

**"PROCESOS BASICOS DE CALIDAD PARA LA OPTICA DINASTY"**

**YESI PAOLA VELAZCO DIAZ  
GINA PATRICIA RAMIREZ HERNANDEZ**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN  
FACULTAD DE OPTOMETRIA  
CURSO DE PREGRADO  
PROCESOS DE GESTION EN SALUD  
BOGOTA D.C.  
4 - NOVIEMBRE  
2004**

5.0  
126  
1086

**"PROCESOS BÁSICOS DE CALIDAD PARA LA ÓPTICA DINASTY"**

**YESI PAOLA VELAZCO DIAZ  
GINA PATRICIA RAMIREZ HERNANDEZ**

**FUNDACION UNIVERISTARIA SAN MARTIN  
FACULTAD DE OPTOMETRIA  
CURSO DE PREGRADO  
PROCESOS DE GESTION EN SALUD  
BOGOTA D.C  
4 - NOVIEMBRE - 2004**

**"PROCESOS BÁSICOS DE CALIDAD PARA LA ÓPTICA DINASTY"**

**YESI PAOLA VELAZCO DIAZ  
GINA PATRICIA RAMIREZ HERNANDEZ**

**ASESOR: DR RAFAEL MOLINA**

**FUNDACION UNIVERISTARIA SAN MARTIN  
FACULTAD DE OPTOMETRIA  
CURSO DE PREGRADO  
PROCESOS DE GESTION EN SALUD  
BOGOTA D.C  
4 - NOVIEMBRE - 2004**

## TABLA DE CONTENIDO

	PAGINA
INTRODUCCIÓN	
1 ANTECEDENTES	1
2 PROBLEMA	2
3 OBJETIVOS	3
3.1 GENERAL	3
3.2 ESPECÍFICOS	3
4 JUSTIFICACION	4
5 MARCO TEORICO	5
6 METODOLOGIA	9
6.1 TIPO DE ESTUDIO	9
6.2 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION	9
7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	10
8. ACCIONES CORRECTIVAS	11
9. CONCLUSIONES	13
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

T.O  
126  
1086

**"PROCESOS BÁSICOS DE CALIDAD PARA LA ÓPTICA DINASTY"**

**YESI PAOLA VELAZCO DIAZ  
GINA PATRICIA RAMIREZ HERNANDEZ**

**FUNDACION UNIVERISTARIA SAN MARTIN  
FACULTAD DE OPTOMETRIA  
CURSO DE PREGRADO  
PROCESOS DE GESTION EN SALUD  
BOGOTA D.C  
4 - NOVIEMBRE - 2004**

**"PROCESOS BÁSICOS DE CALIDAD PARA LA ÓPTICA DINASTY"**

**YESI PAOLA VELAZCO DIAZ  
GINA PATRICIA RAMIREZ HERNANDEZ**

**ASESOR: DR RAFAEL MOLINA**

**FUNDACION UNIVERISTARIA SAN MARTIN  
FACULTAD DE OPTOMETRIA  
CURSO DE PREGRADO  
PROCESOS DE GESTION EN SALUD  
BOGOTA D.C  
4 - NOVIEMBRE - 2004**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>PAGINA</b>
1 ANTECEDENTES	1
2 PROBLEMA	2
3 OBJETIVOS	3
3.1 GENERAL	3
3.2 ESPECÍFICOS	3
4 JUSTIFICACION	4
5 MARCO TEORICO	5
6 METODOLOGIA	9
6.1 TIPO DE ESTUDIO	9
6.2 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION	9
7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	10
8. ACCIONES CORRECTIVAS	11
9. CONCLUSIONES	13
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

La preocupación por la calidad en la práctica de servicios de salud es tan antigua como el propio ejercicio profesional. Encontramos su origen en la ley de Hipócrates que dice que en todos los casos buscar lo mejor para el paciente es la esencia del ejercicio, apareciendo el inseparable binomio "Ética Y Calidad".

Al comienzo de los años 50 la comisión "Joint" para la acreditación de hospitales en Estados Unidos, al exigir unos estándares indica cuales centros tienen capacidad para hacerlo bien. En la actualidad esta organización considera en su proceso de acreditación, además de la estructura, la gestión de los recursos humanos, la orientación al paciente y la mejora de los procesos.

Un servicio de calidad es un derecho de los pacientes y se ha convertido en una prioridad en la mayoría de los países, especialmente en situación de limitación de recursos y restricciones presupuestarias, tal como la que estamos atravesando actualmente en nuestro país. La calidad es un componente esencial de la prestación de servicios de salud y un atributo normal junto con la actividad y la justicia.

Coincidentemente con lo anterior es que para una profesión como la optometría se desencadenaría la obligatoriedad de acatar la prestación del servicio de salud en condiciones de calidad total.

En el presente trabajo encontraremos un análisis de la situación del sistema único de habilitación de la óptica "Dinasty", en la cual encontramos algunas falencias, para posteriormente asesorar a su representante legal en como implementar dichas mejoras buscando el cumplimiento de estándares mínimos de calidad.

**SANMARTÍN**  
Fundación Universitaria

---

**CRAI**  
Centro de Recursos para el  
Aprendizaje y la Investigación

### **Nota**

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

**[repositoriofusm@sanmartin.edu.co](mailto:repositoriofusm@sanmartin.edu.co)**