



## **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RESPONSABILIDAD PARA LA UNIDAD DE OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA, HOSPITAL BASE DE LINARES**

**CAROLINA ANDREA VILLAR LARA  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

### **RESUMEN**

La presente memoria tiene como objetivo estructurar operacional y administrativamente el Centro de Responsabilidad que debe implementarse en la Unidad de Obstetricia y Ginecología del Hospital Base de Linares. La metodología aplicada se basa en las pautas entregadas por el Ministerio de Salud quien es el gestor de este nuevo sistema de gestión a implementar en todos los Hospitales del País. La idea es convertir a los Hospitales en Instituciones Autogestionadas logrando así corregir las deficiencias que éstos presentan, tales como la falta de herramientas de gestión, actualización de normas, guías clínicas, terminar con la gran burocracia que tienen los sistemas públicos, lograr que sean más eficientes en la utilización de sus recursos entre otros.

La Unidad de Obstetricia y Ginecología definió cuales serían las metas a cumplir, los cambios principales que se proponen lograr dando cumplimiento así, a la visión que se han propuesto como unidad. Se definió la Cartera de Servicios que entregará la Unidad en base a la Demanda de Patologías, a las prestaciones GES y a servicios valorados. Se estudió el comportamiento del Perfil de la Demanda que corresponde básicamente a la mujer de la Provincia de Linares logrando conocer sus necesidades. Se actualizaron Normas, Guías Clínicas, Procedimientos y Protocolos en base a las exigencias y cambios que existen hoy en día.

La memoria se centra principalmente en el estudio de Calidad que permitió unir los

Requerimientos del Cliente con el trabajo que realiza el personal del servicio a través de la herramienta QFD, esta contribuyó a entregar los elementos claves de calidad que deberán ser medidos y mejorados. También entregó a la Unidad la percepción que el cliente tiene del servicio (84,5 % de satisfacción) y permitió determinar el nivel actual de las características técnicas que deberán ser mejorados para cumplir con las exigencias del usuario.

Finalmente se entrega una Propuesta de Implementación del Centro de Responsabilidad que apoyará su funcionamiento, ésta consta de cuatro etapas orientadas hacia los resultados que permitirán fortalecer la Unidad asegurando el cumplimiento de todos los procesos expuestos en el programa.