

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN DE LA
CLÍNICA FARALLONES S.A**

**MONICA ISABEL GONZALEZ TENECHE
OLGA ANDREA VALDERRAMA CASTRO
INÉS EMILIA VISCUÉ PINEDA**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
CENTRO INSTITUCIONAL DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
SEDE CALI-COLOMBIA
2011**

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN DE LA
CLÍNICA FARALLONES S.A**

**MONICA ISABEL GONZALEZ TENECHE
OLGA ANDREA VALDERRAMA CASTRO
INÉS EMILIA VISCUÉ PINEDA**

**Trabajo de Investigación para optar el título de
Administración en Salud**

**DOCENTE
RICHARD NELSON ROMAN**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
CENTRO INSTITUCIONAL DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
SEDE CALI-COLOMBIA
2011**

INDICE

	Pág.
TÍTULO	
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	10
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2 SISTEMATIZACION	11
2. ANTECEDENTES	12
3. HIPOTESIS	13
4. JUSTIFICACION	14
4.1 JUSTIFICACION METODOLOGICA	14
4.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA	15
5. OBJETIVOS	16
5.1 OBJETIVO GENERAL	16
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
6. MARCO DE REFERENCIA	17
6.1 SITUACION CONTEXTUAL	17
6.2 REFERENTE TEORICO	18
6.2.1 Unidad de Esterilización	18
6.2.2 Áreas de la Unidad de Esterilización	18
6.2.2.1 Área contaminada	18
6.2.2.2 Área limpia	18
6.2.2.3 Área estéril	19
6.2.2.4 Zona de Apoyo	19
6.2.2.5 Flujo de las áreas de trabajo	19
6.2.3 Sistemas de Apoyo Crítico	19
6.2.3.1 Sistema manejo de aires	19
6.2.3.2 Sistema de agua	20
6.2.3.3 Sistema de vapor	20
6.2.3.4 Fluido eléctrico	20
6.2.4 Aspectos Generales de la Prestación del Servicio	20
6.2.5 Recepción y Descontaminación	21
6.2.5.1 Áreas de Servicio	21
6.2.6 Clientes Externos	23
6.2.7 Preparación y Empaque	23
6.2.7.1 Instrumental y/o Dispositivo Médico	23
6.2.7.2 Ropa Quirúrgica	24
6.2.8 Esterilización	25

6.2.9 Almacenamiento Estéril y Dispensación	26
6.2.10 Manejo de Controles Biológicos	28
7. DISEÑO METODOLOGICO	29
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
7.2 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
7.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN	29
7.4 POBLACIÓN, ESPACIO Y MUESTRA	30
7.5 VARIABLES DE INVESTIGACION	31
8. ASPECTO ETICO	34
9. CRONOGRAMA	35
10. RESULTADOS Y ANALISIS	36
11. CONCLUSIONES	56
12. RECOMENDACIONES	58
GLOSARIO	60
BIBLIOGRAFIA	63
ANEXOS	64

LISTA DE TABLAS

		Pág.
TABLA No.1	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A CIRUGIA, UCIA, UCI P, UCI N, ARO Y URGENCIAS.	36
TABLA No.2	COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO EN CIRUGIA.	37
TABLA No.3	CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN.	38
TABLA No.4	CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS.	39
TABLA No.5	IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÒ EL SERVICIO - SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.	39
TABLA No.6	COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO EN UCI ADULTO.	40
TABLA No.7	CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN.	41
TABLA No.8	CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS.	42
TABLA No.9	IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÒ EL SERVICIO - SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.	42
TABLA No.10	COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO EN UCI PEDIATRICA.	43
TABLA No.11	CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN.	44
TABLA No.12	CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS.	45
TABLA No.13	IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÒ EL SERVICIO - SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.	45
TABLA No.14	COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO EN UCI NEONATAL.	46
TABLA No.15	CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN.	47
TABLA No.16	CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS.	48
TABLA No.17	IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÒ EL SERVICIO - SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.	48
TABLA No.18	COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO EN ARO	49
TABLA No.19	CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN.	50
TABLA No.20	CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS.	51
TABLA No.21	IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÒ EL SERVICIO - SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.	51
TABLA No.22	COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO EN URGENCIAS.	52
TABLA No.23	CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN.	53
TABLA No.24	CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS.	54
TABLA No.25	IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÒ EL SERVICIO - SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.	54

LISTA DE GRAFICOS

		Pág.
GRAFICO 1	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS A LAS DIFERENTES UNIDADES QUE SE LES PRESTA EL SERVICIO.	37
GRAFICO 2	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO A LA UNIDAD DE CIRUGÍA.	37
GRAFICO 3	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UNIDAD DE CIRUGÍA.	38
GRAFICO 4	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UNIDAD DE CIRUGÍA.	39
GRAFICO 5	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD DE CIRUGÍA.	40
GRAFICO 6	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO A LA UCI ADULTO.	41
GRAFICO 7	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UCI ADULTO.	41
GRAFICO 8	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UCI ADULTO.	42
GRAFICO 9	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UCI ADULTO.	43
GRAFICO10	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO A LA UCI PEDIÁTRICA.	44
GRAFICO 11	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UCI PEDIÁTRICA.	44

GRAFICO 12	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UCI PEDIÁTRICA.	45
GRAFICO 13	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UCI PEDIÁTRICA.	46
GRAFICO 14	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO A LA UCI NEONATAL.	47
GRAFICO 15	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UCI NEONATAL.	47
GRAFICO 16	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UCI NEONATAL.	48
GRAFICO 17	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UCI NEONATAL.	49
GRAFICO 18	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO A LA UNIDAD DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO.	50
GRAFICO 19	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UNIDAD DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO.	50
GRAFICO 20	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UNIDAD DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO.	51
GRAFICO 21	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO.	52
GRAFICO 22	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO A LA UNIDAD DE URGENCIAS.	53
GRAFICO 23	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UNIDAD DE URGENCIAS.	53

GRAFICO 24	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A LA UNIDAD DE URGENCIAS.	54
GRAFICO 25	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN SOBRE LA IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD DE URGENCIAS.	55

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO	64
ANEXO B. MAPA DEL VALLE DEL CAUCA	66
ANEXO C. NORMATIVIDAD	67

TITULO DEL PROYECTO

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN DE LA CLÍNICA FARALLONES S.A

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Una Unidad de Esterilización es el servicio que dentro de una institución de salud, está destinado a la limpieza, preparación, desinfección, esterilización, almacenamiento, control y distribución de los dispositivos médicos que requieren los diferentes servicios asistenciales de dicha institución, o en algunos casos de sus clientes externos. Para lograrlo se reúnen elementos, equipos y recurso humano en un área de trabajo para cumplir sus funciones bajo el mismo criterio de responsabilidad y seguridad.

El siguiente trabajo tiene como objetivo llevar a cabo la evaluación del servicio de la unidad de esterilización de la Clínica Farallones S.A.

La Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A., comprende áreas definidas para recepcionar, acondicionar, esterilizar, almacenar y entregar los productos estériles.

La estructura de la central formada por los recursos humanos y materiales debe encargarse de ofrecer un óptimo servicio, a través de una dinámica que se adapte a las necesidades de los distintos clientes internos, logrando de esta manera garantizar, acrecentar y perfeccionar el proceso de esterilización de los materiales y equipos quirúrgicos que se utilizan en las diferentes áreas de la Clínica.

Cuando se quiere conocer como se trabaja o presta un servicio en la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A hacia sus clientes internos, es necesario generar un trabajo de investigación que permita arrojar datos claves para poder llegar a una conclusión acertada, a su vez se evaluarán los indicadores de calidad del área y se plantearán propuestas de mejoramiento que sirvan de apoyo para lograr la satisfacción del cliente interno.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta el anterior registro, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo consideran los clientes internos la prestación del servicio de la Unidad de esterilización de la Clínica Farallones S.A.? ¿Cumple la Unidad de Esterilización con los estándares de calidad establecidos según la ley?

1.2 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Se encuentran satisfechos los clientes internos de la Unidad de Esterilización con el servicio que reciben?
- ¿Existe calidad en la prestación del servicio de la Unidad de esterilización?

2. ANTECEDENTES

La Clínica Materno infantil nace como proyecto en el año 1991 impulsado por el interés de un grupo de pediatras especializados, interesados en gestar una institución enfocada básicamente en la atención del niño. Gracias al aporte de 21 socios se logra dar inicio al proyecto y desarrollar una institución prestadora de servicios de salud fundamentada en el mejoramiento continuo y enfocada en el área materno infantil.

En octubre de 1993 se constituye legalmente la sociedad. En enero de 1994 se inicia la construcción de la Clínica Materno Infantil Los Farallones, conformada por una torre de consultorios médicos y una torre de servicios clínicos financiada por nuevos socios que se unieron al proyecto.

Para mediados de 1996 se inaugura la torre de consultorios y en este año, cuando Coomeva brinda un apoyo decisivo al vincularse como principal accionista permitiendo agilizar y culminar exitosamente la segunda fase de la obra civil: la torre clínica.

Se realizó apertura de los principales servicios clínicos el día 5 de enero de 1998, y la inauguración oficial de esta segunda fase el día 12 de febrero del mismo año. La clínica debido al sismo del 15 de noviembre de 2004, logro sostener su estructura administrativa con los valores anticipados por la compañía de seguros, mientras se lograba la conciliación final de la indemnización.

La Clínica Materno Infantil Los Farallones S.A. reanudó sus operaciones asistenciales parcialmente a partir del 23 de mayo del año 2005 en las instalaciones en el edificio Santillana, inicialmente abrió los servicios de Unidad de cuidado Intensivo neonatal y pediátrico, posteriormente, el servicio de cirugía, hospitalización y Unidad de Cuidado Intensivo adulto y finalmente el servicio de Alto Riesgo Obstétrico.

El 04 de diciembre de 2006 la clínica cambio su razón social a Clínica Los Farallones S.A. este cambio obedeció principalmente a la ampliación del portafolio de servicios de la institución dirigido a todo el grupo familiar. Finalmente la Clínica vuelve a su sede inicial en la Calle 9c No. 50 – 25 en septiembre del año 2007.

3. SUPUESTO TEORICO

La Unidad de Esterilización de Clínica Farallones S.A ejecuta el proceso de esterilización, cumpliendo con los estándares de calidad que exige la ley; a fin de alcanzar un alto grado de satisfacción en sus clientes internos.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 JUSTIFICACION METODOLOGICA

Con esta investigación se quiere evaluar el servicio de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A; a raíz de la necesidad de conocer el impacto que genera la prestación del servicio en el cliente interno de la institución. Además se busca medir la calidad de los procesos que realiza esta área.

Las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y su personal asistencial, servirán de apoyo para realizar la recolección de la información que se analizará. El trabajo de investigación que se plantea es en pro de lograr que el área de la Unidad de Esterilización brinde la prestación del servicio, no solo con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la ley, sino que sus clientes internos manifiesten su grado de satisfacción.

Este estudio sirve para detectar falencias y/o errores, poder corregirlos y así prestar un servicio oportuno y con calidad, a las diferentes unidades estratégicas de negocio, que a su vez prestan un servicio; con ello se contribuye al buen desarrollo de la cadena o proceso de servicio manifestándose de una forma ágil y oportuna para el usuario, lo que aumenta la satisfacción del mismo y se minimiza el impacto negativo que ve reflejado en pérdida de tiempo, cancelación o aplazamiento de procedimientos, secundario a dispositivos médicos requeridos que no se encuentran en óptimas condiciones.

A fin de que en esta investigación se pueda contar con información fidedigna, se utilizarán las fuentes primarias y secundarias de investigación, las cuales se describen a continuación:

Fuentes Primarias: Observación y Encuesta de satisfacción del cliente interno con respecto al servicio que se ofrece en la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A., de la ciudad de Santiago de Cali, realizada en las siguientes Unidades Estratégicas de negocio:

- Cirugía
- Alto riesgo obstétrico.
- Unidad de Cuidado Intensivo Adulto.
- Unidad de Cuidado Intensivo pediátrico.
- Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal.
- Urgencias

Secundarias: Información obtenida por medio de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Cali.

Textos y páginas de internet en las cuales se haga énfasis en el tema de las Unidades de Esterilización.

4.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA

Con respecto a la justificación práctica de este proyecto de investigación, a través de él se pretende evaluar la satisfacción de los clientes internos y medir la calidad de la prestación del servicio de la Unidad de esterilización y posteriormente elaborar una propuesta de mejoramiento por medio de la cual se puedan corregir las falencias que se están presentando en esta unidad.

5. OBJETIVOS

5.1 GENERAL

Determinar la satisfacción de los clientes internos de la Unidad de Esterilización con respecto a la calidad de la prestación del servicio en Clínica Farallones S.A.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la satisfacción de los clientes internos de la Unidad de Esterilización.
- Medir la calidad de la prestación del servicio de la Unidad de esterilización.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 SITUACION CONTEXTUAL

Este proyecto se desarrollará en la ciudad de Santiago de Cali- Valle, en la Clínica Farallones S. A ubicada en la Calle 9C No 50 – 25 en el barrio Camino Real, al sur de la ciudad. El ingreso al área de urgencias es sobre la Autopista Sur-Oriental con Carrera 50 en sentido Norte-Sur. La entrada principal se encuentra sobre la Calle 9C, a una cuadra de la Autopista Sur-Oriental.

Santiago de Cali es el epicentro de Colombia sobre el Pacífico. Su gente cálida, alegre y amable, quienes reciben con gran afecto y sencillez a sus visitantes, se convierte en el mayor atractivo de esta ciudad cosmopolita, de imagen nacional e internacional. Los días soleados se complementan con la agradable brisa que de la cordillera por los Farallones refresca las tardes calientes. No obstante, los alrededores naturales que tiene la ciudad, permiten en pocos minutos disfrutar de ambientes campestres con clima templado.

Los ríos y quebradas que circundan la ciudad son un atractivo para que el turista disfrute su permanencia. Igualmente cuenta con una completa infraestructura deportiva y recreativa, lo que la hace modelo a nivel mundial en el campo de la recreación popular.

A orillas del río Cali y sus alrededores encontrará el turista edificios y monumentos que constituyen el patrimonio histórico de la ciudad. Sus museos y teatros también guardan la tradición y crecen en sus vegas. La naturaleza es cuidada con esmero, inmensos parques en el centro de la ciudad dan fe de porqué la ciudad merece el título de Municipio Verde de Colombia.

Santiago de Cali es además una ciudad empresarial cuya infraestructura ofrece todas las facilidades para las reuniones de negocios, el alojamiento, las compras, la gastronomía y la diversión. La actividad cultural y artística permanente tiene su máxima expresión cada dos años en el Festival de Arte y se complementa cada diciembre con la programación de la Feria de Cali.

La Sultana del Valle cuenta con una bella arquitectura urbana punto de convergencia entre las realizaciones contemporáneas y los barrios tradicionales en donde se conservan museos, iglesias y teatros declarados hoy monumentos nacionales. Estos valores arquitectónicos cuentan con el más bello marco natural formado por los cerros de Cristo Rey y las Tres Cruces y la colina de San Antonio.

Santiago de Cali, la sucursal del cielo, se convierte así en el lugar ideal para visitar.¹

6.2 REFERENTE TEORICO

6.2.1 Unidad de Esterilización. Una Unidad de Esterilización es un área en la cual se procesan, administran y dispensan los dispositivos médicos que se requieren en los diferentes Unidades Estratégicas de Negocio de una institución de salud para la atención de sus usuarios².

6.2.2 Áreas de la Unidad de Esterilización. El área de la unidad de esterilización debe contar con las siguientes áreas y cada una de ellas con sub áreas, entre ellas tenemos:

6.2.2.1 Área contaminada

1. Recepción y lavado: En esta área los instrumentos, suministros, equipos y dispositivos médicos son recibidos, descontaminados mediante el lavado mecánico o manual, contados e inspeccionados. Se secan empleando textil y aire comprimido.

6.2.2.2 Área limpia

1. Preparación y empaque: en este sitio los instrumentos, suministros, equipos y dispositivos médicos descontaminados son preparados y empacados para el respectivo proceso de esterilización.
2. Preparación de paquetes de ropa y material: área donde la ropa limpia es inspeccionada en busca de defectos y materiales extraños, es arreglada en paquetes y / o almacenada.
3. Esterilización: en este sitio se ubican los equipos de esterilización, teniendo en cuenta un espacio para cada sistema de esterilización.
4. Incubadoras: también deben estar ubicadas en esta área.

¹ SANTIAGO DE CALI. <http://www.torosbaseball.com/index.php/cali.html>

² Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali

6.2.2.3 Área estéril

1. Almacenamiento de material estéril: en este sitio son almacenados los elementos ya estériles, antes de ser distribuidos a los diferentes servicios.

6.2.2.4 Zona de Apoyo. Es un área provista para las instalaciones de baño y vestier. Además debe tener:

1. Área para elementos de aseo: es donde se lavan y mantiene los elementos de aseo de la Unidad de Esterilización.
2. Almacenamiento de producto no estéril y material médico quirúrgico: espacio en donde se almacenan elementos no estériles e insumos propios de la Unidad de Esterilización.

6.2.2.5 Flujo de las áreas de trabajo. Las áreas funcionales de trabajo deben estar físicamente separadas por paredes, divisiones o espacios para mantener buen flujo de tráfico y para limitar los contaminantes generados durante las etapas de procesamiento. Los patrones de flujo de trabajo unidireccional deben estar diseñados para fluir de sucio a limpio y de limpio a estéril³.

6.2.3 Sistemas de Apoyo Crítico

6.2.3.1 Sistema manejo de aires. Dentro de este sistema es muy importante el manejo de las presiones diferenciales y el número de cambios aire / hora. El área de recepción y lavado debe tener presión negativa para evitar contaminación de las áreas adyacentes. Por el contrario, las áreas de preparación, esterilización y almacenamiento deben tener presión positiva.

Como mínimo se deben tener (10) diez cambios de aire por hora en el área de la Unidad de Esterilización. No se deben utilizar ventiladores portátiles en ninguna de las áreas de trabajo.

La pureza del aire comprimido utilizado en la cámara de esterilización no debe afectar la seguridad del producto. El aire ambiental admitido a la cámara para aliviar el vacío debe pasar a través de un filtro capaz de filtrar partículas microbiológicas.

³ Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali

6.2.3.2 Sistema de agua. Debe estar ubicado muy cerca de los puntos de uso. En relación con la calidad microbiológica del agua debe cumplirse con los niveles de exigencia establecidos por organismos de salud.

6.2.3.3 Sistema de vapor. El vapor que se utiliza en las autoclaves debe ser microbiológico física y químicamente puro.

6.2.3.4 Fluido eléctrico. El suministro de potencial eléctrico debe permitir el funcionamiento aceptable y confiable de los equipos. Este se debe instalar de acuerdo con los códigos y regulaciones aplicables, acondicionar el voltaje de línea y contar con un sistema alterno que permita suplir las necesidades de corriente eléctrica cuando el sistema de base falle.

La potencia eléctrica suministrada al sistema de esterilización debe cumplir con la especificación del fabricante del esterilizador⁴.

6.2.4 Aspectos Generales de la Prestación del Servicio. La Unidad de Esterilización está ubicada en el cuarto piso y consta de las siguientes áreas:

- Área de recepción y descontaminación (Área 1)
- Área de preparación y empaque (Área 2)
- Área de Esterilización (Área 3)
- Área de almacenamiento estéril y dispensación (Área 4)

Y existe una sub área de recepción y lavado en cada Unidad de Cuidado Intensivo.

La Unidad de esterilización suministra de lunes a domingo, incluyendo festivos, las 24 horas del día el servicio de esterilización a vapor, servicio de esterilización a vapor de formaldehído y desinfección de alto nivel tanto en el día como en la noche.

El fisioterapeuta de turno en hospitalización realiza la entrega al área de recepción y descontaminación de la Unidad de Esterilización de los elementos de terapia

⁴ Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali

respiratoria en bolsa roja para ser procesados, esta actividad debe realizarse los días lunes y jueves, en el turno de la noche, diligenciando el formato control de ingreso y egreso de elementos a la Unidad de Esterilización.

La unidad de esterilización y sub áreas deben contar con condiciones propicias de iluminación, temperatura, orden e higiene, entre otras, que garanticen la estabilidad de todos los elementos allí procesados.

Todas las actividades realizadas en la Unidad de Esterilización y sub áreas de recepción y lavado deben tener en cuenta las guías de procedimiento del servicio. Para el ingreso y egreso a la Unidad de Esterilización todos los colaboradores y/o clientes externos deben cumplir con las normas descritas en el documento guía de ingreso y egreso a la Unidad de Esterilización.

Es responsabilidad de la Auxiliar de Esterilización asignada en el área 2.1, llevar el registro en la mañana y en la noche de la temperatura y la humedad relativa del área respectiva, en el formato control de temperatura y humedad relativa.

NOTA: La temperatura controlada debe estar entre los 18° y 22° C y la humedad relativa entre 35 % y 70 %⁵.

6.2.5 Recepción y Descontaminación

6.2.5.1 Áreas de Servicio. En el área de Cirugía cuando finaliza un procedimiento quirúrgico es responsabilidad del instrumentador recoger el instrumental y/o dispositivo médico utilizado y depositarlo en una bandeja con detergente enzimático y diligenciar el formato control contenido y ruta de equipo quirúrgico; luego de esto el material es enviado al área de recepción y lavado del cuarto piso por el monta carga correspondiente.

Es responsabilidad de la Auxiliar de Esterilización recepcionar el contenido del monta carga y en ese momento confrontarlo vs el formato Control contenido y ruta de equipo quirúrgico, diligenciando los campos de fecha y hora recepción en UDE, responsable que recibe en UDE y deberá señalar en un círculo la cantidad verificada de cada uno de los elementos. Igualmente debe verificar los elementos

⁵ Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali

recibidos vs el formato Control de elementos entregados al área de cirugía Unidad de Esterilización.

En los servicios de hospitalización, alto riesgo obstétrico (incluyendo partos y quirófano 7), las UCIS y urgencias, el instrumental quirúrgico una vez sea utilizado debe ser depositado en una cubeta con tapa la cual debe estar identificada con el rotulo de material sucio y diligenciar el formato Control contenido y ruta de equipo quirúrgico, posteriormente se debe entregar el equipo y el formato directamente al área de recepción y lavado ubicado en el cuarto piso por parte del personal asistencial del servicio, para el caso del instrumental que se utiliza en el quirófano 7, el traslado lo realiza el camillero del área.

NOTA: El Auxiliar de Esterilización que recibe el instrumental y/o dispositivo médico debe diligenciar el formato Control de ingreso y egreso de los elementos a la Unidad de Esterilización o el formato control de préstamo de material estéril según el caso.

El instrumental y/o material médico quirúrgico debe sumergirse en el detergente enzimático de acuerdo al tiempo estimado por el fabricante, esta actividad debe realizarla el instrumentador / auxiliar de esterilización y debe ser verificado por el auxiliar de esterilización.

NOTA: En las unidades de cuidado intensivo la entrega de los elementos (a excepción del instrumental quirúrgico) a la sub área estará a cargo del personal asistencial de la unidad de cuidado intensivo correspondiente y la recepción, lavado y desinfección, según el caso, la realiza el Auxiliar de Esterilización encargado de esta sub área, que luego llevará los elementos a la Unidad de Esterilización para continuar con el proceso y debe diligenciar el formato Control de ingreso y egreso de elementos a la unidad de esterilización. En el caso que no se encuentre en el área la Auxiliar asignada, los elementos se depositarán en el lugar establecido, esta actividad debe realizarla el personal de enfermería. Para el caso del instrumental se debe entregar al área de recepción y descontaminación de la unidad de esterilización.

El auxiliar de esterilización debe sacar el instrumental y/o dispositivo médico de la bandeja retirarle la materia orgánica cepillándolo y enjuagándolo con abundante agua. Secarlo con un paño y /o aire comprimido; y sumergirlo en lubricante de acuerdo a las guías de procedimiento establecidas y a las recomendaciones del fabricante.

Una vez el dispositivo médico ha sido lavado, secado y lubricado; el Auxiliar de Esterilización debe pasarlo al área de preparación y empaque.

6.2.6 Clientes Externos. Cuando los clientes externos necesiten del servicio de esterilización debe entregar el instrumental y/o dispositivo médico 24 horas hábiles antes del procedimiento al área de recepción y descontaminación.

El auxiliar de esterilización que recibe el instrumental y/o dispositivo médico debe realizar un inventario de los elementos que recibe y hacerlo firmar de las dos partes, para ello se debe diligenciar el formato según el caso: Para clientes externos diferentes a casas médicas el Control de ingreso y egreso de elementos a la unidad de esterilización y para las casas médicas, control de casas médicas.

El instrumental y/o material médico quirúrgico debe sumergirse en el detergente enzimático según indicaciones del fabricante del producto, esta actividad debe realizarla el auxiliar de esterilización.

El auxiliar de esterilización debe sacar el instrumental y/o dispositivo médico de la bandeja retirarle la materia orgánica cepillándolo y enjuagándolo con abundante agua. Secarlo con textil y aire comprimido de acuerdo a las guías de procedimiento establecidas.

Cuando se realiza la actividad de secado, el auxiliar de esterilización debe clasificar y organizar el instrumental quirúrgico, posteriormente lo entregará al área de preparación y empaque⁶.

6.2.7 Preparación y Empaque

6.2.7.1 Instrumental y/o Dispositivo Médico. El auxiliar de esterilización del área de preparación y empaque que recepciona el instrumental y/o dispositivo médico debe revisarlo, contarlo confrontándolo con el formato Contenido de equipos quirúrgicos unidad de esterilización, clasificarlo y diligenciar un nuevo formato de Control contenido y ruta de equipo quirúrgico. En el caso de dispositivos médicos del cliente externo se debe confrontar con la remisión respectiva.

⁶ Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali

El auxiliar de esterilización le coloca el indicador químico correspondiente, se empaqueta y se rotula de acuerdo a las guías de procedimiento de la unidad de esterilización.

Una vez el instrumental y / o dispositivo médico ha sido empaquetado y rotulado; el auxiliar de esterilización debe pasarlo al área de esterilización.

6.2.7.2 Ropa Quirúrgica. El auxiliar de ropería entrega la ropa quirúrgica en el área de empaque todos los días antes de las 7:00 a.m. excepto los domingos que no realiza entrega.

El auxiliar de esterilización clasifica, dobla y organiza la ropa quirúrgica en las estanterías del área de empaque.

El auxiliar de esterilización arma los paquetes, les coloca integrador químico para vapor, los empaqueta y rotula para pasarlos al área de esterilización. Al igual que la ropa auxiliar.

En el rótulo la información del lote se consigna una vez el esterilizador y la asignación de ciclo sean determinados.

El rótulo debe tener el sello que contiene la siguiente información:

- Producto: nombre del elemento a esterilizar.
- Lote: identificación del esterilizador (debe especificarse el esterilizador: Autoclave 1, 2 y 3, autoclave de vapor Matachana 4 y el esterilizador de formaldehído Matachana 5), fecha de esterilización, número del ciclo (ciclo corrido del esterilizador, últimos tres dígitos).
- Fecha de vencimiento: Tiempo en el que se puede utilizar el elemento esterilizado.
- Responsable: nombre de la auxiliar que revisa el equipo y la auxiliar que empaqueta en el caso de los equipos quirúrgicos, en el caso de la ropa, nombre de la auxiliar que arma el paquete y la que lo empaqueta si es el caso.

Ejemplo:

Equipo de Cesárea # 3

206110750
06-12-07
Edilma – Omaira

Este rotulo indica que el equipo de cesárea # 3 fue lavado por Edilma, empacado por Omaira, va a ser esterilizado en el autoclave de vapor 2, el día 6 de noviembre en el ciclo 50 (de acuerdo al consecutivo dado por el esterilizador) y la fecha de vencimiento es el 6 de diciembre de 2007.

6.2.8 Esterilización. El auxiliar de esterilización recibe el material médico quirúrgico y el textil a esterilizar proveniente del área de preparación y empaque.

El auxiliar de esterilización debe diligenciar el formato Registro de elementos esterilizados, registrando al final del formato el total de ciclos procesados (aquel que genera un producto estéril), ciclos reprocesados (aquel que se procesa nuevamente por fallas técnicas o error del operario, incluyendo los que se realizan con el test de Bowie & Dick), ciclos realizados (es el total de los lotes corridos registrados por formato) y los ciclos que no aplica, es decir los ciclos en los cuales se realiza el test de Bowie & Dick.

El auxiliar de esterilización organiza la carga dentro de la cámara del esterilizador, de acuerdo a las guías de procedimiento del servicio, teniendo en cuenta en no ocupar el 100% de la capacidad de la cámara con el fin de dejar espacio para la circulación del vapor de agua o formaldehído según el caso.

El auxiliar realiza las pruebas correspondientes a la carga o al equipo, conforme a lo estipulado:

- Test de Bowie & Dick a los esterilizadores a vapor: todos los días como la primera carga del día. En el caso de los esterilizadores Castle, este irá con integrador químico, en medio de un paquete de lonas ubicado diagonal al desagüe de la cámara, en un ciclo con los siguientes parámetros: temperatura de 134°C, 4 minutos de exposición y 0 minutos de secado. En el caso del esterilizador MB-30 Matachana este irá con un integrador químico, en medio de un paquete de 16 compresas, ubicado diagonal al desagüe de la cámara, en el ciclo ; test de aireación. En ambos casos se debe colocar en el paquete el indicador químico externo (cinta) y completa el formato adjunto al indicador y presentarlo al coordinador de la UDE para su visto bueno.

- Indicador biológico: todos los días en la primera carga del día. En el caso del formaldehído, irá con un indicador químico para formaldehído dentro de una jeringa de 20 cc conectada a una sonda nelaton No. 6 u 8 empacada en una envolvedera de papel mixto sellada en ambos extremos, en el caso del vapor irá en medio de un paquete de 16 paños de tela no tejida, embaladas en doble envolvedera de tela no tejida y con el indicador químico externo. En ambos casos el auxiliar de esterilización debe diligenciar el formato Registro de control biológico.
- Indicador biológico en carga de dispositivos implantables: Todo ciclo que se realice para esterilización de dispositivos implantables e instrumental para su colocación, se deberá validar con control biológico. Sin importar el número de cajas correspondientes a un mismo paciente, cada una deberá ser validada.

NOTA: Las cargas (cajas o bandejas) de dispositivos implantables solo se liberarán para ser dispensadas posterior al resultado del control biológico, para ello la auxiliar asignada en el área 3 diligenciará el formato Registro de liberación de dispositivos implantables y/o instrumental quirúrgico para su colocación. En el caso que se requiera la liberación prematura de un dispositivo implantable, la persona que lo solicita y que lo autoriza deberá dejar registro y firmar dicho formato.

6.2.9 Almacenamiento Estéril y Dispensación. Los dispositivos médicos, equipos, ropa auxiliar, paquetes e instrumental quirúrgicos estériles son clasificados y organizados en las estanterías del almacenamiento estéril por la auxiliar de esterilización asignada en esta área, que tendrá la responsabilidad de verificar que los productos recibidos cumplan con los requisitos para ser almacenados.

La coordinadora de la UDE realiza verificaciones aleatorias a algunos de los productos que se encuentran en el área de almacenamiento estéril, con el fin de validar que los productos cumplan con las condiciones óptimas para ser dispensados.

Todos los elementos esterilizados serán entregados al personal correspondiente por la ventana de dispensación del almacenamiento estéril del cuarto piso. El material se depositará en la cubeta con tapa respectiva rotulada material estéril.

La dispensación de elementos estériles para el servicio de Cirugía se realiza de acuerdo a la programación (la cual debe ser entregada 24 horas antes) basado en ésta, el auxiliar arregla los carros de transporte según el protocolo de la cirugía programada. La entrega de éstos elementos se realiza en el área de almacenamiento estéril ubicada en el tercer piso. Es responsabilidad del auxiliar de esterilización diligenciar el formato Control de elementos entregados al área de cirugía, el cual el lado A debe ser verificado y firmado por el instrumentador quirúrgico y entregado a la auxiliar de esterilización con el fin de realizar el control de los elementos dispensados adicionales que requieran durante el procedimiento. De igual forma, el instrumentador se llevará el lado B del formato a la sala de cirugía y debe adherir los rótulos de los elementos y equipos que utilice durante el procedimiento quirúrgico, al finalizar dicho procedimiento lo debe entregar firmado en el área de almacenamiento estéril del tercer piso a la auxiliar de esterilización junto con los elementos estériles que tenga, quien deberá actualizar la información del lado A correspondiente a la columna de cantidad devuelta estéril de dicho formato. Al finalizar esta actividad la auxiliar de esterilización entregara el registro a la auxiliar de esterilización asignada en el área de recepción y lavado, para que actualice la columna cantidad devuelta no estéril.

Cuando se realiza la dispensación de elementos estériles a las áreas de servicio y clientes externos, se termina de diligenciar el formato Control de ingreso y egreso de elementos a la unidad de esterilización, de manera que se pueda evidenciar todo el proceso.

El auxiliar de esterilización diligencia el formato Reporte de solicitud de elementos cada vez que realice la dispensación de un producto que por su condición no es posible realizar el devolutivo a la unidad de esterilización, como por ejemplo el textil, los apósitos, etc., y productos que no hayan sido dispensados.

Cuando se realiza el préstamo de material estéril a cualquier área de servicio de la clínica se debe diligenciar el formato Préstamo de material estéril. Es responsabilidad del colaborador que solicita el préstamo del material garantizar su devolución dentro de las primeras 24 horas.

Cuando la unidad de esterilización dispensa equipos quirúrgicos a cualquier unidad estratégica de negocio de la clínica, es responsabilidad del colaborador que lo utiliza, verificar su contenido vs el formato Control contenido y ruta de equipos, en caso de encontrar inconsistencias deberá reportarlo inmediatamente a

la unidad de esterilización, de lo contrario se hará responsable del elemento faltante. Al finalizar la utilización del equipo el responsable que lo utiliza deberá firmar el formato para ser devuelto al área de recepción y lavado de la unidad de esterilización y la auxiliar de esterilización que lo reciba deberá revisarlo y firmar igualmente dicho formato.

Es responsabilidad del colaborador que solicite algún elemento quirúrgico a la unidad de esterilización, devolverlo completo y en buen estado, en caso de pérdida de algún elemento quirúrgico, será responsabilidad del colaborador que lo solicitó. El coordinador de la unidad de esterilización debe notificarlo por Outlook al jefe inmediato de dicho colaborador solicitando la devolución del mismo, en caso de no obtener respuesta se le notificará vía Outlook al área de servicios generales con copia a la coordinadora de la gestión humana y al jefe inmediato del colaborador para tomar las medidas respectivas⁷.

6.2.10 Manejo de Controles Biológicos. En caso que el resultado del control biológico utilizado en la esterilización de una carga sea positivo, el material procesado debe ser recolectado y reprocesado. Se realizará el seguimiento pertinente para identificar lo que pudo generar este resultado. Si se confirma que la falla es del esterilizador el cual no cumplió con los parámetros exigidos se dará aviso al área de mantenimiento, con el fin de realizar la revisión del equipo. En caso de haberse utilizado algún elemento, la coordinadora de la UDE debe informarles al coordinador del área respectiva y al Comité de infecciones con el fin de realizarle seguimiento al caso⁸.

⁷ Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali

⁸ Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación que se aplicará para llevar a cabo la realización de este proyecto es la INVESTIGACION DESCRIPTIVA porque permite como su nombre lo indica describir una situación determinada en este caso llevar a cabo la evaluación del servicio de la unidad de esterilización de la Clínica Farallones S.A, a su vez analizar los datos obtenidos por medio de la realización de la encuesta teniendo en cuenta las diferentes variables que giran en torno al proyecto de investigación.

7.2 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Para llevar a cabo la recolección de los datos se utilizaran las siguientes herramientas:

- Evaluación y análisis de los indicadores de calidad.
- Observación directa en el área.
- Revisión de los estándares de calidad establecidos por la ley.
- Se realizaran las encuestas diarias, durante 1 mes, de lunes a viernes a las siguientes áreas:
 - ✓ Cirugía
 - ✓ Alto riesgo obstétrico.
 - ✓ Unidad de Cuidado Intensivo Adulto.
 - ✓ Unidad de Cuidado Intensivo pediátrico.
 - ✓ Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal.
 - ✓ Urgencias.

7.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Fuentes Primarias: Observación y Encuesta de satisfacción del cliente interno con respecto al servicio que se ofrece en la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A., de la ciudad de Santiago de Cali, realizada en las siguientes áreas de atención:

- Cirugía
- Alto riesgo obstétrico
- Unidad de Cuidado Intensivo Adulto.
- Unidad de Cuidado Intensivo pediátrico.

- Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal.
- Urgencias

Secundarias: Información obtenida por medio de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Cali. Textos y páginas de internet en las cuales se haga énfasis en el tema de las Unidades de Esterilización.

7.4 POBLACION, MUESTRA Y ESPACIO

Población

179 personas que representan los clientes internos de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali.

Muestra

El muestreo del trabajo es estratificado con afijación proporcional.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

VARIABLE	VALOR	DESCRIPCION
K	2	Nivel de Confianza, en unidades de Desviación típica
e	5%	Grado de error admitido, en %
P	50%	Proporción estimada en la población, en %
N	179	Tamaño de la población (para universos pequeños)
TM1	400	N muestral, para Universos Grandes
TM2	124	N muestral, para Universos Pequeños

El tamaño de la muestra es de 124 que corresponde a las personas encuestadas distribuidas en las siguientes unidades de la Clínica Farallones S.A.

Unidad de Cuidado Intensivo Adulto:	21 personas
Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico:	14 personas
Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal:	21 personas
Alto Riesgo Obstétrico:	14 personas
Urgencias:	12 personas
Cirugía:	42 personas

Espacio

Esta encuesta de satisfacción se realizará en la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali, ubicada en la Calle 9C No 50 – 25 en el barrio Camino Real, al sur de la ciudad.

7.5 VARIABLES DE INVESTIGACION

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	INDICADOR
OPORTUNIDAD	Conveniencia de tiempo y lugar.	Es el tiempo de espera entre 5 y 10 minutos para responder a la solicitud realizada por los clientes internos.	Cualitativa	Nominal	Tiempo promedio de oportunidad para la prestación del servicio de la unidad de esterilización con respecto a la dispensación de un dispositivo, que reporta el cliente interno.
CONTROL	Comprobación o inspección de una cosa.	Es la inspección y comprobación de que el equipo va completo.	Cualitativa	Nominal	Se manifiesta en los registros preestablecidos en la Unidad de Esterilización.
RUTA	Camino e itinerario de un viaje.	Es la dirección o camino que realiza un equipo a las diferentes unidades de negocio.	Cualitativa	Nominal	Se encuentra en el registro de cada dispositivo.
ROTULO	Letrero, leyenda o inscripción.	Es el letrero con que se marca cada elemento o equipo de la unidad de esterilización.	Cualitativa	Nominal	Está en cada dispositivo que dispensa la unidad de esterilización.
REGISTRO	Asiento o anotación que queda de lo que se registra.	Es la anotación que se realiza cuando se dispensa un elemento.	Cualitativa	Nominal	Se realiza con cada área a la que se le dispensa un dispositivo.

REMISIÓN	Documento que se emplea en el comercio para enviar las mercaderías solicitadas por el cliente, según su nota de pedido y necesidad de la empresa.	Documento que se utiliza en la unidad de esterilización para verificar lo que solicito el médico y lo que realmente llego del pedido.	Cualitativa	Nominal	Este Documento lo exige el instrumentador para verificar el material de casa médica.
VERACIDAD	Conocimiento afirmativo de la realidad.	Coherencia entre los datos suministrados en los registros de control y lo dispensado.	Cualitativo	Nominal	Se da cuando se revisa el registro del equipo y su contenido.
EMBALAJE	Envoltura que contiene productos de manera temporal principalmente pensando en su manipulación, transporte, almacenaje.	Técnica empleada para envolver los dispositivos médicos con el cumplimiento de los parámetros y las normas competentes de buenas prácticas de esterilización.	Cualitativo	Nominal	Se realiza con todo dispositivo que debe ser esterilizado.
INDICADOR	Es un elemento que demuestra cierto cambio según el medio en el cual se encuentra.	Dispositivo para monitorear un proceso de esterilización diseñado para responder con un cambio físico o químico característico, a una o más de las condiciones físicas dentro de la cámara de esterilización.	Cualitativo	Nominal	Se utiliza cuando se esteriliza un dispositivo y se revisa al abrir el dispositivo.
FECHA DE EXPIRACIÓN	Es la que indica el tiempo máximo dentro del cual se garantizan las especificaciones de calidad de un producto establecidas para su utilización.	Es la que indica el tiempo máximo dentro del cual se garantiza la esterilidad del dispositivo médico o elemento.	Cualitativo	Nominal	Tiempo determinado para la utilización de un dispositivo.

LIMPIEZA	Es la ausencia de suciedad.	Remoción generalmente realizada con agua y detergente de la materia orgánica e inorgánica visible, como sangre o cemento óseo, de las superficies del instrumental o dispositivo médico.	Cualitativo	Nominal	Condición que se observa en el momento previo a la utilización de los dispositivos médicos.
FUNCIONAMIENTO	Actividad propia de un dispositivo.	Actividad propia de los dispositivos médicos utilizados en los procedimientos quirúrgicos.	Cualitativo	Nominal	Condición física que se hace evidente en el momento de la utilización de los dispositivos médicos
ORGANIZACIÓN	Acción o resultado de organizar u organizarse. Poner orden.	Ordenar el instrumental quirúrgico dentro de los contenedores de forma funcional y precisa, para conservar su integridad.	Cualitativo	Nominal	Calificativo que se observa en el momento de destapar de su empaque un set de instrumental quirúrgico para ser utilizado.
INTEGRIDAD	Estado de lo que está completo o tiene todas sus partes.	Estado del dispositivo médico, está completo y tiene todas sus partes.	Cualitativo	Nominal	Condición física que se hace evidente en el momento de destapar los dispositivos médicos de su empaque.
IDONEIDAD	Reunión de las condiciones necesarias para desempeñar una función.	Conocimiento y cumplimiento de las normas y funciones establecidas en la unidad de esterilización.	Cualitativo	Nominal	Cualidad que se evidencia en la encuesta de evaluación de prestación del servicio, por parte del cliente interno al ser atendido.
ACTITUD	Manifiesta	Disposición del	Cualitativo	Nominal	Cualidad que

	disposición del ánimo.	del ánimo con que el personal de la Unidad de esterilización atiende el cliente interno.			se evidencia en la encuesta de evaluación del servicio, por parte del cliente interno.
SATISFACCIÓN	Sentimiento de bienestar que se siente al cubrir una necesidad o deseo.	Sentimiento que se siente al recibir la prestación de un servicio.	Cualitativo	Nominal	Calificativo que se evidencia en la encuesta de evaluación del servicio de la que participa cada unidad.

8. ASPECTOS ETICOS

Misión

Prestar servicios especializados de salud de mediana y alta complejidad, de manera segura y humanizada, que garantice el bienestar de nuestros usuarios y colaboradores.

Visión (2015)

Ser reconocida a nivel nacional e internacional, como una Institución acreditada en servicios especializados de salud de mediana y alta complejidad.

Política de calidad

Comprometidos con la prestación de servicios de salud con calidad, orientados en la mejora continua de los procesos, para la satisfacción de nuestros usuarios y su grupo familiar.

Valores Corporativos

- Solidaridad
- Honestidad
- Servicio
- Trabajo en equipo
- Cumplimiento de compromisos
- Confianza

9. CRONOGRAMA

FECHA	ACTIVIDAD
Del 8 de octubre al 6 de noviembre de 2010.	Realización del anteproyecto.
23 de noviembre de 2010.	Entrega de anteproyecto.
Enero 8 del 2011.	Retroalimentación y corrección de la entrega del anteproyecto.
Enero 29 de 2011.	Presentación y socialización en clase del anteproyecto.
Febrero 26 de 2011.	Realización de variables en clase.
Del 1 al 31 de marzo	Realización del trabajo de campo.
Del 2 al 13 de mayo de 2011.	Tabulación y análisis de la información.
20 de mayo de 2011.	Entrega del trabajo.
02 de Julio de 2011.	Retroalimentación y corrección del trabajo con el docente.
26 de agosto de 2011.	Retroalimentación y corrección del trabajo con el docente vía email.
27 de agosto de 2011.	Socialización y sustentación del trabajo.

10.RESULTADOS Y ANALISIS

El tamaño de la muestra seleccionada es de 124 que corresponde a las personas encuestadas distribuidas en las siguientes unidades de la Clínica Farallones S.A:

UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO:	21 personas
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO PEDIÁTRICO:	14 personas
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO NEONATAL:	21 personas
ALTO RIESGO OBSTÉTRICO:	14 personas
URGENCIAS:	12 personas
CIRUGÍA:	<u>42 personas</u>

TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS: 124 personas

TABULACION Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA

UNIDAD DE CIRUGIA

TABLA No. 1 OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS A CIRUGIA.

	SI	NO	%SI	%NO
CIRUGIA	17	25	40%	60%
UCI A	21	0	100%	0%
UCI P	14	0	100%	0%
UCI N	21	0	100%	0%
ARO	14	0	100%	0%
URG	12	0	100%	0%

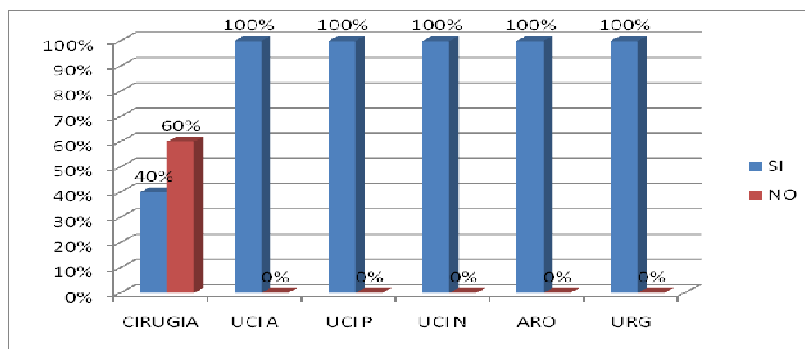


GRAFICO No. 1 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la Oportunidad en la entrega de dispositivos médicos a las diferentes Unidades que se les presta el servicio.

Respecto a la oportunidad en la entrega de los dispositivos médicos el 60% de los encuestados en cirugía considera que no y el 40% consideran que si existe oportunidad. El resto de las unidades los clientes internos consideran en el 100% que la entrega de los dispositivos médicos se ha hecho de manera oportuna.

TABLA No. 2 COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO

	SI	NO	%SI	%NO
ELEMENTOS	31	11	74%	26%
CONTROL Y RUTA	29	13	69%	31%
ROTULOS	31	11	74%	26%
REMISIONES	37	5	88%	12%

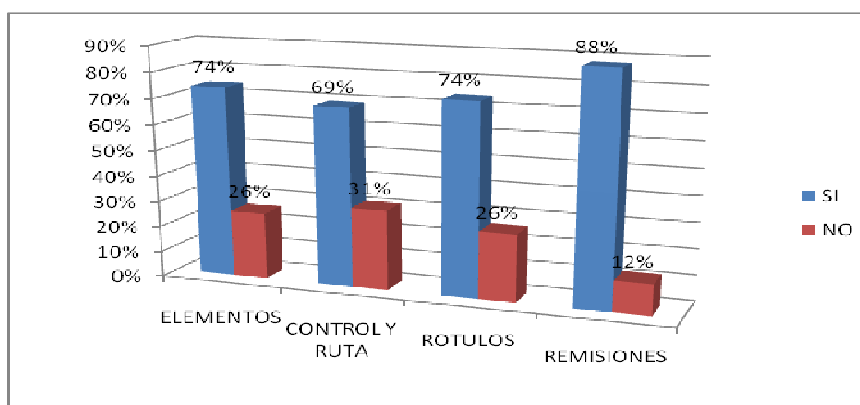


GRAFICO No. 2 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado a la Unidad de cirugía.

En relación entre la coherencia de los datos suministrados de los registros y lo dispensado de elementos entregados al área de cirugía, el 74% considera que si existe coherencia y el 26% restante considera que no. El 69% de las personas encuestadas considera que el control y ruta de equipos se realiza de manera efectiva y el 31% restante considera que no. Con respecto a los rótulos de los dispositivos médicos el 74% considera que se hacen de manera correcta y el 26% considera que no. Con respecto a las remisiones médicas el 88% considera que estas se hacen de forma correcta y el 12% restante considera que no.

TABLA No. 3 CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN

	SI	NO	%SI	%NO
EMBALAJE	41	1	98%	2%
VIGENCIA	42	0	100%	0%
INDICADOR INT.Q	41	1	98%	2%

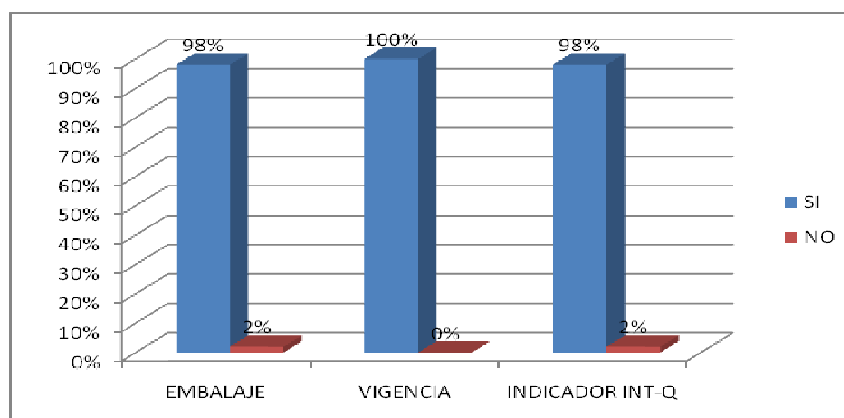


GRAFICO No. 3 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre las condiciones de esterilización de los dispositivos médicos a la Unidad de cirugía.

Haciendo énfasis en las condiciones de esterilización: El 98% considera que el embalaje es realizado en perfectas condiciones y el 2% considera que no. El 100% considera que los dispositivos médicos cumplen con la vigencia. El 98% respondió que el indicador (integrador químico) siempre va en el dispositivo médico que ha utilizado y el 2% considera que no.

TABLA No. 4 CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS

	SI	NO	%SI	%NO
LIMPIEZA	41	1	98%	2%
INTEGRIDAD	35	7	83%	17%
FUNCIONAMIENTO	37	5	88%	12%
ORGANIZACIÓN	31	11	74%	26%

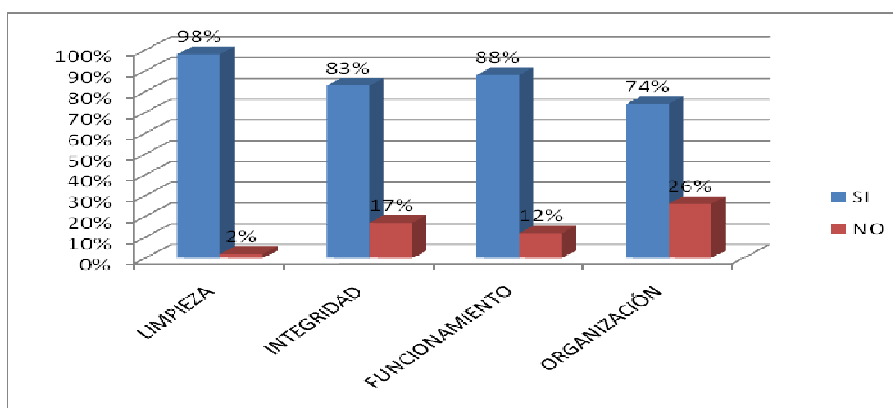


GRAFICO No. 4 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la calidad en la presentación de los dispositivos médicos a la Unidad de cirugía.

Con respecto a la calidad en la presentación de los dispositivos médicos:

El 98% considera que existe limpieza en los dispositivos médicos y el 2% considera que no. El 83% considera que existe integridad en los dispositivos médicos y el 17% considera que no. Con respecto al funcionamiento, el 88% considera que los dispositivos médicos funcionan correctamente y el 12% considera que no. El 74% considera que los dispositivos médicos van organizados correctamente y el 26% considera que no.

TABLA No. 5 IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO

	SI	NO	%SI	%NO
IDOINEIDAD Y ACTITUD PNAL	30	12	71%	29%
SATISFACION ATENCION RECIBIDA	32	10	76%	24%

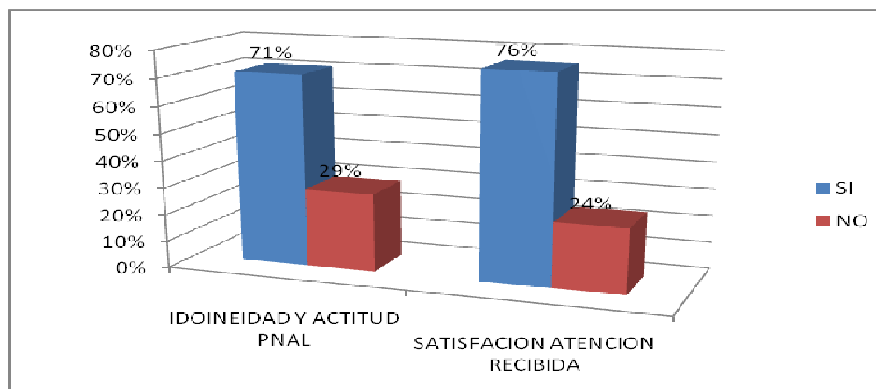


GRAFICO No. 5 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la idoneidad y actitud del personal que prestó el servicio y la satisfacción por la atención recibida en la Unidad de cirugía.

El 71% considera que si existe idoneidad y actitud positiva por parte del personal que prestó el servicio y el 29% considera que no. Con respecto a la satisfacción en la atención recibida el 76% considera que si mientras que el 24% restante no se siente satisfecho con la atención recibida.

UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO

TABLA No. 6_COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO

	SI	NO	%SI	%NO
ELEMENTOS	21	0	100%	0%
CONTROL Y RUTA	21	0	100%	0%
ROTULOS	20	1	95%	5%
CONTROL DE INGRESO Y EGRESO DE ELEMENTOS	21	0	100%	0%

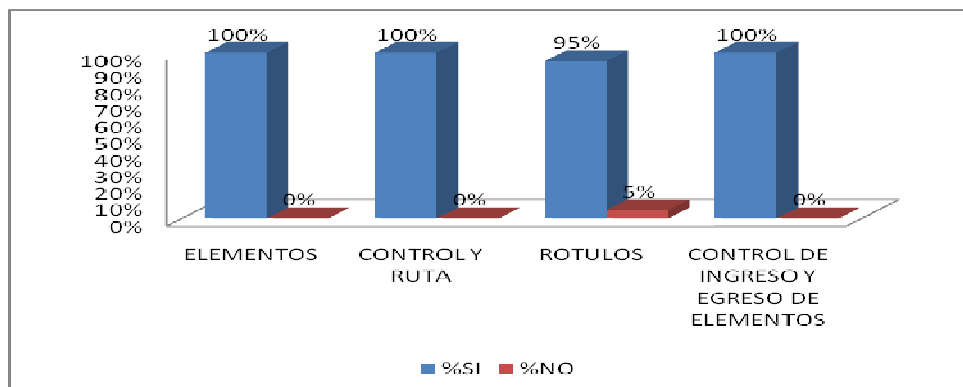


GRAFICO No. 6 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado a la UCI Adulto.

El 100% considera que los elementos entregados, el control y la ruta de equipos y el control de ingreso y egreso de elementos son realizados teniendo en cuenta los datos suministrados de los registros y lo dispensado. Con respecto a los rótulos de los dispositivos médicos el 95% considera que existe coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado. Y el 5% restante considera que los rótulos de los dispositivos médicos no son elaborados de forma coherente.

TABLA No. 7 CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN

	SI	NO	%SI	%NO
EMBALAJE	21	0	100%	0%
VIGENCIA	21	0	100%	0%
INDICADOR INT.Q	21	0	100%	0%

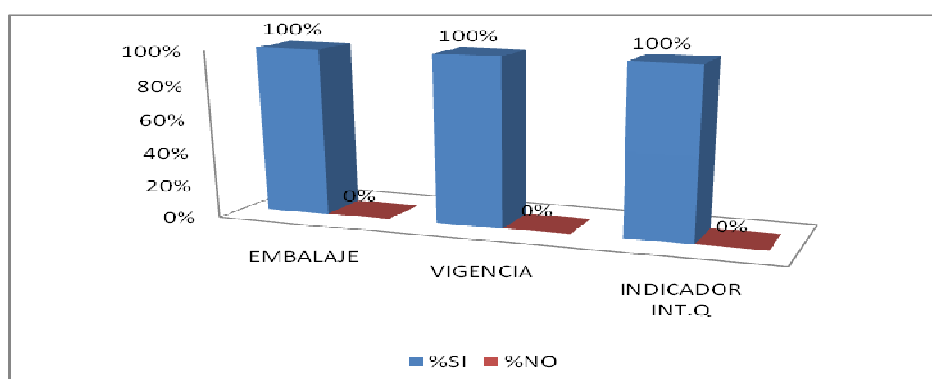


GRAFICO No.7 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre las condiciones de esterilización de los dispositivos médicos a la UCI Adulto.

Respecto al embalaje, vigencia e indicador, el 100% del personal encuestado manifestó que estas condiciones de esterilización se cumplen en un 100%.

TABLA No. 8 CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MEDICOS

	SI	NO	%SI	%NO
LIMPIEZA	21	0	100%	0%
INTEGRIDAD	21	0	100%	0%
FUNCIONAMIENTO	20	1	95%	5%
ORGANIZACIÓN	20	1	95%	5%

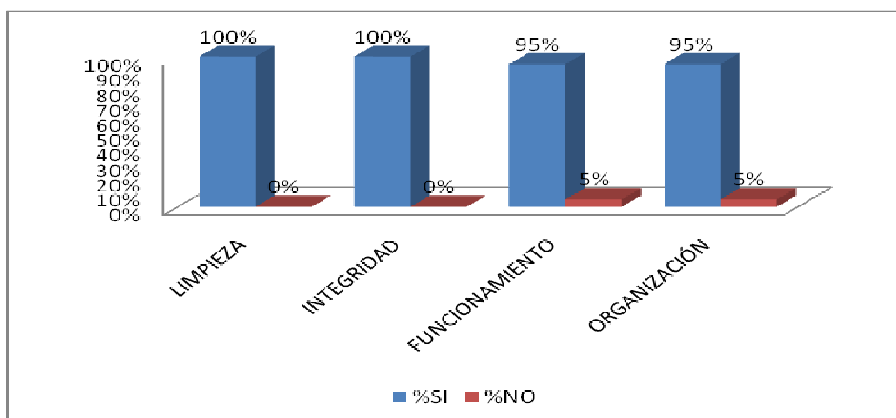


GRAFICO No.8 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la calidad en la presentación de los dispositivos médicos a la UCI Adulto.

Haciendo énfasis en la calidad de la presentación de los dispositivos médicos el 100% de los encuestados respondió que existe limpieza e integridad. El 95% considera que si se presenta calidad en el funcionamiento y la organización de los dispositivos médicos y el 5% considera que no.

TABLA No. 9 IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO

	SI	NO	%SI	%NO
IDOINEIDAD Y ACTITUD PNAL	21	0	100%	0%
SATISFACION ATENCION RECIBIDA	21	0	100%	0%

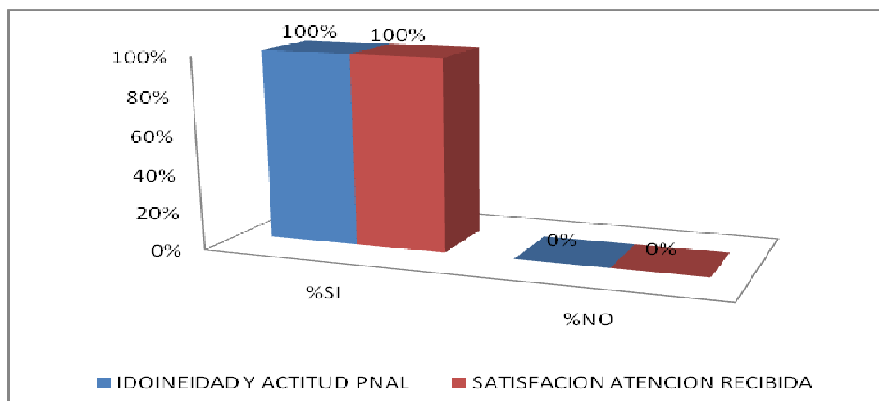


GRAFICO No. 9 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la idoneidad y actitud del personal que prestó el servicio y la satisfacción por la atención recibida en la UCI Adulto.

El 100% de las personas encuestadas considera que existe idoneidad y actitud positiva por parte del personal que prestó el servicio y también el 100% de los encuestados respondieron que se sienten satisfechos con la atención recibida.

UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO PEDIATRICO

TABLA No. 10 COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO

	SI	NO	%SI	%NO
ELEMENTOS	14	0	100%	0
CONTROL Y RUTA	12	2	86%	14%
ROTULOS	12	2	86%	14%
CONTROL DE INGRESO Y EGRESO DE ELEMENTOS	12	2	86%	14%

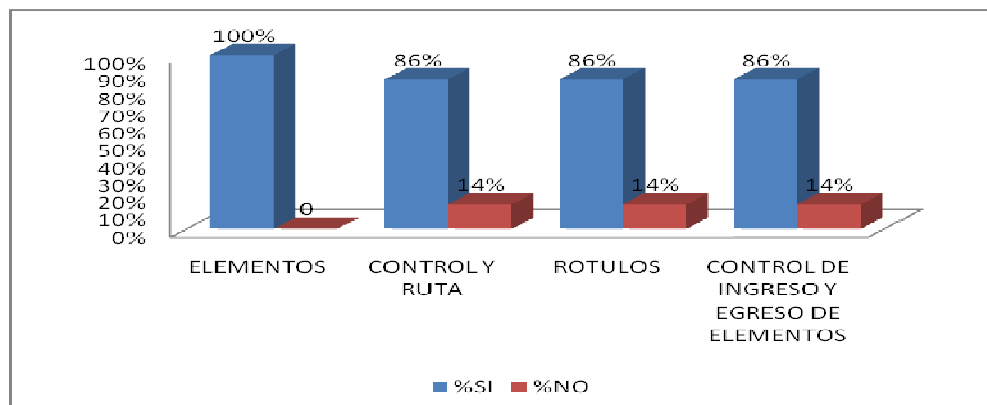


GRAFICO No.10 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado a la UCI Pediátrica.

Respecto a la coherencia entre los datos suministrados en los registros y los elementos entregados el 100% del personal encuestado considera que si hay coherencia. El 86% considera que el control y la ruta de equipos, los rotulos de los dispositivos médicos y el control de ingreso y egreso de los elementos se realiza en forma coherente, los datos de los registros concuerdan con lo dispensado y el 14% considera que no.

TABLA No. 11 CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN

	SI	NO	%SI	%NO
EMBALAJE	14	0	100%	0%
VIGENCIA	14	0	100%	0%
INDICADOR INT.Q	14	0	100%	0%

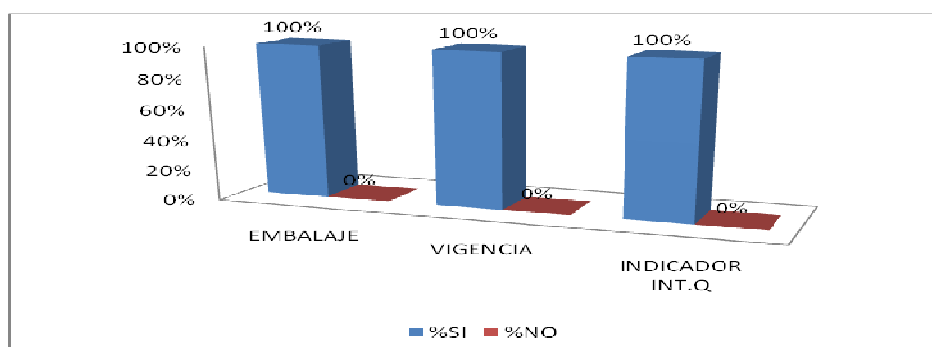


GRAFICO No.11 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre las condiciones de esterilización de los dispositivos médicos a la UCI Pediátrica.

El 100% considera que las condiciones de esterilización con respecto al embalaje, vigencia y el indicador (integrador químico), se cumplen correctamente.

TABLA No. 12 CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS

	SI	NO	%SI	%NO
LIMPIEZA	14	0	100%	0%
INTEGRIDAD	12	2	86%	14%
FUNCIONAMIENTO	12	2	86%	14%
ORGANIZACIÓN	12	2	86%	14%

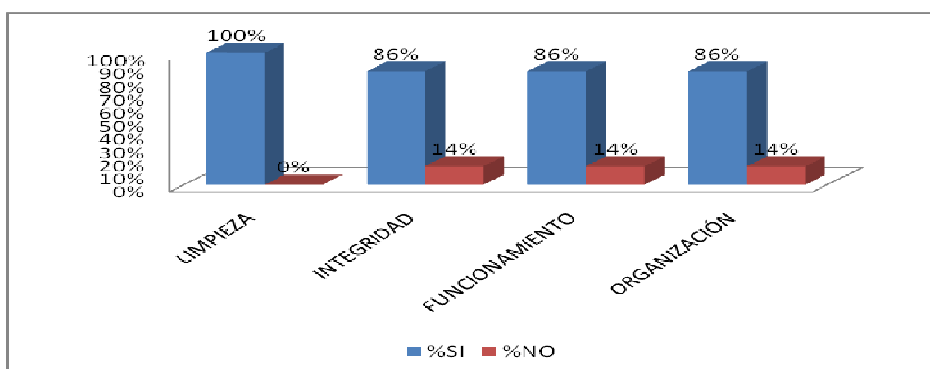


GRAFICO No.12 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la calidad en la presentación de los dispositivos médicos a la UCI Pediátrica.

Con respecto a la calidad en la presentación de los dispositivos médicos, el 100% de los encuestados considera que existe limpieza, el 86% considera que se presenta con calidad la integridad, el funcionamiento y la organización de los dispositivos médicos, mientras que el 14% considera que todos estos factores no se presentan con calidad.

TABLA No. 13 IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO

	SI	NO	%SI	%NO
IDOINEIDAD Y ACTITUD PNAL	13	1	93%	7%
SATISFACION ATENCION RECIBIDA	12	2	86%	14%

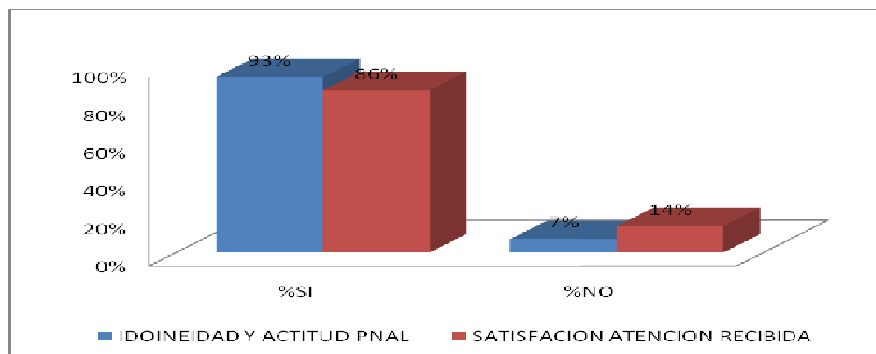


GRAFICO No. 13 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la idoneidad y actitud del personal que prestó el servicio y la satisfacción por la atención recibida en la UCI pediátrica.

Con relación a la idoneidad y actitud por parte del personal que prestó el servicio los encuestados respondieron el 93% es positiva y el 7% considera que no. El 86% considera que si está satisfecho con la atención recibida y el 14% considera que no.

UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO NEONATAL

TABLA No. 14 COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO

	SI	NO	%SI	%NO
ELEMENTOS	20	1	95%	5%
CONTROL Y RUTA	19	2	90%	10%
ROTULOS	20	1	95%	5%
CONTROL DE INGRESO Y EGRESO DE ELEMENTOS	17	4	81%	19%

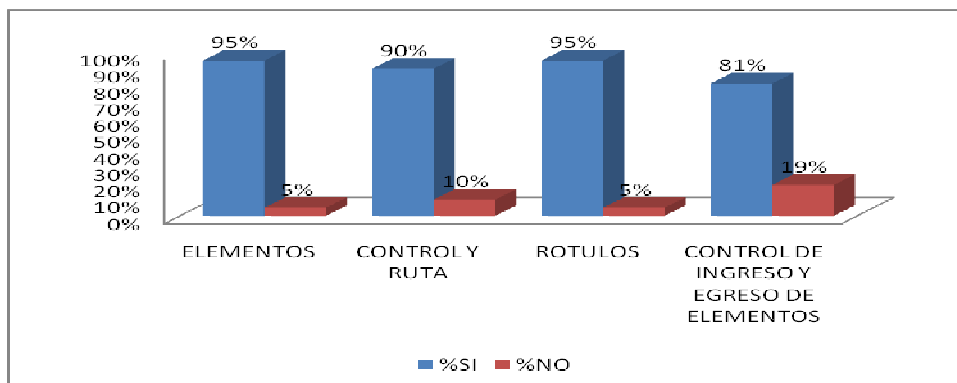


GRAFICO No.14 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado a la UCI Neonatal.

En cuanto a la coherencia entre los datos suministrados en los registros y los elementos entregados El 95% considera que si se realiza de manera correcta y el 5% restante considera que no. Con respecto al control y ruta de los equipos, el 90% considera que si existe coherencia y el 10% restante considera que no. Refiriéndose a los rotulos de los dispositivos médicos, el 95% considera que los registros son realizados en forma coherente y el 5% considera que no. Con respecto al control de ingreso y egreso de los elementos, el 81% considera que si es coherente y el 19% considera que no.

TABLA No. CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN

	SI	NO	%SI	%NO
EMBALAJE	21	0	100%	0%
VIGENCIA	21	0	100%	0%
INDICADOR INT.Q	21	0	100%	0%

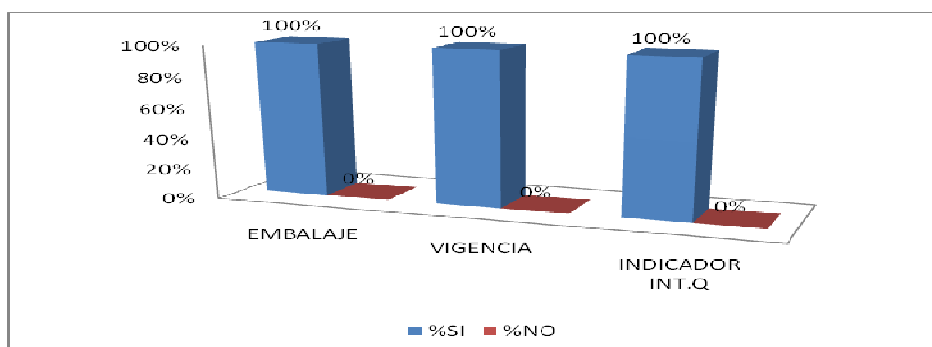


GRAFICO No. 15 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre las condiciones de esterilización de los dispositivos médicos a la UCI Neonatal.

El 100% de los encuestados respondió que las condiciones de esterilización (embalaje, vigencia, indicador – integrador químico) son realizadas en forma adecuada.

TABLA No. 16 CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS

	SI	NO	%SI	%NO
LIMPIEZA	21	0	100%	0%
INTEGRIDAD	17	4	81%	19%
FUNCIONAMIENTO	17	4	81%	19%
ORGANIZACIÓN	17	4	81%	19%

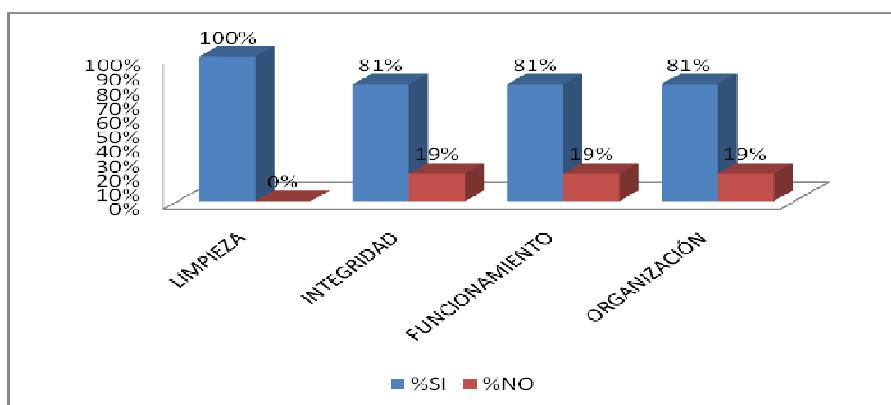


GRAFICO No.16 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la calidad en la presentación de los dispositivos médicos a la UCI Neonatal.

El 100% de las personas encuestadas considera que existe calidad en la limpieza de los dispositivos médicos. El 81% considera que existe integridad, funcionamiento y organización en la presentación de los dispositivos médicos y el 19% restante considera que no existe ninguno de estos factores.

TABLA No. 17 IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO

	SI	NO	%SI	%NO
IDOINEIDAD Y ACTITUD PNAL	21	0	100%	0%
SATISFACION ATENCION RECIBIDA	17	4	81%	19%

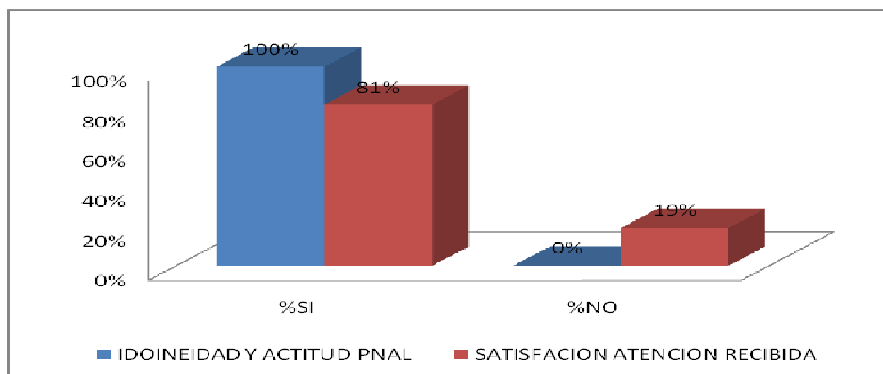


GRAFICO No. 17 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la idoneidad y actitud del personal que prestó el servicio y la satisfacción por la atención recibida en la UCI Neonatal.

El 100% considera que si existe idoneidad y actitud positiva por parte del personal que labora en la unidad de esterilización. El 81% del cliente interno manifestó que está satisfecho con la atención recibida y el 19% restante considera que no está satisfecho.

ALTO RIESGO OBSTETRICO

TABLA No. 18 COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO

	SI	NO	%SI	%NO
ELEMENTOS	14	0	100%	0%
CONTROL Y RUTA	14	0	100%	0%
ROTULOS	14	0	100%	0%
CONTROL DE INGRESO Y EGRESO DE ELEMENTOS	14	0	100%	0%

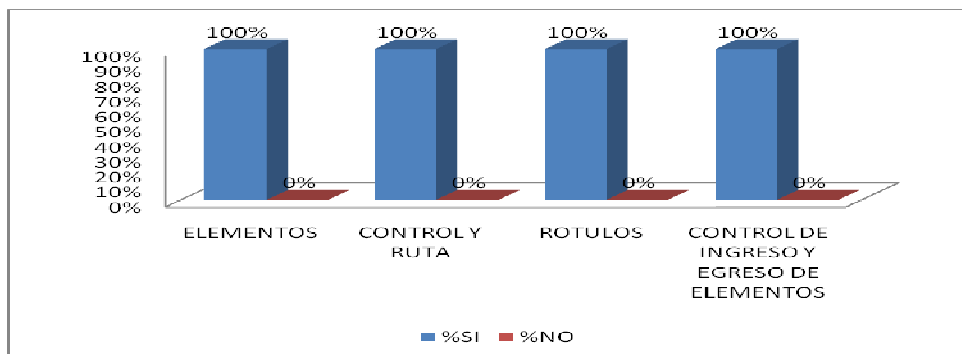


GRAFICO No.18 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado a la Unidad de Alto Riesgo Obstétrico.

El 100% de los encuestados considera que existe coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado en lo concerniente a elementos entregados, control y ruta de equipos, rótulos de los dispositivos médicos, y control de ingreso y egreso de elementos.

TABLA No. 19 CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN

	SI	NO	%SI	%NO
EMBALAJE	14	0	100%	0%
VIGENCIA	14	0	100%	0%
INDICADOR INT.Q	14	0	100%	0%

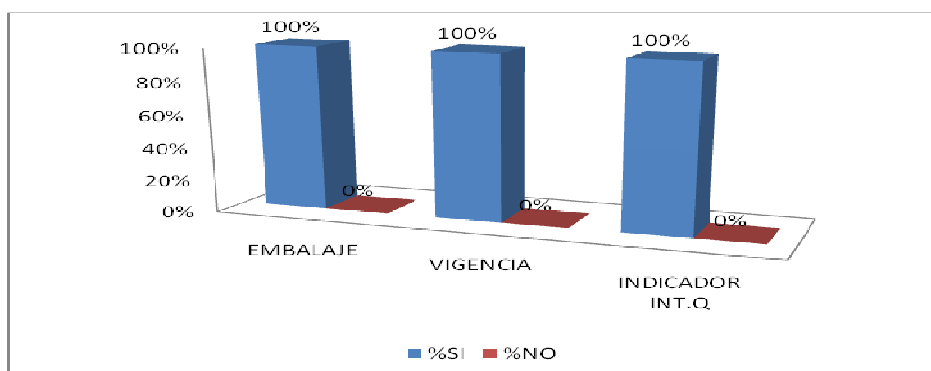


GRAFICO No.19 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre las condiciones de esterilización de los dispositivos médicos a la Unidad de Alto Riesgo Obstétrico.

En relación con las condiciones de Esterilización el 100% respondió que el embalaje, vigencia e indicador químico si se cumplen con cada dispositivo médico.

TABLA No. 20 CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS

	SI	NO	%SI	%NO
LIMPIEZA	14	0	100%	0%
INTEGRIDAD	14	0	100%	0%
FUNCIONAMIENTO	14	0	100%	0%
ORGANIZACIÓN	14	0	100%	0%

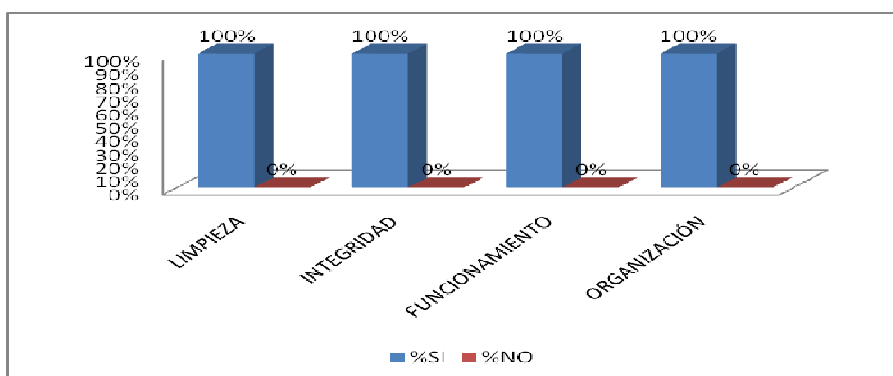


GRAFICO No.20 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la calidad en la presentación de los dispositivos médicos a la Unidad de Alto Riesgo Obstétrico.

El 100% de los encuestados considera que existe calidad en la presentación de los dispositivos médicos con respecto a la limpieza, integridad, funcionamiento y organización.

TABLA No. 21 IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO

	SI	NO	%SI	%NO
IDOINEIDAD Y ACTITUD PNAL	14	0	100%	0%
SATISFACION ATENCION RECIBIDA	14	0	100%	0%

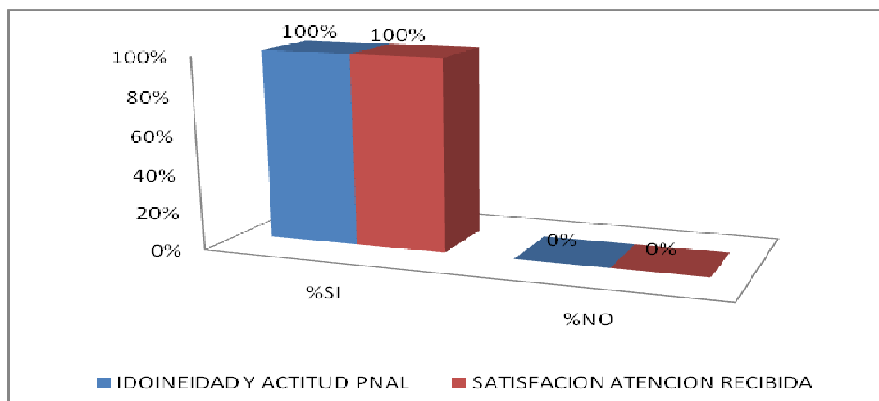


GRAFICO No. 21 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la idoneidad y actitud del personal que prestó el servicio y la satisfacción por la atención recibida en la Unidad de Alto Riesgo Obstétrico.

El 100% de los encuestados respondió que existe idoneidad y actitud positiva del personal que prestó el servicio y el 100% está satisfecha con la atención recibida de la Unidad de esterilización.

UNIDAD DE URGENCIAS

TABLA No. 22 COHERENCIA ENTRE LOS DATOS SUMINISTRADOS DE LOS REGISTROS Y LO DISPENSADO

	SI	NO	%SI	%NO
ELEMENTOS	12	0	100%	0%
CONTROL Y RUTA	12	0	100%	0%
ROTULOS	12	0	100%	0%
CONTROL DE INGRESO Y EGRESO DE ELEMENTOS	12	0	100%	0%

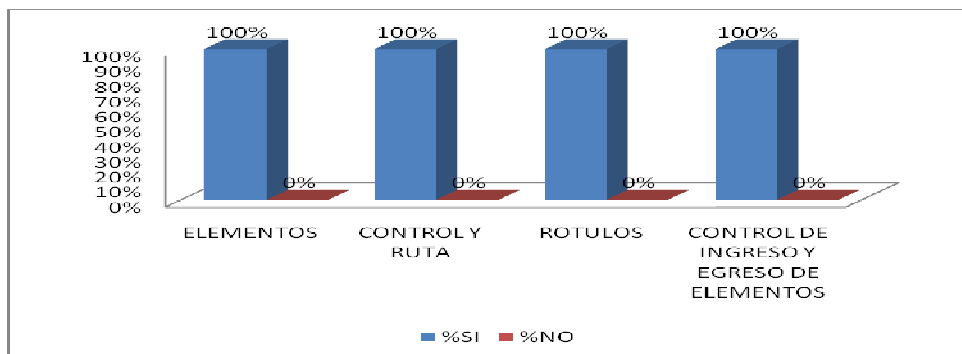


GRAFICO No.22 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado a la Unidad de Urgencias.

El 100% considera que existe coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado en lo concerniente a elementos entregados, control y ruta de equipos, rótulos de los dispositivos médicos, y control de ingreso y egreso de elementos.

TABLA No. 23 CONDICIONES DE ESTERILIZACIÓN

	SI	NO	%SI	%NO
EMBALAJE	12	0	100%	0%
VIGENCIA	12	0	100%	0%
INDICADOR INT.Q	12	0	100%	0%

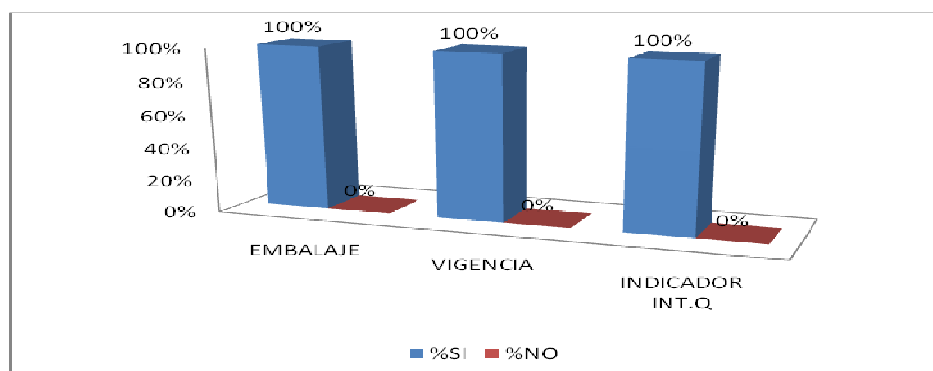


GRAFICO No. 23 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre las condiciones de esterilización de los dispositivos médicos a la Unidad de Urgencias.

El 100% de los clientes internos encuestados considera que las condiciones de esterilización, embalaje, vigencia e indicador si se cumplen en los dispositivos médicos utilizados por ellos.

TABLA No. 24 CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS

	SI	NO	%SI	%NO
LIMPIEZA	12	0	100%	0%
INTEGRIDAD	12	0	100%	0%
FUNCIONAMIENTO	12	0	100%	0%
ORGANIZACIÓN	12	0	100%	0%

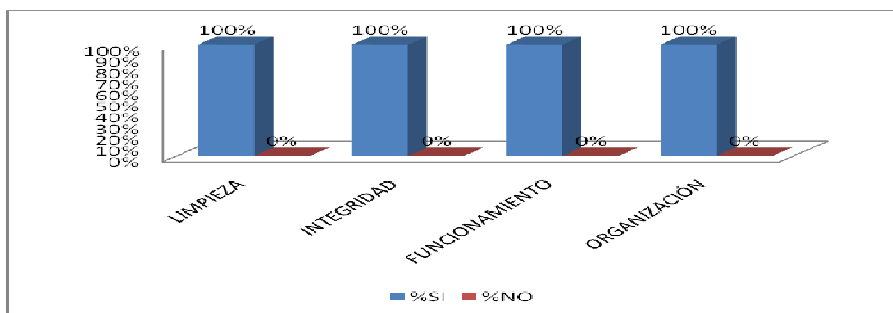


GRAFICO No.24 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la calidad en la presentación de los dispositivos médicos a la Unidad de Urgencias.

El 100% considera que existe calidad en la presentación de los dispositivos médicos con respecto a la limpieza, integridad, funcionamiento y organización.

TABLA No. 25 IDONEIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE PRESTÓ EL SERVICIO

	SI	NO	%SI	%NO
IDOINEIDAD Y ACTITUD PNAL	12	0	100%	0%
SATISFACION ATENCION RECIBIDA	12	0	100%	0%

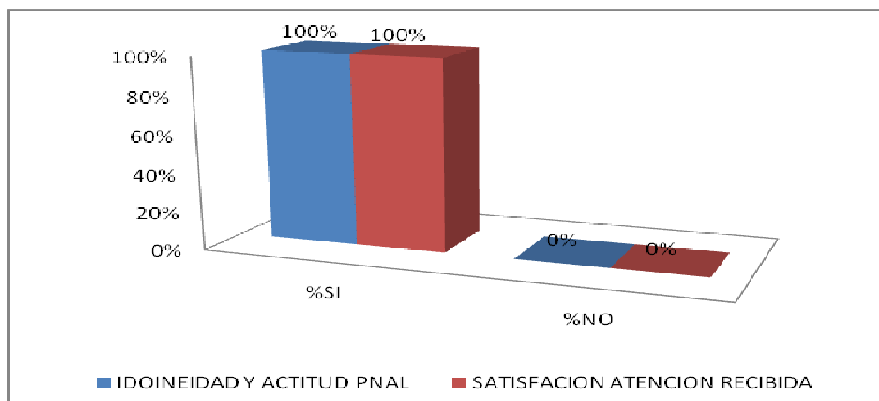


GRAFICO No.25 Evaluación de satisfacción del cliente interno de la Unidad de esterilización sobre la idoneidad y actitud del personal que prestó el servicio y la satisfacción por la atención recibida en la Unidad de Urgencias.

Respecto a la idoneidad y actitud personal por parte del personal que prestó el servicio el 100% de los encuestados considera que es positiva y el 100% contestó que se siente satisfecho con la atención recibida.

11.CONCLUSIONES

EVALUACION DE ESTANDARES DE CALIDAD EN LA UNIDAD DE ESTERILIZACION

En toda institución prestadora de servicios de salud, la Unidad de Esterilización representa un área de vital importancia para el eficiente funcionamiento de las demás unidades, es por esto, que es imprescindible que los procesos que se realizan dentro de ella, se hagan teniendo en cuenta los más altos estándares de calidad, con el fin de suplir las necesidades del cliente interno y por ende lograr que los usuarios sean atendidos de manera oportuna sin que se presente ninguna falencia. Esta unidad debe caracterizarse por la limpieza, la integridad, el buen funcionamiento de todo el material que ocupan los clientes y sobre todo una excelente organización.

Después de llevar a cabo la realización de un exhaustivo análisis de los estándares de calidad en la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones, se obtienen los siguientes resultados:

- Los clientes internos encuestados en el Área de Cirugía, manifiestan que la mayor inconformidad, se presenta al momento de solicitar los dispositivos médicos porque al ser dispensados no lo realizan de forma oportuna. Se analiza y se evidencian una variedad de factores como: el personal a veces no contesta el teléfono con rapidez o la línea telefónica asignada al área de almacenamiento estéril se encuentra ocupada atendiendo otro requerimiento; no existe un medio de comunicación frente al montacargas del tercer piso (cirugía) mediante el cual interactúen de forma rápida el solicitante y el Auxiliar en el almacenamiento estéril (cuarto piso); se detectan alteraciones de calidad en el dispositivo médico que no permiten su dispensación; el dispositivo solicitado se encuentra finalizando el proceso de esterilización porque fue utilizado en otro procedimiento y el tiempo de rotación del mismo fue menor al requerido para la terminación de dicho proceso a tiempo; el área de almacenamiento estéril donde se resguardan los dispositivos médicos estériles no cuenta con un espacio lo suficientemente amplio, además del incremento en la adquisición de instrumental quirúrgico, lo que genera que cada vez sea más reducido para las exigencias del caso. Esto conlleva a que en el momento de buscar el dispositivo solicitado se presenten inconvenientes; la falta de habilidad y

agilidad del Auxiliar asignado en el área, genera tropiezos en el momento de la prestación del servicio; el dispositivo solicitado no se encuentra en el área determinada por falta de cuidado o de seguimiento del mismo, por parte del personal encargado.

- Se detectó que hay Auxiliares de Esterilización que no tienen una actitud adecuada para atender con amabilidad los requerimientos del cliente interno. En muchas ocasiones con ello se refleja un sentido de respuesta al mal trato que reciben en el momento de la solicitud, porque constantemente se ven de una u otra forma, enfrentados a situaciones desagradables que les son difíciles manejar con cordialidad. Otro aspecto es el stress que genera tener varias solicitudes al tiempo lo que genera una reacción agresiva.
- Se presentan deficiencias en la coherencia de los datos suministrados en los registros de control y lo dispensado, ya que en muchas ocasiones no concuerdan o el personal encargado no suministra la información de manera exacta.
- Se evidenció que el punto de inconformidad en las UCI's con respecto a la calidad en la presentación de los dispositivos médicos (integridad, funcionamiento y organización) se ha presentado en ocasiones, por el mismo sistema de manejo que le dan las Terapeutas Respiratorias a los dispositivos, debido a que mezclan los circuitos de ventilación por situaciones especiales y al realizar la entrega la Auxiliar de Esterilización, va mal armado o incompleto, la Auxiliar lo procesa conforme lo recibe para ponerlo en rotación.

12.RECOMENDACIONES

- Se considera importante la retroalimentación y sensibilización del Personal con capacitaciones para lo cual se sugiere un Plan Maestro de Educación que incluya temas propios del área, además de Atención al Cliente. Adicionalmente, es importante el trabajo de campo y el soporte en el almacenamiento estéril, al Personal que se identifique con falencias en su desempeño en esta área.
- Es indispensable el seguimiento estructurado a las fallas cometidas por el personal de la Unidad, para que se generen correctivos al respecto.
- Para mejorar la comunicación entre el cliente interno de cirugía (tercer piso) que realiza una solicitud y el Auxiliar asignado en el almacenamiento estéril (cuarto piso) se sugiere ubicar un radioteléfono contiguo al montacargas de transporte de dispositivos médicos estériles en el área de cirugía.
- Identificar los dispositivos médicos de alta rotación y por los cuales se está teniendo dificultades al momento de dispensar, para solicitar el requerimiento con prioridad.
- Realizar una reorganización de las estanterías del almacenamiento estéril, donde se apliquen los principios de clasificación, organización, y autodisciplina (Programa de 5's), marcando las estanterías de tal forma que se contribuya a la pronta ubicación de los dispositivos médicos.
- Cambiar el teléfono fijo del área de preparación y empaque por un teléfono inalámbrico que porte la Auxiliar asignada al Soporte Administrativo, con el fin de contrarrestar los factores de distracción, de tal forma que se evite el tener que abandonar la actividad de chequeo y diligenciamiento de los registros en el momento del empaque. Otro aspecto es la continua apertura de la puerta por la rotación del Personal al ingreso y egreso del área, se sugiere la colocación de un sistema de apertura de puerta eléctrico ya sea con carnet o código.

- Establecer una estrategia para el reconocimiento visual de los dispositivos médicos especiales que se manejan en la Unidad, como por ejemplo un manual con fotografías y sus nombres que sirvan de apoyo en el momento del embalaje o dispensación, para evitar confusiones o dudas al respecto.
- Establecer política de uso y re-uso para dispositivos médicos de un solo uso como en el caso de la terapia respiratoria, ya que por desconocimiento del personal asistencial le atribuyen daños por mal manejo de los mismos, al personal de la Unidad de Esterilización; donde se les califica falta de idoneidad y lo que el personal asistencial no tiene muy claro es que este tipo de dispositivos están diseñados para no ser reprocesados, motivo por el cual en el desarrollo del proceso se generan los daños. Esto está impactando de forma negativa la imagen de la Unidad de Esterilización y por ende del personal que allí labora.

GLOSARIO

ALTO RIESGO OBSTETRICO. Son consideradas pacientes de riesgo en el embarazo aquellas que posean las presentes patologías: Amenaza de parto prematuro, anemia grave, cardiopatías, diabetes gestacional, drogadicción y alcoholismo, embarazo prolongado, endocrinopatías, gestación múltiple, gran multiparidad, incompetencia cervical, isoimmunización Rh, obesidad mórbida, oligoamnios e hidramnios o polihidramnios, malformación fetal confirmada, malformaciones uterina, muerte perinatal recurrente, placenta previa, preeclamsia, restricción del crecimiento intrauterino, anemia grave, infecciones maternas (hepatitis, rubéola, toxoplasmosis, pielonefritis, Lúes, HIV, citomegalovirus, rotura prematura de membranas entre otras.

CLIENTE INTERNO. El cliente interno implica reconocer al trabajador como el principal activo de la empresa, no como un coste. Supone apostar por una fuerza laboral estable y en constante proceso de formación, a la que se aplica el llamado salario emocional (valor que recibe el trabajador más allá del estrictamente monetario). Supone fidelizar al empleado reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa.

DETERGENTE ENZIMATICO. Son aquellos que están diseñados para penetrar y desbaratar las proteínas y la materia orgánica. Contienen en su formulación tensoactivos (catalizadores) que tienen el poder de acelerar reacciones químicas, en bajas concentraciones y limpiar por medio de la tensión superficial del agua. Los agentes de limpieza deben ser preparados de acuerdo con las recomendaciones del fabricante en cuanto a dilución, compatibilidad con los artículos y la temperatura de la solución.

Los detergentes enzimáticos han sustituido ampliamente el uso de detergentes comunes o domésticos, ya que este tipo de insumos han sido diseñados especialmente para la desintegración de materias orgánicas. Están compuestos por enzimas, surfactantes y solubles.

ESTERILIZACIÓN. Proceso químico o físico mediante el cual se elimina todas las formas vivas de microorganismos incluyendo las formas esporuladas, hasta un nivel aceptable de garantía de estabilidad.

ESTERILIZACIÓN A VAPOR. Proceso de esterilización que utiliza como agente esterilizante el vapor saturado a determinada temperatura bajo presión por un tiempo de exposición estipulado.

ESTERILIZACIÓN A VAPOR FORMALDEHIDO. Proceso de esterilización que utiliza como agente esterilizante el formaldehído a determinada temperatura bajo presión por un tiempo de exposición estipulado.

IMPLANTE. Es el producto que reemplaza, modifica o rehabilita tejidos u órganos para mejorar las condiciones de salud.

INDICADOR BIOLÓGICO. Portador inoculado contenido dentro de su empaque primario que da una resistencia conocida a los procesos de esterilización.

INDICADOR QUÍMICO. Dispositivo para monitorear un proceso de esterilización, diseñado para responder con un cambio químico o físico característico, a una o más de las condiciones físicas dentro de la cámara de esterilización.

INDICADORES DE CALIDAD. Son aquellos que se asocian a los resultados y operación de los procesos claves de una organización y se determinan con base en los factores y componentes críticos de éxito, esto es, el desarrollo de acciones concretas y los resultados finales de los procesos que garanticen el logro de objetivos. Miden si las acciones más relevantes que realiza la organización, contribuyen al logro de los resultados.

INTEGRADOR QUIMICO. Son aquellos que se encargan de asegurar que se han logrado las condiciones necesarias para una esterilización efectiva en cada paquete de la carga. Se pueden utilizar en todos los ciclos de esterilización por vapor que trabaje a temperaturas entre 118°C y 137°C.

TEST DE BOWIE-DICK. Test diagnóstico de la capacidad de un esterilizador para remover el aire de la cámara, aplicable a autoclaves asistidos por vacío.

UNIDADES ESTRATEGICAS DE NEGOCIOS. Se entiende por unidad estratégica de negocio (UEN) un conjunto homogéneo de actividades o negocios, desde el punto de vista estratégico, es decir, para el cual es posible formular una estrategia común y a su vez diferente de la estrategia adecuada para otras actividades y/o unidades estratégicas. La estrategia de cada unidad es así autónoma, si bien no

independiente de la demás unidades estratégicas, puesto que se integran en la estrategia de la empresa.

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS. La Unidad de Cuidado Intensivo pretende ofrecer soporte temporal para pacientes con enfermedades que comprometen la vida y que son potencialmente reversibles.

BIBLIOGRAFIA

- IBARRA CARMEN, Barreguero Mar, Luna Belén, 3M Asepsia y Esterilización, 2004.
- MAYCOTTE PANSZA Elvira y LOZADA ISLAS Fernando, Lineamientos para la elaboración de un anteproyecto de investigación. Ciudad Juárez, Chih, a 1 de agosto de 2005.
- ROMÁN Richard Nelson, Presentación magistral de Investigación, 18 de septiembre de 2010.
- Información obtenida a través de la Unidad de Esterilización de la Clínica Farallones S.A. de la ciudad de Santiago de Cali.
- SANTIAGO DE CALI. <http://www.torosbaseball.com/index.php/cali.html>
- www.WordReference.com
- CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA
- LEY 100 DE 1993
- DECRETO 2240 DE 1996
- RESOLUCION 4445 DE 1996
- DECRETO 02183 DE 2004

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO UNIDAD DE ESTERILIZACION CLINICA FARALLONES S.A.

UEN: _____

Marque con una x según corresponda:

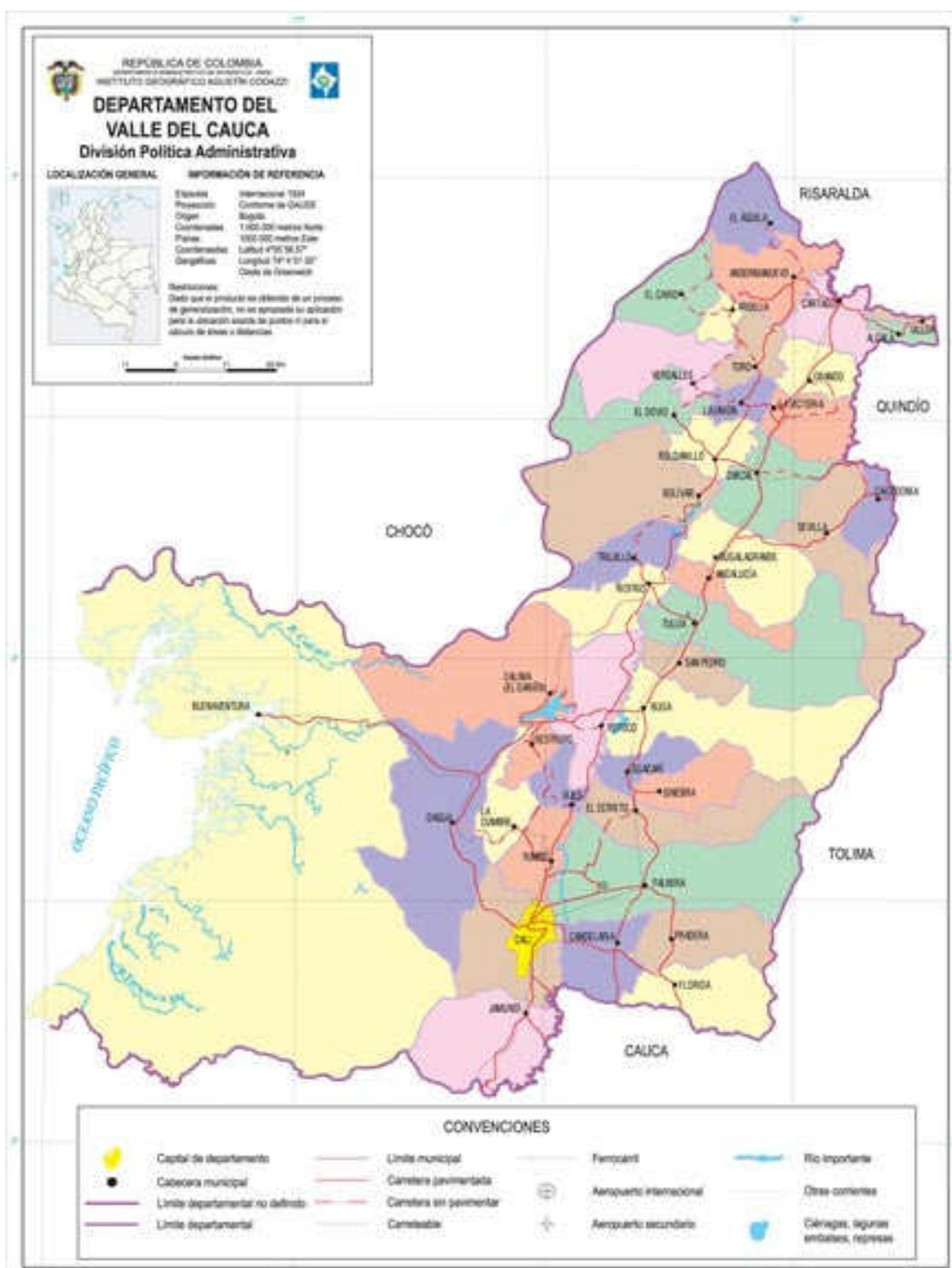
EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	SI	NO
I. Oportunidad en la entrega de los dispositivos médicos		
II. Coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado:		
A. Elementos entregados a Cirugía.		
B. Control y ruta de equipos.		
C. Rótulos de los dispositivos médicos.		
D. Remisiones de casa Médica.		
III. Condiciones de Esterilización:		
A. Embalaje.		
B. Vigencia.		
C. Indicador - Integrador Químico		
IV. Calidad en la presentación de los dispositivos médicos:		
A. Limpieza.		
B. Integridad.		
C. Funcionamiento.		
D. Organización.		
V. Idoneidad y Actitud del personal que prestó el servicio.		
VI. Satisfacción por la atención recibida.		

UEN: _____

Marque con una x según corresponda:

EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	SI	NO
I. Oportunidad en la entrega de los dispositivos médicos		
II. Coherencia entre los datos suministrados de los registros y lo dispensado:		
A. Elementos entregados a Cirugía.		
B. Control y ruta de equipos.		
C. Rótulos de los dispositivos médicos.		
D. Control de Ingreso y Egreso de elementos.		
III. Condiciones de Esterilización:		
A. Embalaje.		
B. Vigencia.		
C. Indicador - Integrador Químico		
IV. Calidad en la presentación de los dispositivos médicos:		
A. Limpieza.		
B. Integridad.		
C. Funcionamiento.		
D. Organización.		
V. Idoneidad y Actitud del personal que prestó el servicio.		
VI. Satisfacción por la atención recibida.		

ANEXO B. MAPA DEL VALLE DEL CAUCA



ANEXO C. NORMATIVIDAD

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

Artículos 48, 78, 79, 80, 81, 87 y 366 establecen la atención en salud y el saneamiento ambiental como servicios públicos a cargo del Estado, determinando que serán responsables de acuerdo con la Ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

LEY 100 DE 1993

El artículo 26 de la Ley 100 dice: “que en las instituciones de salud, donde se manipule material biológico de origen humano se debe proveer a los trabajadores de elementos y medios necesarios para garantizar las medidas de seguridad y que los empleados conozcan y cumplan estas normas de bioseguridad”.

DECRETO 2240 DE 1996

Condiciones sanitarias que deben cumplir las instituciones prestadoras de servicios de salud.

RESOLUCION 4445 DE 1996

Se dictan normas para el cumplimiento de lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares.

RESOLUCIÓN 02183 DE 2004

Se establecen los procedimientos y actividades en las Centrales de Esterilización, tendientes a garantizar que los elementos e insumos que allí se distribuyen cumplan con todos los pasos del proceso de esterilización y que la certificación física, química y biológica se cumpla de forma adecuada.