



**HOSPITAL
ALFREDO ITALO PERRUPATO**

RESEÑA

- El Hospital Alfredo Italo Perrupato es un Hospital regional de Referencia de la Zona este de la provincia de Mendoza.
- Nuestro Nosocomio hace más de 3 años que se encuentra en el Proceso de Certificación de la Norma ISO 9001.
- En el año 2012 los Servicios de Neonatología, Farmacia, Sección de Esterilización y Bacteriología y el Departamento de Compras, lograron la Certificación en el mes de noviembre. Dicho certificado fue otorgado por el ente de Certificación Internacional DNV.

- **Una vez obtenido dicho logro, el desafío fue renovar los esfuerzos para incorporar nuevos Servicios al proceso de I Mejora Continua. Es por esto que durante el año 2013 los Servicios de Laboratorio, Alimentos y Nutrición, Residencia de Cirugía, Jefatura de enfermería, supervisión de enfermería y coordinación de Técnicos. Se encuentran en el proceso de preparación para lograr la certificación en noviembre 2013, por el mismo ente que Certificó los Servicios anteriores.**
- **En cada uno de los procesos hemos contado con el apoyo incondicional de la Dirección, a cargo del Dr. Gustavo Patti y de todos los Servicios de apoyo, teniendo como referente, o coordinadora del proyecto de la Certificación a la Cdra. Adriana Arboit y la participación constante y activa de cada unos de los referentes que se encuentran en cada servicio.**

¿Ser Mejor

para

Servir Mejor?



¿COMO?



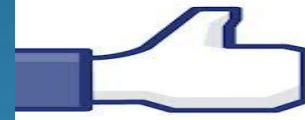
CAOS



Me gusta



NO ME GUSTA!



INTEGRACIÓN

ITU



PROVEEDORES
COOPERADORA
MUNICIPALIDAD
SAN MARTIN
MUNICIPALIDAD
JUNIN
RECURSOS
FISICOS
MINISTERIO DE
SALUD



A Trabajar!





Alegría
Satisfacción
Tranquilidad
Seguridad
Garantías
Compromiso
Solidaridad
Desafío

Ser Mejores

Para

Servir Mejor

BACTERIOLOGÍA

INDICES DE GESTIÓN

Bioquímica. Graciela Genesoni
Técnica. Beatriz Barreras



RECEPCION DE MUESTRAS Y SOLICITUDES DE ANÁLISIS

1-Objetivos:

Controlar el llenado de las solicitudes de análisis y los materiales que ingresan al Laboratorio de Microbiología del Hospital Perrupato.

2-Meta: Aumentar en un 80 % el correcto llenado de solicitudes médicas con todos los datos correspondientes y la forma correcta de recepcionar las muestras que ingresan al sector de Bacteriología.

3-Vision:

Nuestra visión es alcanzar un nivel de excelencia que sobrepase las expectativas, a través de un proceso de mejoramiento continuo.

4- Responsables:

Personal administrativo: reciben la solicitud medica de los pacientes externos.

Técnicos y Bioquímicos: receptionan y extraen muestras de los distintos servicios.

5- Justificacion:

El microbiólogo necesita conocer :

- Datos personales
- Medico solicitante : especialidad
- Tratamiento antibiótico
- Servicio



El sistema debe permitir la captura automática de esta información desde las bases de datos correspondientes, a través de su historia clínica

SOLICITUD DE NUEVA MUESTRA

**EXISTENCIA DE CRITERIO DE
ACEPTABILIDAD Y RECHAZO
CONTRIBUYE A LA CALIDAD DE LOS
RESULTADOS**

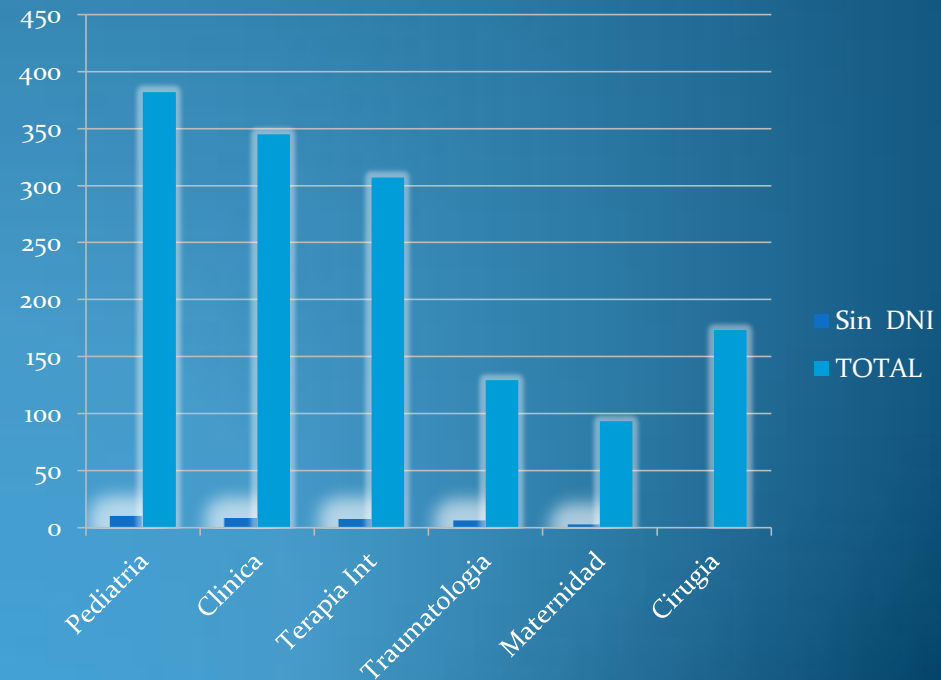
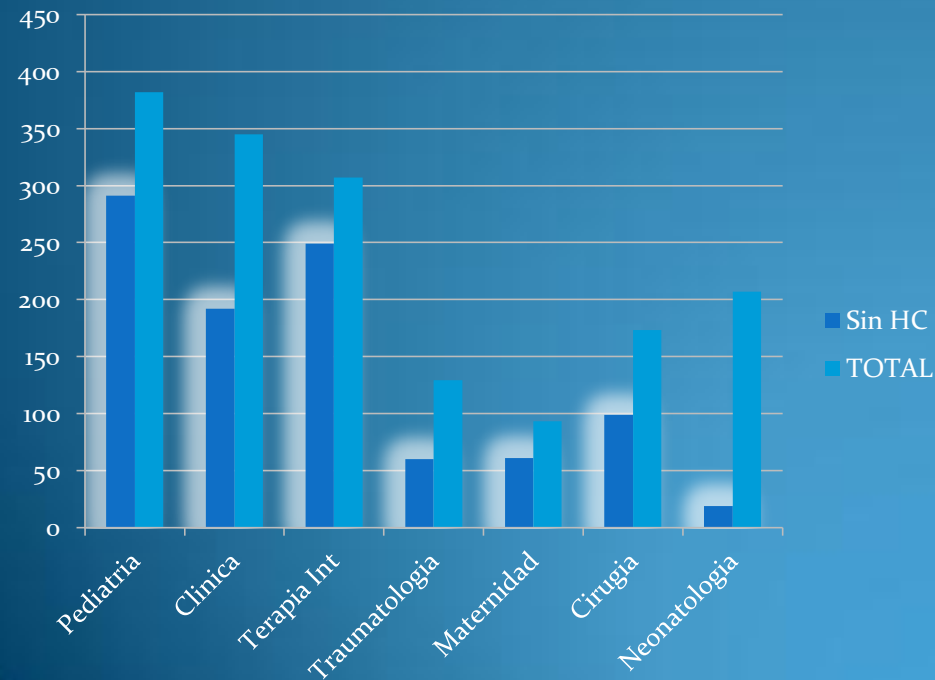
SOLICITUD DE ANÁLISIS

**EXISTENCIA DE UNA CORRECTA
RECOPIACION DE DATOS
CONTRIBUYE A LA CALIDAD DE LOS
RESULTADOS**

Formula aplicada

$$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ SOLICITUDES INCOMPLETAS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS}} \right) \times 100$$
$$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ SOLICITUDES DE NUEVA MUESTRA}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUESTRAS RECIBIDAS}} \right) \times 100$$

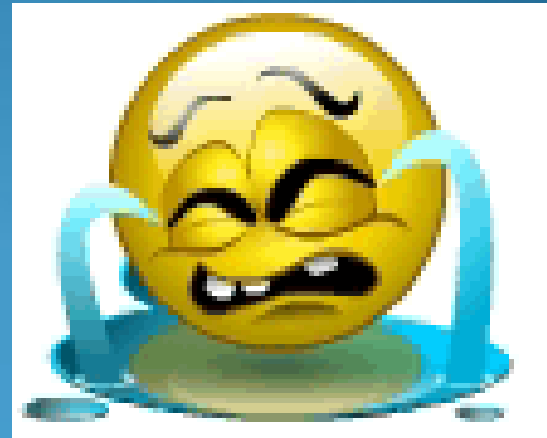
ESTADO	SIGNIFICADO	SOLICITUDES INCOMPLETAS (%)
BAJO CONTROL	Los valores del indicador están dentro del rango control	< 10%
ALERTA	Denotan alerta	> 10 y < 50 %
FUERA DE CONTROL	Señalan valor de mejora	> 50 %



SECTOR BACTERIOLOGÍA

ANTES :

UN SOLO SECTOR SE SECTORIZABA POR PARTES
DIVIDIENDO LAS MESADA SE IDENTIFICABA CON
CARTELES



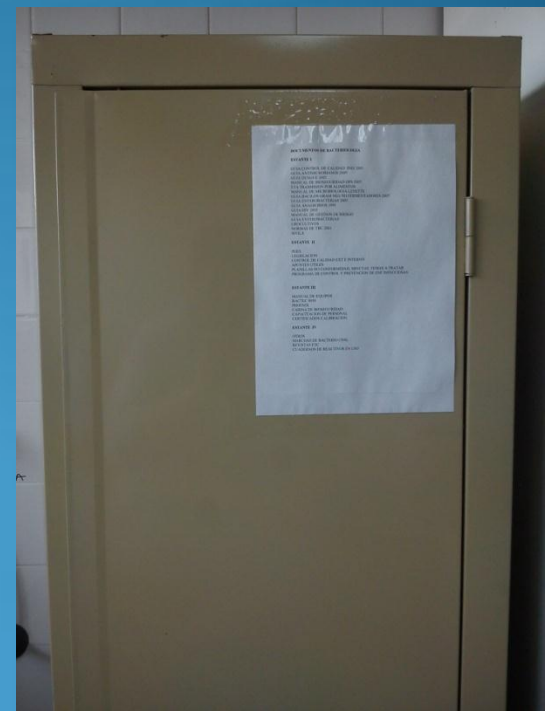


ANTES





DESPUES



AVANCES LOGRADOS

INFRAESTRUCTURA:

Sector :cabina de seguridad biológica tipo II

Sector :Procesamiento de materiales Bacteriológicos

*“LOGRANDO DE ESTAS FORMA LA SECTORIZACION
NECESARIA PARA ESTAS NORMAS”*

CAMBIOS GENERADOS

SECTOR : Cabina de bioseguridad biológica

SECTOR II Procesamiento de materiales



NEONATOLOGIA

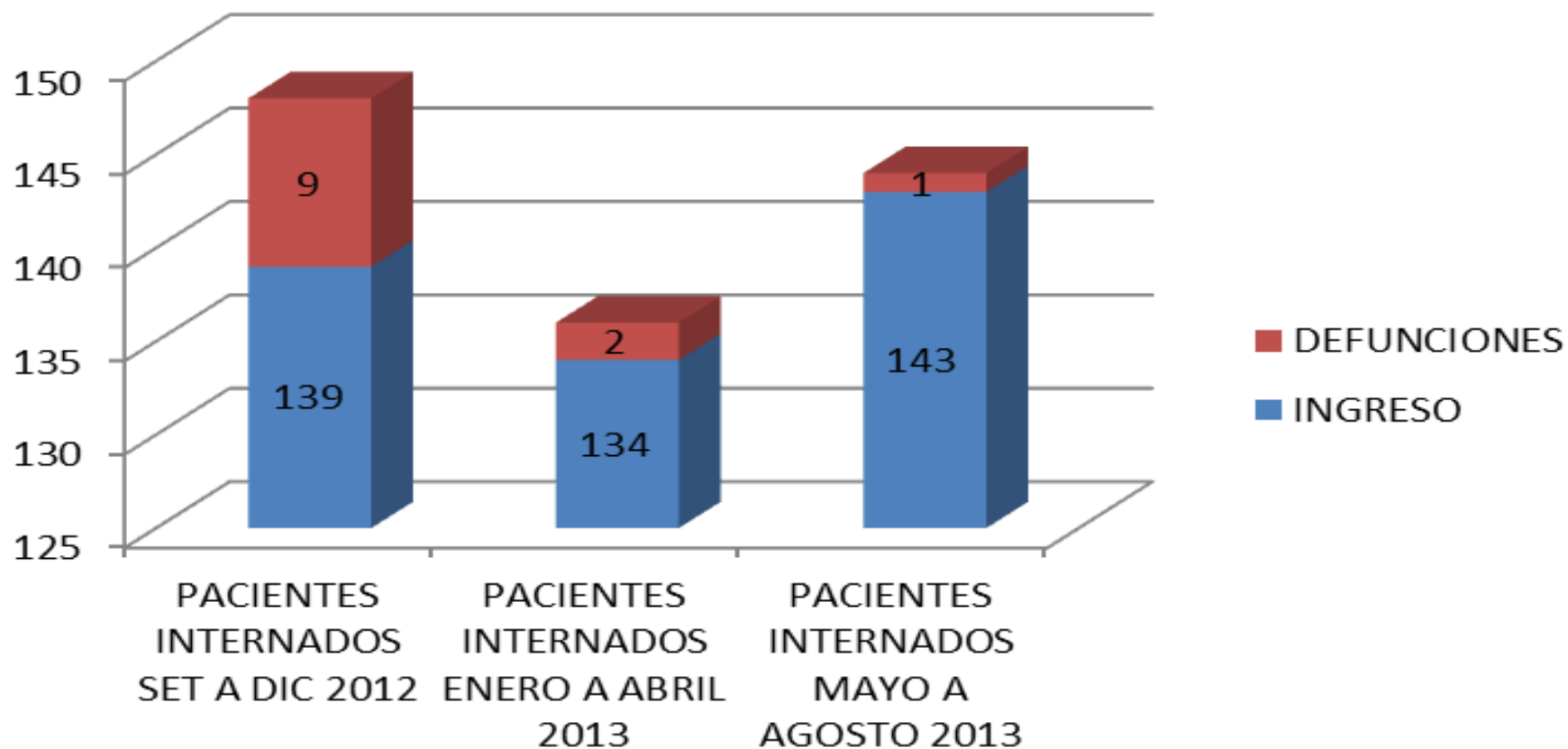
INDICES DE GESTIÓN



MEJORAS

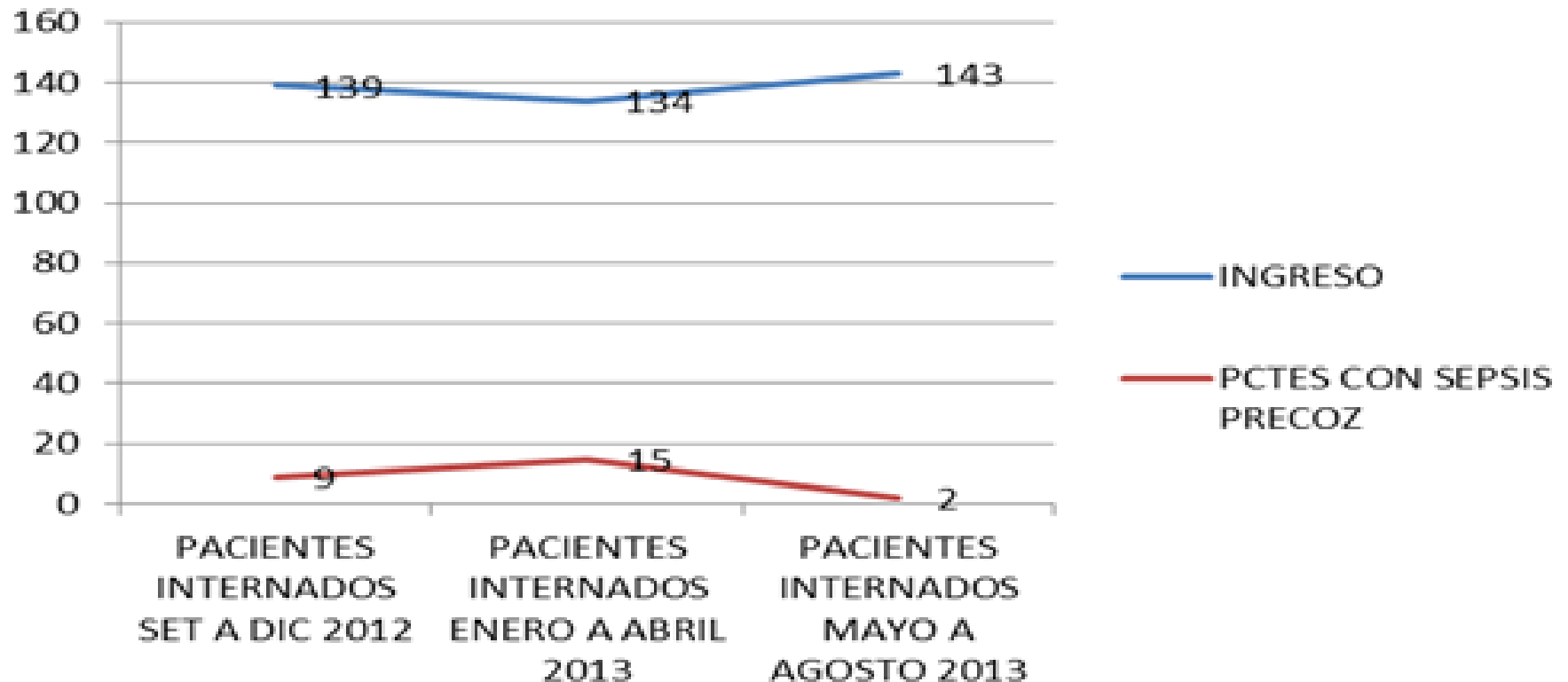
- Hemos logrado llevar un mejor control de los registros.
- Respaldo legal en el accionar cotidiano.
- Organizar y controlar los recursos que se utilizan en el servicio.
- Delegar actividades específicas.

TASA DE MORTALIDAD NEONATAL

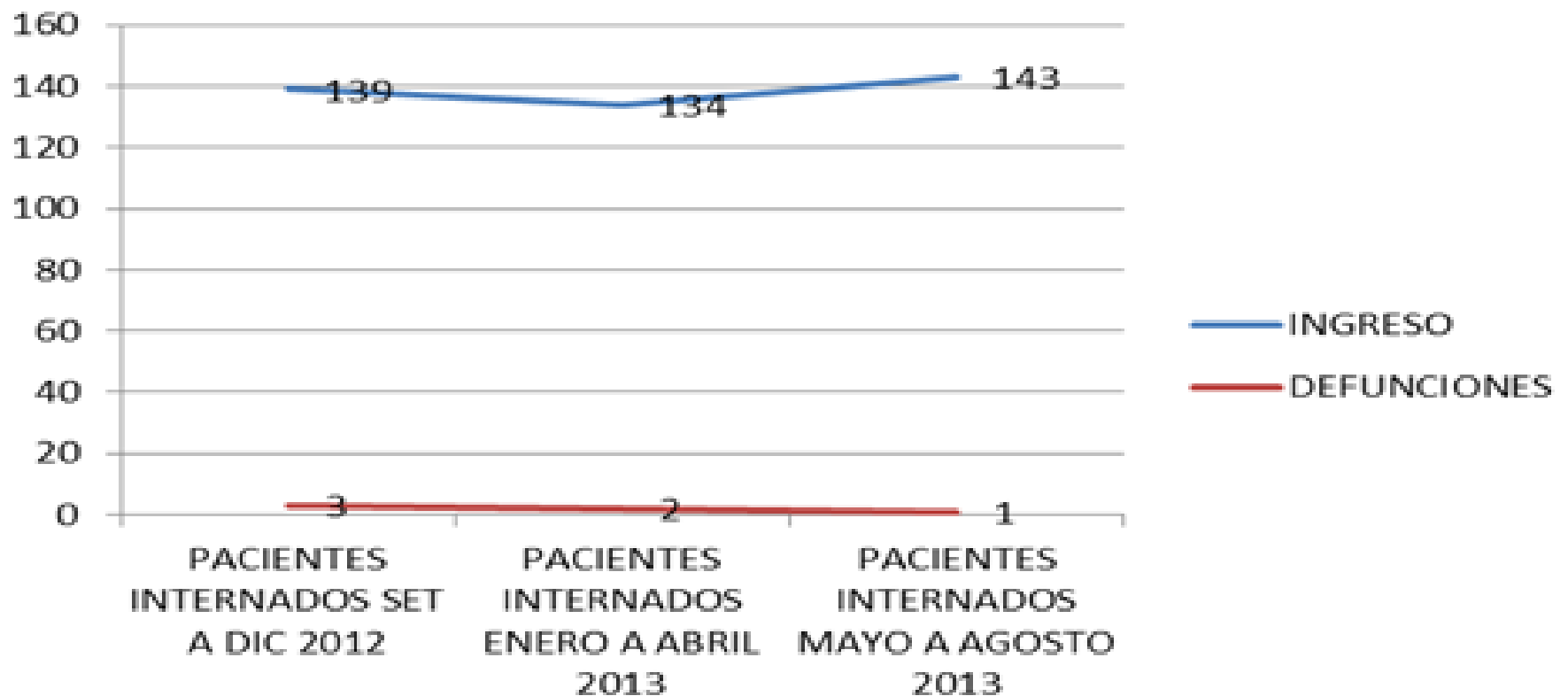


SEPSIS PRECOZ

Hemos logrado bajar la Tasa de Sepsis Precoz en el período comprendido desde Enero a Agosto de 2013

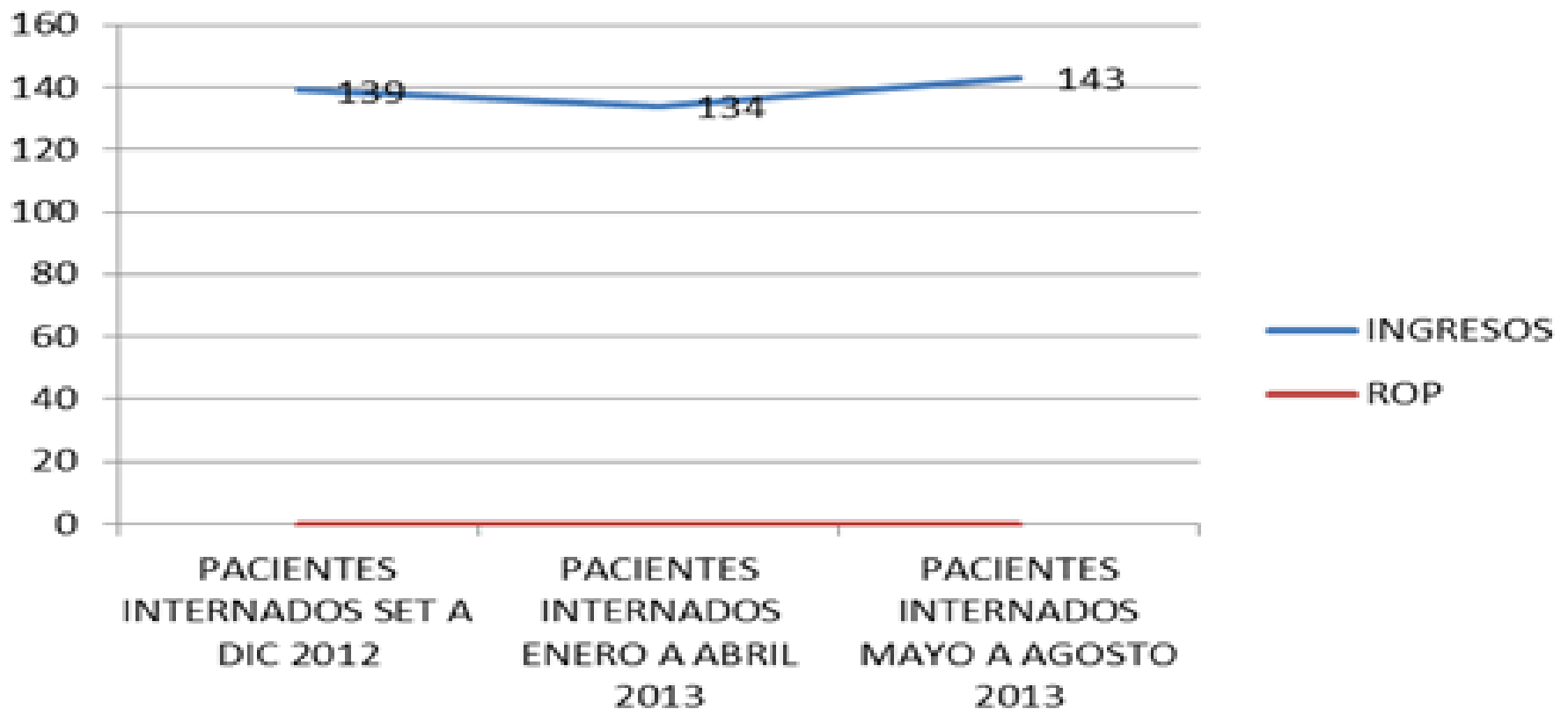


Atención de Recién Nacido prematuros menores de 32 semanas y ha estado saturado el Hospital de Referencia (Notti), se atendieron pacientes con mayor complejidad que la nuestra.



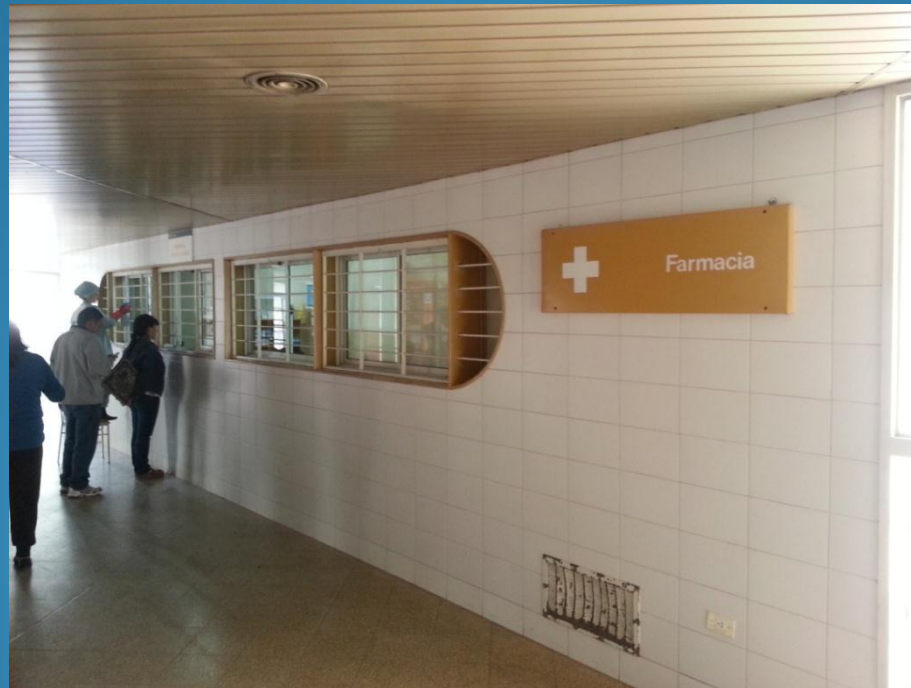
ROP

De todos los RN que utilizaron Oxigenoterapia en el servicio, tener un índice de 0 pacientes con retinopatía indica el uso adecuado de oxígeno



FARMACIA

Farm. Gabriela Chacon



- “Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y otras partes interesadas.
- Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos, que satisfagan los requisitos de forma coherente”
- “Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.”

- Con el propósito de implementar esta metodología de trabajo y asegurar que nuestros clientes reciban el mismo producto independientemente de la persona que intervenga en el proceso.
- Durante el año 2012, se trabajó para lograr en diciembre la certificación de la **“Gestión de medicamentos y productos médicos en Farmacia desde la solicitud de compra hasta su dispensa al cliente”**

Indicadores

Minuta de reunión”
“No conformidades”

Revisión y
reorganización.
Redacción de
procedimientos

Mapa de Procesos

- PF01: Adquisición medicamentos y productos médicos por licitación pública
- PF02: Adquisición de medicamentos y PM (sin stock) por compra directa
- PF03: Recepción de insumos al SF
- PF04: Almacenamiento de medicamentos y productos médicos (control de cadena de frío)
- PF05: Gestión de Programas especiales
- PF06: Dispensación de medicamentos en dosis diaria a pacientes internados
- PF07: Dispensación semanal de medicamentos, productos médicos y material de curación
- PF08: Dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios
- PF09: Tratamiento de residuos farmacéuticos
- PF10: Preparaciones farmacéuticas
- Se realizaron 2 revisiones de procedimientos, se crearon 46 formularios, se realizaron 49 reuniones

INDICADORES

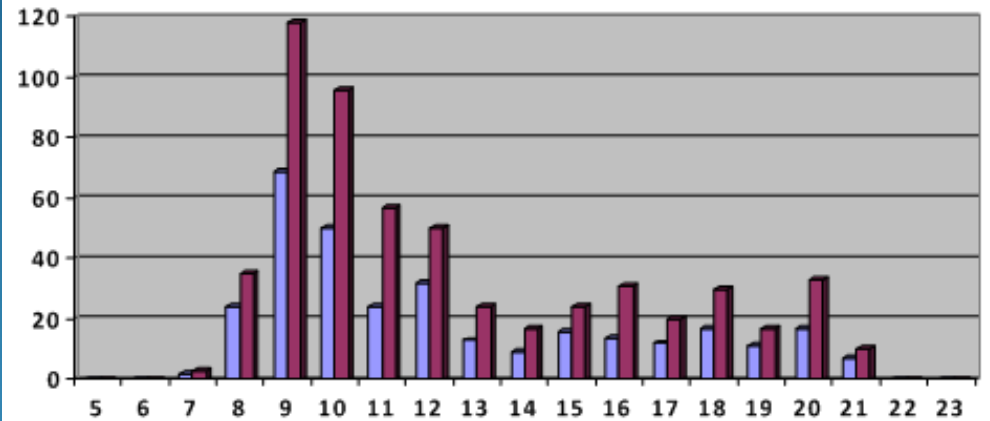
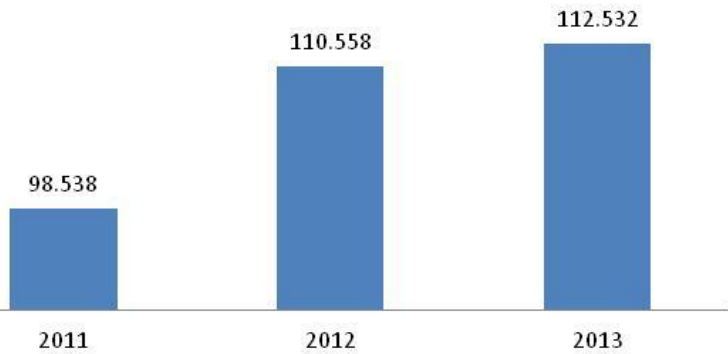
RANKING DE CONSUMOS

	A	B	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	CODIGO	MEDICA	M01_2013	M02_2013	M03_2013	M04_2013	M05_2013	M06_2013	M07_2013	M08_2013	M09_2013	M10_2013	M11_2013	M12_2013	TOT_ANIO	MAX_MES	TOCK_ACT
2	0310100010	ACIDO ACETILSALICILICO / X 100	330	366	339	381	362	385	427	392	399	381	217	0	3979	427	1850
3	0310100030	DEXTROPROPOXIFENO SOLO C	122	105	119	206	144	186	348	319	228	327	90	0	2194	348	100
4	0310100040	DICLOFENAC / X 75 MG / AMPOL	1795	3806	3718	3961	3509	3281	3545	2960	2268	3750	1488	0	34081	3961	6200
5	0310100040	DICLOFENAC / X 50 MG / COMPRI	10022	16025	21892	19604	22334	18677	21733	4519	10452	10894	7395	0	163547	22334	25960
6	0310100040	DICLOFENAC + MISOPROSTOL /	4	7	4	0	0	0	0	23	7	5	0	0	50	23	32
7	0310100050	DIPIRONA / X 1G / AMPOLLA	1319	1924	2319	2305	2202	2256	3438	3010	2253	2653	1148	0	24827	3438	7900
8	0310100060	IBUPROFENO / X 2 G SUSP. / FRA	597	921	1400	1614	1736	1757	2043	1410	1945	1896	672	0	15991	2043	7644
9	0310100060	IBUPROFENO / X 400 MG / COMP	4842	1318	8554	10893	12656	8315	338	364	1238	10746	4717	0	63981	12656	38400
10	0310100060	IBUPROFENO / X 400 MG / AMPO	0	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	7	6	17
11	0310100070	INDOMETACINA / X 100 MG / SUP	181	292	330	255	461	352	524	435	384	461	272	0	3947	524	350
12	0310100080	KETOROLAC / X 30 MG / AMPOLL	728	938	1290	1720	1005	1568	1536	1901	1502	1811	576	0	14575	1901	3300
13	0310100090	PARACETAMOL / 100 MG/ML GTS	44	182	262	347	414	299	347	421	251	182	87	0	2836	421	20
14	0310100090	PARACETAMOL / X 500 MG / CON	2674	3560	4584	8762	9851	8733	967	242	515	4868	1708	0	46464	9851	400
15	0310200010	FENTANILO / X 0,05 MG/ML / AMP	140	211	232	211	296	128	355	396	174	272	146	0	2561	396	600
16	0310200030	MORFINA CLORHIDRATO / X 10 M	17	45	16	42	58	44	51	50	40	123	21	0	507	123	0
17	0310200030	CLORHIDRATO DE MORFINA / X 0	1	4	3	10	29	2	9	4	0	18	1	0	81	29	0
18	0310200040	NALBUFINA, CLORHIDRATO / 10	4	51	64	63	66	100	70	21	38	57	36	0	570	100	340
19	0310200050	TRAMADOL / X 100 MG/ML / GOT	14	54	55	82	13	0	17	17	28	42	24	0	346	82	215
20	0310200110	REMIFENTANILO / AMPOLLA / AM	1	29	54	36	31	42	32	53	37	35	13	0	363	54	180
21	0310310010	BUPIVACAINA HIPERBARICA / 0,5	70	182	90	273	138	143	170	260	150	180	30	0	1686	273	700

INDICADORES

Recetas totales

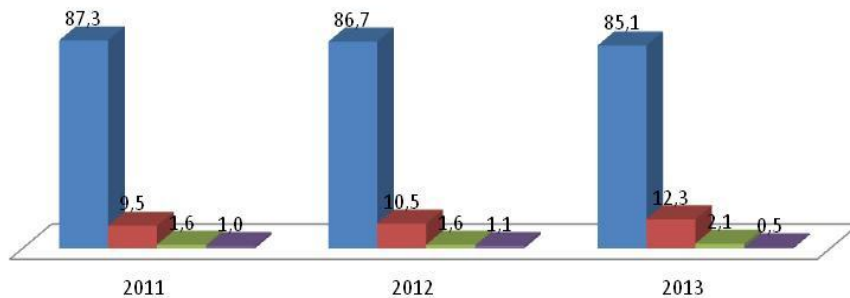
■ Recetas totales



Horario de Atención al Público

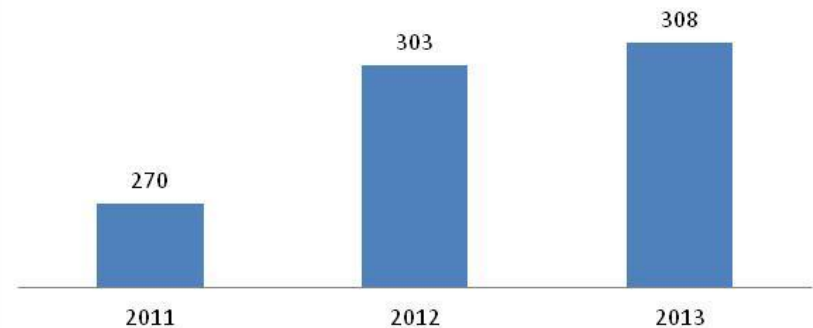
Recetas dispensadas

■ Recetas total ambulatorias ■ Recetas Internacion (vale x 1 semana de tto.)
 ■ Recetas antibióticos de uso controlado ■ Recetas Programas Especiales



Recetas / día

■ Recetas / día





ANTES





DESPUES

ANTES



DESPUES





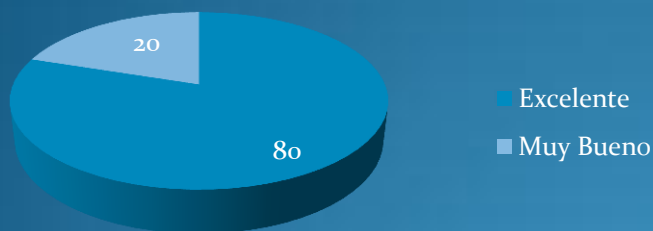
COMPRAS

Evaluacion de Proveedores

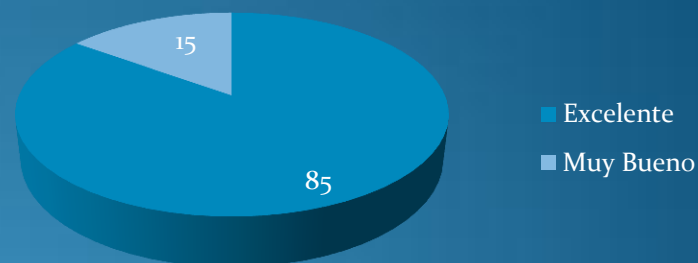
Cdra. Adriana Arboit

NUESTROS PROVEEDORES EVALUARON COMPRAS

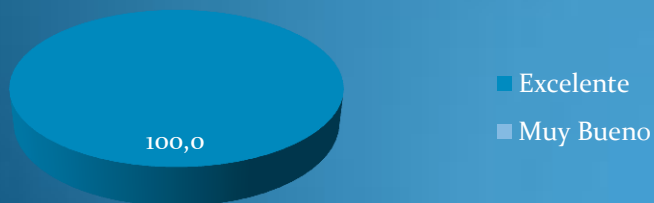
Comunicación clara, constante y oportuna Año 2013 (valores porcentuales)



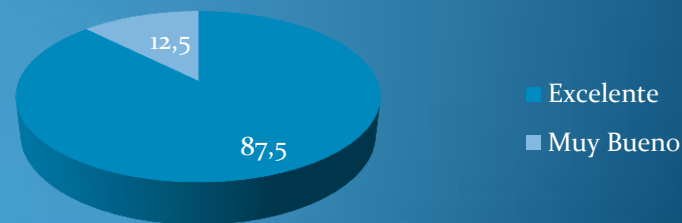
Comunicación clara, constante y oportuna Año 2012 (valores porcentuales)



Plazos de entrega de orden de compra, notificaciones y publicación de pliegos Año 2013 (valores porcentuales)

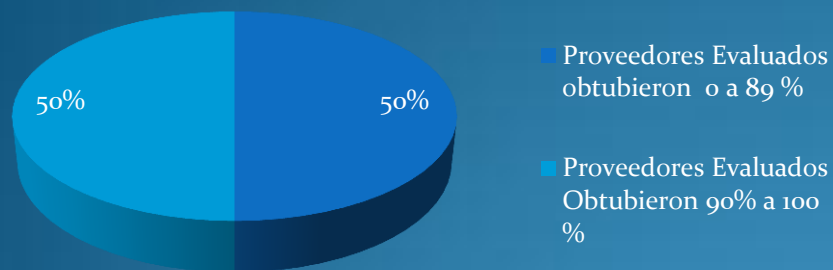


Plazos de entrega de orden de compra, notificaciones y publicación de pliegos Año 2012 (valores porcentuales)

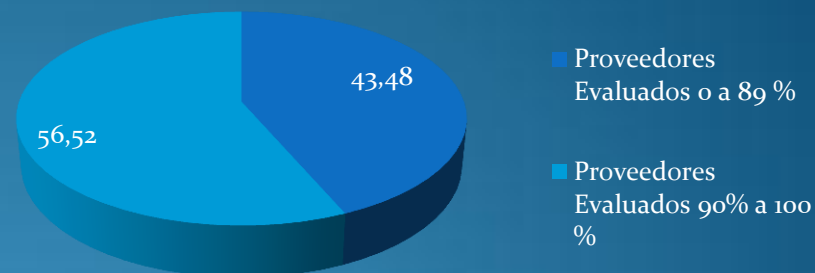


COMPRAS EVALUO A SUS PROVEEDORES

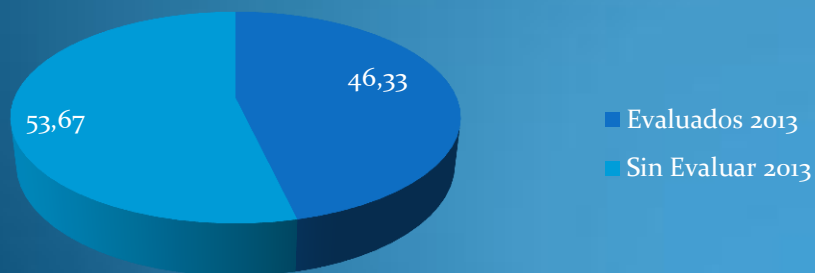
Resultados Obtenidos de Proveedores Evaluados Año 2013 (datos porcentual)



Resultados Obtenidos de Proveedores Evaluados Año 2012 (datos porcentual)



Cantidad de Proveedores Evaluados Año 2013 (datos porcentual)

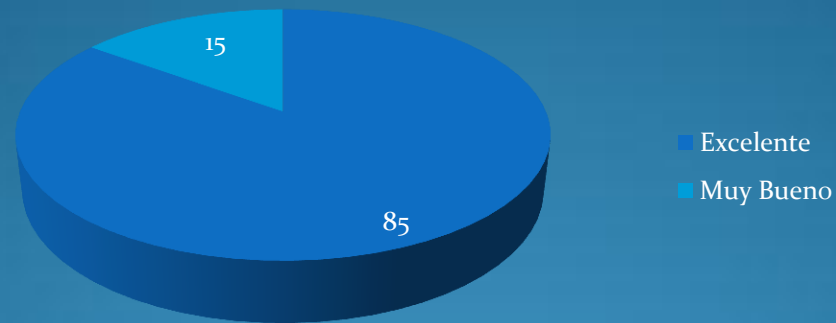


Cantidad de Proveedores Evaluados Año 2012 (datos porcentual)

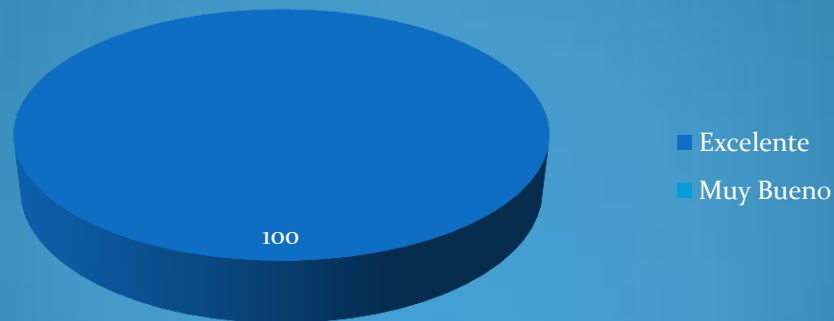


TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA Año 2012 (valores porcentuales)

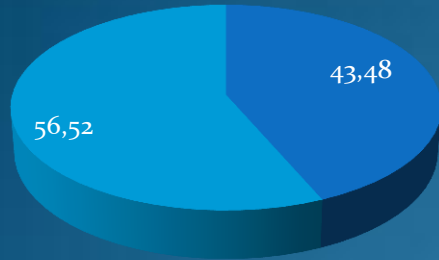


Transparencia Año 2013 (valores porcentuales)



Proveedores Evaluados Año

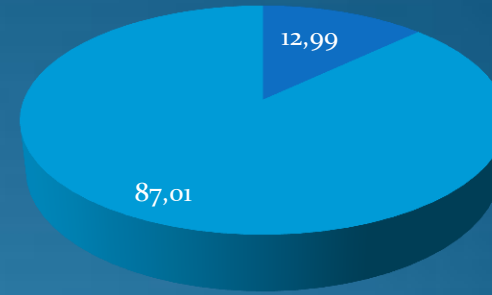
2012



- Proveedores Evaluados o a 89 %
- Proveedores Evaluados 90% a 100 %

Evaluaciones Realizadas Año

2012 (datos porcentual)



- Evaluados 2012
- Sin Evaluar 2012

Proveedores Año Evaluados

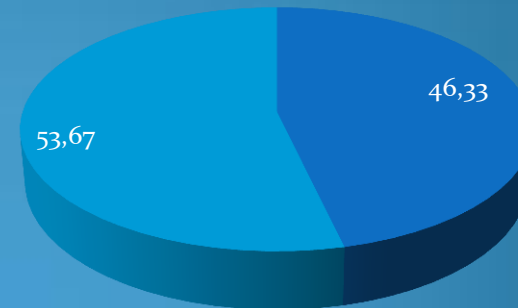
2013



- Proveedores Evaluados obtubieron o a 89 %
- Proveedores Evaluados Obtubieron 90% a 100 %

Evaluaciones Realizadas Año

2013 (datos porcentual)



- Evaluados 2013
- Sin Evaluar 2013

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Lic. Julieta Araya

2012 Certificación en los Servicios de Neonatología, Farmacia, sección de Esterilización y bacteriología y Departamento de Compras.

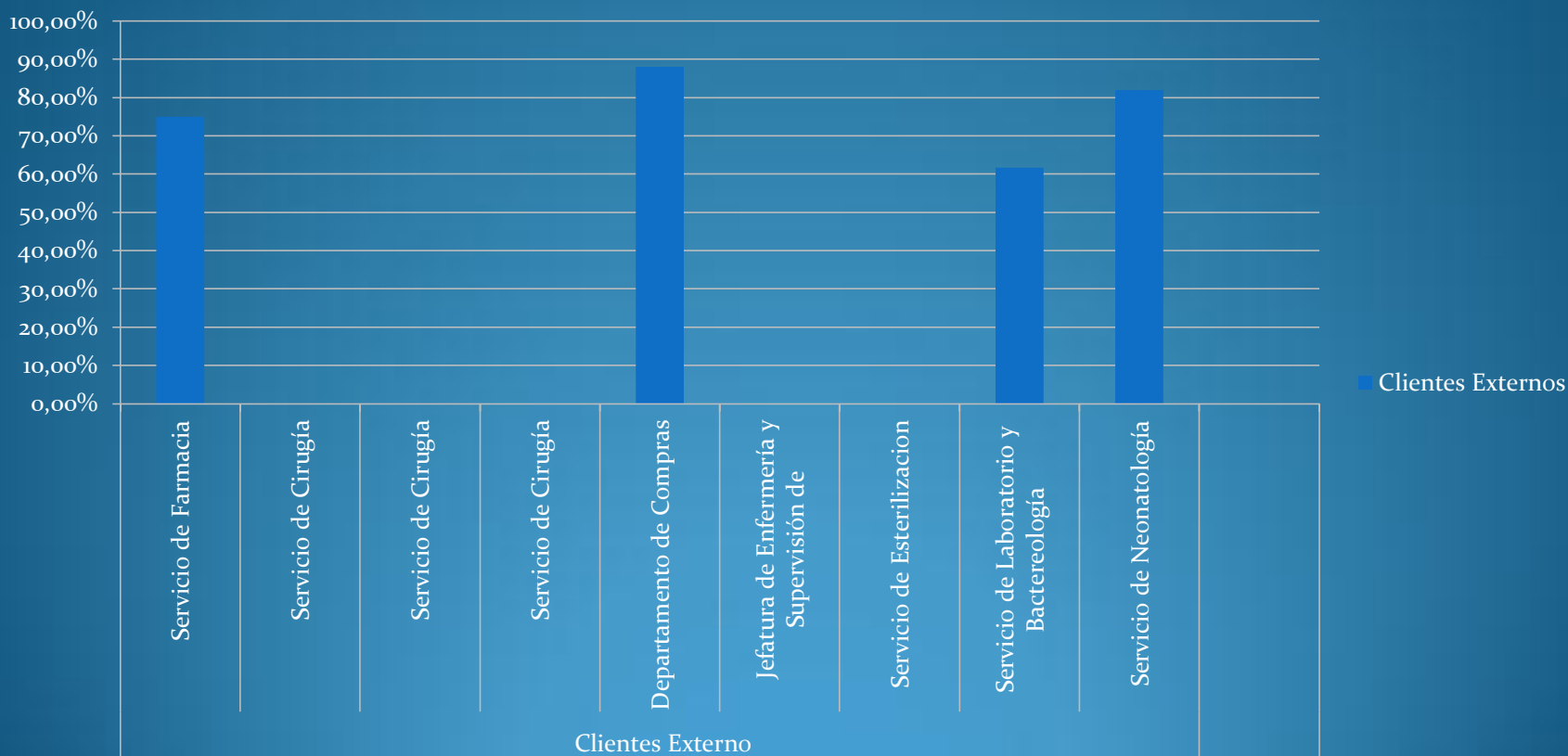
2013 Incorporación de nuevos Servicios para la obtención de la certificación: Alimentos y Nutrición, Jefatura de Enfermería, supervisión de enfermería y coordinación de técnicos, Laboratorio y residencia de cirugía.

Utilización de las herramientas que provee el Sistema de Gestión:

- ✓ Perfiles de puesto
- ✓ Evaluaciones de Desempeño
- ✓ Satisfacción del cliente (interno y externo)
- ✓ Indicadores de gestión de la calidad

SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

Satisfacción Global de Clientes Externos



SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

Satisfacción Global de Clientes Internos

