



caja petrolera de salud

**NUEVO MODELO DE
ATENCION DEL
SERVICIO DE FICHAJE
CAJA PETROLERA DE
SALUD**

Documentos Técnicas Normativos

La Paz Bolivia

| Publicación



**NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE FICHAJE
CAJA PETROLERA DE SALUD**

La Paz-Bolivia

2013

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 1 de 24

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD

1. INTRODUCCIÓN.


La Caja Petrolera de Salud, a través de la Dirección General Ejecutiva tiene como propósito el mejoramiento de los servicios y el brindar las prestaciones de la mejor manera posible y con el más alto grado de calidad para beneficio de la población asegurada.

Para este efecto se tiene en ejecución el proyecto para la implementación de un sistema efectivo y oportuno para la asignación de fichas médicas, en base a un diagnóstico y análisis integral, y la gestión participativa de los actores administrativos y operativos a nivel nacional, con el objetivo de lograr las correcciones necesarias en virtud a deficiencias emergentes.

El Servicio de Fichaje representa el primer contacto del paciente que requiere atención en salud por consulta externa, y la organización y eficiencia de sus procesos son indispensables para garantizar la accesibilidad, atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua como principales características de la calidad de atención, en donde además se hace énfasis en la satisfacción del usuario con los servicios recibidos.

El Servicio de Fichaje y Archivo Clínico comprende dos grandes áreas: el área de Fichaje y el área de Archivo Clínico. De manera general, en el área de Fichaje se encuentra el personal encargado de la otorgación de fichas para la consulta médica del servicio de consulta externa de los diferentes Establecimientos de Salud de la Caja Petrolera de Salud a la población protegida que acude a solicitar atención en los horarios establecidos, de la organización de la oferta diaria de consulta externa y de la labor de información y comunicación directa con las personas que requieren del servicio.

En el área de Archivo Clínico, se tiene el control de las salidas e ingresos de los expedientes clínicos, el traslado de los expedientes clínicos a los consultorios médicos, así como la incorporación de exámenes complementarios al expediente clínico.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 2 de 24

La percepción de irregularidades e inadecuado funcionamiento del servicio por dificultades en los procesos instaurados para este servicio es de larga data y de conocimiento general, tanto por los usuarios internos y externos, por lo que a través del tiempo se han instaurado diferentes modelos y métodos de trabajo para este servicio, sin encontrar respuestas satisfactorias por la complejidad y multicausalidad de la problemática.

2. ANTECEDENTES.

Existen antecedentes de trabajos de diagnóstico y planes de mejora del Servicio de Fichaje y Archivo Clínico en los diferentes Hospitales del eje central de la Caja Petrolera de Salud que se han realizado en el pasado y que han repercutido en la implementación de diferentes modelos de trabajo en los últimos años. Estos esfuerzos no han obtenido resultados satisfactorios hasta la fecha, pues las condiciones de atención desde el punto de vista del usuario no han variado sustancialmente. Dichos cambios en los modelos de atención del servicio se han basado principalmente en el cambio de horarios y turnos de asignación de fichas para consulta externa.

En el marco de esos trabajos previos, se conformó una Comisión de la Oficina Nacional a fin de realizar un diagnóstico integral acerca de la problemática del servicio. El trabajo realizado por la comisión para la evaluación de asignación de fichas en los Hospitales de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz sirvió como esquema general, sobre el cual se plasmaron las propuestas de los actores de las Administraciones de todo el país, para expresar una visión integral de las no conformidades y dificultades que se encuentran en los diferentes establecimientos de salud a nivel nacional, de acuerdo con sus características propias, y en relación a la práctica de los procesos operativos de los servicios y de las percepciones de los usuarios internos y externos.

De acuerdo a los resultados de dicho diagnóstico, se estableció que existe un conocimiento general de las mayores dificultades y problemática de los servicios de fichaje y archivo clínico, tanto por las autoridades departamentales, dirección de hospitales y cargos jerárquicos hospitalarios, jefaturas de Policonsultorios, unidades de gestión de calidad, personal de los servicios de fichaje y la población usuaria en general.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 3 de 24

Dicho acercamiento diagnóstico reportó datos de dificultades estructurales, organizativas y funcionales del servicio, cuyas causas fueron el sujeto de análisis y el planteamiento de soluciones operativas que se reflejan en las conclusiones del presente informe.

La primera fase del diagnóstico se la realizó mediante estudios cualitativos, tomando en cuenta grupos focales de usuarios de las distintas administraciones del eje troncal del país.

Las percepciones comunes de no conformidades en estas Administraciones fueron:

- Riesgos a la salud de los usuarios externos por la realización de filas a la intemperie desde horas de la madrugada.
- Riesgo a la seguridad física de los usuarios externos, existiendo antecedentes de frecuentes asaltos y hechos delictivos al encontrarse desprotegidos en las madrugadas, al inicio de las filas en las vías públicas.
- Incertidumbre en la obtención de fichas de atención.
- Venta de espacios en la fila de usuarios y/o asignación irregular de fichas por parte del personal del servicio de fichaje.
- Tiempo de espera.
- Maltrato y prepotencia de los usuarios internos por parte de los usuarios externos.
- Condiciones inadecuadas para el trabajo en el área de archivo clínico.
- Pérdidas y archivos errados de las historias clínicas, que derivan en demoras al trabajo del personal.
- Déficit de espacio físico para el desarrollo de los procesos de atención.
- Déficit del espacio físico para el almacenamiento de Historias Clínicas por el incremento constate del número de las mismas.
- Deterioro físico de la infraestructura del Servicio que repercuten en daño a Historias Clínicas y los equipos de existentes.
- Deterioro físico del mobiliario del servicio.
- Inadecuadas condiciones de ventilación y/o calefacción de acuerdo a necesidad.
- Inexistencia de salidas de emergencia.
- Percepción de los trabajadores de exposición a enfermedades por las condiciones de trabajo en el área de almacenamiento clínico.
- Existencia de baños suficientes y adecuados para el personal de servicio.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 4 de 24

- Espacios para el refrigerio y para colocar casilleros personales para usuarios internos.
- Equipamiento de computación insuficiente.

La segunda fase del diagnóstico se la realizó mediante estudios observacionales y recolección y análisis de datos *in situ*, de acuerdo a la siguiente metodología:

- Coordinación de trabajo mediante entrevistas con actores clave.
- Análisis descriptivo de los procesos realizados por los usuarios externos mediante observación directa y registro.
- Análisis descriptivo de los procesos de atención del servicio de fichaje y archivo clínico.
- Análisis inductivo de problemática del servicio mediante entrevistas no estructuradas al personal del servicio, dirección del Hospital, Unidad de Gestión de calidad, Unidad de Planificación Departamental y Hospitalaria.
- Análisis documental y de registros hospitalarios con los servicios de estadística, enfermería y jefatura de Policonsultorio.
- Determinación de los puntos críticos mediante métodos dialécticos.
- Inspección y evaluación de los procesos críticos.

Los resultados de los estudios cualitativos se organizaron en líneas de fuerza, y los cuantitativos mediante estadística descriptiva; ambos resultados se organizaron y consolidaron, dando como resultado la determinación de los siguientes puntos críticos:

a. **La oportunidad de asignación de ficha;** o accesibilidad del servicio, que representa al tiempo real entre el requerimiento de atención médica y la asignación real de una ficha médica por el servicio de fichaje, estimado en horas.

El proceso se inicia desde que el usuario inicia las filas en la búsqueda de una cita médica hasta la asignación efectiva de una ficha médica con un horario establecido y un profesional designado para consulta externa.

De acuerdo a la organización actual de los Servicios de Fichaje y Archivo Clínico, los usuarios externos que requieren atención médica acuden a los Establecimientos de Salud

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 5 de 24

desde horas de la madrugada, tanto más temprano en cuanto requieren atención en las especialidades críticas de cada administración, con el consiguiente riesgo e insatisfacción que ello genera. El proceso de asignación de fichas empieza varias horas después, y la población mayoritaria es atendida hasta el final de la mañana; luego de ello, la concentración de pacientes disminuye considerablemente, y se atiende de forma continuada a los usuarios que van llegando hasta la culminación de la jornada.

En el caso de no asignársele una ficha para consulta eterna (caso habitual entre las especialidades críticas, entendidas estas como las de mayor demanda insatisfecha en cada administración), debe repetir el proceso al día siguiente, alargando el periodo para su atención, pudiendo llegar a ser de más de 100 horas en los casos extremos.

b. **La oportunidad de atención en el servicio**, referida al tiempo real entre el requerimiento de atención médica por parte del usuario externo y la atención por el personal médico requerido, estimado en horas.

De acuerdo a la organización actual de los servicios de fichaje y archivo clínico, los usuarios pueden obtener fichas para la atención del siguiente turno (tomando como turnos la atención en la mañana y en la tarde) del día en que asisten, o más comúnmente para cualquiera de los turnos del día siguiente, es decir, el segundo día.

c. **La necesidad de los procesos de información-educación-comunicación (IEC)**, que se refiere a la exigencia de acompañar las intervenciones de salud destinadas a la población protegida con actividades de información y educación orientadas a lograr cambios de comportamiento sostenibles a través de la adquisición de conocimiento y actitudes favorables del público objetivo acerca de los procesos institucionales de prestaciones de salud.

Los usuarios externos deben poseer la información necesaria de la patología que los aqueja, sus necesidades de salud, la especialidad médica que debe tratar su enfermedad, la oferta institucional de los servicios de su interés, la magnitud de esa oferta, etc.

Los usuarios internos deben ser capaces de brindar información oportuna, veraz y efectiva para direccionar a los pacientes a los servicios adecuados para cada caso, las

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 6 de 24

especialidades médicas requeridas y las disponibles, la oferta de profesionales existente, etc.

La institución debe poseer los mecanismos efectivos de educación a la población protegida, tanto sobre el cuidado de su salud, como del correcto y oportuno uso de los servicios de salud que le son ofrecidos.

d. La saturación de la oferta de servicios de consulta externa, el registro de la demanda insatisfecha y el ausentismo a la consulta.

La atención de consulta externa de los Hospitales de la Caja Petrolera de Salud tiene una demanda de servicios de salud diferenciada de acuerdo a las especialidades que se ofertan y a la demanda específica en cada región.

Esta atención se ha dispuesto de manera diferente para cada especialidad médica, en relación a los horarios y utilización de los recursos humanos, infraestructura, etc., de acuerdo a la disponibilidad de la oferta, organización entre la consulta, interrelación con el servicio de hospitalización y otros exámenes y procedimientos particulares de cada especialidad.

Es por esas diferencias operativas, que es necesario el conocimiento preciso de la oferta real de nuestros servicios, la demanda de la población por los mismos, y la magnitud de la brecha entre ellas si es que existiera, cuando la demanda supera a la oferta, para cada especialidad por separado.

Esta brecha evidente entre la demanda y la oferta influye en la cantidad de población protegida que constituye la demanda insatisfecha del servicio, en la percepción de la población sobre mala calidad del servicio al no obtener la atención requerida, la necesidad de aumentar el tiempo necesario en la búsqueda de atención al acudir a las filas de usuarios para asignación de fichas desde horas de la madrugada, la percepción y en los casos de asignación irregular de fichas de atención médica.

La demanda insatisfecha está representada por la cantidad de personas que acuden a consulta externa en búsqueda de una ficha de atención por una especialidad específica sin

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 7 de 24

obtenerla, y difiriendo su obtención para la siguiente oportunidad en que inicie el proceso desde el principio.

Los datos de ausentismo a consulta externa representan el porcentaje de pacientes que obtienen una ficha para su atención y no asisten a los consultorios médicos en el día y hora determinados.

e. Los procesos institucionales de asignación de fichas médicas mediante reservas.

La oferta de espacios o fichas para consulta externa se ve disminuida por las reservas realizadas por varias instancias institucionales, siendo las más frecuentes: La oficina de Trabajo Social de los trabajadores de la Caja Petrolera de Salud, oficina de Trabajo Social de la población protegida con dificultades de accesibilidad (Evacuados), oficina de Control Social, y pacientes reprogramados por los especialistas.

También se producen conflictos en la organización de la oferta diaria de consulta externa de cada especialidad médica por la falta de oportunidad de información de bajas, permisos, comisiones, eventos académicos, vacaciones, etc., en las que participan los médicos tratantes o por inexistencia de un plan de organización anual de los eventos que sean planificables.

f. La percepción de los usuarios externos acerca de la calidad de la oferta de servicios.

Esta percepción respecto a la calidad de los servicios de atención en consulta externa constituye una importante preocupación institucional en cuanto la visión de posicionamiento de la Caja Petrolera de Salud como institución líder en el mercado. Esta problemática está representada por la oportunidad de asignación de atención médica, que está intrínsecamente relacionada con la percepción de la insuficiente oferta de servicios para la consulta de las especialidades críticas, de la dificultad para conseguir una ficha médica y la percepción de irregularidades en la asignación de fichas que generan fenómenos como la venta de espacios en las filas de atención.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 8 de 24

g. **La percepción de los usuarios internos y externos acerca de procedimientos irregulares;** (venta de fichas y espacios en las filas) en los procesos de asignación de fichas médicas.

h. **La percepción del usuario interno acerca de las condiciones físicas del lugar de trabajo del área de archivo clínico,** que es identificada como el mayor problema a resolver, pues éste presenta un deterioro significativo, con insuficiente e inadecuado espacio, falta de ventilación y aire acondicionado, mobiliario precario no apto para la conservación del expediente clínico, falta de métodos prácticos de limpieza; aspectos que influirían en la oportunidad de la entrega y recepción de historias clínicas y exámenes complementarios, así como en la conservación de las condiciones físicas de los expedientes clínicos y la disminución del índice de extravíos de las mismas.

3. JUSTIFICACIÓN.

De acuerdo a la misión de la Caja Petrolera de Salud; refiere la obligación de ser la institución pionera en la calidad de atención de servicios integrales de salud en la Seguridad Social de Corto Plazo, a través de la aplicación del modelo de Salud Familiar Comunitario e Intercultural, basados en la extensión de cobertura, Medicina Tradicional, la gestión de calidad y acreditación de Establecimientos de Salud, contribuyendo al vivir bien de la población protegida y los grupos vulnerables. En este sentido, se manifiesta la necesidad de implicar una vocación de mejora continua de nuestros servicios de salud, en respuesta a las profundas transformaciones de la sociedad actual y los cambios tecnológicos que promueven modificaciones en los atributos y dimensiones de la calidad técnica.

Los procesos realizados durante nuestras prestaciones de salud tienen una calidad percibida implícita, que cambia en el transcurso del tiempo y las políticas de salud imperantes, dando origen a la necesidad de modificaciones constantes en la búsqueda de cubrir las expectativas presentes y futuras y el grado de exigencia que se requiere para que los servicios satisfagan a la población usuaria.

El servicio al usuario se ha convertido en la principal ventaja competitiva para las instituciones (empresas), y la satisfacción de los usuarios, en un indicador de gestión

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 9 de 24

obligatorio. El principio básico es que “las empresas sobreviven gracias a sus usuarios” y por esto ellos deben ser su objetivo principal de atención. Las estrategias de atención tienen como misión prestar un servicio integral que permita a los usuarios satisfacer de forma real sus necesidades. Cuando de salud o de calidad de vida se trata, el tiempo se convierte en un elemento adicional de la calidad del servicio y por lo tanto debe controlarse para no generar insatisfacciones.

La finalidad del análisis y validación de la propuesta es la de generar las líneas de acción específicas para la implementación de un sistema de fichaje efectivo en los Establecimientos de Salud de la Caja Petrolera de Salud, con el objetivo de brindar una atención que resuelva las necesidades sanitarias de la población protegida y cubrir sus expectativas en la institución, evitando las molestias y disconformidades que se producen durante la prestación de nuestros servicios.

MARCO INSTITUCIONAL:

En el Cuadro de Mando Integral del Plan Estratégico Institucional 2010 a 2014 de la Caja Petrolera de salud, en la directriz de USUARIO se establece: “...Incrementar los niveles de satisfacción de la población usuaria, mediante la extensión de la cobertura y la innovación de los servicios de salud con énfasis en los grupos vulnerables...”.

Los valores institucionales de la Caja Petrolera de Salud propugnan el respeto a las personas, la calidad de atención y calidez como parte fundamental del trabajo del personal de salud y administrativo que está en contacto con los asegurados y beneficiarios de la institución.

- **Excelencia en el servicio:** Es brindar un servicio acorde a las necesidades de nuestra población protegida, competente, con calidez, ágil y oportuno.
- **Trabajo en equipo:** Es el compromiso de ser efectivos trabajando juntos, para lograr los objetivos institucionales.
- **Respeto a las personas:** Valorar a todas las personas que colaboran con nosotros con sus capacidades y brindarles un trato justo a todos aquellos que necesitan de nuestros servicios.
- **Calidad:** Hacer las cosas bien y a tiempo para satisfacer las necesidades de salud de nuestros usuarios internos y externos.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 10 de 24

- Responsabilidad Social: Nos preocupamos e integramos con los asuntos relativos a precautelar el medio ambiente, los intereses económicos, sociales y culturales de nuestro país.
- Eficiencia: En la realización de cada una de nuestras funciones, tareas u obligaciones. Así como en la oportunidad de la ejecución de nuestras responsabilidades.
- Compromiso: Estar permanentemente dispuestos a dar lo mejor de cada uno de nosotros participando activamente con la Institución para el cumplimiento de sus objetivos.

4. OBJETIVOS.

A. GENERAL.-

Establecer el Nuevo Modelo de atención del Servicio de Fichaje de las Administraciones Departamentales, Regionales, Zonales y Sub-zonales de la Caja Petrolera de Salud, orientado a mejorar la Gestión de los establecimientos de salud.

B. OBJETIVO ESPECIFICO.-

- Identificar los procesos del sistema de Fichaje y Archivo Clínico.
- Diseñar el nuevo modelo de organización y funcionamiento del Sistema de Administración de Fichaje y Archivo Clínico.
- Establecer las líneas de acción específicas en el documento final del nuevo modelo de atención del servicio de Fichaje y Archivo Clínico de acuerdo a las características y particularidades de las diferentes administraciones de la Institución en el País.
- Establecer los mecanismos de monitoreo y control de los procesos asociados necesarios para el aseguramiento de la efectividad y calidad del nuevo Sistema de Fichaje y Archivo Clínico.

5. METODOLOGIA.-

La metodología empleada para el establecimiento de las líneas de acción que expresa el presente informe se realizó a través de una Reunión Nacional de análisis y validación con el personal operativo de los establecimientos de salud, autoridades Departamentales y Nacionales con el fin de lograr soluciones prácticas y de implantación inmediata a través

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 11 de 24

de un análisis participativo para el mejoramiento de la prestación de servicios y las correcciones necesarias de la problemática encontrada en estos servicios.

La metodología se basó en la elaboración de líneas de acción específicas de acuerdo a la complejidad de las diferentes administraciones, basados en el debate participativo para la construcción de los procesos integrales de mejora que incluyan a todos los actores involucrados en la prestación de servicios de consulta externa, tomando en cuenta las necesidades y percepciones de la población usuaria de este servicio.

6. RESULTADOS DE LA REUNIÓN NACIONAL DE ANÁLISIS Y VALIDACIÓN.

Las siguientes estrategias descritas son el resultado de una evaluación crítica del manejo de los procesos de solicitud-asignación de fichas para Consulta Externa, Archivo clínico, manejo del Expediente Clínico y efectivización de la consulta externa en los Establecimientos de Salud de la Caja Petrolera de Salud.

Las mismas se redactaron en base a la propuesta inicial como resultado del diagnóstico a los servicios de Fichaje y Archivo Clínico de las Administraciones Departamentales La Paz, Santa Cruz y Cochabamba, y a la organización de las causas de la problemática y criterios de optimización analizados con el personal operativo, los mismo que se traducen en los siguientes pilares operativos:

a. DETERMINACIÓN EFICIENTE DE LA OFERTA DIARIA DE SERVICIOS:

Se basa en mejorar los sistemas de organización institucional para determinar con oportunidad la oferta de servicios por especialidad, y las variaciones de ésta.

El objetivo es el de establecer una oferta de servicios por especialidad organizada por día de acuerdo a los recursos humanos y la infraestructura disponible.

Las ausencias, bajas médicas, asistencia a actividades académicas y de formación deben ser informadas al servicio y comunicadas a los usuarios externos con oportunidad.

Para el cumplimiento de esta línea de acción debe establecerse una estrategia de comunicación interna efectiva, que permita la efectividad y oportunidad de la información, para ser del conocimiento de los usuarios internos y externos de la institución.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
	NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD	VERSIÓN: 01
Página 12 de 24		

b. ESTABLECER UN SISTEMA EFECTIVO DE CONTROL DE LA SOLICITUD – ASIGNACIÓN DE FICHAS MÉDICAS.

Este sistema de monitorización de la asignación de fichas se basa en el control social realizado por los usuarios que asisten a consulta externa mediante monitores ubicados en la parte superior de cada ventanilla donde se registre la oferta diaria de espacios por especialidad, y se pueda observar la disminución progresiva de los mismos a medida que la fila efectúa sus solicitudes.

Este mecanismo de control requiere el establecimiento de estrategias de reorganización de los procesos de trabajo, instaurando ventanillas diferenciadas para la entrega de fichas de especialidades críticas. La reorganización incluye el establecimiento de horarios de asignación de fichas diferenciados para pacientes de la tercera edad, para su atención en consultorios de Medicina Interna.

El conocimiento de la oferta diaria de consulta externa por especialidad y por médico, incluidas las reservas de fichas para casos especiales es necesario para la efectividad del mecanismo.

c. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y TRIAGGE DE PACIENTES POR EL PERSONAL DEL SERVICIO.

El usuario interno del área de fichaje debe informar al paciente y dirigirlo hacia los profesionales disponibles para la especialidad requerida.

Los medios de información y comunicación institucionales coadyuvarán en el conocimiento de los profesionales disponibles y de su competencia profesional.

Debe recurrirse a la ayuda de personal adicional de orientación y *triagge* en la fila de atención para facilitar el proceso (personal de enfermería).

d. MECANISMOS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD.

Se refiere a la implementación y optimización de estrategias de educación de los usuarios acerca de las entidades patológicas altamente prevalentes en la consulta externa, su forma de prevención, forma de tratamiento y de los profesionales que pueden controlarla.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 13 de 24

Las actividades de promoción se basan en el aprovechamiento de la alta concentración de usuarios directos de la institución para informar, comunicar y educar en temas médicos y de organización, de prestación de servicios de salud de la institución y acerca de los derechos y responsabilidades del paciente que es atendido en la institución.

Las actividades de promoción y prevención incluyen la obligatoriedad de:

- Control de peso y talla de los pacientes y la toma de signos vitales, de forma obligatoria, cada vez que el paciente acuda a consulta externa.
- Actividades de Información – Educación – Comunicación en temática de salud oral en los consultorios de odontología, de forma obligatoria.

e. OPTIMIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LAS ESPECIALIDADES CRÍTICAS EN LA CONSULTA EXTERNA.

Se basa en la revisión de proporciones de las principales patologías atendidas por cada especialidad crítica según el CIE -10 con respecto del total de consultas por dicha especialidad.

Esta revisión permitirá asegurar que los recursos humanos disponibles en la consulta externa de las especialidades críticas o de mayor demanda, se utilicen en casos pertinentes a la especialidad, y dirigir el control rutinario de patologías prevalentes que presentan los pacientes a profesionales de Medicina Interna y/o Medicina General, de tal modo, incrementar la oferta específica de cada profesional en función de su especialidad.

La estrategia incluye el establecimiento de un cronograma de vacaciones y/o ausencias del personal por motivos académicos o de otra índole, con las respectivas suplencias para evitar que existan variaciones en la otorgación de prestaciones médicas.

Otro aspecto que influye en la optimización de ésta estrategia, será el ausentismo de los usuarios a la consulta externa, que debe ser reportado a cada empresa afiliada en caso de que corresponda.

f. RE-ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVAS DE FICHAS.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 14 de 24

Se basa en la reorganización y transparencia de los procesos de reserva de fichas, con sus respectivos registros y normas debidamente establecidas y del conocimiento general.

Estas reservas sólo deben tener lugar en el caso de pacientes referidos desde otras Administraciones a centros de igual o mayor nivel de complejidad para la resolución efectiva de sus problemas de salud, excluyendo cualquier otro tipo de reservas médicas por otras causas.

g. OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD INSTITUCIONALES.

Se basa en la reducción del tiempo de espera desde la asistencia del usuario al Establecimiento de Salud en búsqueda de atención médica hasta la asignación de la ficha en primera instancia, y hasta la efectivización de la consulta posteriormente.

Estos objetivos se lograrán al optimizar la modalidad de organización de los servicios, extendiendo fichas para ser atendidas en el mismo día de la asignación, y de ser posible para los turnos mañana y tarde. Es decir, que el usuario acude al establecimiento de salud y se le asigna una ficha para esa misma mañana, o en su defecto para la tarde del mismo día, no existiendo la posibilidad de reservar fichas para el día siguiente.

Esta estrategia incluye la incorporación de la tecnología informática necesaria (*hardware* y *software*) para la automatización de los procedimientos de la asignación – obtención de la ficha médica.

Estas modificaciones permiten optimizar varios procesos al mismo tiempo:

- Mayor control en el proceso de solicitud –asignación de fichas médicas.
- Mayor oportunidad en el diagnóstico y tratamiento.
- Mayor satisfacción de los usuarios.
- Reducir los índices de ausentismo a la consulta externa.
- Optimizar los espacios disponibles en la consulta por el ausentismo.
- Evitar los conflictos por el manejo de la historia clínica por el personal del servicio.

h. CONDICIONES ADECUADAS PARA EL TRABAJO EN EL ÁREA DE ARCHIVO CLÍNICO.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
	NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD	VERSIÓN: 01
		Página 15 de 24

Se trata de dotar al personal que trabaja en el área de las competencias y condiciones necesarias para un desarrollo eficiente del trabajo, tomando en cuenta diferentes aspectos:

- Aspectos cognitivos: Capacitación, información y educación.
- Aspectos de infraestructura y mobiliario necesario, incluyendo la dotación de calefacción y/o aire acondicionado de acuerdo al contexto local.
- Aspectos organizacionales: Dotación de insumos y normalización de procesos.

Los resultados a obtener son:

- Satisfacción del usuario interno.
- Optimización y Disminución del tiempo de duración de los procesos.
- Mejor conservación de los expedientes clínicos
- Disminución de extravíos y errores en los expedientes clínicos.

7. LINEAS DE ACCIÓN.

Una vez establecidas las estrategias viables para el establecimiento del nuevo modelo de atención del servicio de fichaje de la Caja Petrolera de Salud, se definieron las líneas de acción producto del Análisis y Validación Nacional de la propuesta.

Cada estrategia debe entenderse como una unidad que comprende varias líneas de acción inter-relacionadas que buscan un fin u objetivo común, tomando en cuenta la multifactorialidad y multicausalidad de cada problemática encontrada.

Es así, que el logro del objetivo de cada mejora se deberá a la sinergia de impacto de todas las líneas de acción de dicha estrategia más que a los resultados individuales de cada línea de acción.

Así mismo, una línea de acción no debe tener un impacto exclusivo para una estrategia determinada, siendo su alcance mayor, e influyendo en varias estrategias a la vez.

La visión de los resultados entonces, no tiene un carácter lineal del tipo causa – efecto, sino que debe entenderse de forma integral, como los resultados traducidos en mejoras de los procesos a partir de varias modificaciones interconectadas que resuelven distintos factores de la misma problemática.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 16 de 24

Para la operativización de las estrategias se establecen diferenciaciones temporales, que categorizan las líneas de acción en tareas de corto, mediano y largo plazo.

En relación a las soluciones planteadas se expresan en el siguiente cuadro, incluyendo las unidades responsables:

MATRIZ DE LINEAS DE ACCIÓN.

ESTRATEGIAS INMEDIATAS			
Nº	ESTRATEGIA*	LINEAS DE ACCIÓN **	RESPONSABLE***
1	Sistematización del servicio de Fichaje:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquirir equipo de dispensadores de fichas. ▪ Adquirir monitores de información (para las ventanillas) al usuario externo (televisores, reproductores de video, dispensadores automáticos de fichas etc.) ▪ Implantar el sistema informático para los dispensadores y monitores de ventanillas. 	Responsable del servicio de Fichaje. Unidad Nacional de Sistemas
2	Optimización de procesos de comunicación oportuna mediante medios tecnológicos.	Implementar medios de comunicación: <i>skype</i> , telefonía IP, correo institucional, según corresponda.	Unidad Nacional de Sistemas Área de sistemas de los Establecimientos de Salud. Dirección del Establecimiento de salud.
3	Organización de la disponibilidad de los Recursos Humanos en la consulta externa.	Instruir el reporte oportuno de las ausencias de los profesionales de salud. (Las ausencias de los profesionales en salud deben realizarse de acuerdo a programación	Jefatura Médica

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 17 de 24

		mensual anticipada, excepto en casos de bajas médicas, que deben ser documentadas).	
4	Planificación de la oferta diaria de Consulta externa.	Actualizar (permanentemente) los datos, respecto al número de profesionales por especialidad, cargas horarias, oferta diaria de consulta externa, hospitalización y emergencias, número de consultorios, etc. A fin de contar con información real de la oferta diaria de servicios.	Jefatura Médica Jefatura de enfermería Planificación. RRHH
5	Establecimiento de la factibilidad, viabilidad y legalidad de la regulación del límite del número de consultas por cada asegurado en un tiempo determinado.	Establecer criterio legal sobre la regulación del límite del número de consultas cada 48 horas.	Asesoría legal DNGC DNS
6	Promoción de la oferta de servicios	Instruir al personal de fichaje efectuar durante la otorgación de fichas, la promoción activa de la oferta institucional y de los profesionales con menor demanda.	DNS Administradores RRPP Responsable de Fichaje.
7	Comunicación inter - institucional con las empresas afiliadas.	Reportar el ausentismo del paciente en consulta externa a sus respectivas empresas.	Seguros/Responsable Control de empresas. Responsable de Fichaje. Bioestadística.
8	Disminución del tiempo de espera del usuario hasta su atención.	Asignar fichas para la atención en el mismo día de la asignación.	Director del Establecimiento de Salud. Gestor de Calidad.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 18 de 24

			Unidad de Sistemas. Responsable del servicio de Fichaje.
9	Reorganización del personal de salud de la consulta externa para dotar personal (enfermera) en el servicio de Fichaje para la realización del <i>triage</i> y estrategias de IEC.	Gestión y asignación de personal de enfermería fijo para apoyo del servicio de fichaje (IEC, orientación, promoción de la salud, prevención de enfermedades, direccionamiento del paciente y registro de demanda insatisfecha).	Administradores RRHH
10	Regulación de la otorgación de fichas para la consulta externa.	Suprimir la otorgación de fichas mediante reservas, citas previas, u otras, salvo casos especiales (pacientes transferidos).	DNS Administradores Departamentales, Regionales y Zonales.
11	Medición de la satisfacción de usuario interno y externo mediante instrumentos eficaces.	Elaborar e implementar instrumentos de medición de la satisfacción de usuarios (estableciendo líneas base y tendencias periódicas).	Gestores de Calidad. DNGC.
12	Implementación del sistema de buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en todas las administraciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar el buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en las administraciones que no se posean, y dotación del material y condiciones necesarias para su efectivo funcionamiento en todas las administraciones. ▪ Elaborar Formularios para el efectivo funcionamiento de los buzones de quejas/reclamos/sugerencias/felicitaciones. 	Dirección de Establecimiento. Gestores de calidad.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 19 de 24

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer mecanismos y procedimientos para la lectura organizada, sistemática, periódica y participativa del buzón de quejas / reclamos / sugerencias / felicitación para garantizar su efectiva atención. ▪ Establecer mecanismos de recepción de quejas /reclamos /sugerencias (ejemplo: <i>Call Center</i>) que permitan la oportunidad de acción (medidas correctivas inmediatas) y retroalimentación al usuario. 	
1 3	Sistematización del Expediente Clínico en Consulta Externa.	Elaborar y presentar del Proyecto Institucional de Digitalización del Expediente Clínico.	Unidad Nacional de Sistemas. Jefatura médica Director de Establecimiento.

ESTRATEGIAS MEDIATAS			
N	ESTRATEGIA*	LINEAS DE ACCIÓN **	RESPONSABLE***
1	Mejoramiento de las condiciones de atención y confort para los usuarios en el servicio de Fichaje y Archivo Clínico.	Adquirir el equipamiento y mobiliario necesario para garantizar la adecuada atención y el confort del usuario del área de Fichaje y Archivo Clínico, previo informe técnico de justificación (sillas suficientes para el usuario externo, aire acondicionado y/o calefacción para el usuario interno, etc.)	Administraciones. Responsable Administrativo Financiero - Dirección de Establecimiento. Responsable de Fichaje.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 20 de 24

2	Desconcentración de los Servicios de Salud.	Desconcentrar los establecimientos de salud y establecer Redes Funcionales.	Oficina Nacional Administradores. Gestor de Calidad. Jefe de servicios de salud
3	Implementación de procedimientos para la Mejora Continua.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear e implementar instrumentos de monitoreo, seguimiento y evaluación de procedimientos del área de fichaje – archivo clínico y consulta externa (cumplimiento de estándares de atención, valoración de peso y talla en la consulta, etc.). 	Gestores de Calidad Dirección del Establecimiento de Salud.
4	Elaboración por Administración de los manuales de procesos y procedimientos, así como la aplicación del manual de funciones específicas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar propuesta de manuales de procesos y procedimientos que incluya flujograma. ▪ Estandarizar los Manuales de Procesos y Procedimientos. 	Dirección de Establecimiento. Responsable de fichaje. RRHH del establecimiento. DNGC
5	Creación e implementación de mecanismos de control efectivos del recurso humano de la consulta externa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar e implementar instrumentos (de monitoreo y seguimiento, guías de supervisión, <i>chek list</i>, etc.) para el control efectivo del recurso humano de la consulta externa y su estricto cumplimiento. ▪ Emitir circulares, instructivos y <i>memorándums</i>, por la Dirección, en caso de irregularidades. 	Gestores de Calidad RRHH Dirección de Establecimiento

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 21 de 24

6	Instauración de los medios informáticos (software) para el aseguramiento de la adecuada asignación de fichas.	Crear mecanismos de control mediante software para evitar la asignación irregular de fichas (ejemplo: Afiliados fantasma, suplantaciones, etc.)	Unidad Nacional de Sistemas
7	Estandarización de tiempo de la atención en la consulta externa.	Estandarizar el tiempo de consulta externa de las especialidades no estandarizadas.	DNGC/Planificación
8	Fortalecimiento del ingreso al sistema con valoración por medicina interna y/o medicina general y/o medicina familiar con poder resolutivo real.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer que el ingreso al sistema de atención, se realice a través de los servicios de Medicina Interna, Familiar o General; como puerta de entrada al sistema. ▪ Evaluar la capacidad resolutiva de Medicina General / Medicina Familiar / Medicina Interna del total de pacientes que ingresan a consulta (magnitud de las transferencias y/o interconsultas). 	Director/ Jefatura Médica del Establecimiento. Gestores de calidad Planificación.
9	Educación del paciente – usuario externo.	Implementar estrategias de educación al usuario externo en temática sanitaria y la difusión de derechos y obligaciones del paciente.	DNPPS Responsable de Fichaje. RRPP. Área de sistemas. Trabajo Social Control social
10	Definición del Modelo de atención de la Caja Petrolera de Salud.	Remitir propuestas del modelo de atención de la CPS por parte de las Administraciones desconcentradas.	Administradores Departamentales, Regionales y Zonales.
11	Implementación de la	Implementar horarios de asignación de	Jefatura Médica

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 22 de 24

1	asignación de fichas en horarios y consultorios diferenciados para adultos mayores.	fichas según requerimiento, exclusivamente para adultos mayores, para su atención en consultorios diferenciados por médicos internistas / familiares.	Dirección de Establecimiento
1 2	Implementación de estrategias en IEC a través de medios tecnológicos. (audio-visuales, plataformas virtuales, etc.).	Diseñar estrategias de información, comunicación y educación con la Identificación de público objetivo por estrategia, definición de objetivos de comunicación-educación, definición de mensajes y definición comunicacional de espacios y recursos tecnológicos (actividades que incluyan salud oral y otras).	DNPPS Dirección de Establecimiento Área de sistemas Responsable de fichaje.
1 3	Generación de información epidemiológica para la mejora continua.	Elaborar e implementar instrumentos de información epidemiológica para la mejora de los servicios. (Efectividad de tratamiento, farmacovigilancia, y otros.).	Unidad de Epidemiología.
1 4	Capacitación / Sensibilización en Relaciones humanas (Relación médico – paciente).	Realizar un programa anual que contemple la información/capacitación/sensibilización en relaciones humanas y relación Médico – Paciente al personal médico de la institución.	DNEI. Dirección de Establecimiento. RRHH RRPP Trabajo social
1 5	Reglamentación de la asistencia a cursos, permisos, rol de vacaciones, reemplazos, etc., para el personal de salud.	Establecer un reglamento que contemple la programación, calendarización, regulación, ordenamiento y control de la asistencia a eventos académicos, comisiones, vacaciones, reemplazos, etc., del personal de salud, el mismo que contemple los mecanismos (vías) de	RRHH DNPS DNEI

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 23 de 24

		información al servicio de fichaje, así como la oportunidad de la misma.	
1 6	Evaluación de la pertinencia de los casos de atención de las especialidades más demandadas a través de reportes de estadística.	Determinar la cantidad y tipo de casos que son atendidos por las especialidades (con mayor demanda), para la verificación de que correspondan a la especialidad y nivel resolutivo.	Gestores de calidad Planificación Epidemiología Jefatura médica
1 7	Sistematización del manejo y archivo del Expediente Clínico en el servicio de Fichaje y Archivo Clínico.	Elaborar y presentar el Proyecto de sistematización del manejo y archivo del Expediente Clínico de manera informatizada en el Servicio de Fichaje y Archivo Clínico.	Unidad Nacional de Sistemas.
1 8	Capacitación de Recursos Humanos.	Capacitar al RRHH en función a sus competencias y sobre la normativa vigente (Norma técnica del expediente clínico) al personal de Fichaje y Archivo Clínico y consulta externa.	Comité de Expediente Clínico. DNGC

* Estrategias establecidas en la matriz de trabajo, producto de la Reunión Nacional de Análisis y Validación de la Propuesta

de optimización del servicio de Fichaje y Archivo Clínico.

** Explicación detallada de las líneas de acción a realizar (qué y cómo).

*** Responsable de la acción identificado en **negrilla**, de los cuales el que encabeza la lista se constituye en el responsable directo.

Los demás actores se constituyen en coadyuvantes de la acción.

8. CONCLUSIONES.

- El presente documento producto de la validación de la Propuesta Nacional de optimización del servicio de Fichaje y Archivo Clínico de la Caja Petrolera de Salud, pretende dar solución a los aspectos más relevantes de la problemática del servicio, haciendo énfasis en los procesos de atención y la valoración cualitativa de la satisfacción de los usuarios.

	CAJA PETROLERA DE SALUD DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA EMISIÓN:10-2013
		VERSIÓN: 01
NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD		Página 24 de 24

- El análisis de los ejes temáticos se lo realizó de acuerdo a instrumentos de gestión de la calidad, intentando una visión integral de los actores y factores de influencia de la problemática.
- Cada estrategia debe entenderse como una unidad que comprende varias líneas de acción inter-relacionadas que buscan un fin u objetivo común, tomando en cuenta la multifactorialidad y multicausalidad de cada problemática encontrada.
- Es así, que el logro del objetivo de cada mejora se deberá a la sinergia de impacto de todas las líneas de acción de dicha estrategia más que a los resultados individuales de cada línea de acción.
- Estas líneas de acción representan mecanismos y estrategias a implantarse, que sean costo - efectivas y que logren disminuir su vulnerabilidad ante intentos de evadir los mecanismos de control a instaurarse.

9. RECOMENDACIONES.

Se emiten las siguientes recomendaciones al Director General Ejecutivo:

- Aprobar el presente informe con resolución del Honorable Directorio, en virtud a su importancia y necesidad prioritaria en los establecimientos de salud.
- Instruir a las Direcciones Nacionales y Administraciones Desconcentradas, a través de sus áreas operativas cumplir con las determinaciones y/o acciones establecidas, y descritas en el presente informe.
- Instruir se efectuó el seguimiento estricto al cumplimiento de las acciones establecidas, por las unidades correspondientes.
- Finalmente, instruir se efectuó la evaluación posterior a la aplicación de las acciones establecidas, a fin de medir su eficacia y eficiencia.



caja petrolera de salud

RESOLUCIÓN HONORABLE DIRECTORIO CAJA PETROLERA DE SALUD

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD

OFICINA CENTRAL:

Av. 16 de Julio
No. 1616
Casilla postal:
8754
Teléfonos:
2372160
2372163
2356859
Fax:
2362146
2313950
2356859
E-mail:
contacto@cps.org.bo
Web:
www.cps.org.bo

ADMINISTRACIONES:

La Paz
El Alto
Cochabamba
Santa Cruz
Guarachi
Montero
San José de Chiquitos
Robore
El Carmen Rivero Tórrez
San Ignacio de Velasco
Puerto Suárez
Puerto Quijarro
Camiri
Sucre
Tarija
Yacuiba
Villamontes
Bermejo
Oruro
Potosí
Uyuni
Tupiza
Villazón
Trinidad
Riberalta
Guayaramerín
Cobija

RESOLUCIÓN H.D. N° 009/2014

La Paz, enero 30 de 2014

VISTOS:

Ley N° 1178 (Ley de Administración y Control Gubernamentales), Estatuto Orgánico de la Caja Petrolera de Salud, Informe Técnico CITE: OFN-DNCCA-IT/01/2014 de fecha 20 de junio de 2013, Informe Legal CITE: OFN/DGE/JDNAL/042/2014 de fecha 27 de enero de 2014, y toda documentación que ver convino se tuvo presente; y

CONSIDERANDO:

Qué, el inc. b) del Art. 7 de la Ley N° 1178 (Ley de Administración y Control Gubernamentales) determina que "Toda entidad pública se organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, ()".

Que, el Art. 27 del cuerpo legal citado precedentemente, establece "Cada entidad del sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley y los sistemas de Planificación e Inversión Pública".

Qué, a través de Informe Técnico CITE: OFN-DNCCA-IT/01/2014 de fecha 20 de junio de 2013, se señala que; "El presente documento tiene como objetivo establecer el Nuevo Modelo de Atención del Servicio de Fichaje de las Administraciones Departamentales, Regionales, Zonales y Sub zonales de la Caja Petrolera de Salud, orientando a mejorar la gestión Hospitalaria. Así también se constituye en una herramienta de evaluación, control interno y apoyo institucional, con el fin de mejorar el servicio".

Qué, mediante Informe Legal CITE: OFN/DGE/JDNAL/042/2014 de fecha 27 de enero de 2014, en su parte conclusiva se señala lo siguiente; "...() La Jefatura de Control de Calidad y Acreditación dependiente del Departamento Nacional de Gestión de Calidad a objeto de normar el MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD, revisados bajo análisis e intercambio de criterios técnicos y jurídicos en contraste con la realidad institucional de la Caja Petrolera de salud, considerando el presente Modelo de Atención del Servicio de Fichaje debe llegar a constituirse en un instrumento que sirva para mejorar los aspectos relativos que tiene que ver con el servicio, que establece acciones concretas para el desempeño organizacional del servicio, en él se definen las actividades necesarias que deben desarrollar las diferentes áreas operativas de acuerdo a su competencia, su intervención y sus responsabilidades. Por lo precedentemente señalado se recomienda a su autoridad remita al Honorable Directorio para su respectiva aprobación y consiguientemente se recomienda también a su autoridad posterior a la aprobación del MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD, su respectiva SOCIALIZACIÓN con las Administraciones Departamentales, Regionales, Zonales y Sub zonales de la Caja Petrolera de Salud orientado a mejorar la gestión Hospitalaria".

Que, de acuerdo a los antecedentes técnicos y legales precedentemente citados se tiene que los mismos se encuadran en el marco de las directrices normativas del presente caso, por lo que, el H. Directorio habiendo efectuado la revisión y análisis a los mismos determina necesario se prenuencie al respecto en uso de sus específicas funciones establecidas en el artículo 12 del Estatuto Orgánico de la Caja Petrolera de Salud.

POR TANTO:



caja petrolera de salud

EL HONORABLE DIRECTORIO DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD EN USO DE SUS ESPECÍFICAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FICHAJE DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD, conforme los parámetros técnicos y legales establecidos en el Informe Técnico CITE: OFN-DNCCA-IT/01/2014 de fecha 20 de junio de 2013 e Informe Legal CITE: OFN/DGE/JDNAL/042/2014 de fecha 27 de enero de 2014, los cuales forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- INSTRUIR a la Dirección General Ejecutiva de la Caja Petrolera de Salud, que a través de sus respectivas Direcciones, se proceda a la difusión y cumplimiento estricto de la presente Resolución.

TERCERO.- Las modificaciones y ajustes que pudieran corresponder efectuarse al presente instrumento normativo administrativo, se lo realizará conforme a su aplicación y necesidad, a través de las instancias correspondientes previa aprobación del H. Directorio.

CUARTO.- Dejar sin efecto cualquier otra normativa interna que contravenga lo aprobado.

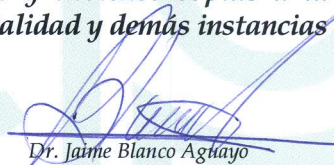
Regístrese, comuníquese, archívese y envíense copias a la Dirección General Ejecutiva, Dirección Nacional de Gestión de Calidad y demás instancias que corresponda.

OFICINA CENTRAL:

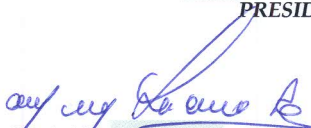
Av. 16 de Julio
No. 1616
Casilla postal:
8754
Teléfonos:
2372160
2372163
2356859
Fax:
2362146
2313950
2356859
E-mail:
contacto@cps.org.bo
Web:
www.cps.org.bo

ADMINISTRACIONES:

La Paz
El Alto
Cochabamba
Santa Cruz
Guarachi
Montero
San José de Chiquitos
Robore
El Carmen Rivero Tórrez
San Ignacio de Velasco
Puerto Suárez
Puerto Quijarro
Camiri
Sucre
Tarija
Yacuiba
Villamontes
Bermejo
Oruro
Potosí
Uyuni
Tupiza
Villazón
Trinidad
Riberalta
Guayaramerín
Cobija


Dr. Jaime Blanco Aghayo

PRESIDENTE HONORABLE DIRECTORIO a.i.


Sra. Maria Mercedes Lazcano Céspedes
RPTTE. LABORAL EMPRESAS PETROLERAS
PETROLERAS


Sr. Víctor Monasterios Borja
RPTTE. LABORAL EMPRESAS NO

No asistió.
Lic. Luis Fernando Nuñez Sangueza
RPTTE. PATRONAL EMPRESAS PETROLERAS


Ing. Herman Stelzer Carrett
RPTTE. PATRONAL EMPRESAS NO PETROLERAS

No asistió
Sra. Elizabeth Gutierrez Mancilla
REPRESENTANTE ESTATAL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

RCJ/AHD
CC/Archivo