

*I CURSO NACIONAL*

*La Enfermera en Quirófano en el Siglo XXI*

*"En busca de la Excelencia y Posicionamiento Profesional"*

---

**GESTION OPERATIVA DEL  
CUIDADO  
EN CENTRO QUIRURGICO**

**LIC. VERÓNICA SÁNCHEZ ROJAS**  
Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - ESSALUD

*Lima, 26 de Mayo de 2006<sup>1</sup>*

## TEMAS A REVISAR

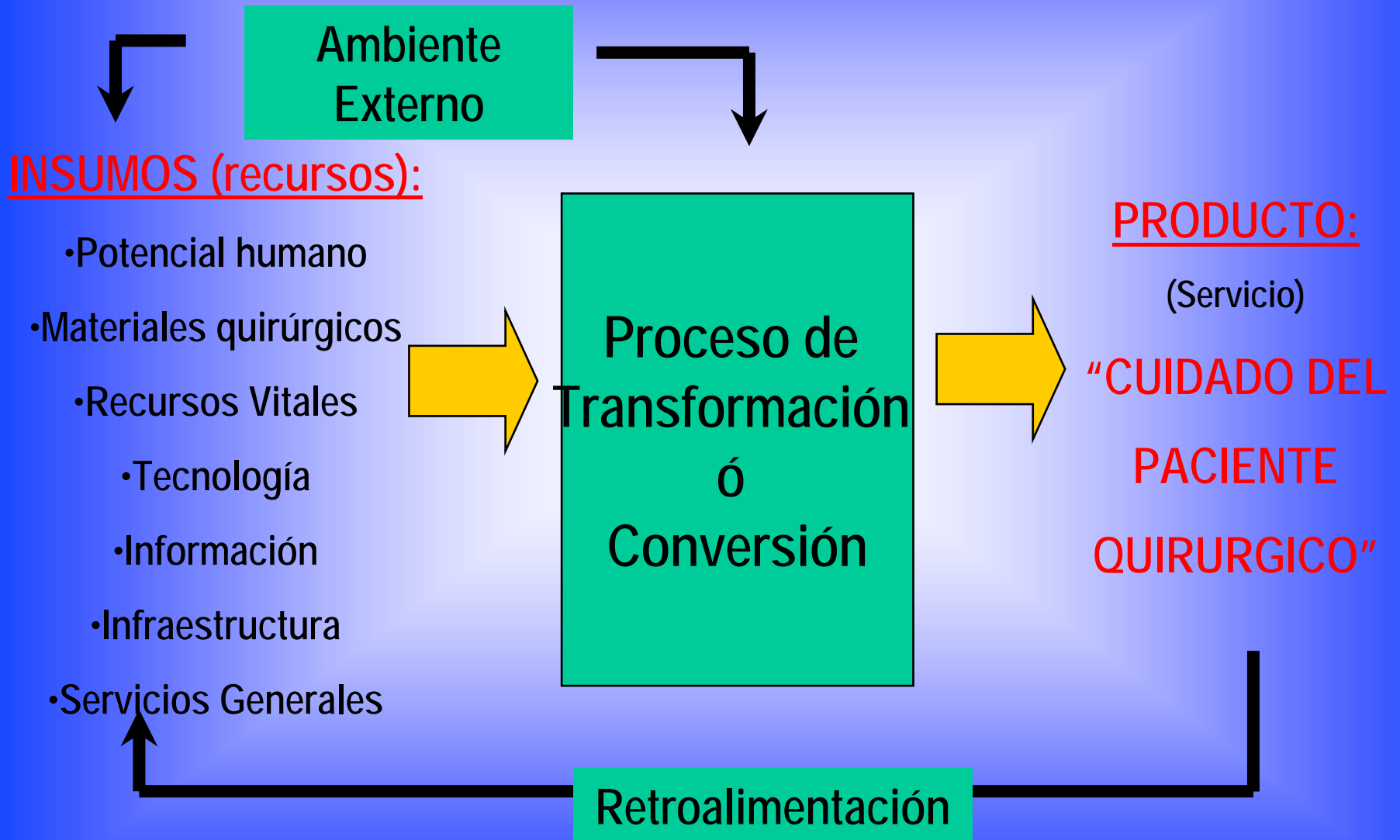
- Gestión Operativa
- El servicio "cuidado en centro quirúrgico"
- Gestión en base a indicadores de calidad.

# GESTION OPERATIVA

## Conceptos previos:

- Las "**OPERACIONES**" se refieren a la manera en que una organización transforma sus insumos, trabajo, dinero, suministros, equipo y demás en productos, bienes o servicios, mediante el trabajo diario de sus miembros para alcanzar sus **METAS**.

# SISTEMA DE OPERACIONES DE UN CENTRO QUIRURGICO



## GESTION OPERATIVA DE CENTRO QUIRURGICO

- Es la **ADMINISTRACION** del Sistema de Operaciones de un Centro Quirúrgico.

## PRODUCTOS y SERVICIOS

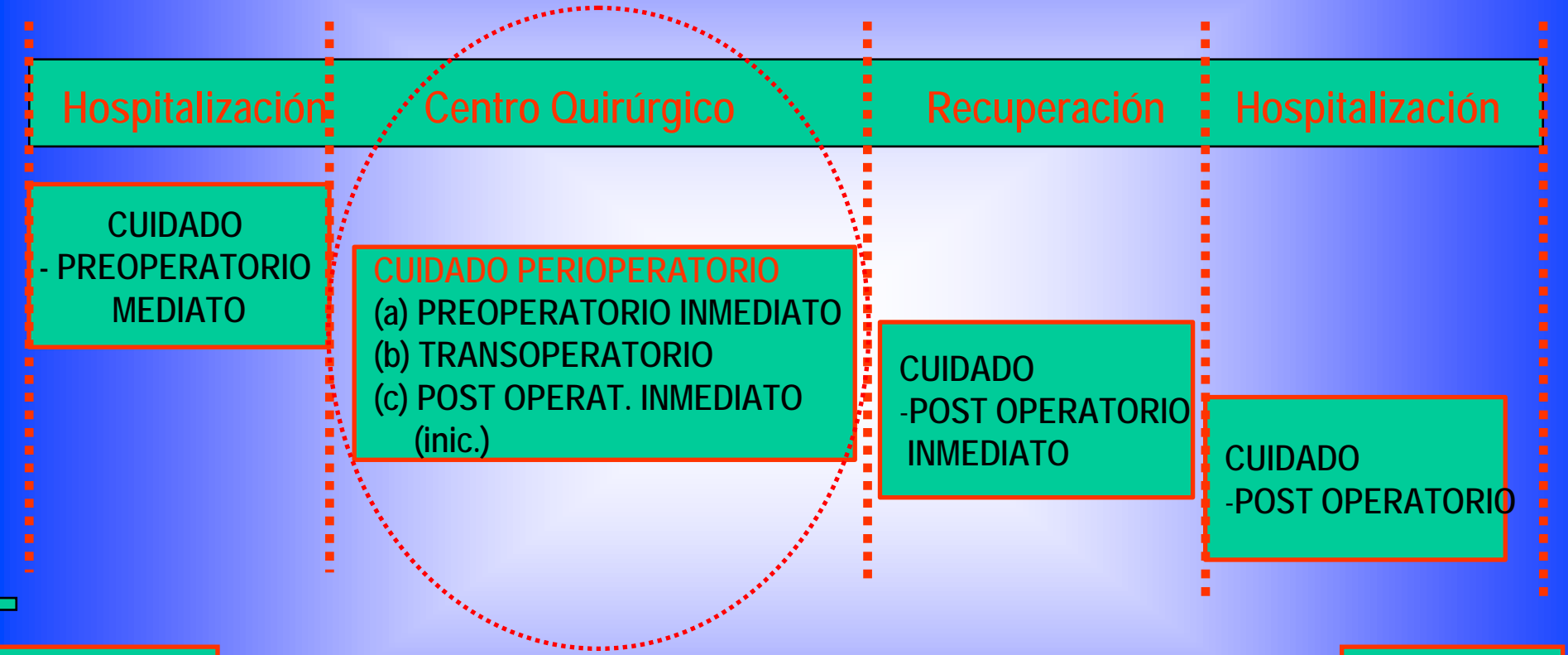
- Los productos son tangibles y los servicios intangibles.
- Por su naturaleza, la calidad de un producto se puede medir por sus características físicas, desde antes que llegue al cliente.
- La calidad de un servicio se debe medir en base al grado de bienestar que ha adquirido el cliente al haber hecho uso del servicio.
- Hay mayor complejidad en la gestión operativa de servicios, que en la gestión operativa de productos, pues el grado de bienestar es intangible

## EL CUIDADO ENFERMERO

■ La acción de **CUIDAR** es un proceso científico, sistemático, y aprendido que implica no sólo el acto de cuidar en sí sino también el hecho de combinar y buscar la armonía de múltiples recursos, conocimientos y actitudes del cuidador o los cuidadores para lograr el fin último: que el sujeto o los sujetos que requieren y reciben cuidado pasen de un estado negativo de displacer, disconfort ó anormal que caracterizan a la enfermedad, a un estado positivo de placer, confort o normal, por medio de estrategias de promoción, protección, prevención o de rehabilitación de la salud.

*Dimensiones del Cuidado, Martha Lucía Alzate Posada  
Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia*

# EL PRODUCTO DEL SISTEMA DE OPERACIONES DE CENTRO QUIRURGICO: "EL CUIDADO QUIRURGICO"



Estadio  
Negativo

Salud  
Quebrantada



Estadio  
Positivo

Salud  
Recuperada

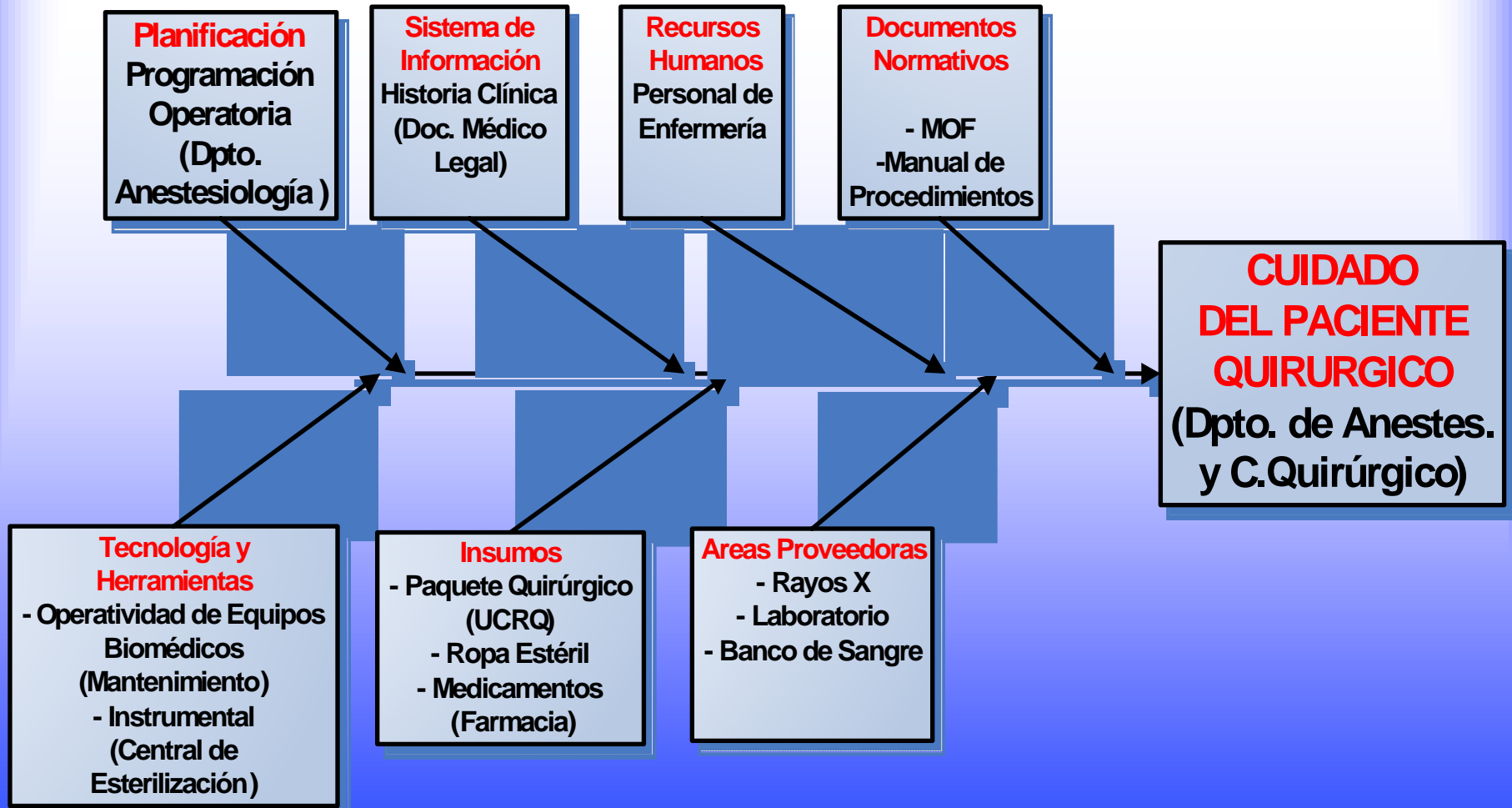
# LA GESTION OPERATIVA Y LOS PRODUCTOS / SERVICIOS

- La **GESTION OPERATIVA** influye en la calidad del Producto ó Servicio que genera el Sistema de Operaciones en cuestión.
- La **CALIDAD** del Producto ó Servicio depende directamente de la Gestión Operativa.
- La **GESTION OPERATIVA** es ejecutada por las personas a cargo del Sistema de Operaciones.
- El **POTENCIAL HUMANO** ubicado en el "Proceso de Transformación" del Sistema, es de vital importancia para garantizar la calidad del producto o servicio, cobrando mayor importancia cuando se trata de servicios, como el caso del Cuidado Quirúrgico.

# GESTION OPERATIVA DE CENTRO QUIRURGICO Y CALIDAD DEL CUIDADO

- El cuidado es un servicio que puede mejorarse permanentemente.
- Una de las formas de mejorar el servicio es gestionando el sistema de operaciones mediante el establecimiento de niveles de servicio ó
- “INDICADORES DE CALIDAD”.
-

# FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PACIENTE QUIRURGICO



**¿ COMO MEJORAR EL SERVICIO  
DEL CUIDADO QUIRURGICO  
EN BASE A INDICADORES  
DE CALIDAD?**

# Respuestas:

## (1) Planificando:

Conocer a mi cliente, estimar sus expectativas.

Revisar el proceso

Definir objetivos (indicadores)

Utilizar Herramientas de planificación

## (2) Ejecutando:

El proceso con los métodos planificados

## (3) Verificando:

Midiendo los indicadores establecidos.

Comparando con los objetivos

Evaluando los indicadores y determinando los aspectos débiles respecto de lo que espera el cliente.

## (4) Normalizando:

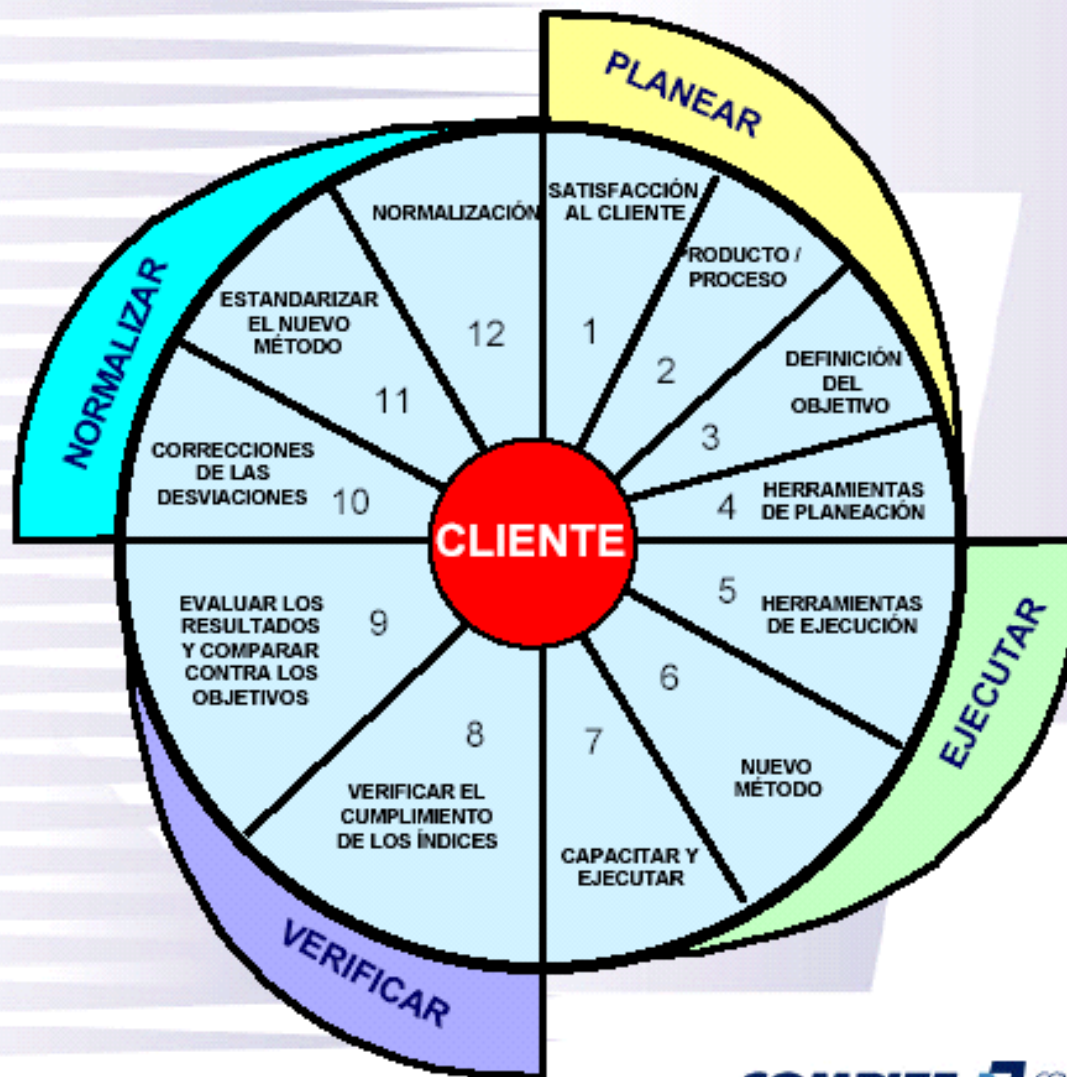
Definiendo e implementando acciones correctivas para los aspectos débiles identificados

Definir los nuevos métodos

Actualizar los indicadores

.....y repitiendo los pasos “**CONTINUAMENTE**”

# Círculo de mejora continua.



**¿PARA QUÉ MEDIR?  
¿PARA QUÉ UTILIZAR INDICADORES?**

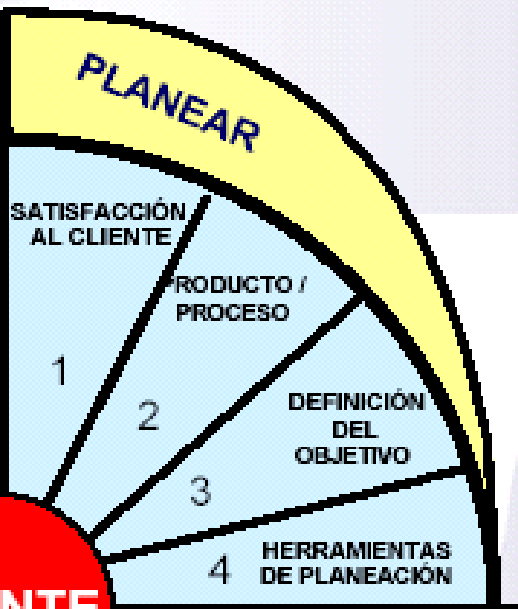
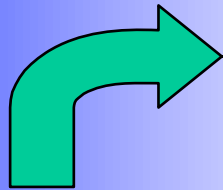
**SI UD NO PUEDE MEDIR LO QUE HACE, NO  
PUEDE CONTROLARLO .**

**SI NO PUEDE CONTROLARLO ,NO PUEDE  
DIRIGIRLO.**

**SI NO PUEDE DIRIGIRLO NO PUEDE  
MEJORARLO.**

**J.HARRINGTON**

# LISTOS PARA UTILIZAR INDICADORES EN LA MEJORA CONTINUA



## 1- Planificar la satisfacción al cliente

### 1.1 Establecer las características del cliente de centro quirúrgico

Cliente: Paciente programado para intervención quirúrgica.

Características:

- Personas que requieren de administración de anestésicos para la intervención.
- Riesgo a desequilibrios hemodinámicos.
- Riesgo a sangrado intraoperatorio.
- Riesgo a infección de heridas operatoria.

### 1.2 Describir el servicio a brindar.

1. Mantenimiento de la temperatura corporal, según Guía Metodológica (GM)
2. Protección de prominencias óseas, según GM
3. Protección de los ojos, según GM
4. Prevención de quemaduras en la piel, según GM

## 2- Planificar el proceso

1. Provisión de material de abrigo, mantas térmicas.
2. Provisión de rodetes de algodón en la cantidad suficiente
3. Provisión de unguento oftálmico, esparadrapo hipoalergenico
4. Provisión de placa indiferente de retorno

## 3- Definir Indicadores y metas (Objetivo):

1. I1=Pacientes con hipotensión arterial / Nro de Pacientes de CQ
2. I2=Pacientes con úlceras por presión / Nro. Pacientes de CQ
3. I3=Pacientes con ulceración de la córnea / Nro. Pacientes de CQ
4. I4=Pacientes con quemaduras / Nro. Pacientes de CQ

## 4.Metas

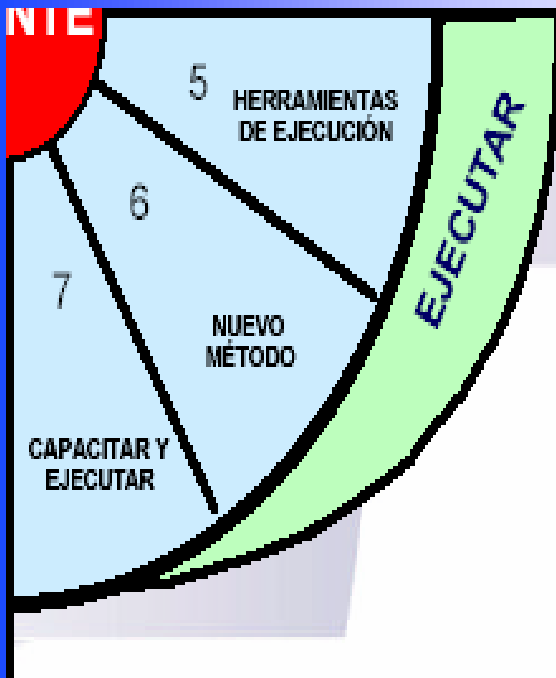
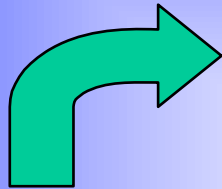
I1= 0%

I2= 0%

I3= 0%

i4= 0%





## 2. Ejecutar según lo planificado:

### 2.1 Ejecución de las adquisiciones

1. Provisión de material de abrigo, mantas térmicas.
2. Provisión de rodetes de algodón en la cantidad suficiente
3. Provisión de unguento oftálmico, esparadrapo hipoalerg.
4. Provisión de placa de retorno

### 2.2 Ejecución del Servicio según Guía Metodológica

1. Mantenimiento de la temperatura corporal
2. Protección de prominencias óseas
3. Protección de los ojos
4. Prevención de quemaduras en la piel

### 3. VERIFICAR:

#### Medir los Indicadores

I1=Pacientes con hipotensión arterial / Nro de Pacientes de CQ  
I1 = 50%

I2=Pacientes con úlceras por presión en paciente / Nro. Pac.de CQ  
I2= 30%

I3=Pacientes con ulceración de la córnea / Nro. Pacientes de CQ  
I3=100%

I4=Pacientes con quemaduras / Nro. Pacientes de CQ  
I4= 15%

#### Comparar el cumplimiento de los indicadores con las metas

I1= 50% vs 0%

I2= 30% vs 0%

I3=100% vs 0%

I4=15% vs 0%

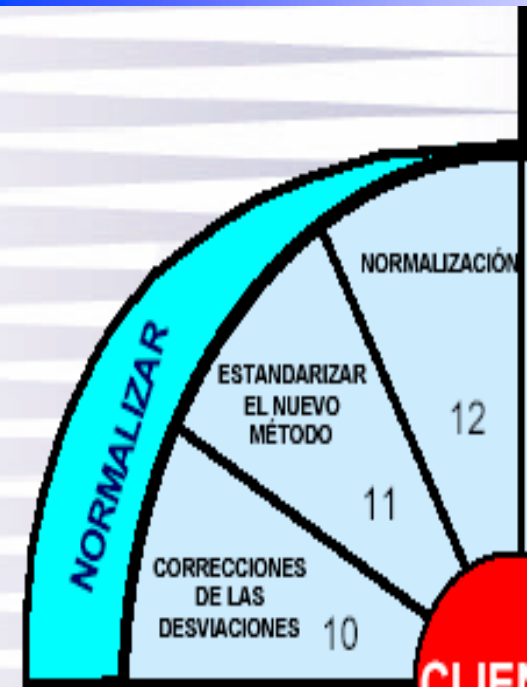
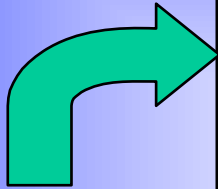


#### 4. NORMALIZAR:

Corrección de las desviaciones:  $I1 = 50\%$  vs. "0"

Ejem:

$I1 = \text{Pacientes con hipotensión arterial} / \text{Nro de Pacientes de CO}$



#### Análisis de los factores que influyen en la desviación:

- Material de abrigo insuficiente
- Aire acondicionado intenso
- Personal no entrenado
- Inexistencia del procedimiento en la GM

#### Determinación de los factores determinantes de la desviación

- Aire acondicionado intenso debido a falla técnica de equipo.

#### Aplicación de correcciones

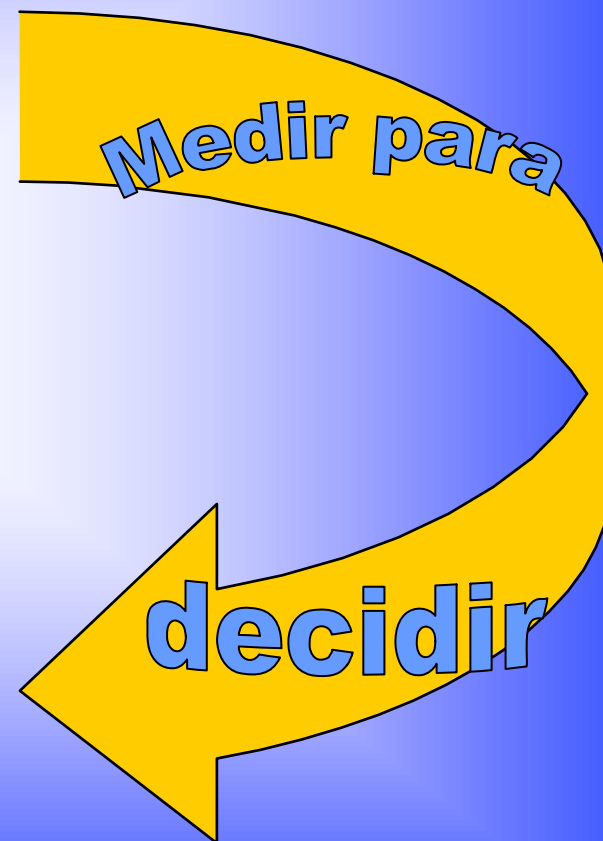
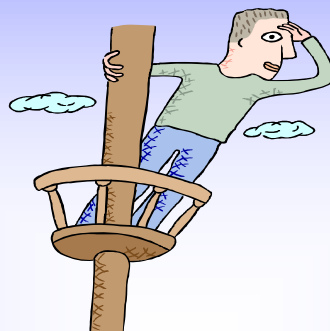
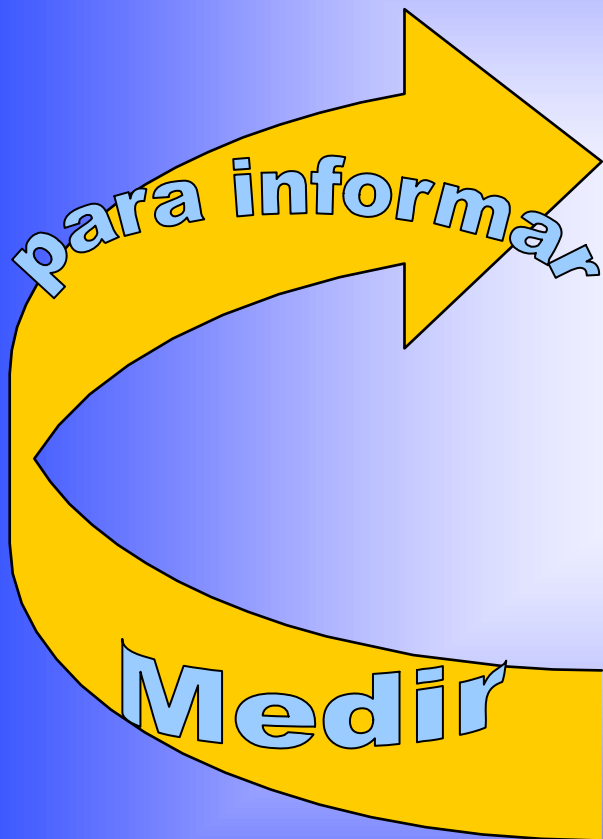
- Calibrar el aire acondicionado del Centro Quirúrgico y realizar inspecciones técnicas periódicas.
- Verificación de temperatura del aire acondicionado antes, durante y después de la operación

#### Normalización:

- Actualizar la Guía Metodológica.

# VIEJO PARADIGMA DE LA MEDICIÓN

# NUEVA PROPUESTA PARA LA CALIDAD EN EL CUIDADO



# PREGUNTA

¿ Hay algún factor que influye siempre en la calidad del cuidado?

# RESPUESTA

Sí.

El personal que realiza el cuidado,  
cuyas motivaciones también deben ser  
gestionadas.

*Gracias por su atención*

**LIC. VERÓNICA SÁNCHEZ ROJAS**  
Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - ESSALUD