

– CONTROL EN EL SECTOR PÚBLICO

EJEMPLO TIPO:

Taller No. 1. Detectada una falla de control en un proceso de una ESE, se pretende desarrollar un Sistema de Control apropiado para la situación observada.

En el ejemplo, se siguen los siguientes pasos:

- 1) Detección del problema
- 2) Impacto previsible
- 3) Levantamiento del Proceso
- 4) Identificación de factores claves de éxito - FCE
- 5) Establecimiento del Objetivo del Control de los FCE
- 6) Determinación de la Norma de Desempeño de los FCE
- 7) Determinación de los Puntos Críticos de Control
- 8) Diseño del Proceso de Control para cada FCE

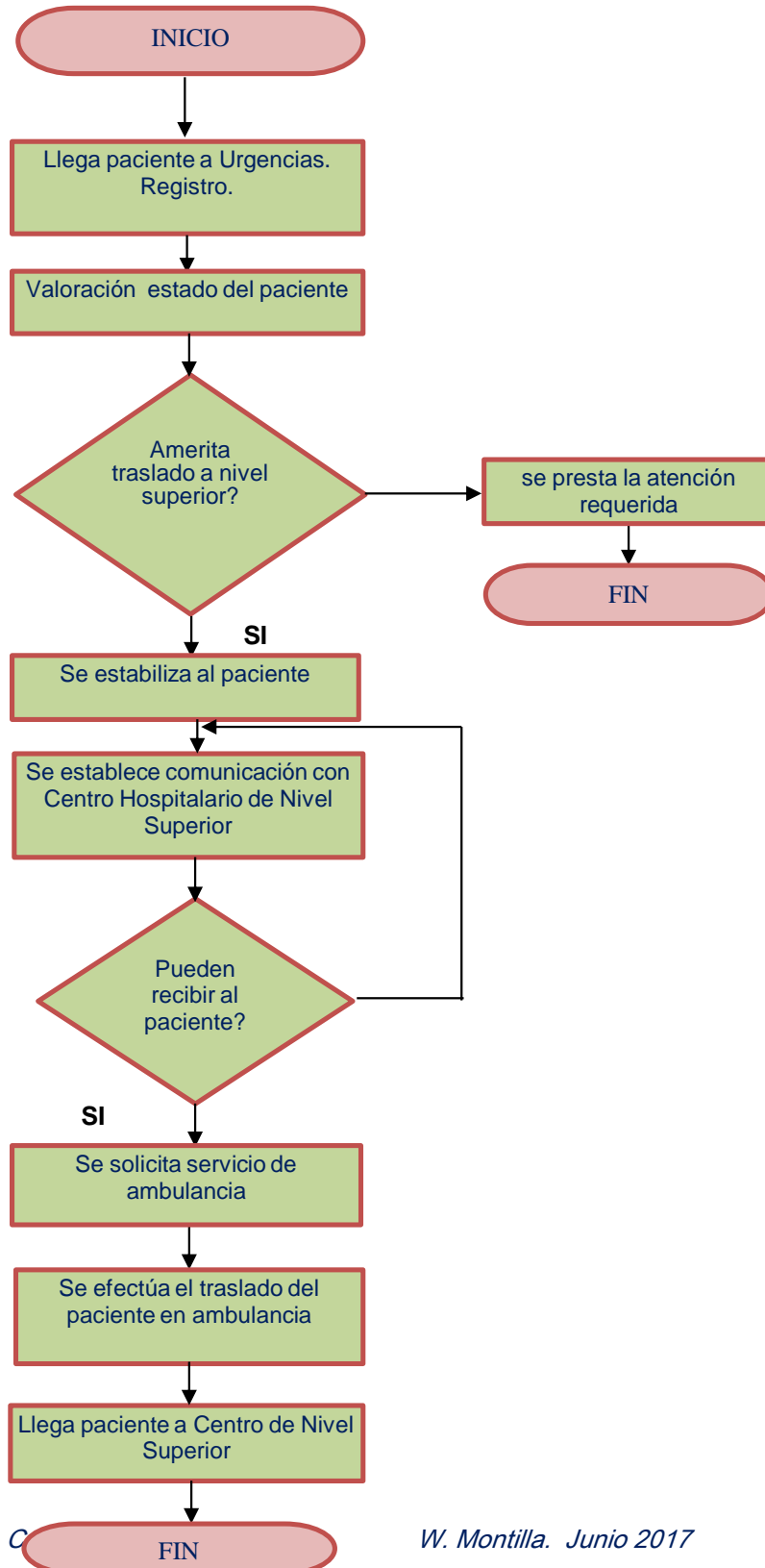
SISTEMA DE CONTROL EN EL PROCESO DE TRASLADO DE PACIENTES DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL - PALMIRA

El Hospital San Vicente de Palmira, tiene problemas de traslado de pacientes a centros de Nivel Superior. Las quejas más frecuentes de los pacientes y familiares son:

- Las demoras en el hospital para el traslado por la ausencia de ambulancias o conductores.
- La falta de personal capacitado para acompañar al paciente hasta el centro hospitalario que lo recibirá.
- Los vehículos están mal dotados mecánica y médicamente, presentándose con frecuencia pacientes que se desestabilizan o se deterioran sus signos vitales en el trayecto.

Este problema debe solucionarse, ya que no sólo está en juego la imagen y confianza del centro hospitalario, sino la vida misma de los pacientes. Por tanto, se debe diseñar un sistema de control que permita determinar si las estrategias que se implementaron están logrando los objetivos del Hospital.

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
PROCESO TRASLADO DE PACIENTES A UN CENTRO DE NIVEL SUPERIOR



FACTORES CLAVES DE ÉXITO:

Se identificó cuatro (4) Factores Críticos de Éxito, a saber:

- Ambulancia completamente dotada con equipos médicos y mecánicos.
- Conductor apropiadamente entrenado
- Personal médico y paramédico capacitado y entrenado
- Comunicación oportuna y efectiva con centros hospitalarios de niveles superiores.

A. Ambulancia completamente dotada con equipos médicos y mecánicos.

Objetivo

Brindar al paciente la seguridad de ser trasladado en una ambulancia idónea para favorecer su salud.

Norma de desempeño

Contar con los equipamientos necesarios para garantizar la estabilidad del paciente durante el traslado. El vehículo debe contener al menos:

- Camilla especial de traslado
- Elementos para paso de líquido endovenoso
- Elementos para transfusión de oxígeno
- Medicamentos para estabilidad de signos vitales.
- Elementos para mantener vías aéreas permeables.

B. Conductor apropiadamente entrenado

Objetivo

Garantizar la llegada del paciente al centro de nivel superior, una vez que ha salido del Hospital San Vicente de Paul.

Norma de desempeño

- Conductor idóneo para la labor a desempeñar.
- Cero ocurrencia de accidentes culposos.
- Buen manejo del tiempo de traslado de pacientes.
- Conocimiento total de las rutas rápidas de acceso a los centros asistenciales de Cali.
- Capacitación en el manejo de pacientes traumáticos y de alto riesgo.

C. Personal médico y paramédico capacitado y entrenado

Objetivo

Contar con personal calificado que coadyuve a la conservación de la vida de los pacientes trasladados en estado crítico.

Norma de desempeño

Presencia en todos los casos, de personal médico o paramédico capacitado y entrenado.

D. Comunicación oportuna y efectiva con centros hospitalarios de niveles superiores.

Objetivo

Garantizar la recepción oportuna del paciente trasladado al nivel hospitalario superior.

Norma de desempeño

Comunicación inmediata cuando se requiere el traslado de pacientes.

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL

- Mantenimiento preventivo mecánico y de equipos médicos en las ambulancias.

- Disponibilidad inmediata de ambulancias, conductores y personal médico y paramédico.
- Evaluación periódica del desempeño del personal médico y paramédico.
- Mantenimiento preventivo de redes de comunicación y supervisión en el uso de los teléfonos por parte del personal del Hospital.

PROCESO DE CONTROL

A. Ambulancia completamente dotada con equipos médicos y mecánicos.

Factor Clave	Desempeño esperado	Desempeño real	Variación	Causas	Medidas correctivas
Ambulancia completamente dotada con equipos médicos y mecánicos	<ul style="list-style-type: none"> . Camilla especial de traslado . Elementos para paso de líquido endovenoso . Elementos para transfusión de oxígeno . Medicamentos para estabilidad de signos vitales. . Elementos para mantener vías aéreas permeables. 	<ul style="list-style-type: none"> . Camilla especial de traslado . Elementos para paso de líquido endovenoso . Elementos para transfusión de oxígeno . Medicamentos para estabilidad de signos vitales. No se tiene. 	20%	Daño no reportado de elementos para mantener vías aéreas permeables	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un formato de reporte de daños o pérdida en equipos médicos. Restituir los equipos dañados.

B. Conductor apropiadamente entrenado

Factor Clave	Desempeño esperado	Desempeño real	Variación	Causas	Medidas correctivas
Conductor apropiadamente entrenado	<ul style="list-style-type: none"> . Cero ocurrencias de accidentes culposos. . Buen manejo del tiempo de traslado de pacientes. . Conocimiento total 	<ul style="list-style-type: none"> Dos accidentes culposos en el año 2010. . Buen manejo del tiempo de traslado de pacientes. 	25%	Exceso de velocidad sobre pavimento húmedo.	Mejorar la preparación de los conductores para el transporte de pacientes en

de las rutas rápidas de acceso a los centros asistenciales de Cali.	. Conocimiento total de las rutas rápidas de acceso a los centros asistenciales de Cali.			situaciones de tráfico complejo.
. Capacitación en el manejo de pacientes traumáticos y de alto riesgo.	. Capacitación en el manejo de pacientes traumáticos y de alto riesgo.			

C. Personal médico y paramédico capacitado y entrenado

Factor Clave	Desempeño esperado	Desempeño real	variación	Causas	Medidas correctivas
Personal médico y paramédico capacitado y entrenado	.Presencia en todos los casos, de personal médico o paramédico capacitado y entrenado.	Presencia de personal calificado en las ambulancias en 152 casos de 194 traslados.	21%	Mala distribución del personal en el Hospital.	. Realizar un estudio de redistribución de la planta médica y ejecutarla.

D. Comunicación oportuna y efectiva con centros hospitalarios de niveles superiores.

Factor Clave	Desempeño esperado	Desempeño real	variación	Causas	Medidas correctivas
Comunicación oportuna y efectiva con centros hospitalarios de niveles superiores.	Comunicación inmediata cuando se requiere el traslado de pacientes.	216 llamadas efectivas de 569 intentos realizados.	163%	. Congestión telefónica . Mal estado de la red telefónica.	. Mejoramiento de la red telefónica y sensibilización de los usuarios en el buen uso de los teléfonos.