

Boletín trimestral

# BOLETÍN ARCO IRIS

10 años  
JUNTO A TI



## !...LA CALIDAD ES COMPROMISO DE TODOS ...!

La calidad se busca a través de un proceso continuo de mejoras...

...el trabajo de calidad depende del trabajo en equipo, "en unidad"...

...donde TODOS ponemos nuestro granito de arena...

Nuestro Hospital ha madurado. Como Empresa maneja una gestión de recursos definidos, institucionales y públicos, en función de actividades y resultados. Desde su creación el 2001, por iniciativa del padre José Neuenhofer generó una serie de acciones en beneficio de la comunidad paceña, en especial para la gente de escasos recursos económicos niños, niñas y adolescentes que viven y trabajan en las calles; en una situación de compromiso social, redituando para poder ofertarles servicios de calidad. Nuestra misión se basa en un sistema solidario conti-

nuo, permanente y sostenible en el tiempo. Abarcamos servicios más allá de nuestra jurisdicción en barrios periféricos, El Alto y los Yungas paceños, con unidades móviles con programas de salud pública del MSD, el PAI, Salud Oral y otros de alcance social. No tenemos afán de lucro, pero tenemos una visión empresarial y de gestión productiva, mejorando nuestros ingresos a través de proyectos tecnológicos, clínico-quirúrgicos y de diagnóstico. A través de la gestión privada institucional y la gestión pública en red, hemos logrado apuntalar

como modelo de atención, desarrollando actividades de segundo y tercer nivel: terapia intensiva, imagenología computarizada y cirugía de alto nivel (endoscópica, traumatológica, neurológica, gastrointestinal, otorrinolaringológica, estética y otras). Hoy, debemos fortalecer y apoyar intransigentemente la gestión de calidad y el trabajo en equipo, desarrollando de forma participativa la planificación y la gestión estratégica y llevar adelante la autoevaluación continua que nos permitirá a mediano plazo lograr la acreditación correspondiente.

### Contenido interior:

Comité de Gestión de Calidad y Auditoría Médica Interna

Proceso de Normalización

Comité del Expediente Clínico

Telemedicina

Comité de Análisis de Información

## Congreso Internacional de Telemedicina, un éxito...

Se realizó el Congreso Internacional de Telemedicina en el Hotel Radisson el 23 y 24 de abril. Fue organizado por el Hospital Arco Iris, la Sociedad Boliviana de Telemedicina e Informática Médica, la Asociación Boliviana de Hospitales (ASOBOH). Auspiciado por OMS/OPS, PIAGET, HANSA, SIEMMENS, TIGO, HP MEDICAL, MEDSPACIO, SALUR, PRAXAIR, y el Gobierno Prefectural de La Paz. Este evento sirvió para consolidar la Sociedad Boliviana de Telemedicina e Informática Médica (SOBOTIM). Contó con la brillante participación de invitados de Suiza, Chile, Brasil, Argentina, Perú y Estados Unidos. Todo un éxito. Felicidades a los organizadores...

**CONGRESO INTERNACIONAL DE Telemedicina e Informática Médica CITIM 2012**  
23 y 24 de Abril de 2012

**Lugar:** Hotel Radisson, Suñi Travesía, La Paz - Bolivia  
**Organizador:** Sociedad Boliviana de Telemedicina e Informática Médica, SOBOTIM  
**Co-organizador:** Hospital Arco Iris y SECES La Paz

**Conferenciantes Internacionales Invitados:**  
 • Dr. Oscar Soto (Chile)  
 • Dr. Max Pichler (Suiza)  
 • Dr. Luis Mendez (Perú)  
 • Dr. Lincoln Alvarez (Brasil)  
 • Dr. Oscar Soto (Chile)  
 • Dr. Julio Chavez (Argentina)  
 • Dra. Cecilia Inchausti (Suiza)

**Áreas Temáticas:**  
 • Telemedicina y e-Salud (teleRiesgo)  
 • Tele Radiología Digital (teleRadiología)  
 • Tele Educación y Formación continua (teleEducativa)  
 • Gestión de Información en Hospitales (teleGestión)  
 • Hospital de Emergencia (teleEmergencia)  
 • Medicina Personalizada (teleMedicina Personalizada)  
 • Información Médica (teleInformación)

**Programa y Horarios:**  
 • 23 de Abril: 08:00 - 12:00 (Inscripciones)  
 • 24 de Abril: 08:00 - 12:00 (Inscripciones)  
 • 24 de Abril: 13:00 - 18:00 (Inscripciones)  
 • 24 de Abril: 19:00 - 21:00 (Inscripciones)

**Patrocinadores:**  
 • Ministerio de Salud y Deportes  
 • OMS/OPS  
 • Fundación de Salud  
 • Hospital Universidad de Chile, Suiza  
 • Fundación Luz Méndez  
 • HANSA (Suiza)  
 • Hospital de Chile, Provincia de Valparaíso  
 • HANSA (Suiza), Hospital Luz Méndez  
 • Sede Paz, Hospital Radisson

**Patrocinadores:**  
 • Piaget  
 • Medispacio  
 • Hansa  
 • Siemens  
 • Tigo  
 • HP Medical  
 • Salur

**Informes e Incripciones:**  
 • Hospital Arco Iris  
 • Teléfono: 021 2211988  
 • Celular: 099 7675666  
 • E-mail: info@arcoiris.org  
 • Sitio Web: www.arcoiris.org

## Comité de Gestión de Calidad y Auditoría Médica Interna



El comité de Gestión de Calidad y Auditoría Médica Interna (CGCAMI), ha realizado avances importantes en los temas de auditoría. Se reúne los días jueves dos veces al mes.

Ya cuenta con sus manuales y reglamentos y funciones, y ha

incorporado últimamente el plan de gestión anual donde establece claramente sus objetivos de gestión, sus fortalezas y debilidades y su plan anual de auditorías.

Este 5 de marzo último, durante la visita de la Dra. Gredy Fernández, persona del SEDES, quien vino comisionada por el tema de auditorías externas solicitadas, se demostró el trabajo en equipo realizado por el Comité. Se mostraron los documentos de avance de auditorías médicas internas, que demuestran el crecimiento y desarrollo sustantivo de los pro-

cesos de evaluación hospitalarios.

El Comité no solo gestiona y realiza procesos de auditoría médica interna, sino también está trabajando en aquellos aspectos de mejora del Expediente Clínico y motivando el análisis de los indicadores de calidad hospitalarios a través del CAI Hospitalario que se desarrollará próximamente a mediados de abril, habiendo concluido el primer trimestre de gestión, Felicidades por el esfuerzo.

### NUESTROS ANTERIORES BOLETINES



### Proceso de normalización hospitalaria

El plan de "normalización" para este año empieza en mayo, y tiene el objeto de tener normadas, valga la redundancia, a corto plazo, las 10 patologías prevalentes de cada servicio.

Se han puesto a disposición de los servicios las normas del MSD, las mismas deben servir para elaborar y contrastar las nuestras.

La norma es el instrumento fundamental que rige el accionar hospitalario y sirve como documento de respaldo ante una posible auditoría. Cuando NO se encuentra en servicio y no se tienen o siguen patrones básicos, de manejo de pacientes, flujos o algoritmos de atención, se tiene alta posibilidad de incurrir

en olvidos o errores involuntarios. *Los factores que facilitan la aparición de errores por omisión o por comisión y que están directamente relacionados con la inseguridad del paciente son: Recurrir a la memoria, los procedimientos no normalizados y la sobrecarga de trabajo (Doc. OPS/OMS 2012).*

La norma debe estar basada en la evidencia científica y la experiencia.

Debemos dejar de ser observadores y participar en todos y cada uno de los eventos hospitalarios. Este trabajo requiere tu compromiso y apoyo. MUY IMPORTANTE.

La Oficina de Calidad coordinará con todos los servicios la confección de los

borradores y el formato a través de una propuesta universal.

Existen avances importantes de algunos servicios en el proceso normativo. servicios la confección de los borradores y el formato a través de una propuesta universal. El desarrollo preliminar estará sujeto a tiempos estimados, promedio que prevé cualquier proceso normativo.

La edición estará financiada por el Hospital y las organizaciones de apoyo comprometidas en esta causa.

Requerimos de tu apoyo, tu conocimiento y tu dedicación, el esfuerzo vale la pena.



## Comité del Expediente Clínico

En fecha reciente el Comité del expediente Clínico inicio su trabajo, a partir de un diagnóstico de situación del EC en los diferentes servicios.

Cada uno de los jefes fue capacitado para redescubrir los elementos componentes del EC a partir de la norma nacional del PRONACS y contextualizar su trabajo de "auditoría rutinaria", en tres fases:

**Fase 1:** Capacitación para el manejo de listas de verificación.

Aplicación del modelo en 5 expedientes clínicos tanto de la consulta externa, hospitalización y

emergencias, para el diagnóstico de elementos de mejora.

**Fase 2:** Evaluación administrativa del expediente clínico.

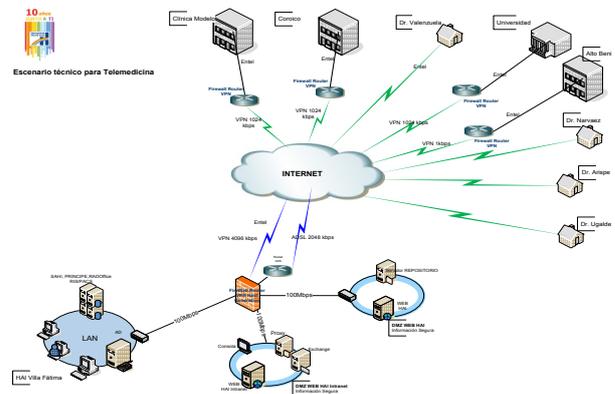
**Fase 3:** Evaluación de la calidad de atención.

Se espera concluir las tres fases hasta mediados de abril y que los responsables de las Unidades de Gestión capaciten al personal de servicio para que ellos también puedan realizar las autoevaluaciones correspondientes.

Bien hecho...



## Telemedicina

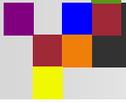


*..la telemedicina, uno de los sueños del HAI en avance....*

## Se realizó la primera reunión del CAIH

El Comité de Análisis de la Información (CAIH) reinició su trabajo el jueves 16 de Abril con éxito, con visión renovada y participativa en un taller-almuerzo que duró aproximadamente 3 horas. Los Responsables de las Unidades de Medicina, Cirugía, Materno Infantil, Laboratorio e Imagenología, presentaron los resultados e hicieron el análisis por separado. Se analizó también "el monitoreo de la morbi-mortalidad hospitalaria". Las recomendaciones para el análisis futuro fueron: 1) Incluir el estándar por indicador de análisis en los cuadros y gráficas, 2) Incluir datos de consulta externa/hora/médico, desgregar los datos de consultas SUMI e Institucionales, 3) Incluir temas de administración, 4) Aumentar la participación de las diferentes Unidades. El Próximo CAIH se realizará el 20 de julio. Quedas Invitado/a...





**Hospital Arco Iris**

Av. 15 de Abril esq. Aparicio, No. 40,  
Barrio Gráfico  
Zona Alto Miraflores

**Teléfono:** 2216021

**Correo electrónico:**

oficinadecalidadhai@hotmail.com  
hospital\_arcoiris@hotmail.com

**Redacción y Edición:**

Miguel Ugalde  
Ramiro Narváez

**Colaboración:**

Jaél Cazón

**Apoyo Impresión:**

Julio Alarcón  
Bryan Salinas

## Documento de Compromiso

Este documento ha sido diseñado para lograr tu participación, para que puedas aportar y discutir las ideas de otros y otras. Para respetar todas las ideas y contribuir a la “sabiduría colectiva” y tomar las mejores decisiones para que así puedas ejecutarlas con pasión. Este documento explica las nuevas “reglas de juego”, si vale el término. Permitirá involucrarnos con las nuevas responsabilidades. A partir de su firma podremos desarrollar nuestras actividades de forma segura y eficiente. No es una maniobra política, ni favorece a nadie en especial. Pretendemos cubrir entre todos las necesidades de la organización y las de cada uno. Estamos seguros que tomados de la mano podremos avanzar en nuestra misión y visión hospitalaria. Definitivamente es un reto...

## Este número esta dedicado a...

Teresa (Izq.) y Brony Margarita (Der.), dos hermanitas muy especiales que dieron a este hospital la ALEGRÍA de su vida y su sacrificada labor como Enfermeras y Consejeras espirituales, quienes nos dejan muy pronto para seguir en su destino y misión de apoyo mariano al necesitado.

Quienes hemos tenido la oportunidad de conocerlas, trabajar con ellas, convivir y conversar con ellas, les deseamos con todo amor cristiano, “VON VOYAGE”, con el más profundo respeto, admiración y cariño. SENTIMOS YA UN GRAN VACÍO....QUE DIOS LAS BENDIGA Y LAS ACOMPAÑE EN ESTA LARGA TRAVESÍA...

*“Caminante no hay camino, se hace camino al andar....”*

**Estamos en la web:**  
[www.arcoiris.org.bo](http://www.arcoiris.org.bo)



## PROGRAMA DE CALIDAD

Programa del Hospital Arco iris, desarrollado para el establecimiento, sustento e incremento de la calidad y calidez de atención en los distintos niveles de la institución.

**Misión:** Lograr en el establecimiento la sostenibilidad, mejoramiento e incremento de la calidad y la calidez de la atención, con base en el cumplimiento de la norma nacional, bajo procedimientos de seguimiento, monitorización, fiscalización, control y evaluación de estándares establecidos y probados.

**Visión:** Tener calidad probada, reconocida y verificable, tanto en la gestión como en la atención de los servicios del Hospital Arco Iris, con aceptación y satisfacción permanente de los usuarios/as internos/as y externos/as.



NUESTRO HOSPITAL UBICADO EN EL BARRIO GRÁFICO, FUE FUNDADO EL 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2 001 Y ABRIÓ SUS PUERTAS EN NOVIEMBRE DE ESTE MISMO AÑO.