

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL CENTRO MÉDICO SAN JOSE
OBRERO

Giinna A. Sarmiento

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN
FACULTAD DE OPTOMETRIA
GESTIÓN EN SALUD

Bogotá, D. C. Octubre 29 de 2004

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL CENTRO MÉDICO SAN JOSE
OBRERO**

Investigador: Ginna A Sarmiento

40
116
10X6

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL CENTRO MÉDICO SAN JOSE
OBRERO**

Investigador: Ginna A Sarmiento

Asesor: Dr. Rafael Molina

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN

FACULTAD DE OPTOMETRIA

GESTIÓN EN SALUD

Bogotá, DC. Octubre 29 de 2004

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------------|---|-------|
| 1. | Introducción | 2-3 |
| 2. | Antecedentes | 4 |
| 3. | Problema | 5 |
| 4. | Objetivos | 6 |
| 5. | Justificación | 7 |
| 6. | Marco Referencial | 8-17 |
| 7. | Metodología | 18 |
| | a. Tipo de estudio..... | 18 |
| | b. Técnicas e Instrumentos de Recolección..... | 18 |
| 8. | Análisis de resultados | 19-22 |
| 9. | Recomendaciones | 23-25 |
| 10. | Anexos | 26 |
| | a. Protocolo de atención en optometría..... | 26-29 |
| | b. Guía de atención en estrabismos..... | 29-32 |
| | c. Guía de atención de Defectos refractivos..... | 33-36 |
| | d. Manual de procedimientos de aseo..... | 37-40 |
| | Aspectos administrativos | 41 |
| | e. Cronograma..... | 41 |
| | f. Presupuesto..... | 41 |
| | g. Recolección de información..... | 42-54 |
| | h. Descripción del proceso de habilitación..... | 55-56 |
| | i. Fotos centro médico..... | 57 |
| 11. | Bibliografía | 58 |

INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad es un tema recurrente porque tiene grados variables y puede ser analizada desde cualquier punto de vista. El profesional o los grupos de profesionales juzgan los procedimientos que deben ser empleados, la técnica, el juicio diagnóstico y los resultados de la atención a un usuario. Pero éste evaluará los beneficios de su atención por variables subjetivas, como el trato que recibió, el lugar en el cual fue atendido, la oportunidad y confianza que le generó el prestador del servicio y el resultado obtenido (la revisión de los síntomas, el mejoramiento de su condición funcional).

Sin embargo, pocos pacientes están en capacidad de juzgar los aspectos científicos y técnicos referentes a la atención brindada; por ello, la capacidad de educar al usuario para que participe de las decisiones referentes a su atención, es una característica sobresaliente de *calidad*. Al considerar la atención de salud como un bien público, en el que sus beneficios y riesgos sobrepasan al propio individuo, la sociedad debe evaluar la *calidad* de la atención, como el agregado de beneficios que resultan para toda la población, dando preferencia a procedimientos que puedan satisfacer las necesidades de muchos, involucrando la equidad y el acceso, dentro del juicio sobre *calidad*.

Así pues, la *calidad* es un concepto relativo, nunca absoluto, que requiere puntos de referencia que permitan la comparación (estándares), los cuales reflejan un consenso y una valoración social de cómo conseguir mayores beneficios para un paciente o para toda la población, o para ambos.

La preocupación por una mejor *calidad* debe existir y ser evaluada por cada proveedor que preste individualmente un servicio, por grupos de ellos que participen en la atención, por la institución que los agrupe, por las empresas que contraten los servicios, y de forma global, por las localidades, municipios, departamentos o países, considerando siempre que en la definición de estándares

se incluyen valoraciones sociales que imponen límites a los beneficios individuales, lo cual cabe dentro de la responsabilidad del prestador sobre la 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