



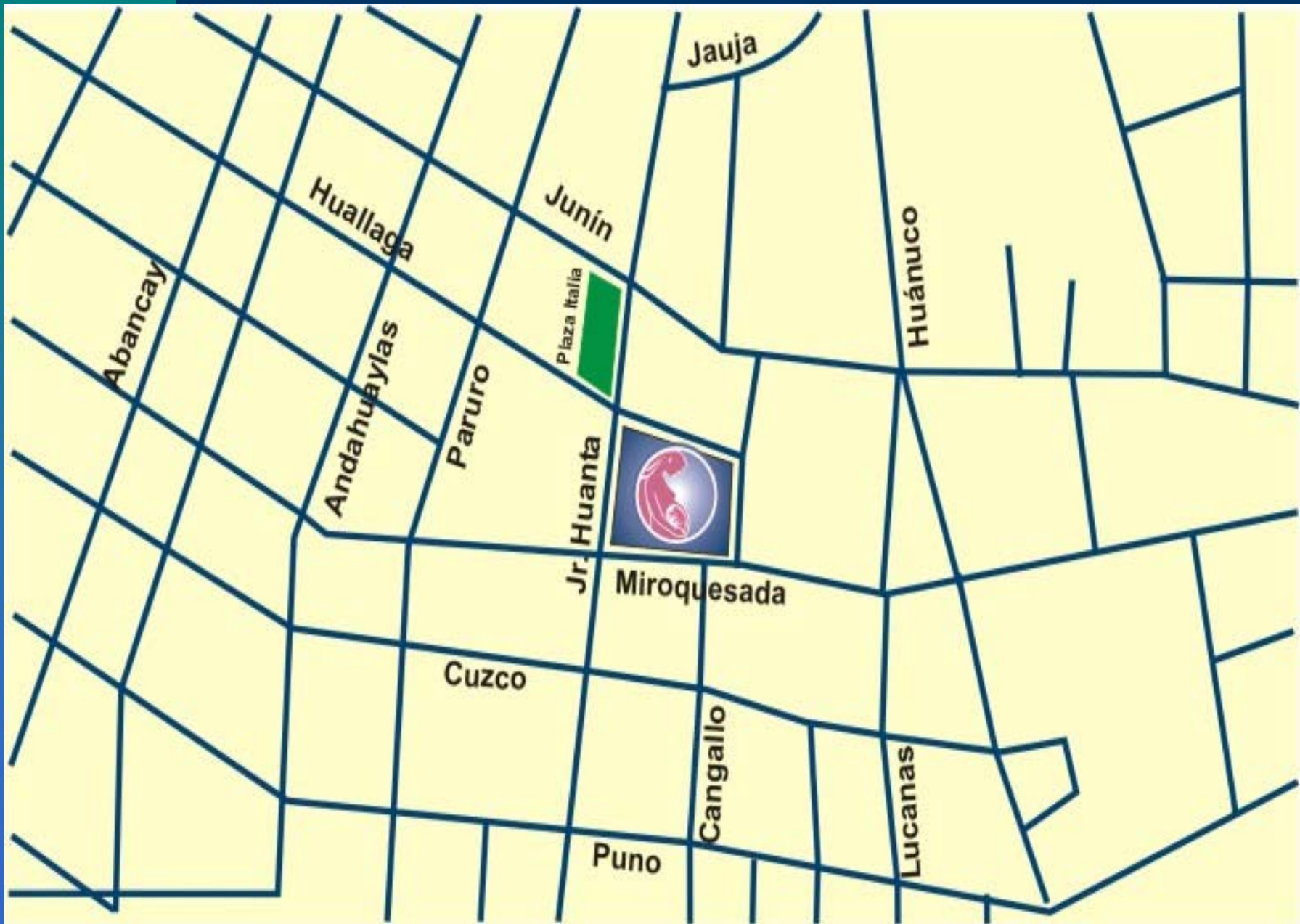
# RECONOCIMIENTO A LA GESTION DE PROYECTOS DE MEJORA 2008

SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIAS  
CENTRO DE DESARROLLO INDUSTRIAL

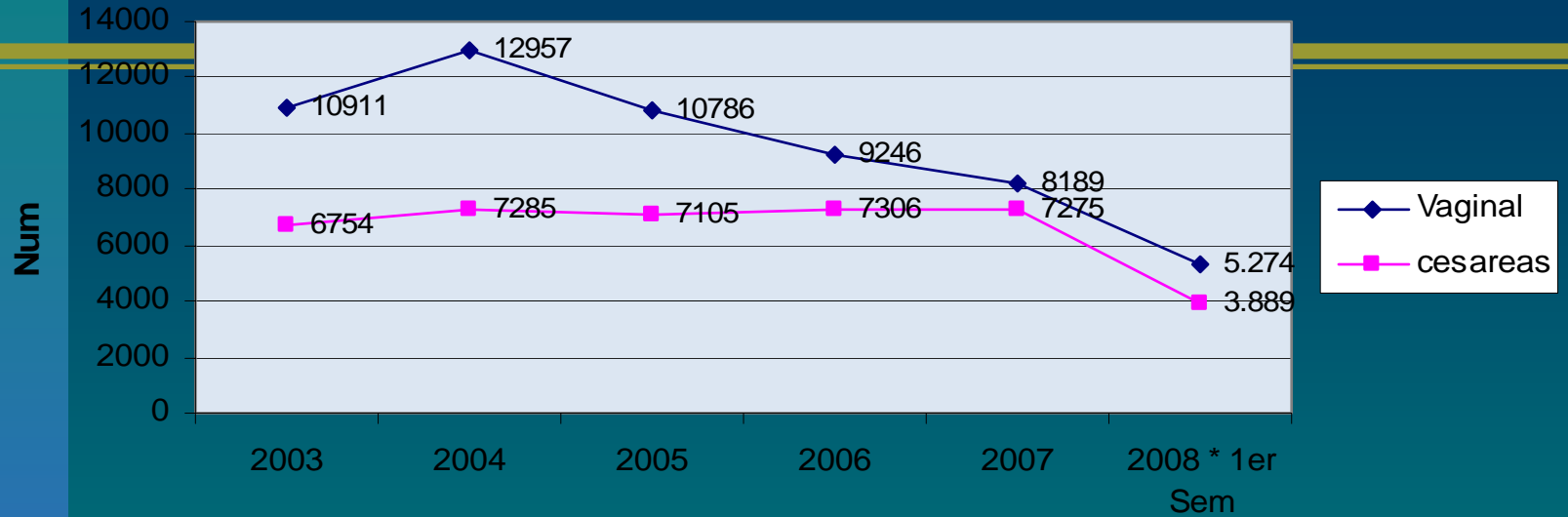
Dr. Juan Carlos Olivos Rengifo  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO  
PERINATAL  
Lima 28 AGOSTO 2008

# INSTITUTO NACIONAL PERINATAL MATERNIDAD DE LIMA

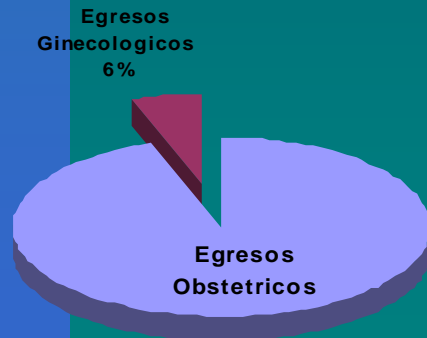




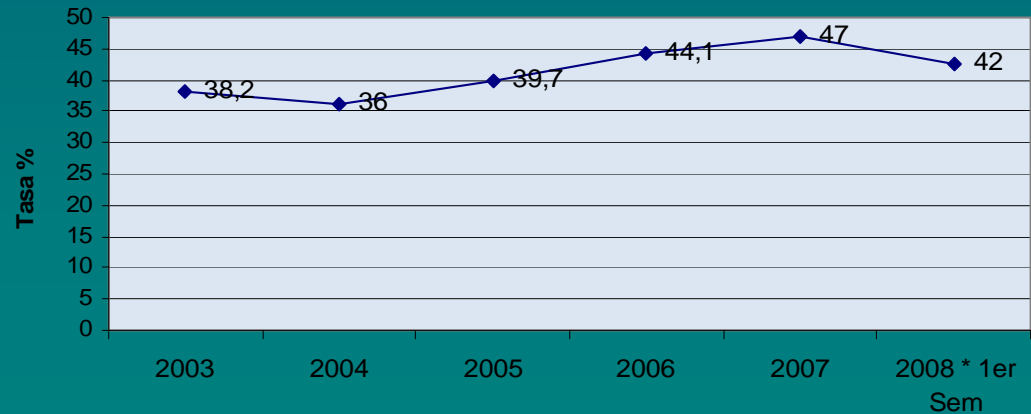
## Evolución Partos Vaginales y Cesáreas 2003 - 2007 - INMP



## Relación de egresos ginecológicos vs obstétricos



## Evolución Tasa de Cesáreas 2003 - 2007 - INMP



“PROYECTO DE MEJORA EN EL  
MANEJO DE MEDICAMENTOS Y  
MATERIAL MEDICO EN SALA DE  
OPERACIONES Y RECUPERACIÓN  
DEL INSTITUTO NACIONAL  
MATERNO PERINATAL AÑO 2007”



CENTRO QUIRURGICO  
FARMACIA  
OFICINA DE GESTION DE LA  
CALIDAD

# EL PROBLEMA

---

Pacientes que van a ser operadas reciben su receta y deben conseguir (comprar) sus medicamentos y material medico en la farmacia institucional o en las boticas de los alrededores.

Con su bolsa de materiales regresan y deben entregarlos en sala de operaciones para su intervención Qx.



# EL PROBLEMA

---

No hay quien salga a comprar

No hay todas las medicinas en farmacia.

No encuentra toda la receta.

Traen algunos medicamentos  
adulterados, equivocados, de mala  
calidad.

En SOP no hay todo lo necesario.

Inversion de tiempo en la busqueda y  
entrega de los materiales mientras su  
familiar está delicada.



# EL PROBLEMA

- Sistema tradicional de **dispensación** de medicamentos y material médico desde farmacia central, no permite adecuado control.
- **Desabastecimiento**, quejas del usuario interno. Descoordinación de SOP, farmacia y logística.
- El suministro de medicamentos y material médico para las pacientes de Sala de Operaciones está basado en un **sistema informal de abastecimiento**



# EL PROBLEMA

---

- Sistema Informal de Abastecimiento
- Son stocks o subalmacenes que tienen todos los que trabajan en SOP
- Ubicados en gavetas, casilleros, mochilas, cajones, vitrinas de SOP.
- Le permite al personal realizar su trabajo.
- No tienen ningun control.



# EL PROBLEMA

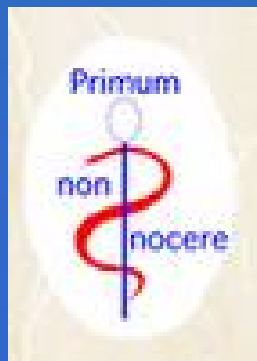
- De 110 Interv. Qx. por mes 95 adquieren sus medicamentos en establecimientos externos, dejando de percibir:
  - 20,235 nuevos soles mensuales
  - 242,820 nuevos soles anuales .
- El tiempo de **espera** para entregar medicamentos es de 55 minutos. Este tiempo se prolonga si es necesario corregir la receta emitida ocasionando **malestar** en el us





# JUSTIFICACIÓN

- No existe **devolución** de material sobrante a la paciente.
- Existencia de **diversos stock** en el servicio, que con el tiempo aumenta, y pueden sufrir deterioro y/o vencimiento y que no puede ser devuelto a farmacia central.
- **Perdida** de anestésicos en Sala de operaciones.



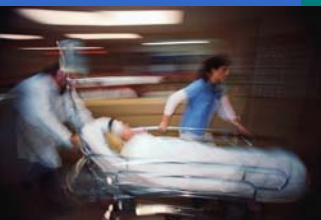
# JUSTIFICACIÓN

- Errores en recetas y facturación.
- Adquieren sus productos según receta del prescriptor que no siempre es quién realiza la anestesia y cirugía ocasionando duplicidad y cobros en exceso o en defecto.



# Riesgo para la seguridad de los pacientes debido a:

- Compra de recetas alrededor del hospital (adulteraciones, sin garantía, mala conservación, tráfico de medicinas).
- Sistema informal de abastecimiento que no garantiza la disposición oportuna, adecuada y permanente de todos los requerimientos.
- “stocks” diversos que no garantizan las buenas practicas de almacenamiento ni la óptima calidad de los mismos.

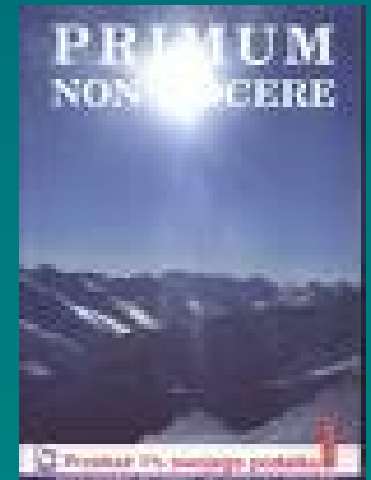


# OBJETIVOS

---

## OBJETIVO GENERAL

- Mejorar el manejo de medicamentos y material medico en los servicios de sala de operaciones y recuperación post anestésica del Instituto Nacional Materno Perinatal.

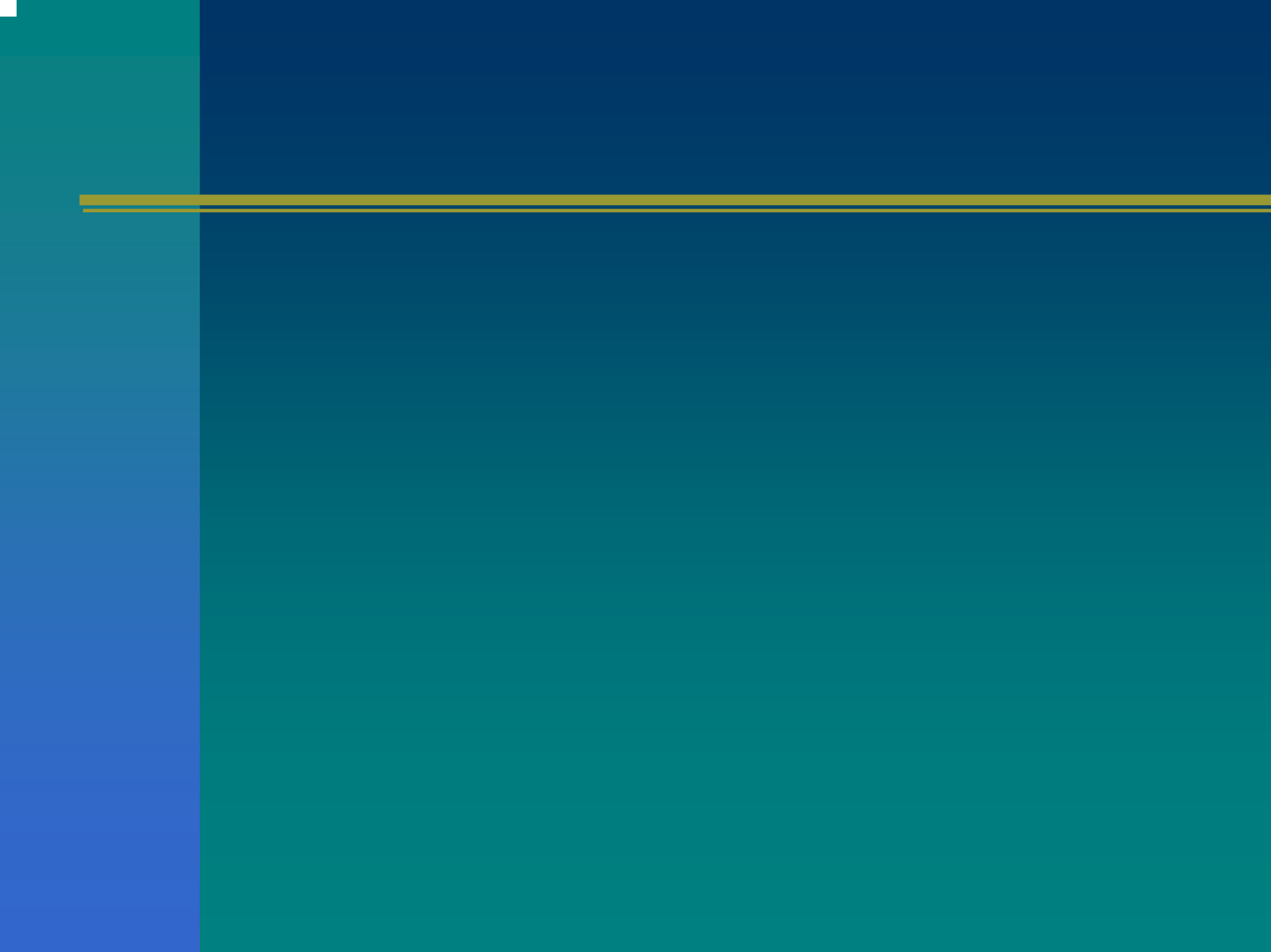


# OBJETIVOS

---

## ➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Eliminar el tiempo de espera** del paciente para la entrega de medicamentos en Sala de Operaciones.
- **Disminuir el costo** promedio por **receta** de las pacientes.
- **Disminuir pérdidas** de medicamentos y material médico por deterioro y o vencimiento.
- **Disminuir los errores** en la elaboración de **recetas** de medicamentos y material médico en los pacientes del servicio de Sala de Operaciones y Recuperación post anestésica.
- **Mejorar el abastecimiento** permanente, oportuno y adecuado de todos los requerimientos de estas pacientes. **Eliminar los almacenes informales**



# FACILIDADES OTORGADAS A LOS EQUIPO DE PROYECTOS DE MEJORA

---

La Oficina de Gestión de la Calidad:

- Asesoramiento.
- Apoyo logístico.
- Coordinación permanente.
- Capacitación.

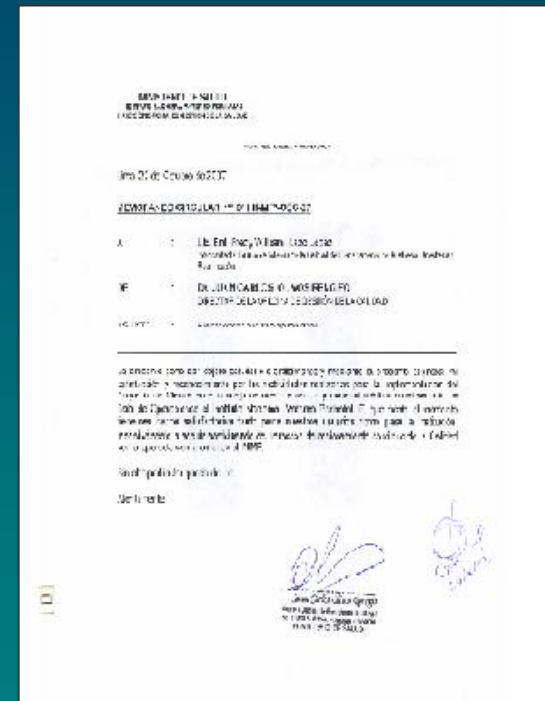
El Departamento de Analgesia, Anestesia y Reanimación.

- Integrantes de equipo de mejora.
- Facilidades a personal integrante.
- Apoyo logístico – Sala de Reuniones.

( Pese a los cambios de las diferentes jefaturas)

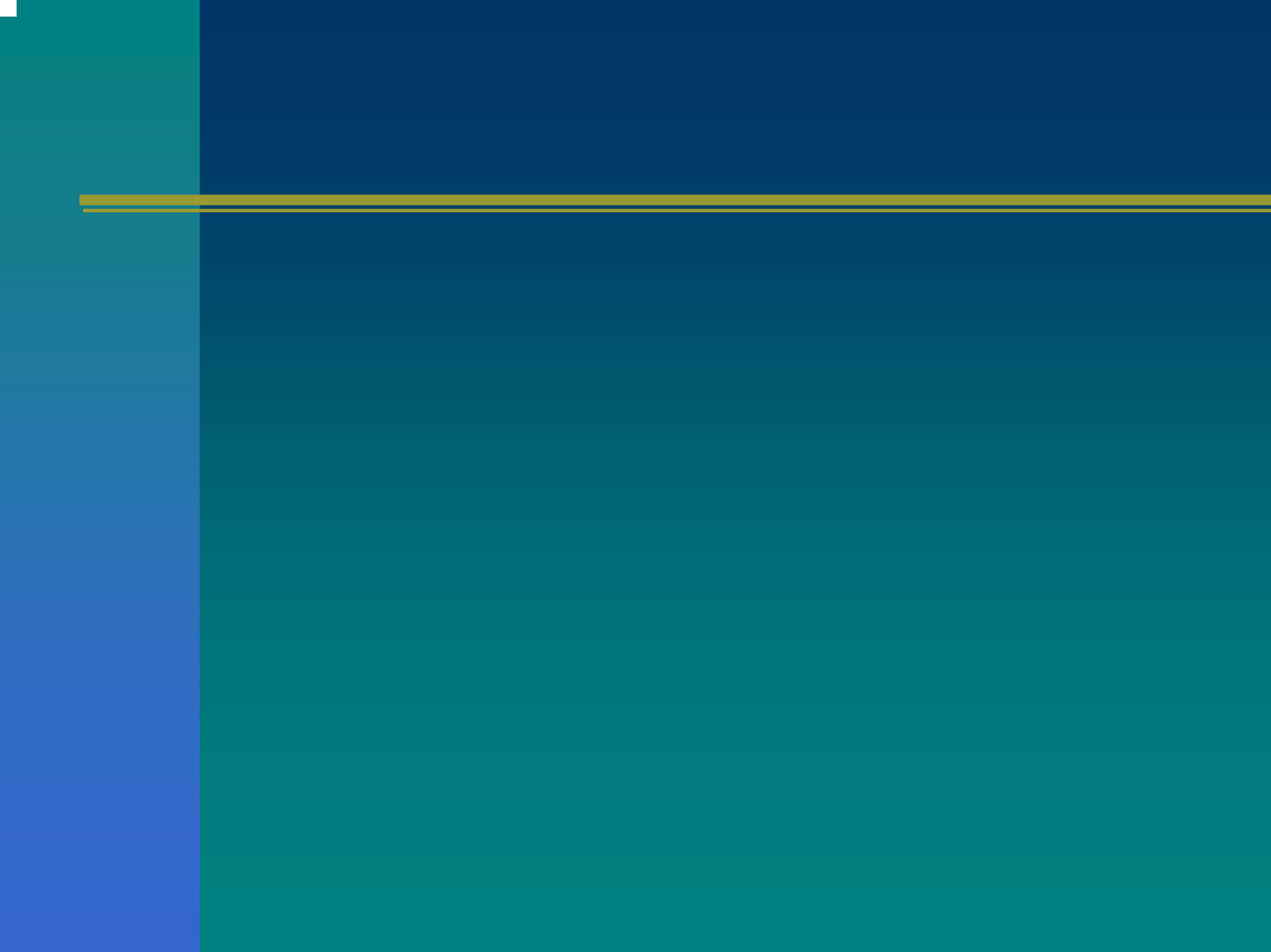


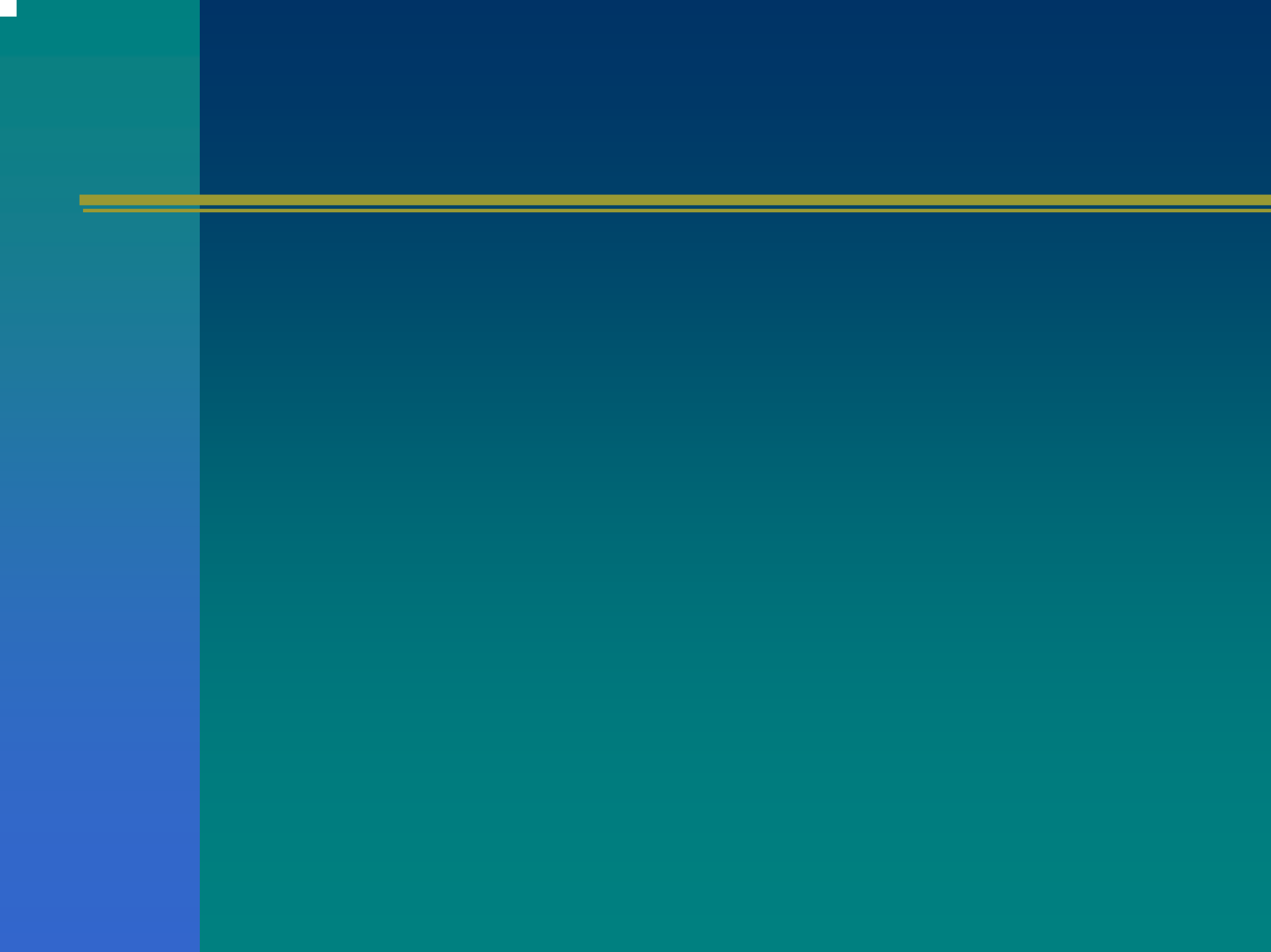
# RECONOCIMIENTO A LOS EQUIPOS DE MEJORA



---

# IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA





---

# MÉTODO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

# MÉTODO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

---

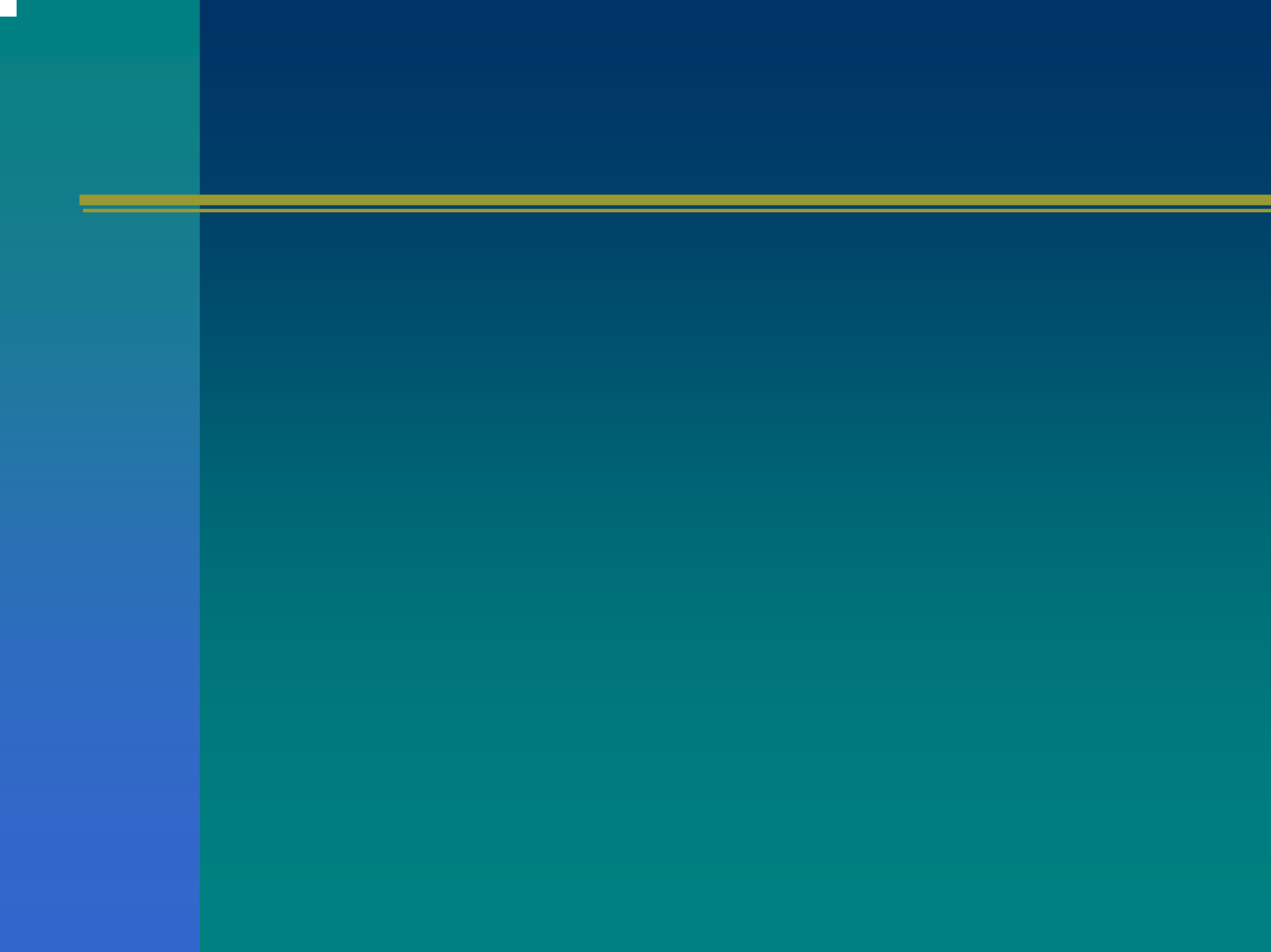
- Conformación del Equipo de Mejora Continua de la Calidad
- Este Equipo de Mejora trabajó con el asesoramiento de la OGC.
- Se programaron capacitaciones respecto a mejoramiento continuo de la calidad y metodologías de trabajo.
- Se realizó la definición de la situación actual.
- Se realizó un diagnóstico situacional de los problemas que ocurrían en Sala de operaciones



# MÉTODO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

---

- a) Identificación de posibles problemas.
- b) Elección del problema a ser tratado primero.
- c) Descripción de la oportunidad de mejora.
- d) Identificación de las causas raíz del problema.
- e) Identificación de una solución efectiva de implementar.
- f) Implementación de la solución efectiva.
- g) Monitoreo.
- h) herramientas de la calidad.



# ELECCIÓN DEL PROBLEMA A SER TRATADO PRIMERO.

➤ La herramienta empleada fue la tabla de jerarquización

JERARQUIZACIÓN DE PROBLEMAS							
	1	2	3	4	5	6	TOTAL
1 Falta de personal capacitado	15	14	16	14	15	14	88
2 Tiempo de espera prolongado en la entrega de medicamentos	16	15	17	16	15	15	94
3 Personal insuficiente (en todas las áreas)	16	14	11	14	15	15	85
4 Falta de monitorización de procesos	18	16	16	16	16	17	99
5 Inadecuada coordinación en los diferentes áreas de atención	18	15	16	16	25	17	107
6 Insuficiente número de equipos y materiales	16	11	11	10	14	14	76
7 Personal desmotivado	18	13	14	14	11	16	86

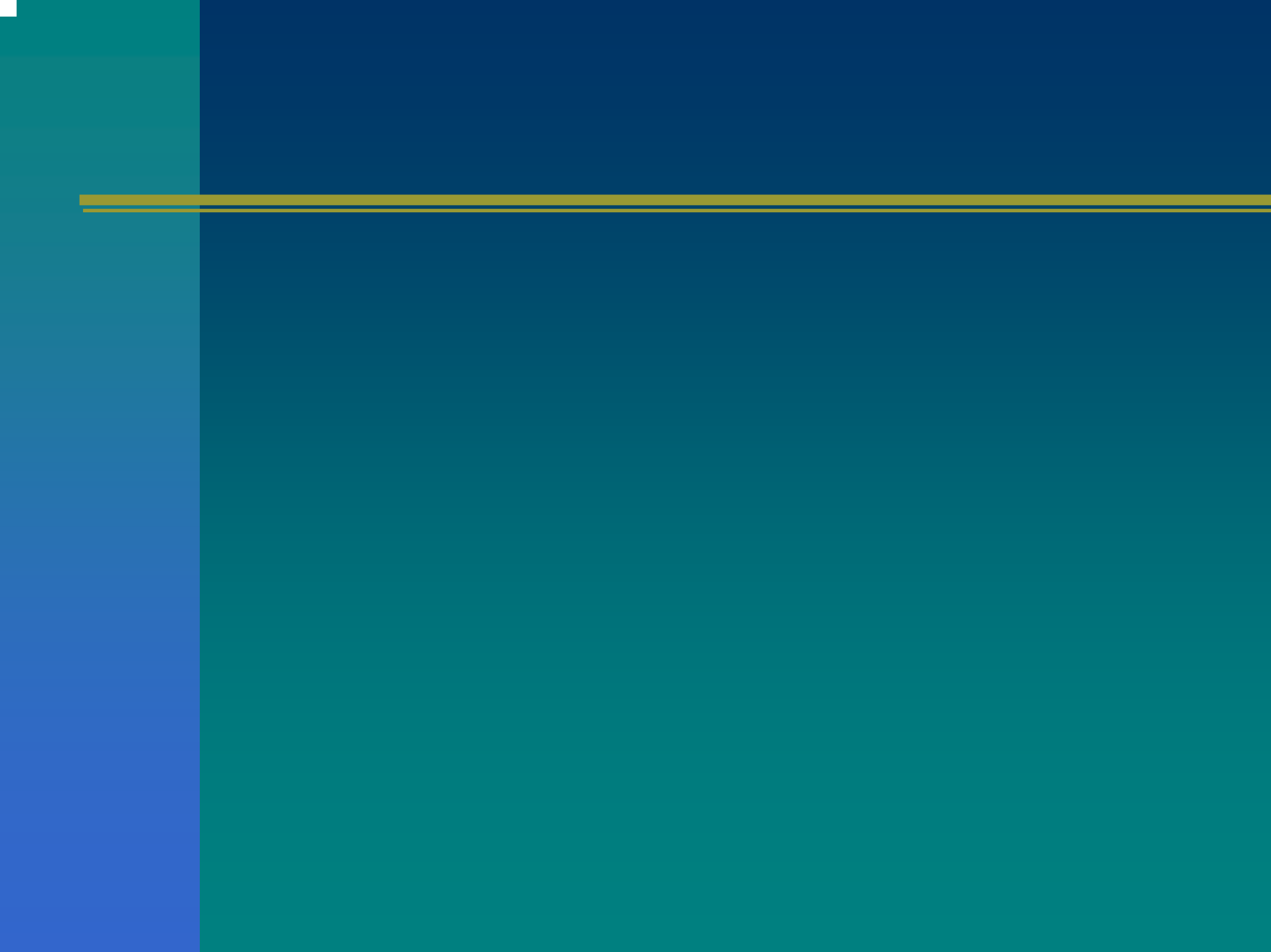
1 Dra. Huayanay  
2 dr. Guzman  
3 Dr. Baca  
4 Lic. Francisco  
5 Lic. carmen F.  
6 Lic. Susana

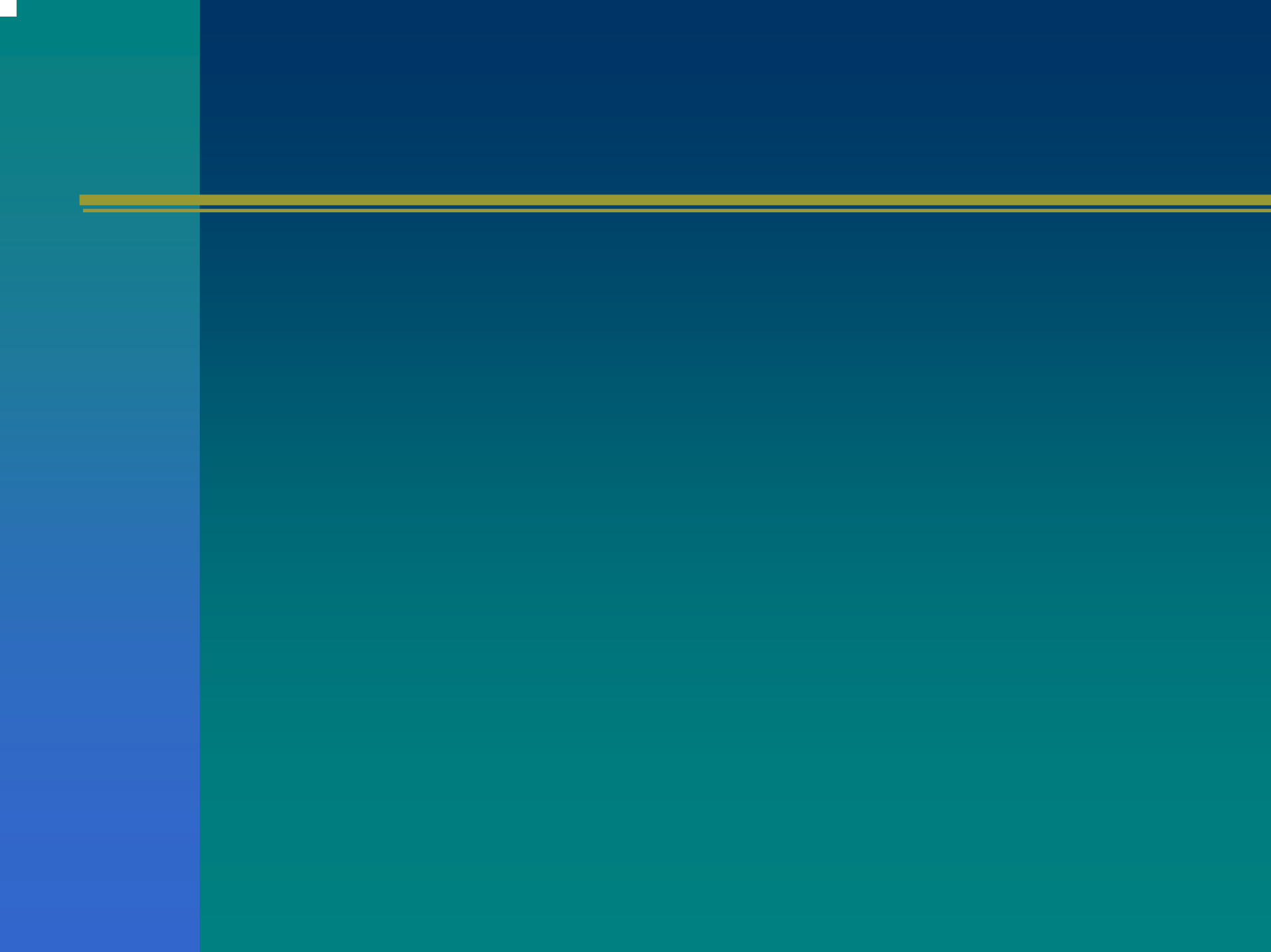
- A.** Frecuencia con que se presenta el problema
- B.** Gravedad del problema
- C.** Característica de la solución
- D.** Tendencia del problema
- E.** Posibilidad de incidir sobre el problema
- F.** Posición de quien jerarquiza frente a la intervención
- G.** Facilidad para registrar el evento
- H.** Disponibilidad de recursos para la intervención
- I.** Accesibilidad al lugar en donde el problema se manifiesta

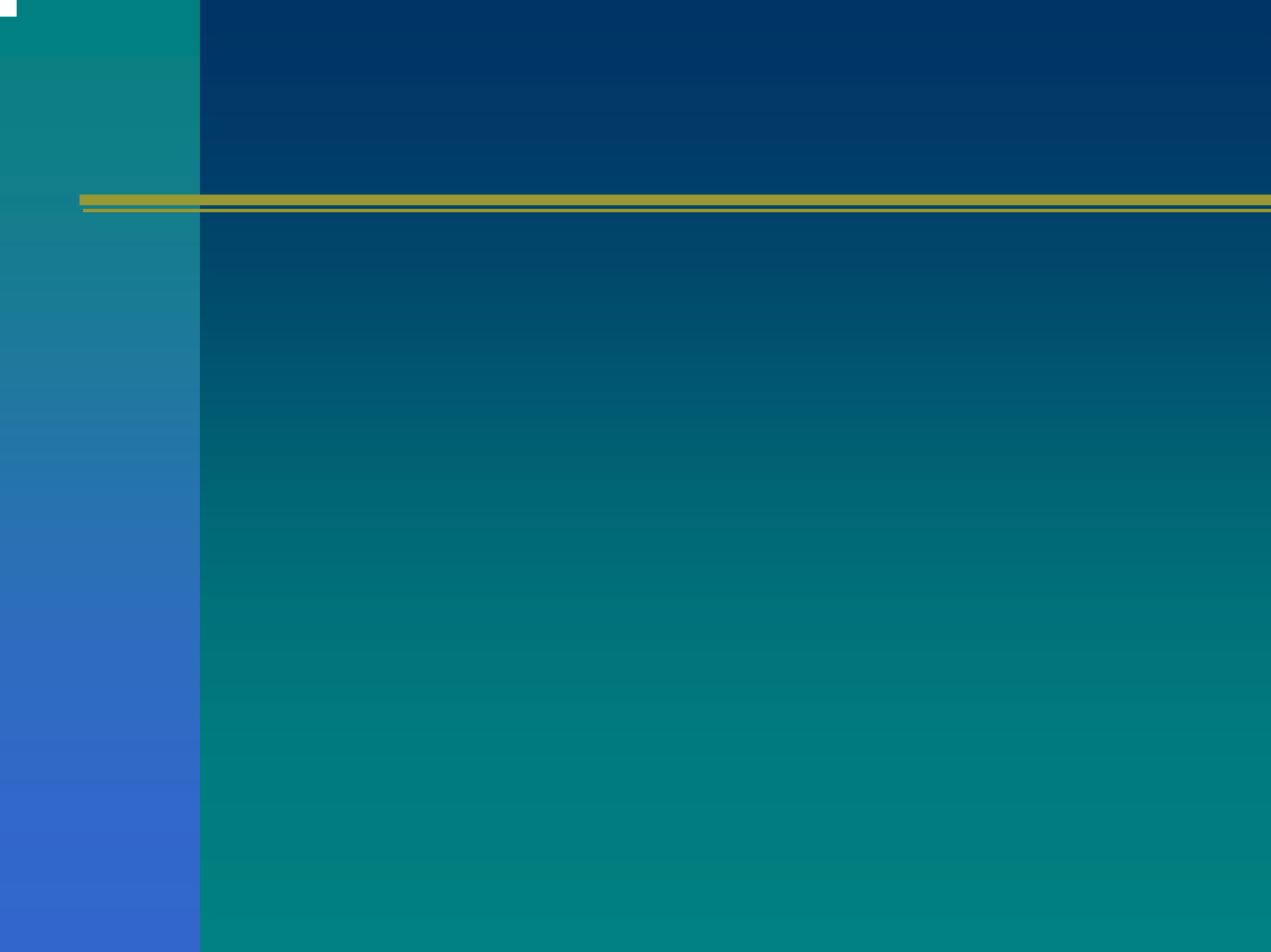
VARIABLE	PUNTAJE		
	2	1	0
<b>A</b>	Muy frecuente	Medianamente frecuente	Poco frecuente
<b>B</b>	Grave	Medianamente grave	Poco grave
<b>C</b>	Fácil solución	Difícil solución	Muy difícil solución
<b>D</b>	En aumento	Estable	En descenso
<b>E</b>	Modificable	Poco modificable	No modificable
<b>F</b>	Deseada	Aceptada	Rechazada
<b>G</b>	Fácil registro	Difícil registro	Muy difícil registro
<b>H</b>	Existen los recursos	Requiere recursos indispensables	Requiere recursos extraordinarios
<b>I</b>	Fácil acceso	Poco accesible	Inaccesible

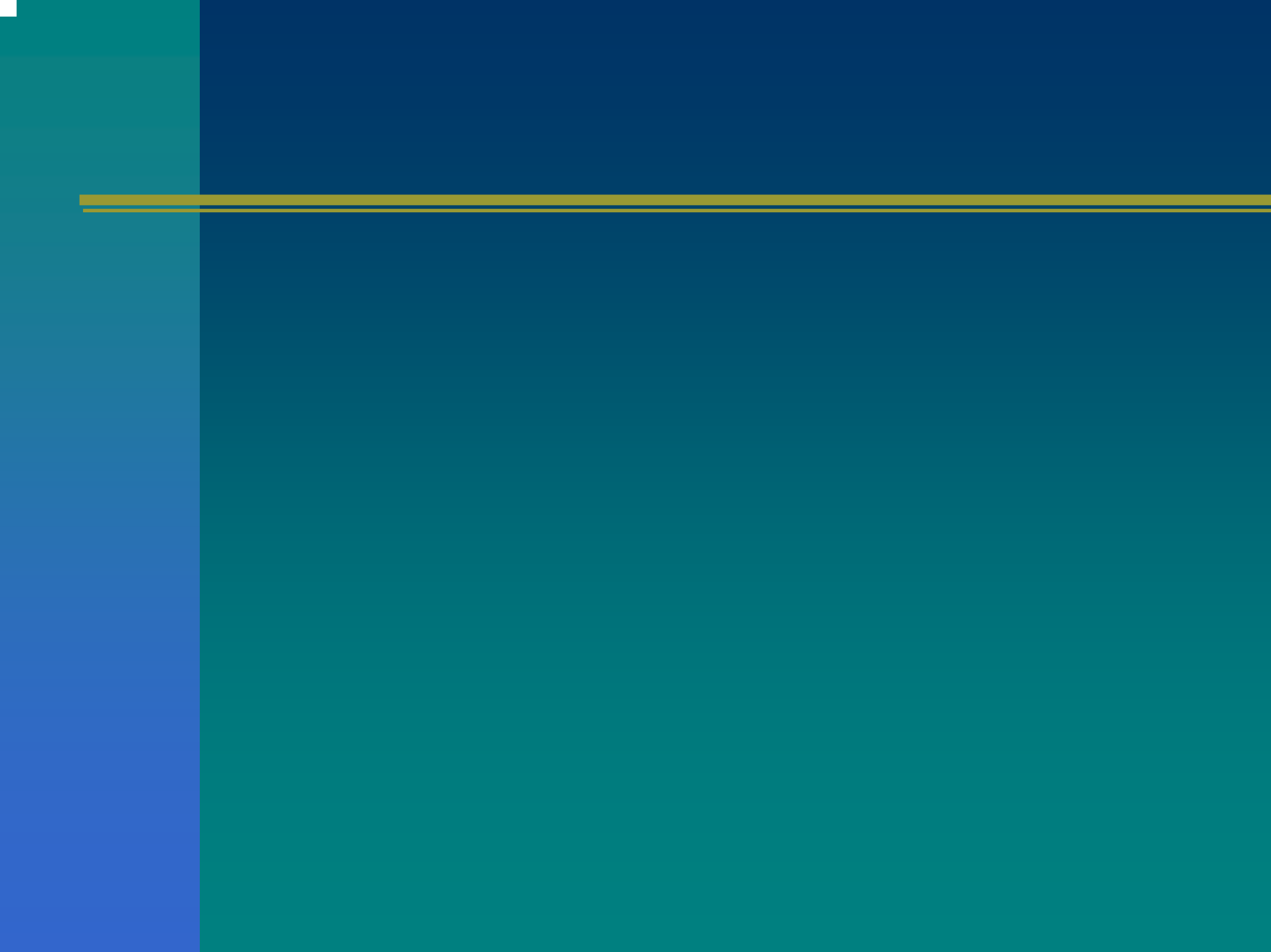
➤ Obteniendo como resultado el Problema priorizado:

**Insatisfacción del usuario respecto a la dispensación de medicamentos y material médico.**









# MONITOREO.

---

## PRIMER MES

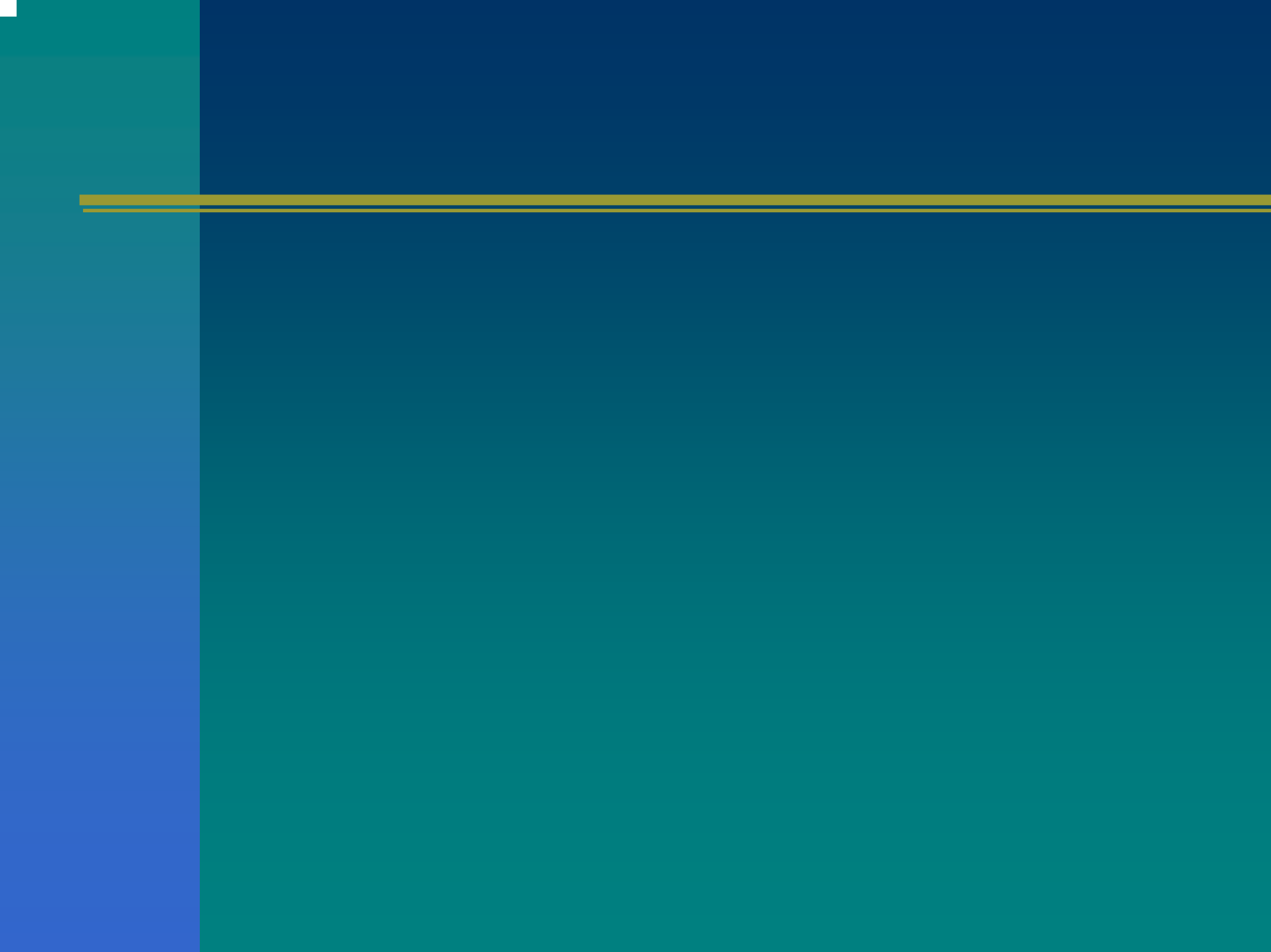
- Se decide **ampliar** la cobertura de las **12 horas** de atención a **24 horas**,
- Además se amplía la atención de pacientes de **cirugías programadas** a las de **Emergencias**.

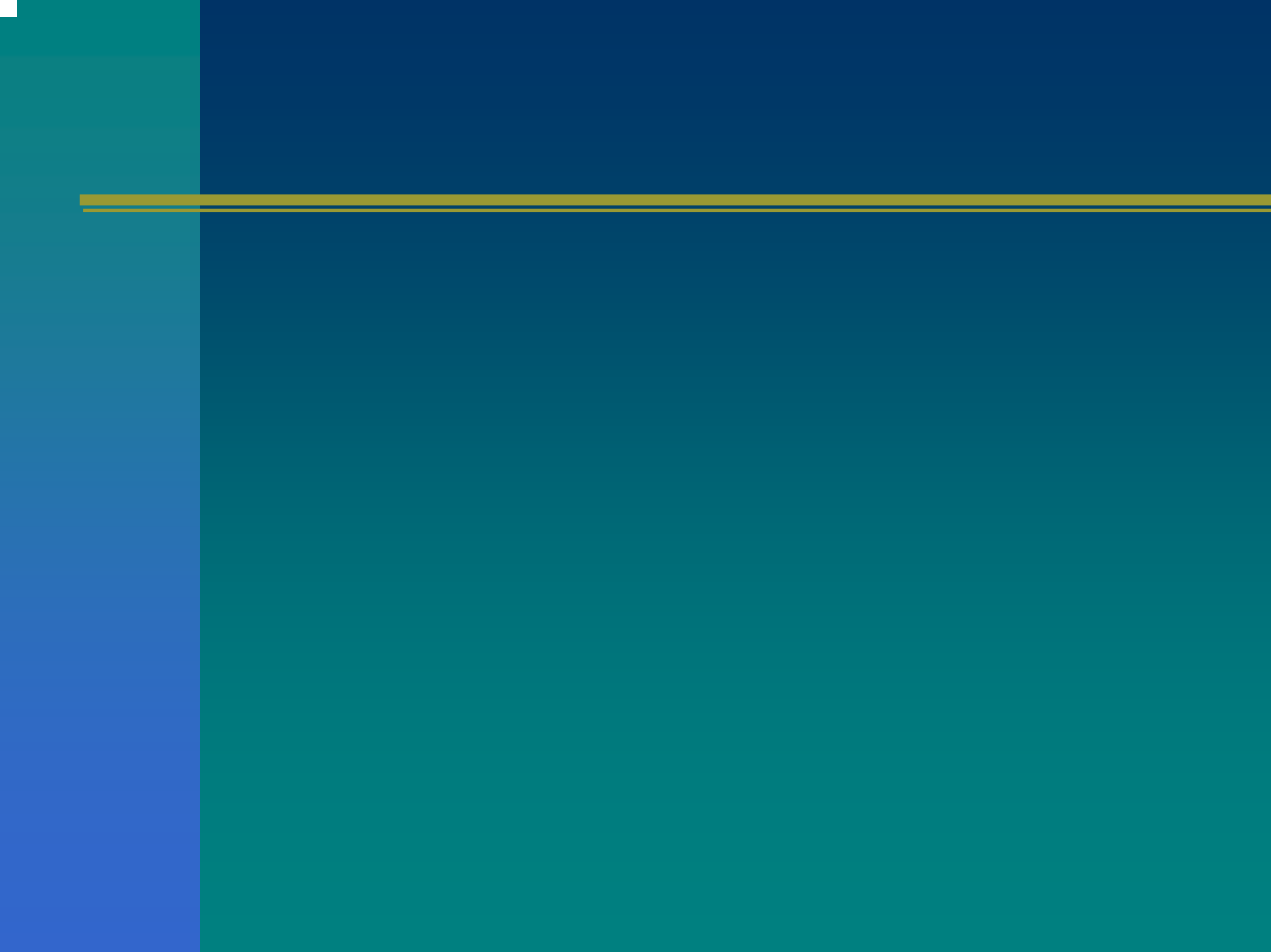
# MONITOREO.

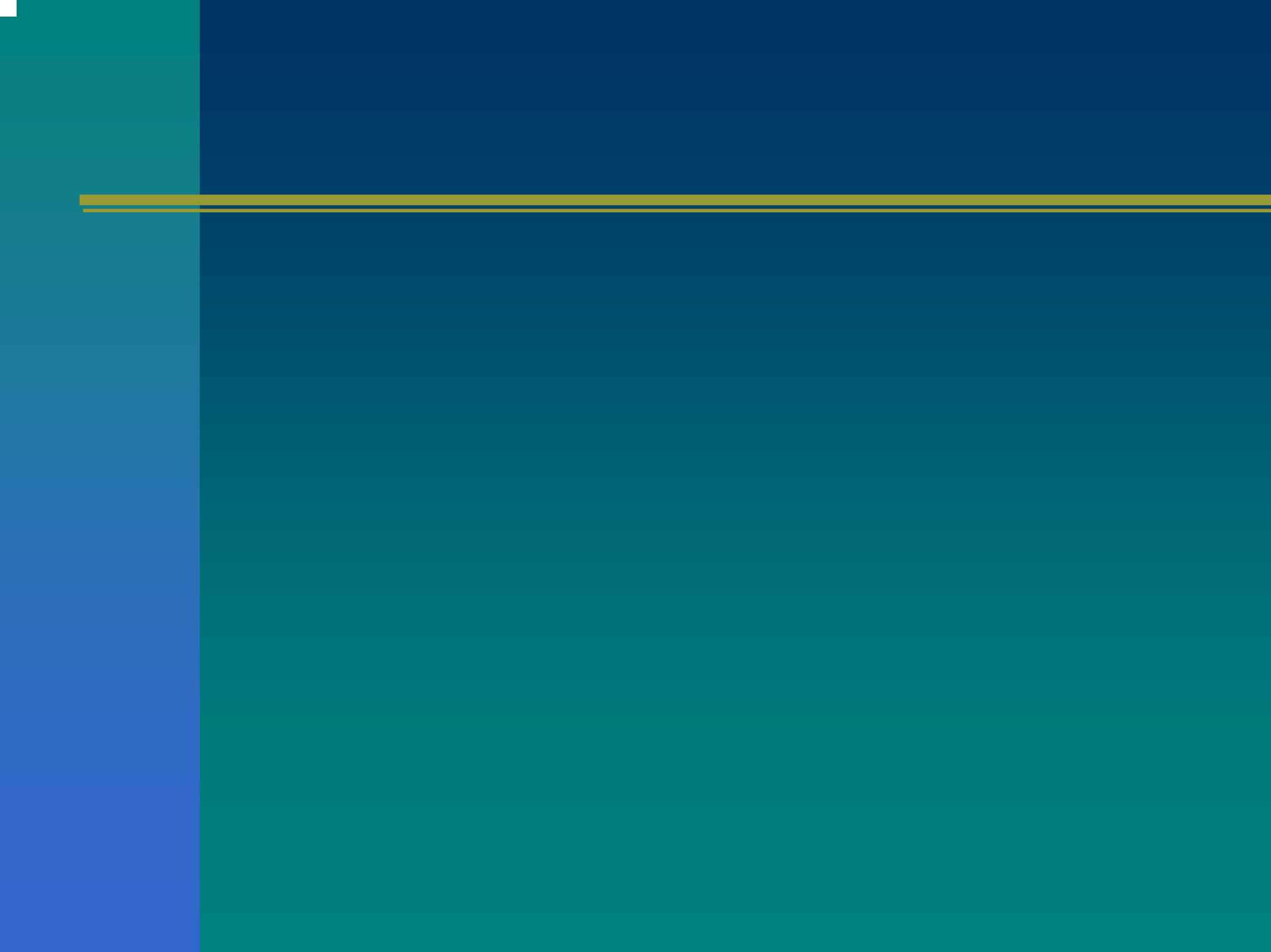
---

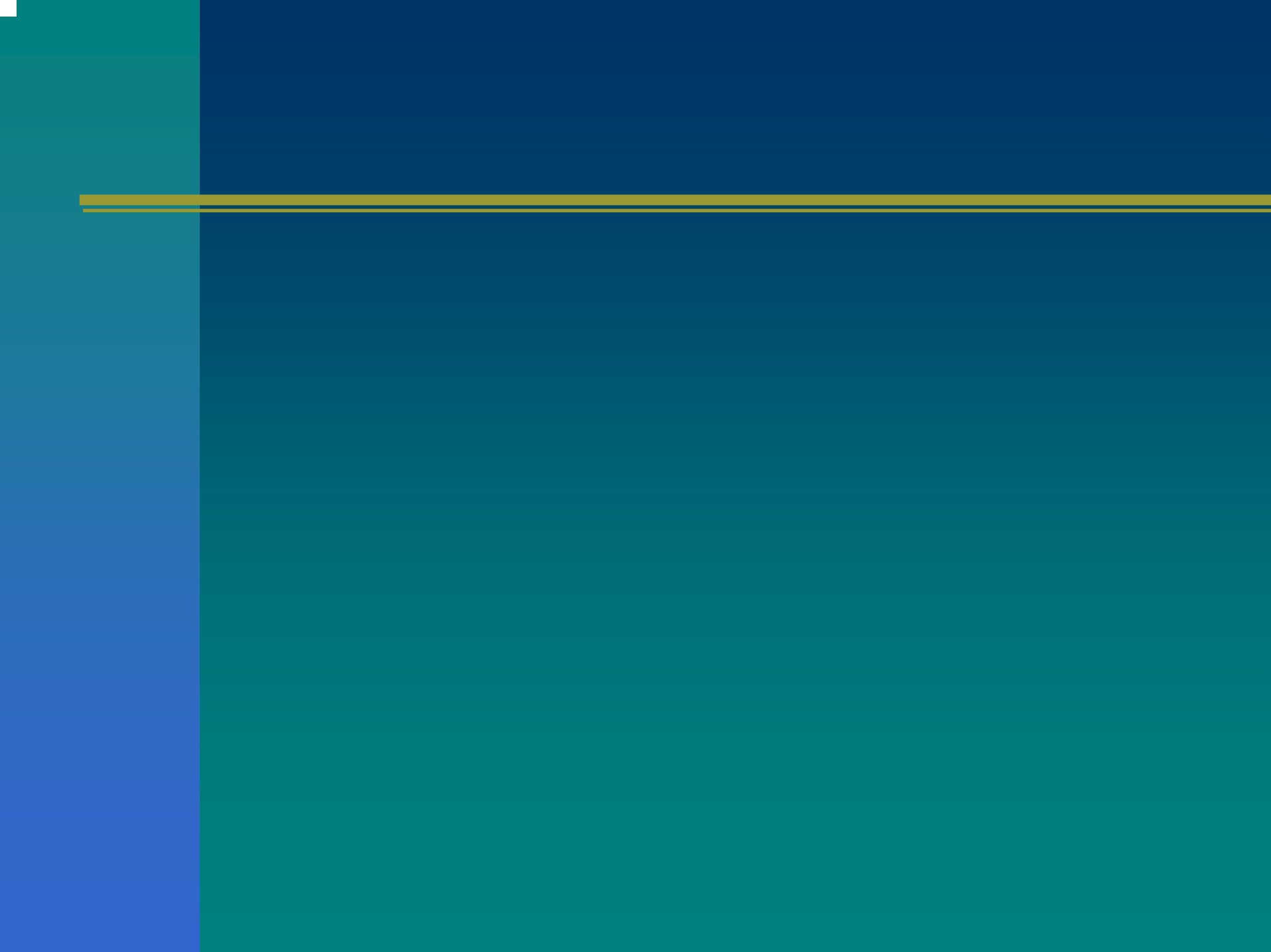
## SEGUNDO MES

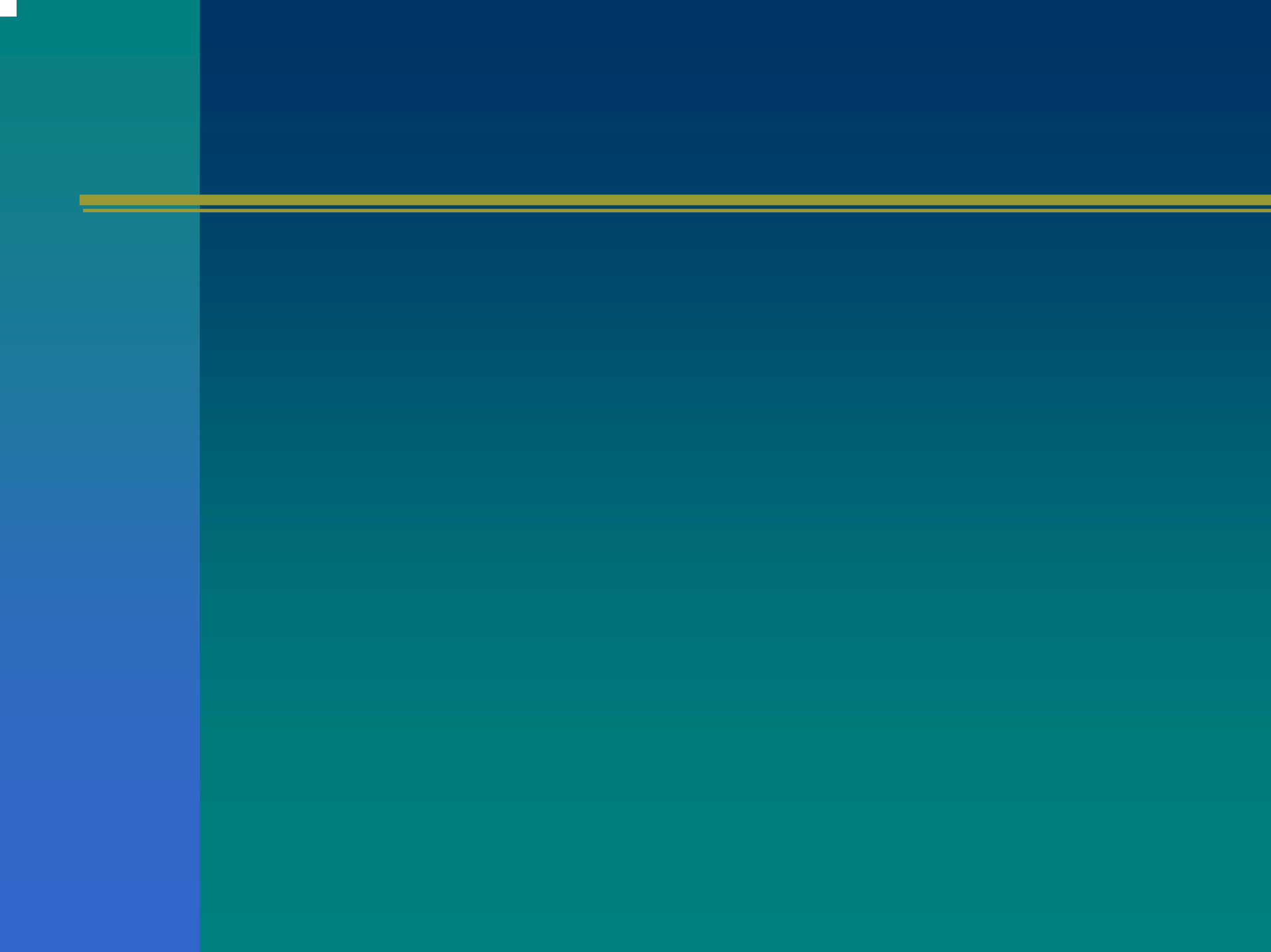
- Se incorpora en el proceso de atención a las pacientes de servicio bajo tarifario diferenciado (clínica)
- Actualmente la farmacia satélite de Sala de Operaciones del INMP es responsable de la dispensación de medicamentos y material médico durante las 24 horas y para todas las cirugías ya sean programadas o de Emergencia y para todas las pacientes cualquiera sea su procedencia

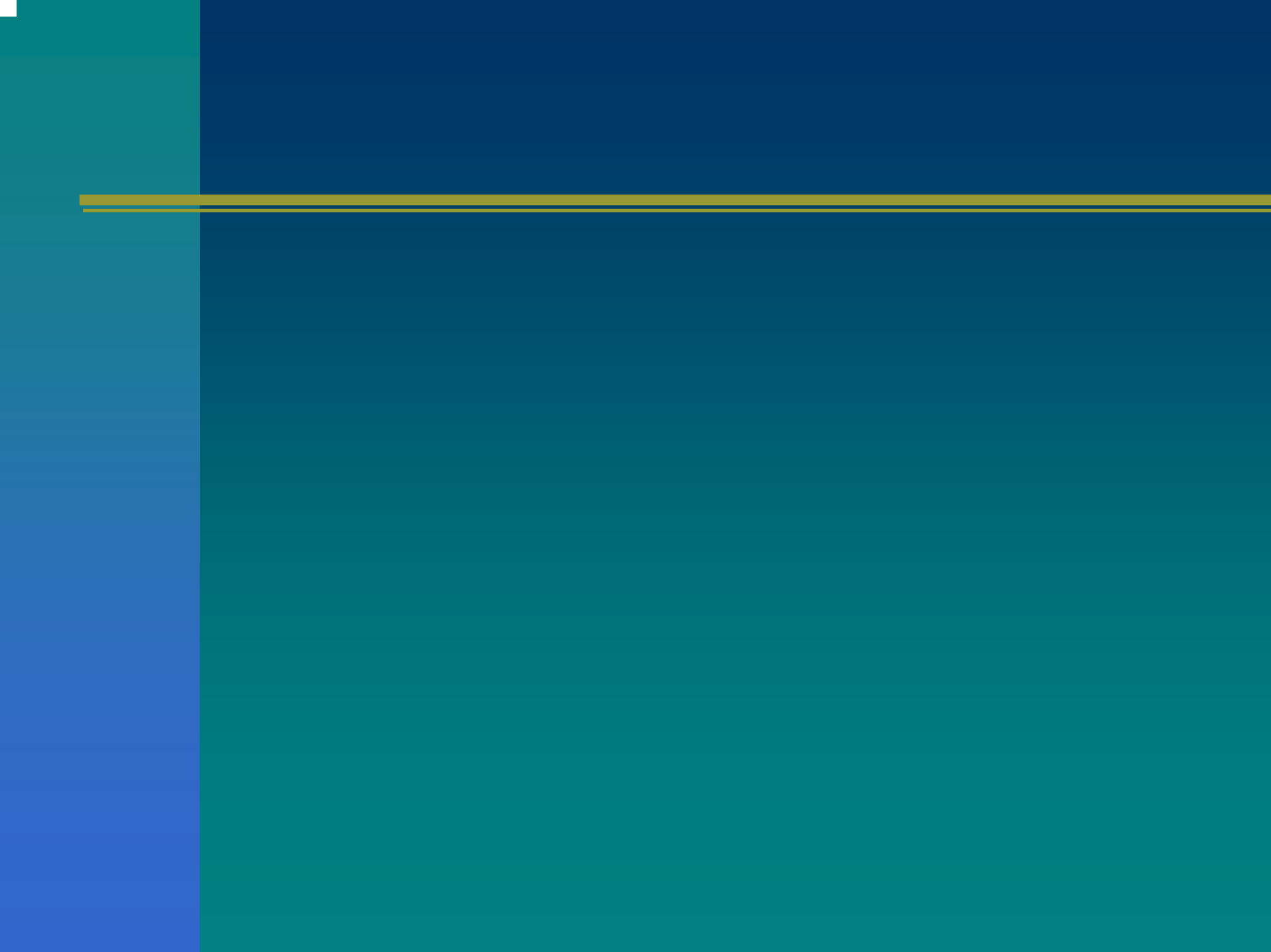


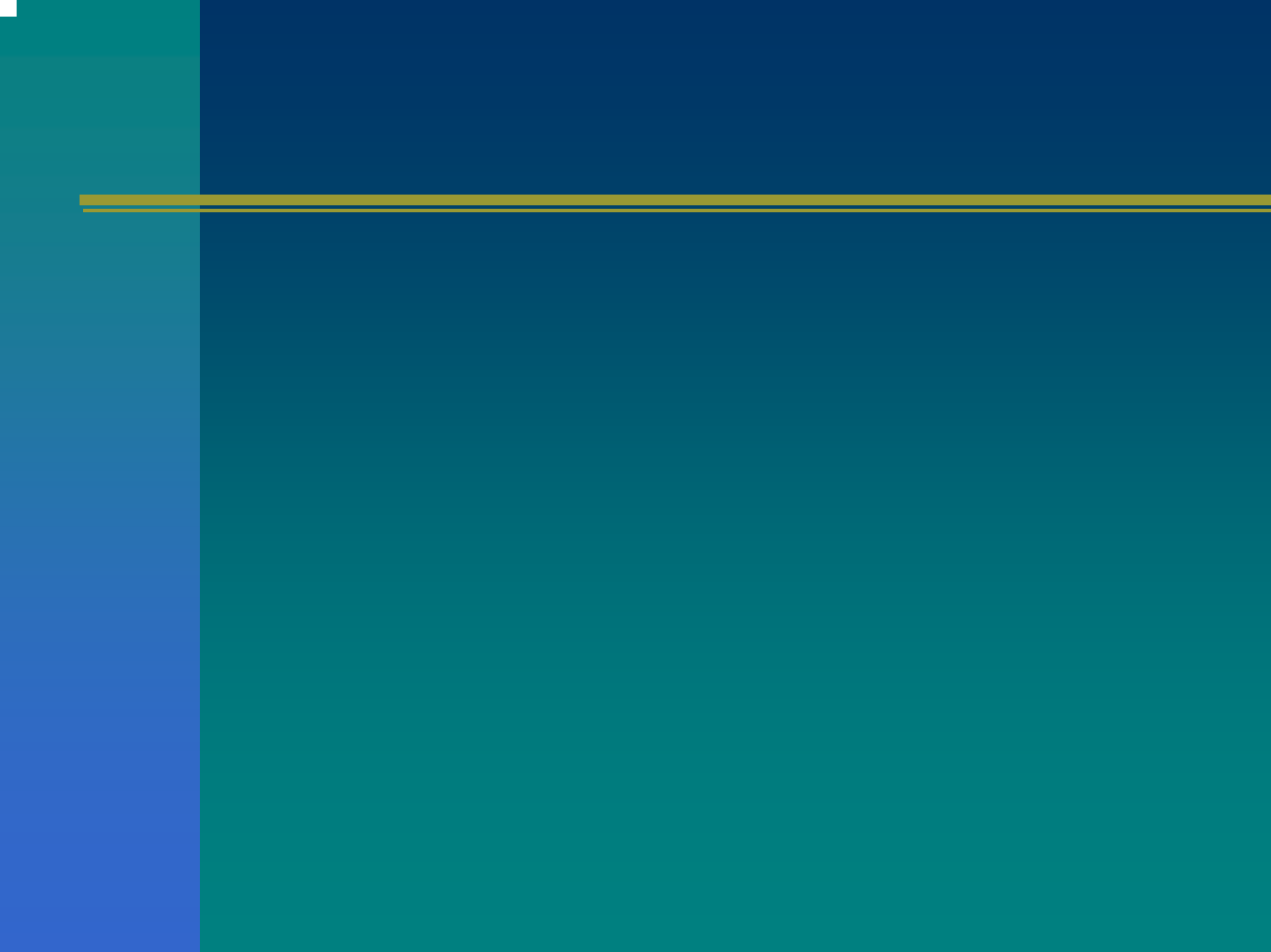


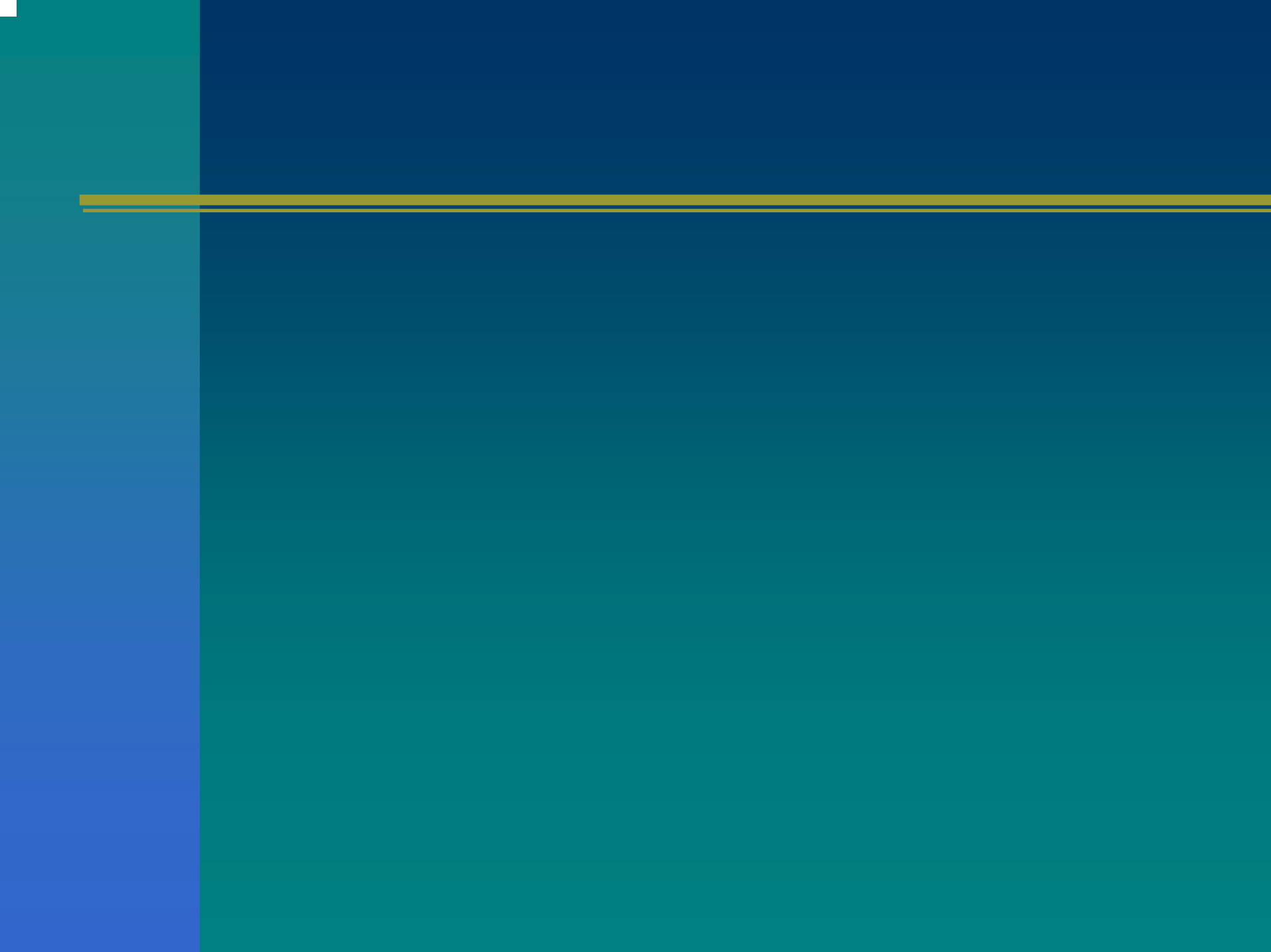












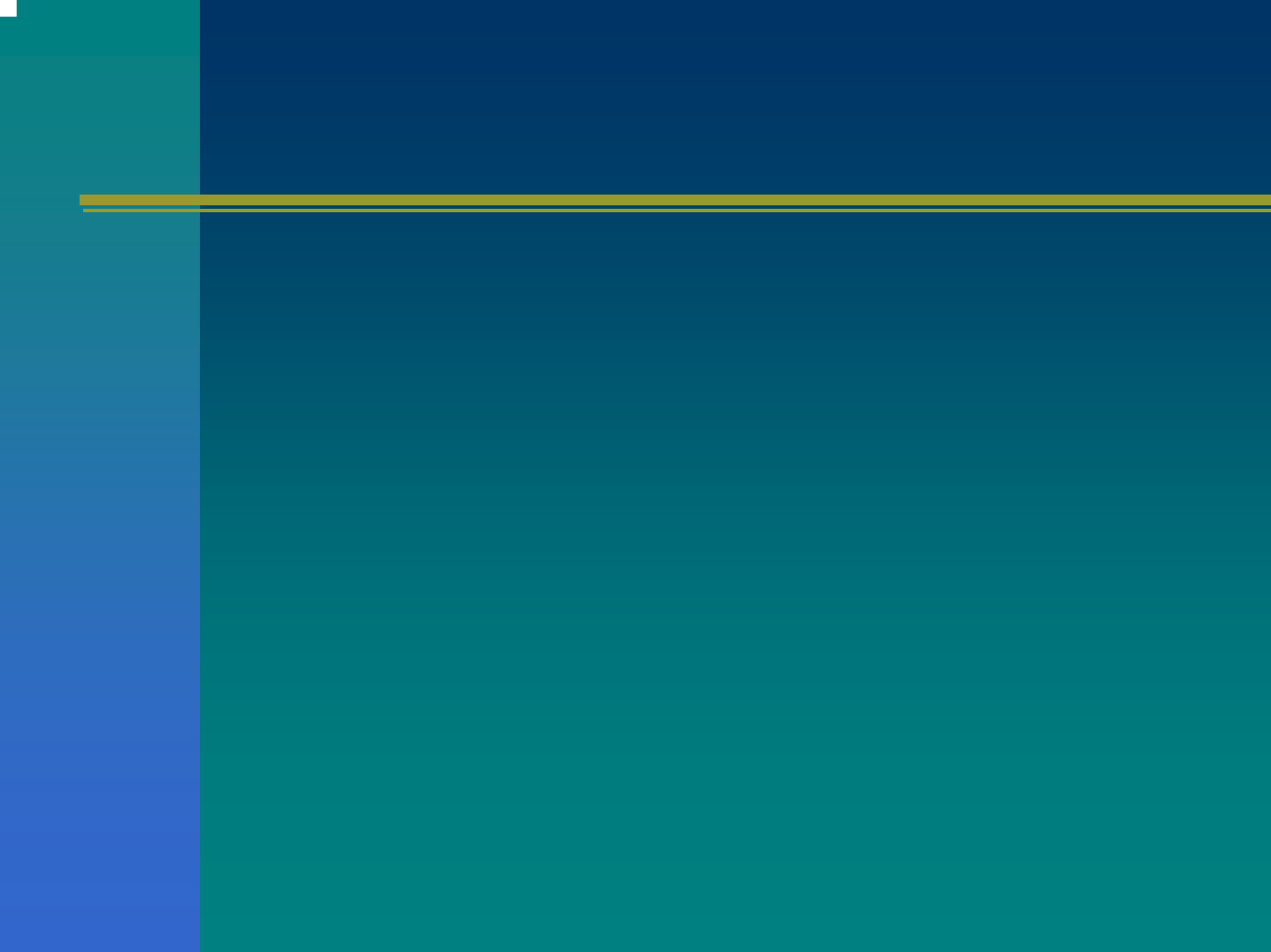
# CREATIVIDAD

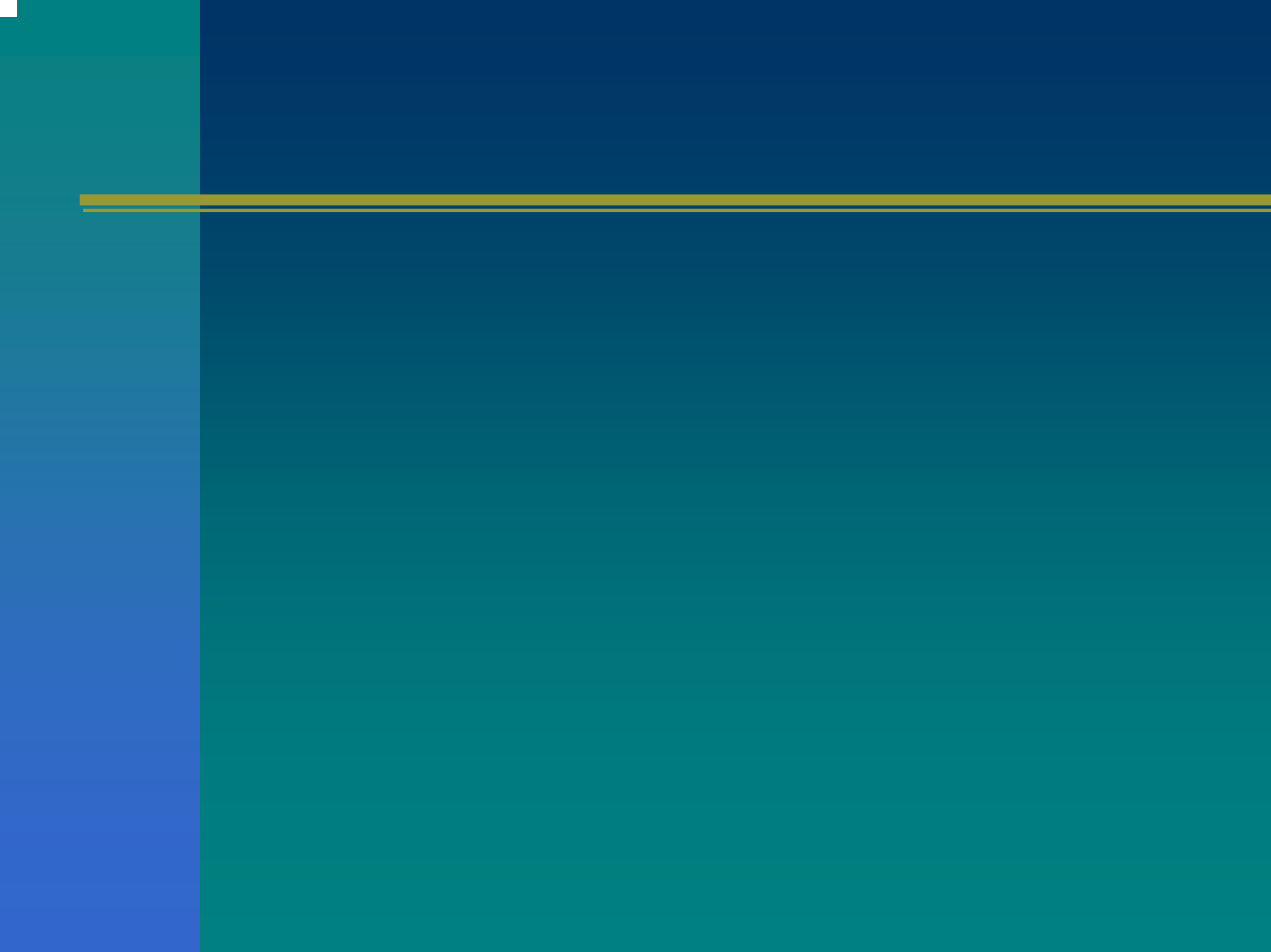


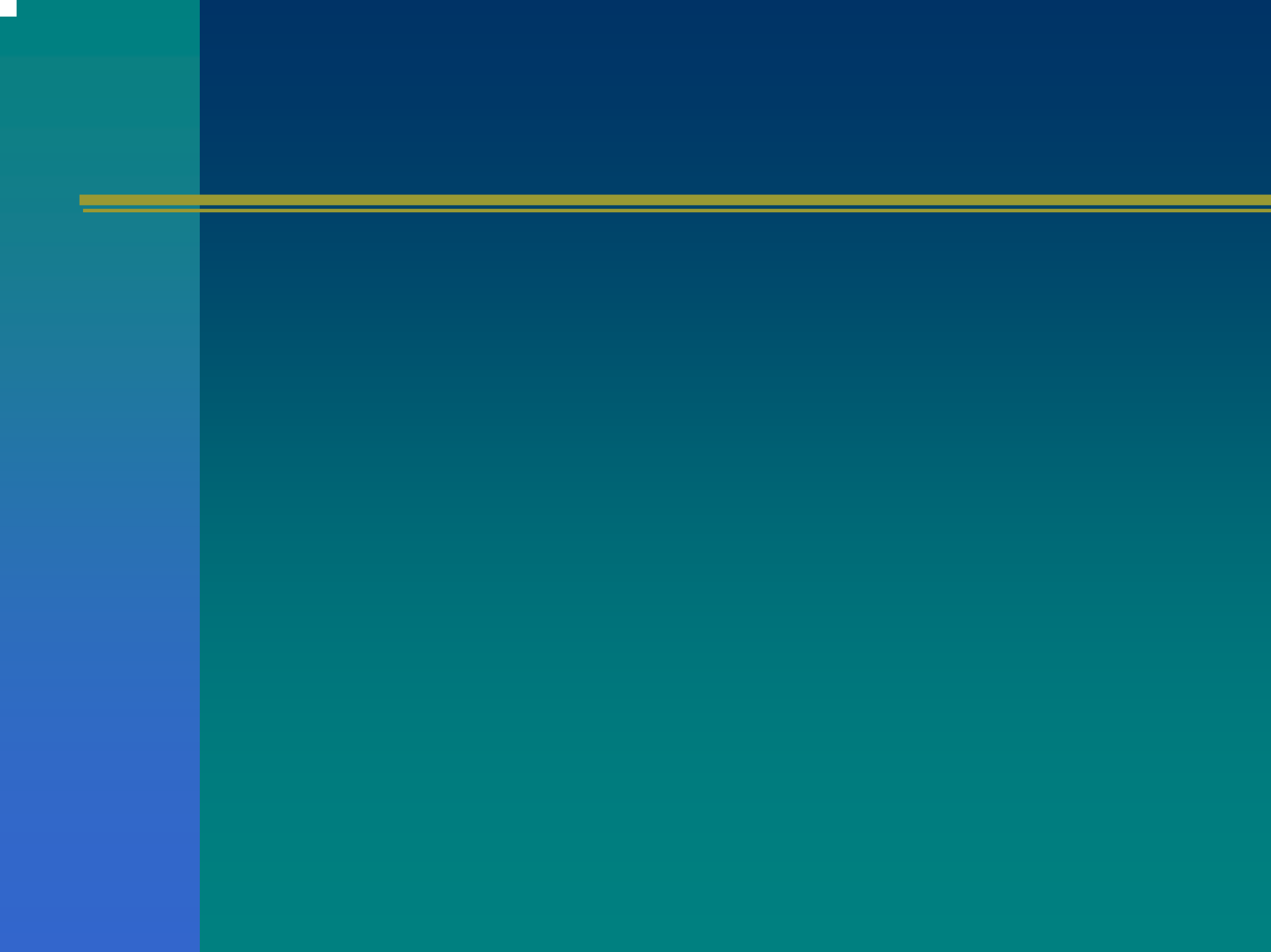
Habilidad para Encontrar Soluciones de Bajo Costo y Alto Impacto

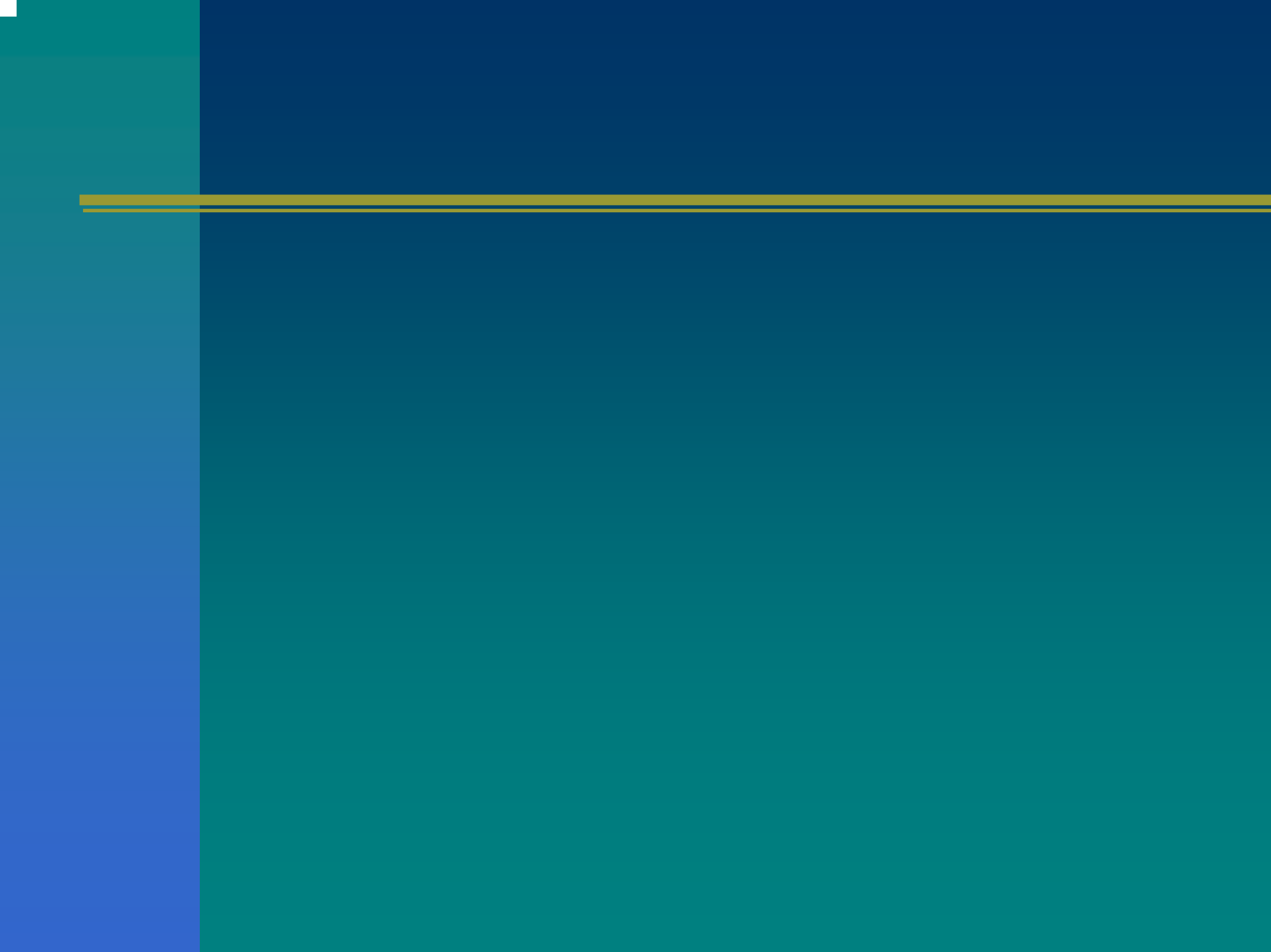
- Paquetes quirúrgicos.
- Maletines de medicamentos.
- Vitrinas implementadas en c/quirófano
- Dispensación de los medicamentos y material médico desde farmacia .
- Farmacia satélite de SOP 24 horas.

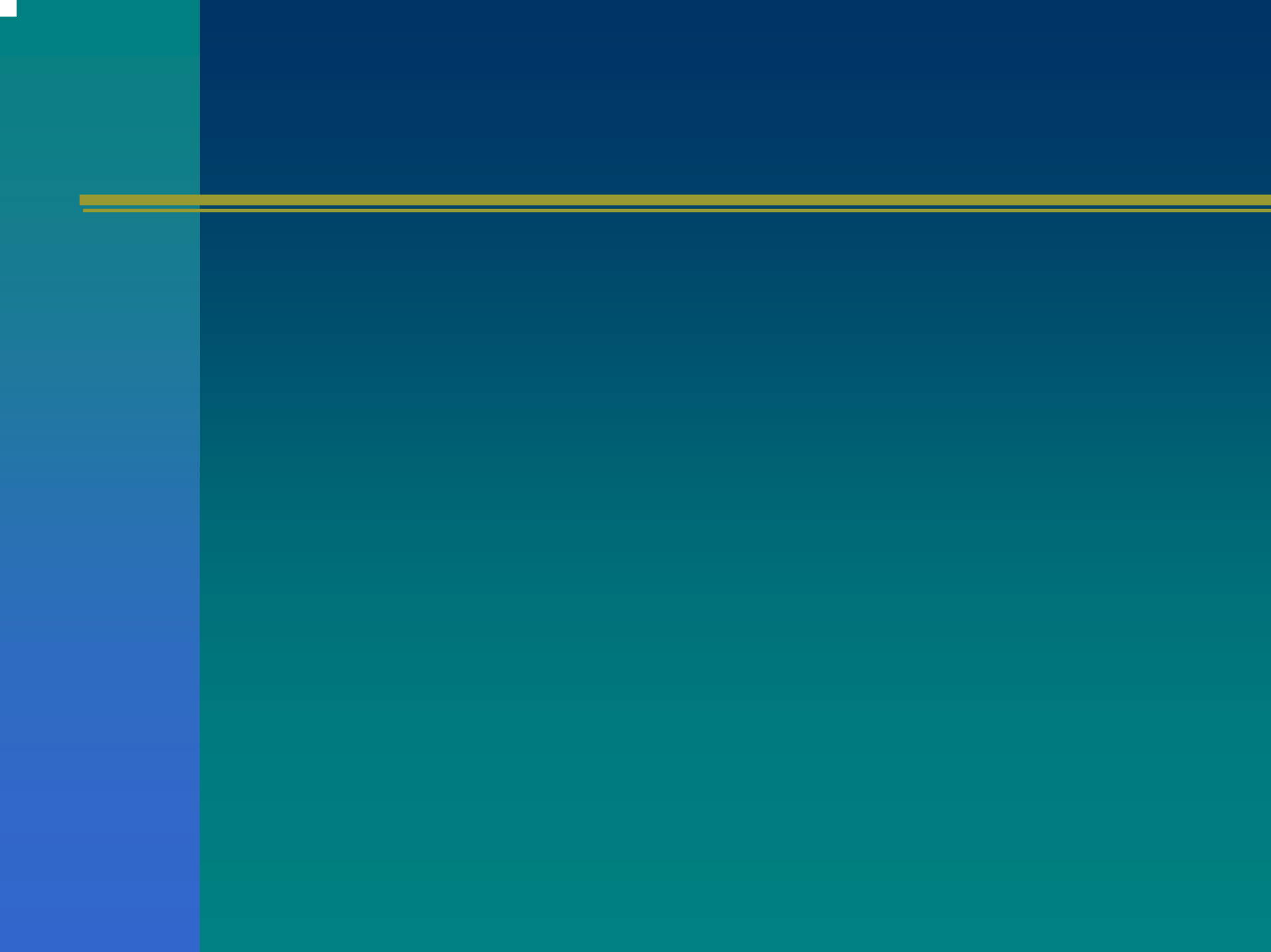












# ORIGINALIDAD DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA

- La implementación de las vitrinas en cada quirófano con material médico de mayor volumen



# ORIGINALIDAD DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA

---

- La programación de personal propio para la farmacia satélite de Sala de Operaciones y durante las 24 horas incluidos domingos y feriados



---

# RESULTADOS

# MEJORA DE LOS RESULTADOS

---

- **La continuidad del proyecto** persistió a pesar de los cambios de jefaturas y del equipo de gestión (tres Directores Generales de la Institución).

# RESULTADOS DE ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE EXTERNO

---

## Satisfacción:

- Se le proporciona todos los insumos que requiere en SOP y se factura exactamente su consumo.
- **Tiempo de espera** para la entrega de medicamentos disminución de 55 minutos en promedio a **cero** pues actualmente la paciente no necesita dejar medicamentos.

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO

---

¿Qué opina de la existencia de una farmacia en sala de operaciones que le brinde los M y MM para su cirugía y Ud. pague después?

MUY BUENO	75%
BUENO	25%
REGULAR	0%
MALO	0%
MUY MALO	0%

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO

---

- ✓ Les da tiempo de juntar dinero para pagar.
- ✓ Ayuda a las personas que:
  - ❖ no tienen dinero en ese momento antes de la operación.
  - ❖ que vienen solas y no pueden salir a comprar.
- ✓ Evitas el ajetreo de conseguir las medicinas o de encontrar farmacia abierta (asaltos).
- ✓ Evitas las colas.
- ✓ Evitas el problema de no encontrar la medicina que quiere el médico o haber traído otra similar (ir a cambiar).
- ✓ Evitas el problema de no entender la receta.

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO

---

- ✓ La atención es más rápida, no hay demora por falta de (no haber conseguido) las medicinas para la operación.
- ✓ El familiar está preocupado por su paciente y no en salir a comprar desesperado.

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO INTERNO

---

¿ La farmacia satélite de CQ ha contribuido a MEJORAR la atención de SOP hacia el paciente?

SI HA CONTRIBUIDO	100%
NO SABE	0%
NO HA CONTRIBUIDO	0%

¿PORQUÉ?

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO INTERNO

---

Mejor atención, rápida y eficaz al paciente.

Mejor control y orden del material y drogas.

Ordenado y sincerado uso de M y MM  
mediante la receta.

Los anesthesiólogos ya hacen la receta.

Mejor implementación con medicinas.

Disminuye el tiempo que la técnica pasa en  
farmacia del primer piso.

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO INTERNO

---

Facilita la atención individualizada para cada intervención.

Manera rápida de adquirir (obtener) las medicinas.

Está disponible cuando se les necesita excepto cuando van a cenar.

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO INTERNO

¿Está satisfecho con la Farmacia satélite de CQ?

MUY SATISFECHO	12%	}	92%
SATISFECHO	80%		
NO SABE	0%		
INSATISFECHO	8%		
MUY INSATISFECHO	0%		

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO INTERNO

---

Faltan algunas medicinas.

Algunas personas no conocen sobre los medicamentos indicados.

# ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO INTERNO

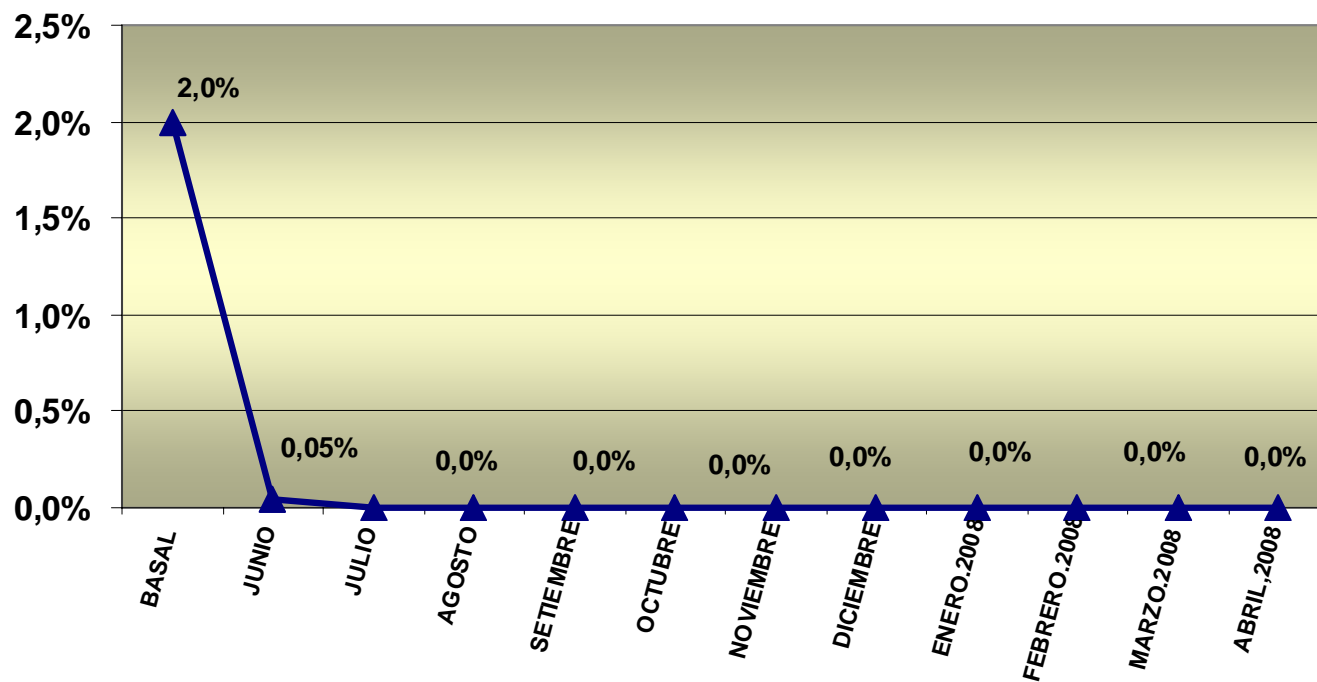
---

## DATOS DEL ENCUESTADO

MEDICO ANESTESIOLOGO	28 %
MEDICO GO	12 %
MEDICO PEDIATRA	0 %
ENFERMERA	28 %
TECNICO DE ENFERMERIA	32 %

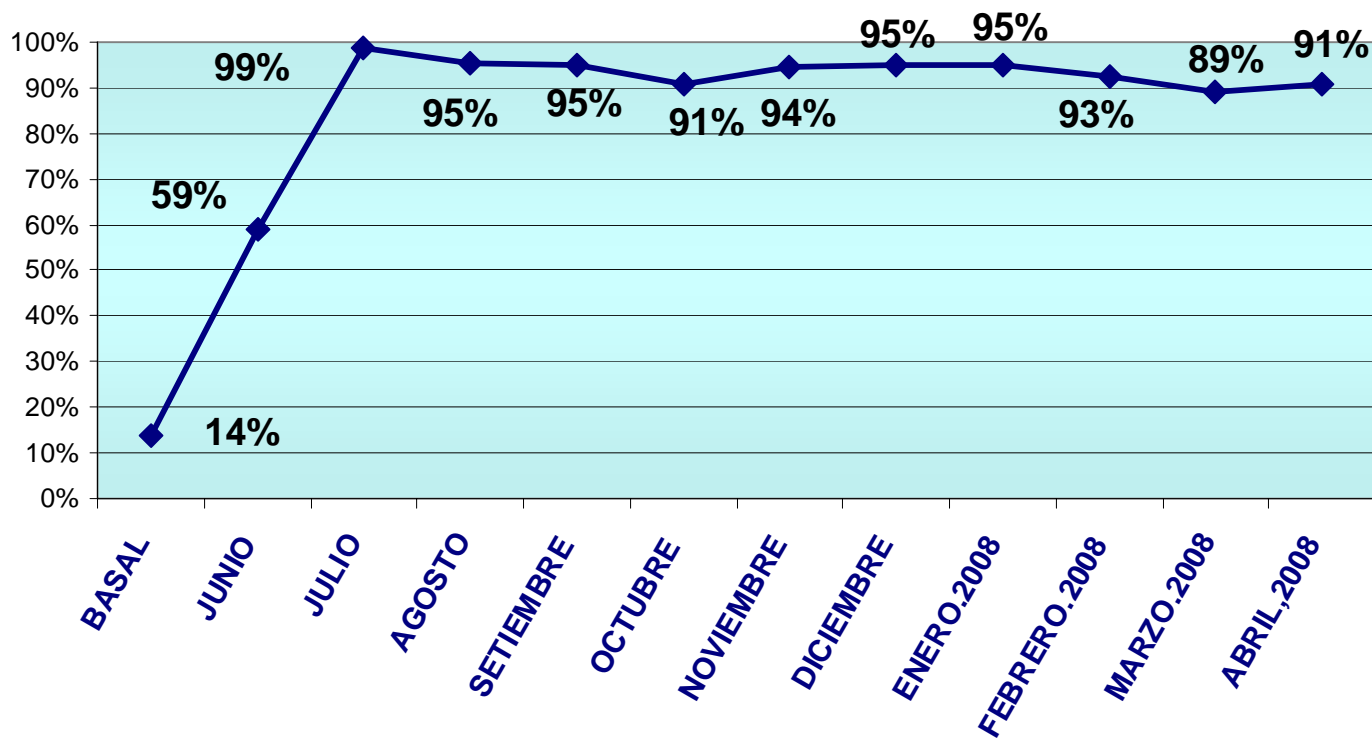
## ➤ Porcentaje de recetas duplicadas

PORCENTAJE DE RECETAS DUPLICADAS EN SOP DEL INMP MAYO  
2007 A ABRIL DE 2008



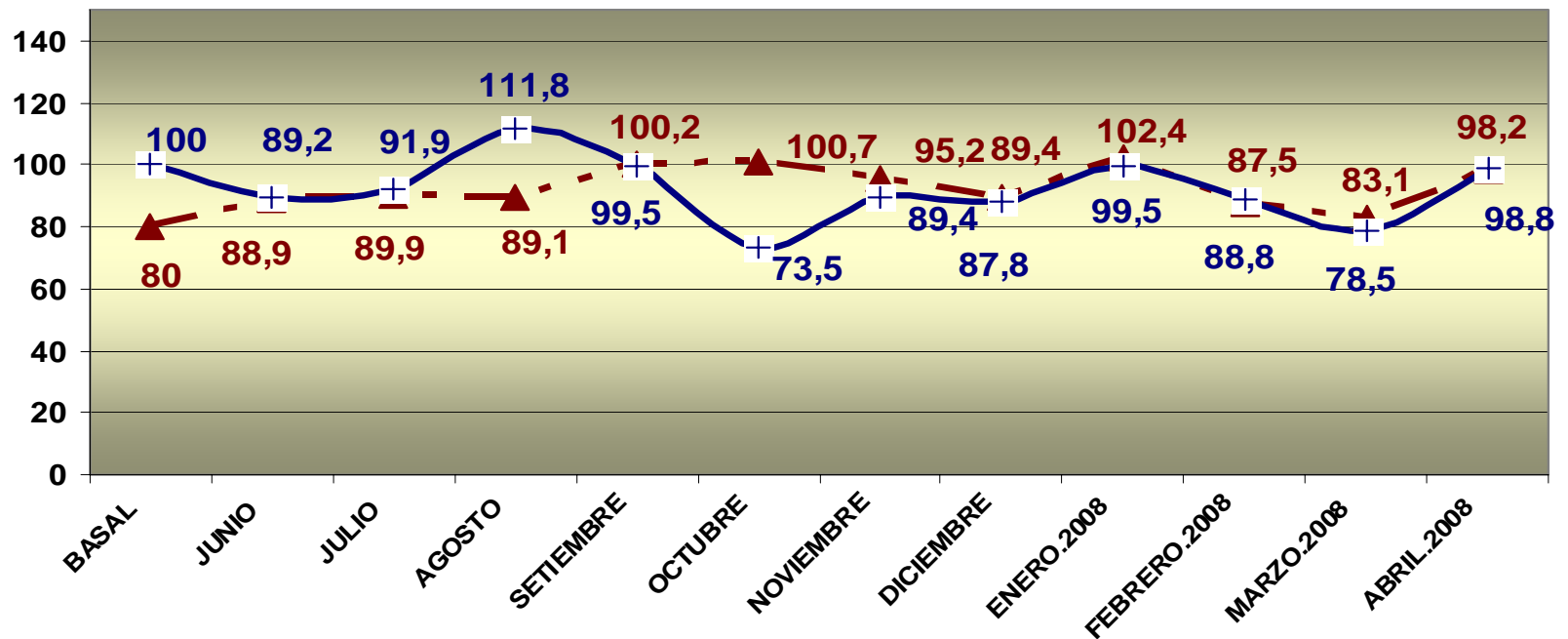
# RESULTADOS DE ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE EXTERNO

**PORCENTAJE DE PACIENTES PROGRAMADAS ATENDIDAS  
POR FARMACIA DE MAYO 2007 ABRIL 2008**



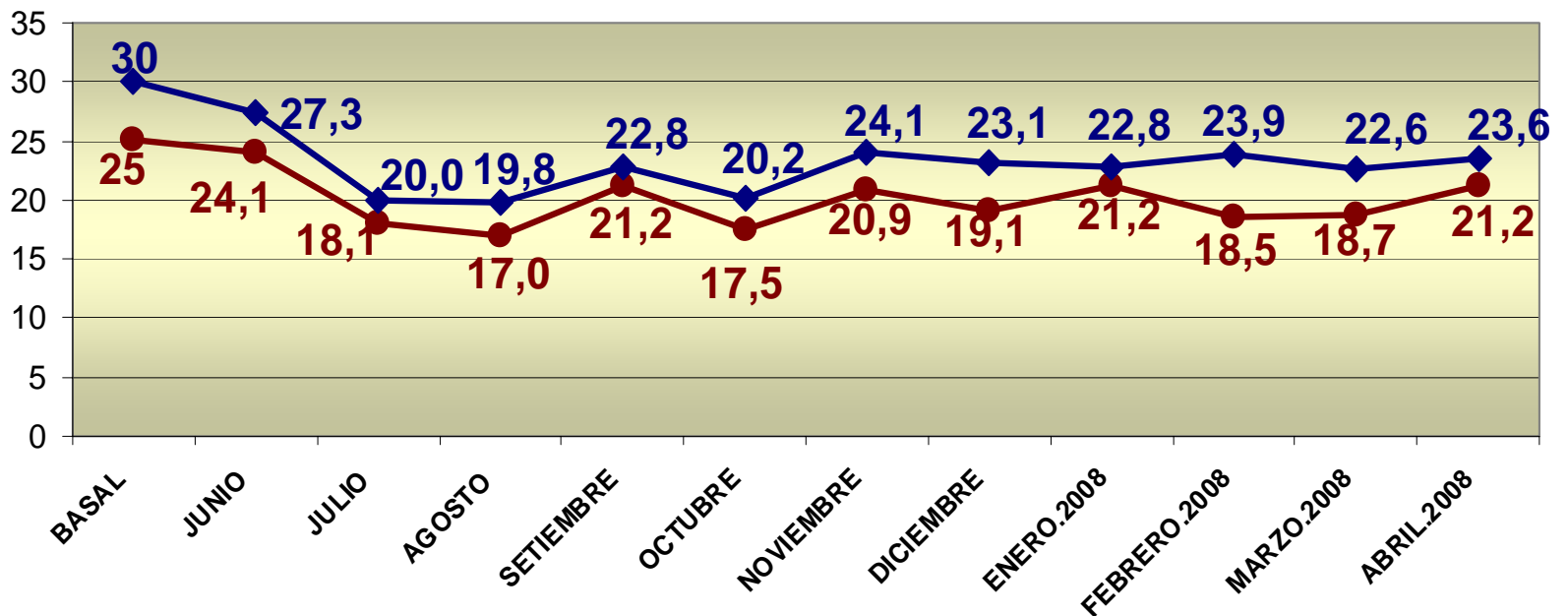
# RESULTADOS DE ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE EXTERNO

## COSTO PROMEDIO POR RECETA EN SALA DE OPERACIONES DEL INMP MAYO 2007 - ABRIL 2008



—▲— Costo promedio por receta en SOP por INMP. —+— Costo promedio por receta de SOP por SIS.

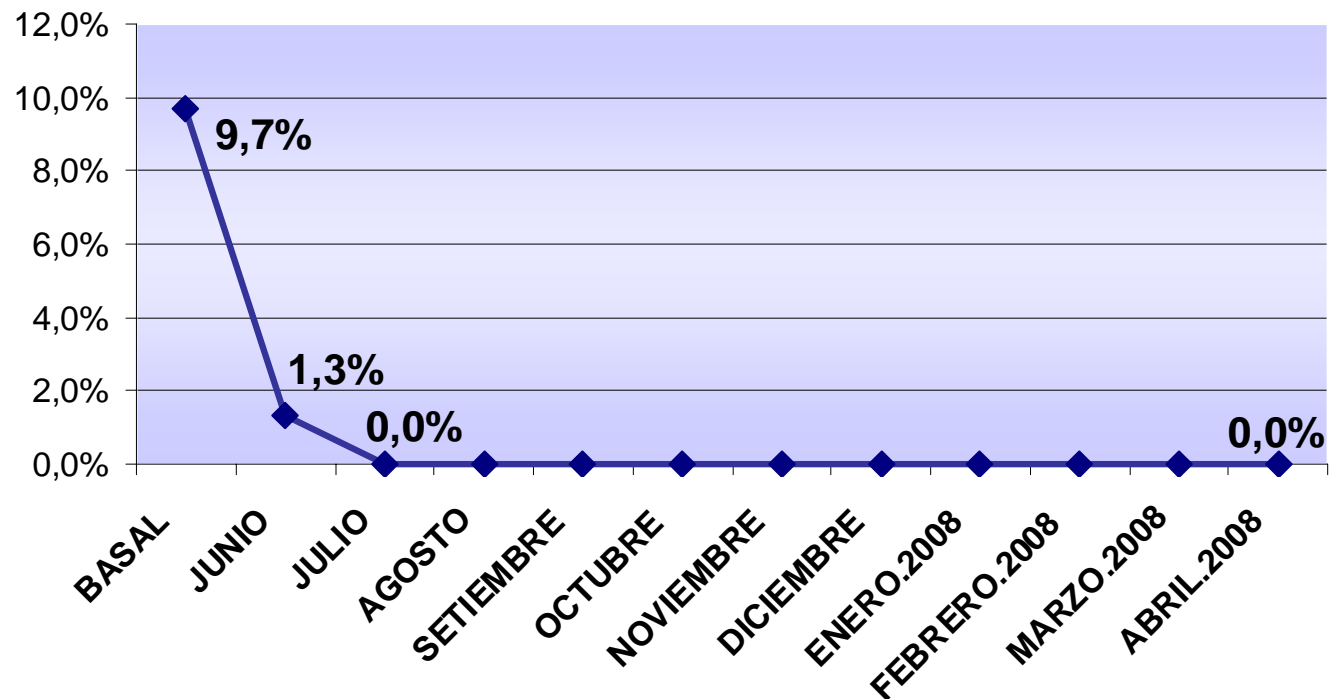
## COSTO PROMEDIO POR RECETA EN SERVICIO DE RECUPERACIÓN DEL INMP DE MAYO 2007 - ABRIL 2008



● Costo promedio por receta de Recuperación por INMP.
 ◆ Costo promedio por receta de recuperación por SIS.

# RESULTADOS DE ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE INTERNO/EXTERNO

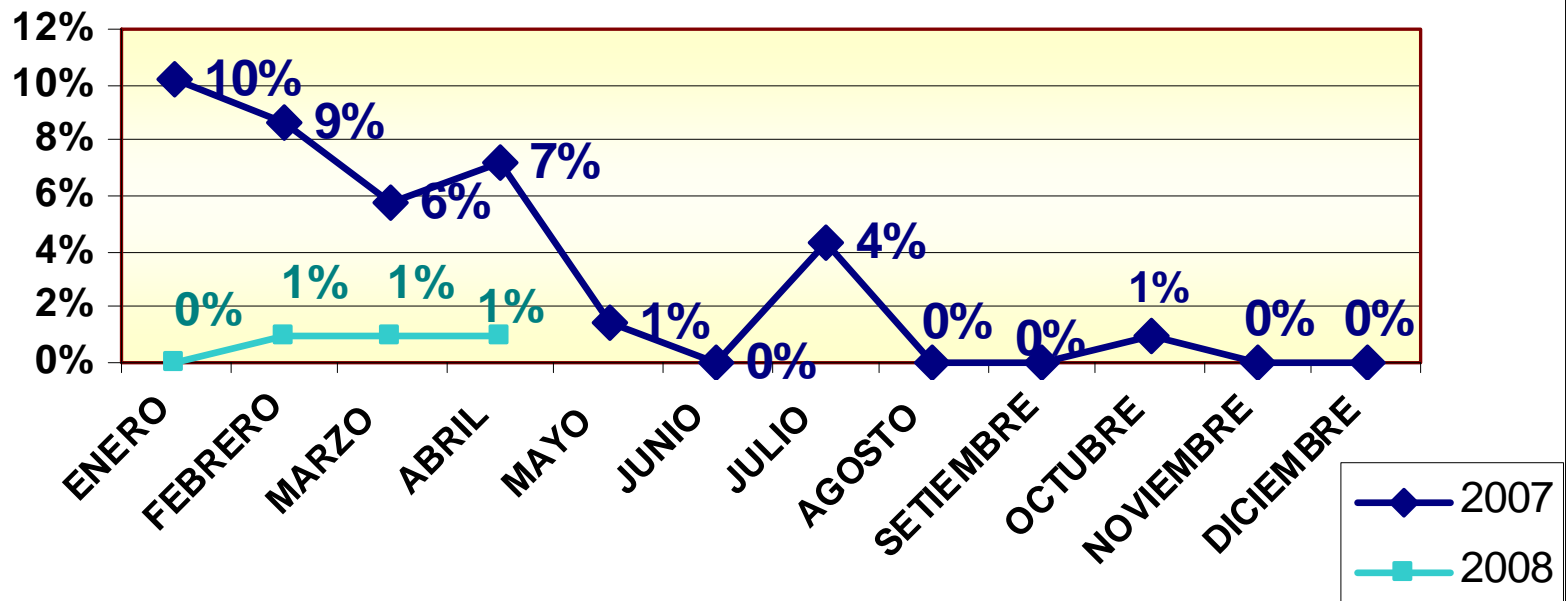
PORCENTAJE DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL MÉDICO  
DETERIORADO Y/O VENCIDOS DE MAYO 2007 - ABRIL 2008



# RESULTADOS DE ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE INTERNO/EXTERNO

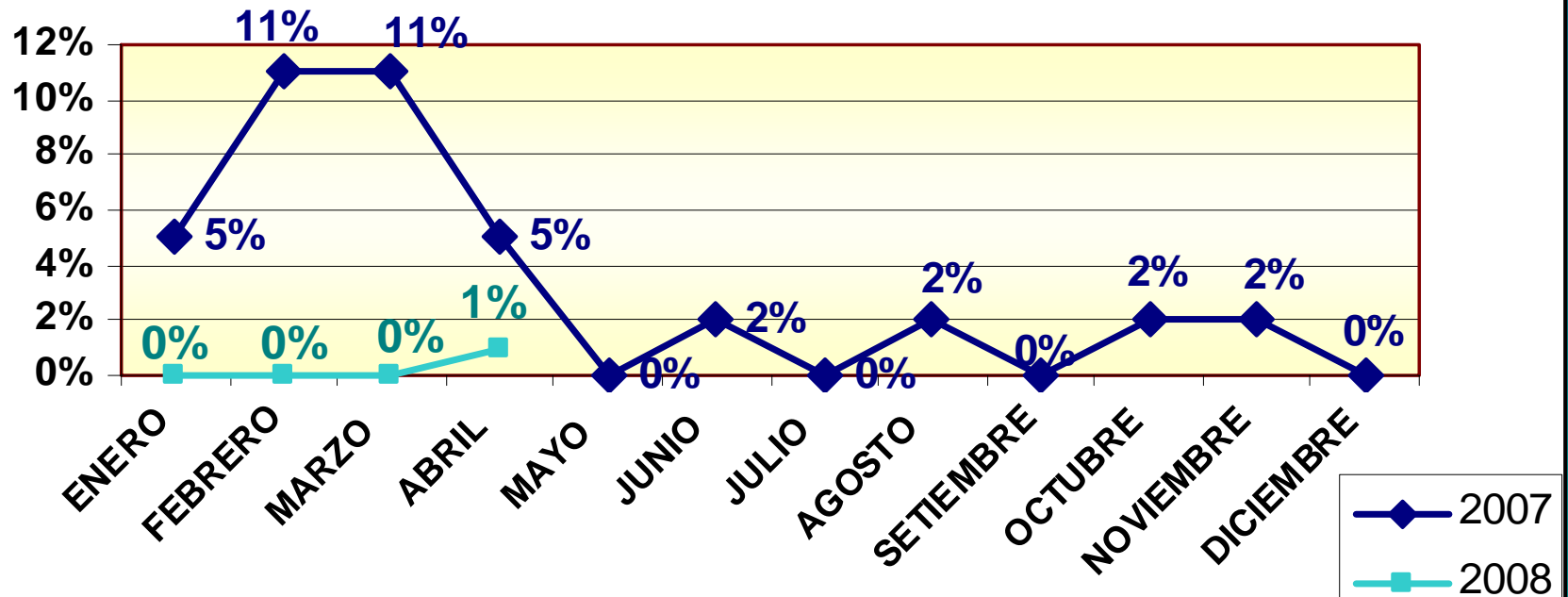


PORCENTAJE DE DESABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE FARMACIA RESPECTO A MEDICAMENTOS UTILIZADOS EN SALA DE OPERACIONES Y RECUPERACIÓN MAYO 2007 - ABRIL 2008



# RESULTADOS DE ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE INTERNO/EXTERNO

PORCENTAJE DE DESABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE FARMACIA RESPECTO A MATERIAL MÉDICO UTILIZADOS EN SALA DE OPERACIONES Y RECUPERACIÓN MAYO 2007 - ABRIL 2008



# RESULTADOS DE ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE INTERNO



- El Piloto obligó a hacer un cambio en el flujo grama de **entrega de ropa limpia** para ingresar al Centro Quirúrgico.
- Habitación exterior a C.Q.
- Mejor control de la ropa, menores perdidas.
- Entrega y devolución con libro de cargo.
- Ropa numerada, bolsa y llave de casillero.
- Nuevos casilleros mas pequeños y funcionales .
- Casilleros solo para transeuntes en vestidores.
- Vestidores mas ordenados.
- **Reordenamiento de casilleros.**

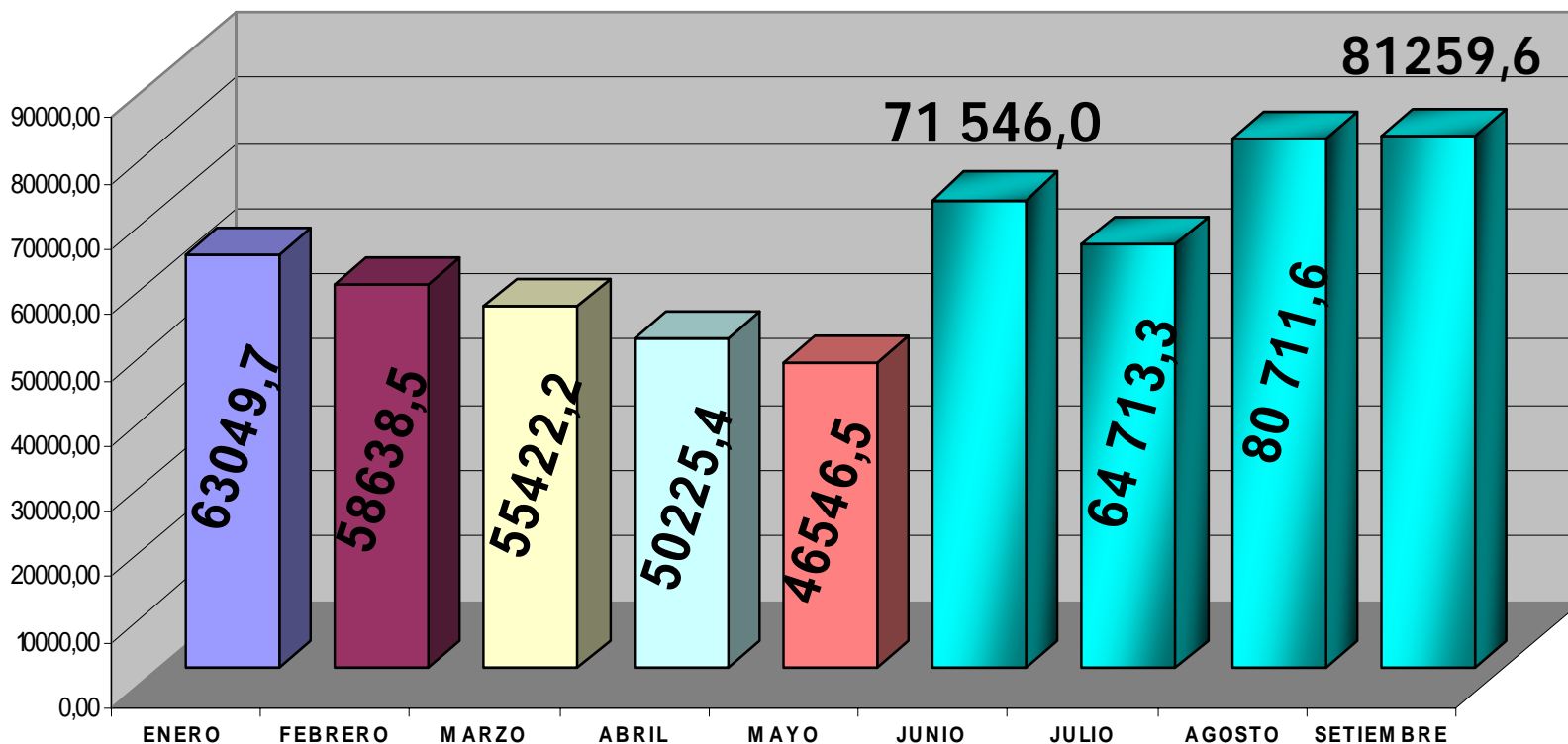


# RESULTADOS FINANCIEROS

## INGRESOS AL INMP POR DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL MÉDICO EN SOP 2007

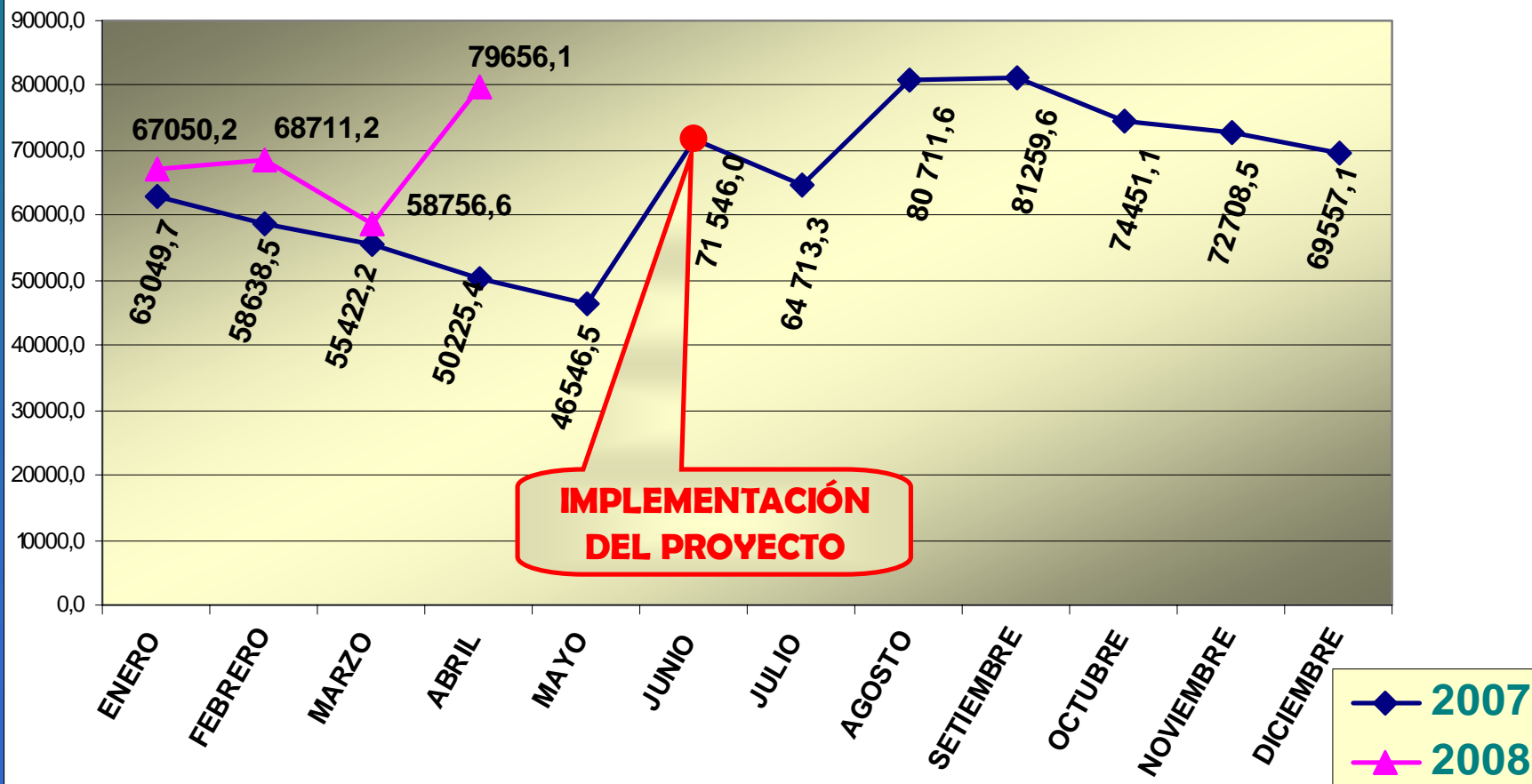
**S/. 20,235 mensual**

**S/. 242,820 anual**



# RESULTADOS FINANCIEROS

## INGRESOS AL INMP POR DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL MÉDICO EN SOP 2007 - 2008



---

---

## Exoneraciones en un mes para pacientes programadas

Total de pacientes	150	
Exoneracion total	3	2%
Exoneracion parcial	6	4%

# RESULTADOS DE LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

- Existe una **mejor coordinación entre las áreas** involucradas (Sala de Operaciones, Servicio de Farmacia y Área de Logística / Adquisiciones y Programación).
- **Anestesiólogo** de Consultorio Externo dispone de **mayor tiempo** para la atención de los pacientes.
- Farmacia garantiza procedencia, almacenamiento y dispensación de los insumos.
- Farmacia recupera y asume su rol. Control en SOP.
- Mejor clima laboral en Centro Quirúrgico.
- El personal de Sala de Operaciones no distrae su valioso tiempo en agenciarse medicamentos para desempeñar sus labores y otorga una mejor atención a los pacientes

# RESULTADOS SEGURIDAD DEL PACIENTE

---

- ❖ Procedencia garantizada.
- ❖ Almacenamiento adecuado.
- ❖ Abastecimiento casi completo.
- ❖ Eliminación de stock informales
- ❖ Eliminación de vencimiento y/o deterioro.
- ❖ Oportunidad.
- ❖ El personal asistencial dispone de más tiempo para la atención de los pacientes.
- ❖ Incorporación del Químico farmacéutico en el manejo de M y MM en sala de operaciones.

# RECOMENDACIONES

---

IMPLEMENTAR EL PROYECTO DE MANEJO DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL MEDICO EN LAS SALAS DE OPERACIONES DE LOS HOSPITALES POR LOS BENEFICIOS:

- SEGURIDAD DEL PACIENTE.
- ORGANIZACIÓN.
- ECONOMICOS.
- ABASTECIMIENTO.
- SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO.
- TRABAJO EN EQUIPO.

[Jolivos@iemp.gob.pe](mailto:Jolivos@iemp.gob.pe)

**MUCHAS GRACIAS**

