esta información podría proveerse a través de un portal web o correo electrónico el cual tendría un efecto positivo en el paciente al contar con este tipo de información.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

RESUMEN

En este trabajo de investigación se presenta una caracterización general para el aseguramiento de la calidad de atención al paciente, el estudio de las estrategias para analizar el mejoramiento del valor de los servicios que se ofrecen en el Hospital, además de una profunda reflexión sobre la conveniencia de aprovechar los conocimientos y utilizarlos en problemas de la organización de tal forma que permita conformar una idea más clara de la importancia y necesidad de contar con un diseño del servicio de atención al paciente.

Los procesos de atención y servicios al paciente dentro de las organizaciones representan uno de los factores claves de éxito en la relación entre el asegurado beneficiario y la institución prestadora de servicios de salud en este caso EsSalud, a fin de contar con un conjunto de actividades para el logro de la calidad y a su vez la satisfacción de las necesidades de los pacientes los cuales son la razón de ser en toda la cadena de procesos de servicios de atención médica. En el proceso de gestión de la atención al usuario se identifican sus entradas, actividades, subprocesos, salidas y responsables.

Todo esto involucra calidad, la cual debe estar presente en cada uno de los procesos de atención y servicio al usuario, a través de planes de calidad, bajo normas como ISO 9001:2000 de sistemas de gestión de la calidad; directrices para la mejora de los procesos en las organizaciones de servicio de la salud

Palabras claves. Calidad del servicio, modelo de las deficiencias, percepción, especificaciones de calidad.

ABSTRACT

In this research a general characterization for assuring the quality of patient care, the study of strategies to analyze the improvement of the value of the services offered at the Hospital is presented, along with a deep reflection on the desirability to leverage the knowledge and use in organizational problems such form that allows a clearer idea of the importance and necessity of having a design service to the patient.

Processes of care and patient services within organizations represent one of the key success factors in the relationship between the insured and the beneficiary institution providing health services in this case EsSalud, to have a set of activities to achieving quality and in turn meeting the needs of patients who are the reason for the entire process chain of health care services. In the process of managing their customer care tickets, activities, sub-processes, outputs and responsible are identified.

All this involves quality, which must be present in each of the processes of care and customer service through quality plans under ISO 9001:2000 standards and systems quality management, guidelines for improving processes in organizations of health service

Tags. Service quality gaps model, perception, quality specifications.

INTRODUCCION

El Proyecto de Tesis se desarrolla en la Unidad de Admisión Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del Hospital Il Luis Heysen Inchaústegui, el cual tiene la función de organizar, dirigir y supervisar el desarrollo de las actividades de prestaciones de salud así como gestionar la demanda por los distintos servicios de salud de tal manera que los diferentes problemas de salud se resuelvan de acuerdo a su grado de complejidad en los distintos niveles de la red asistencial de Lambayeque, dicha Unidad se constituye en una herramienta de gestión importante que busca que se respeten y cumplan efectivamente los principios de eficiencia productiva y económica al igual que los principios de equidad vertical y horizontal en el acceso a los servicios de salud, asimismo mantener la calidad de atención al paciente identificando los puntos críticos que puedan influir en garantizando la atención de la calidad, continuidad, seguimiento de los servicios.

Los sistemas de información sirven para recolectar, guardar y actualizar los datos relacionados con el tratamiento de los pacientes, historias clínicas, permitiendo identificar, monitorear y citar pacientes con necesidades específicas de tratamiento. Además proveen información sobre los resultados de los tratamientos y han mostrado en la práctica una mejora en la calidad de los servicios.

El presente trabajo propone estrategias de gestión tecnológica dirigido a los pacientes para que éstos puedan informarse sobre el sistema de salud, conocer los servicios disponibles, disponibilidad de citas, medicamentos, tarifas, formularios, etc. Esta información podría proveerse a través de Internet, folletos y otros medios y tendría el efecto de mantener los estándares de la calidad de atención del servicio al paciente.

El Primer capítulo está centrado en describir el problema que intenta resolver la Tesis su desarrollo conjuntamente con su interrogante, el objetivo general y específico, justificación y alcance del estudio.

El Segundo capítulo Marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, así como también los diferentes conceptos que conforman el basamento teórico de la investigación.

El Tercer capítulo Marco metodológico, se define el método de la investigación en este caso investigación de tipo mixta (cualitativa y cuantitativa) y el grupo de estudio conformado por los pacientes que acuden al hospital. También se analizan las técnicas de recolección de información.

El Cuarto capítulo Discusión de resultados.

Por último se formulan las conclusiones y recomendaciones finales, que buscan a su vez mostrar los lineamientos para la réplica de la Tesis en proyecciones futuras de las redes asistenciales a nivel nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Se cita las referencias Bibliográficas, Utilizando las reglas (APA).

INDICE	Página
Agradecimiento	02
Dedicatoria	03
Presentación	04
Resumen	05
Abstract	06
Introducción	07
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del Problema	15
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.4. Justificación	15
1.5. Limitaciones del estudio	16
II. MARCO DE REFERENCIA.	
2.1. Marco Teórico	18
2.1.1. Perspectivas Legales de la Seguridad Social.	18
2.1.2. Aseguramiento en Salud	26
2.1.3. Reseña de EsSalud	27
2.1.4. Estrategias.	34
2.1.5. La Planificación Estratégica desde la Perspectiva de la Ingeniería del Conocimiento.	41
2.1.6. La Evaluación de la Planificación Estratégica en la Organización.	45

2.1.7. Gestión Tecnológica.	48
2.1.8. Planificación Tecnológica y Estratégica.	55
2.1.9. Planeación Estratégica.	58
2.1.10. Innovación Tecnológica	60
2.1.11. Transferencia Tecnológica	68
2.1.12. Calidad	73
2.1.13. Calidad de la Atención y de los Servicios.	81
2.1.14. Aseguramiento de la Calidad.	84
2.1.15. Sistema de Referencia y Contrarreferencia.	85
2.1.16. Caracterización de la propuesta	87
2.2. Marco Conceptual	100
2.3. Antecedentes del Problema	102
2.4. Hipótesis	105
III. METODOLOGÍA.	
3.1. Grupo de estudio	107
3.2. Métodos de investigación	107
3.3. Diseño de Técnicas de recolección de información	108
3.4. Técnicas de análisis	109
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	
4.1. Presentación y discusión de resultados.	111
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	
5.1 Conclusiones.	129

5.2 Recomendaciones 130

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS. 132

VII. ANEXOS. 136