



Sanatorio Bernal

COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR

# APLICACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN UN SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES

**Autores: Cardinali R; Oyarzún A**

Servicio de Diagnóstico por Imágenes Sanatorio Bernal S.R.L

# Introducción

En los últimos años ha cobrado importancia la aplicación de procesos en Sistemas de Salud siendo cada vez más los centros que intentan aplicar procesos de calidad.

# Objetivos

Describir y demostrar la importancia que tiene la aplicación de procesos en los servicios de diagnóstico por imágenes.

# Revisión del tema

Avedis Donabedian propuso una definición de calidad asistencial que postulaba: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"

# Revisión del tema

- La gestión por procesos de calidad observa y analiza a la organización como un conjunto de procesos que interaccionan entre si y a los que hay que mejorar en forma continua, en búsqueda de su efectividad y eficiencia.
- Los indicadores permiten medir la correcta implementación del proceso y el impacto de las mejoras que se van incorporando al mismo.

# Revisión del tema

Se realizó la experiencia en un centro que cuenta con radiología convencional, tomografía y ecografía, donde la falta de organización hacia que la actividad se torne caótica, derivando en demoras innecesarias, disminución de la calidad de imágenes y repetición de estudios.

# Revisión del tema

- Se implementaron tres procesos: Pacientes internados, Pacientes ambulatorios y procedimientos invasivos.
- En cada uno se definió el circuito desde que el paciente llega a la ventanilla de atención, hasta que es llamado para la realización de estudios, el control de las imágenes, y entrega de estudios unificando el formato de informes.

# Revisión del tema

## Circuito de Pacientes Internados





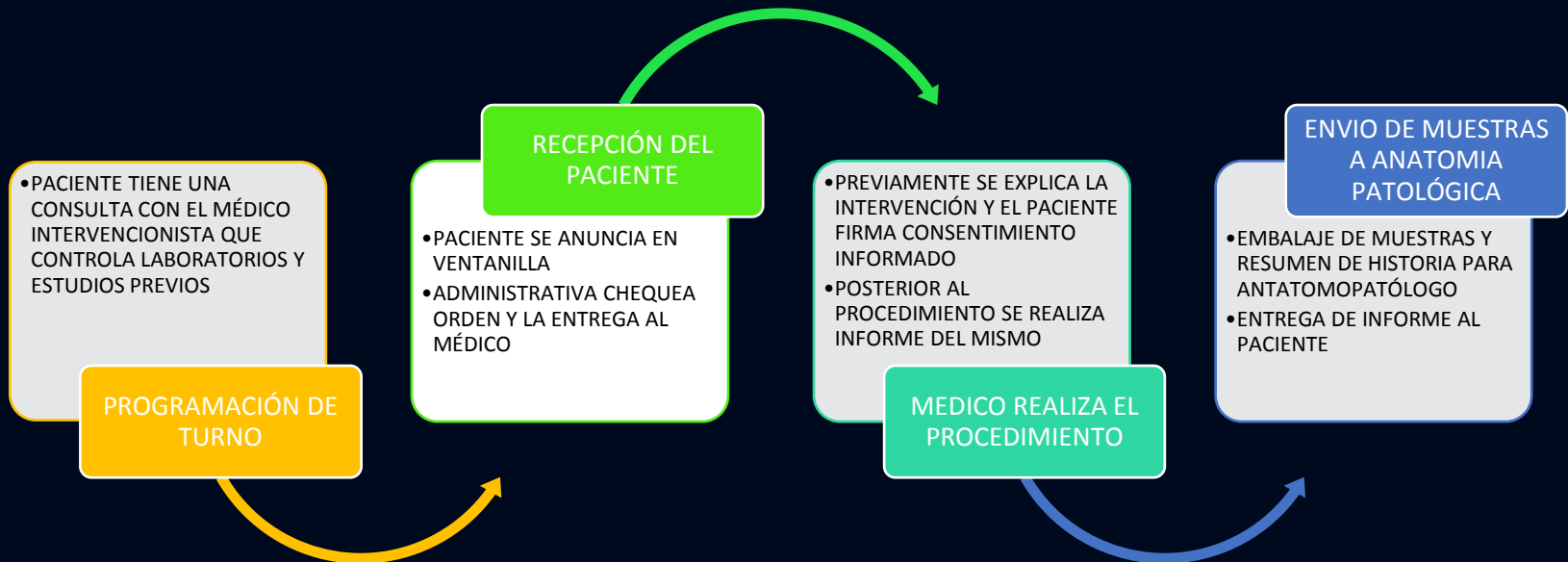
# Revisión del tema

## Circuito de Pacientes Ambulatorios



# Revisión del tema

## Circuito de Procedimientos Invasivos



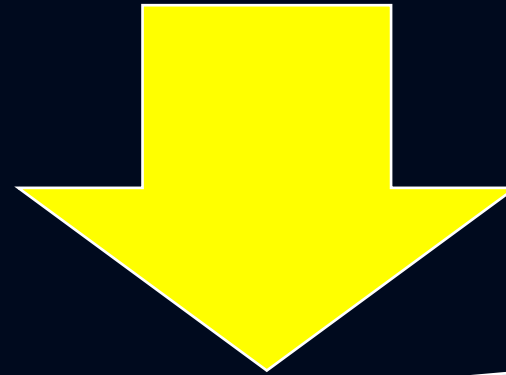
# Revisión del tema

- Inicialmente se definieron indicadores básicos con respecto a número de pacientes atendidos en cada servicio por mes (ecografía, rayos, TC) sobre el total de consultas en el Servicio en dicho mes, y se comparó con años anteriores previo a la implementación de sistemas.

# Revisión del tema

Indicadores

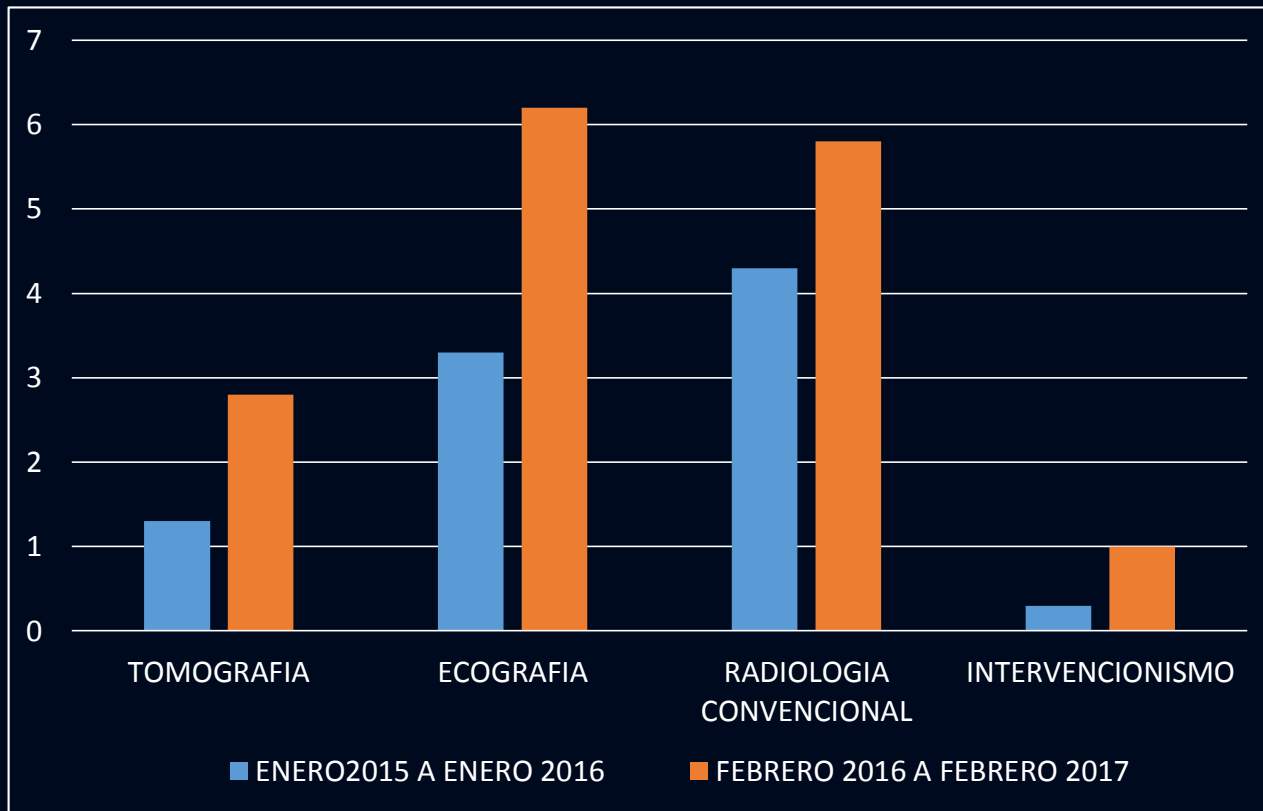
Número de  
pacientes por  
estudio por  
mes



Total de  
pacientes  
atendidos en  
un mes

# Revisión del tema

## Indicadores

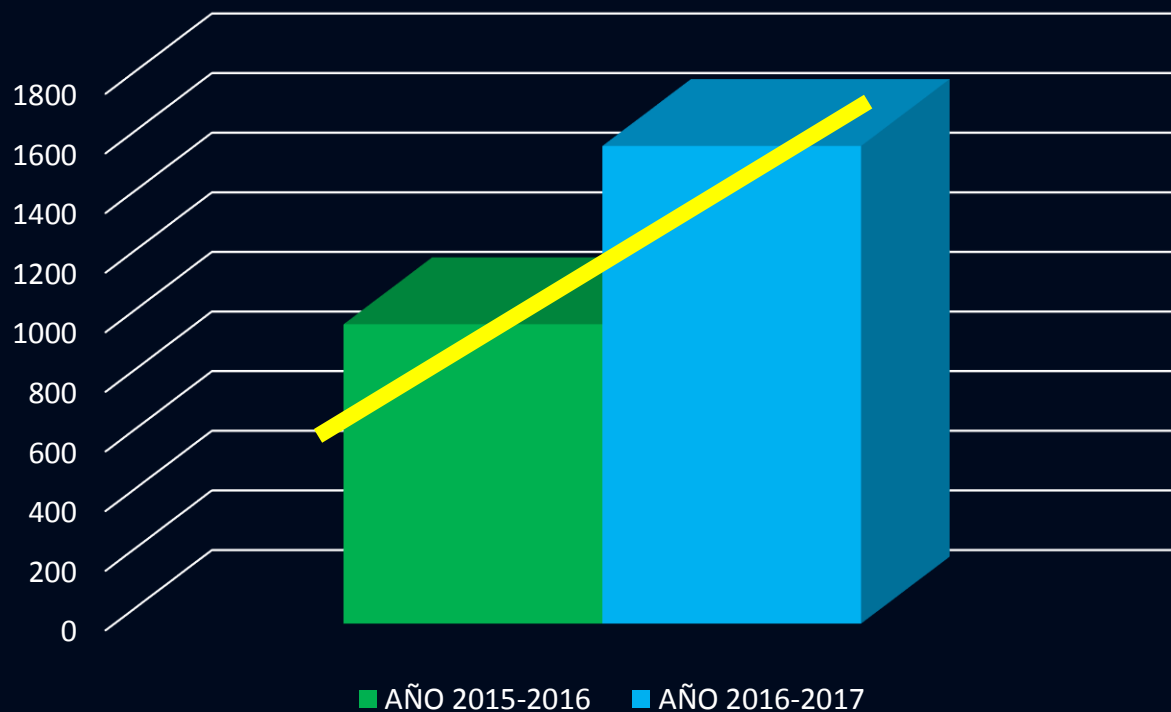


# Revisión del tema

- En un año de aplicación de los procesos se incrementó en un 50 % las consultas en ecografía, el personal trabaja más ordenadamente disminuyendo la cantidad de repetición de estudios, y se disminuyó a la mitad el tiempo de espera desde que el paciente se recepciona hasta que es atendido.

# Revisión del tema

## COMPARATIVO DE ECOGRAFÍAS REALIZADAS



# Conclusión

Concluimos que la experiencia de implementar procesos de calidad es positiva para los centros de salud, mejora su organización y permite realizar mediciones, siendo fundamental la aplicación de los mismos en orden de mejorar la atención del paciente y la calidad del servicio brindado, y si bien al principio puede generar reticencia, luego de la implementación mejora también la relación entre el personal, al estar delimitadas las funciones de forma clara.



# Bibliografía

- MASSIP PEREZ, Coralia et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública* [online]. 2008, vol.34, n.4 [citado 2017-05-15], pp. 0-0 . Disponible en: <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0864-3466.
- A. Donabedian **Evaluating the quality of medical care** *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44 (1966), pp. 166-203
- S. Lorenzo, A. Arcelay, M. Bacigalupe, J.J. Mira, F. Palacio, E. Ignacio, et al. **Autoevaluación de centros sanitarios** MSD, Madrid (2001)
- García Cartaya P, Breijo García CM. Valoración de la calidad de la atención del departamento de ecografía. Hospital Fructuoso Rodriguez. 2014. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud* [revista en Internet]. 2015 [citado 2017 May 15];6(2):[aprox. 25 p.]. Disponible en: <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/420>
- La gestión integral de la calidad, una estrategia para la equidad en salud. Por Dr. José María Paganini. Presidente del CENAS. *Revista Hacia la Calidad en Salud* # 1. Septiembre 2005.