Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

Programa de experiencias docentes con la comunidad EDC

Subprograma de ejercicio profesional supervisado- EPS

Informe final de ejercicio profesional supervisado –EPS-

Realizado en: Hospital nacional de Totonicapán “Dr. José Felipe Flores”

Durante el periodo comprendido

Del 2 de enero al 4 de julio

Presentado por

Jhoanny Michelle Barrios León

Estudiante de

Química Biológica

Índice

	Página
I. Introducción	2
II. Antecedentes	
a. Aspectos históricos	3-7
b. Información demográfica	7
c. Información geográfica	7 -8
d. Información socioeconómica	9-11
e. Identificadores de salud	12-14
f. Oferta y demanda de servicios de laboratorio	14-15
g. Laboratorio clínico	15-23
III. Área de servicio	
a. Objetivo	24
b. Actividades realizadas	25-26
c. Resultados	26-28
d. Discusión	28-29
e. Conclusiones	29-30
f. Recomendaciones	30
IV. Área de docencia	
a. Objetivos	31
b. Actividades realizadas	32
c. Resultados	32-34
d. Discusión	33
e. Conclusiones	34
f. Recomendaciones	34
V. Investigación	35-55
VI. Anexos	56-100

Introducción

El ejercicio profesional supervisado (EPS), es una práctica que permite a los estudiantes de la carrera Química Biológica para ejercer como jefes del laboratorio, darle seguimiento en la capacitación del personal para mejora de los servicios, la realización de investigación y trabajar a nivel administrativo.

El hospital Dr. José Felipe Flores ubicado en Totonicápan, atiende a pacientes que provienen de las distintas aldeas de Totonicápan. Consiste de ocho servicios: emergencia, labor y parto, maternidad, pediatría, medicina interna, consulta externa y cirugía, son atendidos por estudiantes de medicina con supervisión de médicos graduados

El objetivo de la práctica realizada, es brindar servicio con calidad y con buena atención a los pacientes y personal, teniendo al personal capacitado para dar resultados precisos para que los pacientes tengan un diagnostico de las enfermedades correctas y tratamiento adecuado para su mejora.

La cual se logró con controles de calidad interna realizadas en todas las áreas y externas elaboradas por la asociación de Químicos Biólogos las pruebas de química y baciloscopía. Se vigiló si cumplían todas las medidas de bioseguridad de los técnicos, como trabajaban en el área de banco de sangre.

El servicio del laboratorio se logró satisfacer las necesidades, contribuyendo entregando los resultados lo más pronto posible para que tengan el tratamiento adecuado.

Antecedentes

Aspectos históricos:

Totonicapán proviene del nahuatl *Atotonilco*, *totonilco* que significa en el lugar del agua caliente.

La antigua Totonicapán, fue la segunda provincia en importancia del señorío Quiché. Fue fundada en las fértiles planicies de Patzac. Se cree que la primitiva población se llamó Otzoyá, que quiere decir *lugar de los Pescaditos*, sin embargo no se ha encontrado vestigios de la misma.

Después de cierto tiempo dejaron este lugar y se asentaron en el llamado Chuimequená (lugar del agua caliente), que es el nombre con el que aún se le conoce entre los indígenas. Posteriormente se trasladó al lugar donde se encuentra actualmente, muy cerca del antiguo Chuimequená.

Fue creado por decreto No. 72 del 12 de agosto de 1872 y el 15 de febrero de 1838 formó parte del Estado de Los Altos o Sexto Estado, hasta el 8 de mayo de 1849 cuando se reincorporó al Estado de Guatemala.

En su territorio, durante la época colonial, estallaron los motines de indios más trascendentales del Reino de Guatemala. Un suceso que es necesario mencionar es que en julio de 1820, estalló entre los indígenas de Totonicapán, participando los municipios de Momostenango, Santa María Chiquimula, San Francisco El Alto, San Andrés Xecul, San Cristóbal Totonicapán y la propia cabecera, una sublevación en la que desconocieron a las autoridades españolas, la cual fue encabezada por Atanasio Tzul y Lucas Aguilar, coronando a Tzul como rey de los Quichés. Desde entonces se reconoce a la cabecera como Ciudad Prócer.

Esta sublevación se atribuye especialmente a la imposición de los Reales Atributos, donde Atanasio Tzul se puso la corona del señor San José y a su mujer, Felipa Soc, le puso la corona de Santa Cecilia. El Reinado de Tzul duró solamente 29 días, que fueron de zozobra para los ladinos, a quienes amenazó con darles muerte.

A principios del siglo XIX, Totonicapán formó parte de la provincia del mismo nombre o también llamada Huehuetenango.

En 1821 con la independencia y la anexión a México, se dividió el territorio en 3 comandancias generales, siendo una de ellas la de Chiapas, a la cual pertenecía la Alcaldía Mayor de Totonicapán

Sobre el origen de Totonicapán se complementan y coinciden El Pop Wuj y el Título de los Señores de Totonicapán en relación a que tanto la distribución de las tribus como la separación de pueblos, se llevó a cabo en la plaza de Gumarcaj, Centro Mayor de los mayas K'iches. Coinciden además cuando dicen que en el referido lugar, la gente se juntó siendo que a los jóvenes les tocó partir para buscar otras tierras y establecerse en ellas y en señal de despedida "Los dioses los peinaron".

Dicho de otras manera y relacionándolo con las ceremonias mayas actuales el acto de peinar es lo que hoy se conoce como "saturación" por lo que con esta relación, se deduce que en aquel acto les concedieron poderes sobrenaturales y les autorizaron poblar otras tierras, asimismo los facultaron para que en la lucha por la tierra pudieran siempre vencer cualquier obstáculo.

Luego de esta peregrinación y luego de varias dificultades como guerras, lograron instalarse en un lugar llamado TZIJB'ACHAJ, término k'iche que traducido al castellano significa: El verdadero lugar de los pinos. En ese lugar levantaron sus casas y sembraron maiz, su ubicación geográfica es hacia el oriente, punto de donde históricamente vinieron los primeros pobladores de estas tierras.

Lo que sí se puede precisar de esta conformidad con las fuentes históricas es que los habitantes de este pueblo ya existían con alto grado de organización social ochocientos años antes de la venida de los españoles, con lo que se demuestra que su historia está íntimamente ligada a la del pueblo K'iche tal y como lo demuestran los títulos territoriales de los Señores de Totonicapán, de los Yax, de los Caciques el de Pedro Velasco y otros como los anales de Tecpán Atitlán, coincidiendo todos en que los padres ancestrales vinieron del oriente, donde sale el sol, y que pasaron por Tulan Siguan (siete cuevas y siete barrancos) el gran lugar donde les fue otorgado el poder, hasta llegar a Chiismachi', hoy Quiché, donde se establecieron y posteriormente fueron formando otros poblados entre ellos el de Chuvimiq'ina o Chwimeq'ena.

Más tarde, en su afán de establecerse en lugares estratégicos ante los peligros que constantemente les asechaban, escogieron un nuevo punto en las cumbres de Chwipatán. De acuerdo a sus características singulares – un lugar pantanosos y con un sinnúmero de fuentes de agua – unos mexicanos le pusieron por nombre Otzoya que significa "Lugar de los Pescaditos". Actualmente sólo se le recuerda como Chwitinamit.

Finalmente los antiguos habitantes de Tzijbachaj, Ojer Tinamit, Chwitinamit u Otzoya, seleccionaron en definitiva la meseta donde actualmente se encuentra y

le pusieron por nombre Chwimequena o Cwimik'inja, término quiché que significa "Sobre el agua caliente", por tener muchos manantiales de aguas calientes y sulfurosas. La existencia actual de sus baños de aguas calientes (termales y sulfurosas) que se ubican a unos metros al sur del pueblo, prueba lo anteriormente dicho.

Respecto al nombre de Totonicapán, una versión indica que a la llegada de los españoles, venían acompañados de indígenas de Tlaxcala, y al notar la similitud de este lugar con un pueblo mexicano de nombre Atotonilco decidieron ponerle por nombre Totonicapán por significar lo mismo: "Lugar de agua caliente". Otra versión indica que Totonicapán significa lugar o nido de pájaros debido a que la fundación original del pueblo se hizo en un lugar montañoso que gozaba de una inmensa flora y fauna entre los que sobresalían las aves.

Otros manuscritos resaltan la importancia militar que tuvo el pueblo de Chwimeq'na al indicar que de este lugar, Tecún Umán, se hizo acompañar de 18,000 soldados para la trágica e infortunada batalla de PACHAJ NO'J. De igual manera otro Título cuenta que el Príncipe Tecún Umán surgió de TZIJ BACHA (ahora Totonicapán) y que se hizo acompañar de treinta y nueve bloques de setecientos ochenta personas para la gran batalla.

Fiesta Patronales

Fecha - Patrón - Municipio

29 de septiembre San Miguel Arcángel (San Miguel Totonicapán)
30 de noviembre San Andrés Xecul (Momostenango)
28 - 30 de julio San Andrés Apóstol (Momostenango)
1 - 6 de octubre San Francisco de Asís (San Francisco el Alto)
25 de julio San Crostóbal (San Cristóbal Totonicapan)
13 de diciembre Virgen Santa lucía (Santa Lucía la Reforma)
15 de enero Señor de Esquipulas (Santa María Chiquimula)
21 - 24 de agosto Apóstol San Bartolomé (San Bartolo Aguas Calientes)

Sitios de Interés

En semana Santa se realizan convivios entre familiares preparando pan y dulce de panela, así mismo se realizan procesiones: Jueves santo el recorrido de los judíos y centuriones, viernes Santo salen las andas de Jesús Nazareno y Sepultado y el Sábado Santo la procesión de la Virgen de Dolores.

En el mes de agosto se celebra el aniversario de la Casa de la Cultura por lo que un domingo es destinado para bailes entre los que se encuentra: El baile de la Conquista, Baile de la Mexicanas, de la Máscaras, etc.

La Fiesta Patronal se celebra en la cabecera departamental, en honor a San Miguel Arcángel en el mes de septiembre, siendo el 29 su día principal.

En las principales tradiciones destacan las fiestas patronales, donde en ocasiones especiales se presentan diferentes bailes folklóricos: El convite navideño, año nuevo maya Wakxaquib batz (ocho hilos). Se caracteriza también por su rico folklore expresado a través de su variada artesanía, bailes tales como la conquista, Xacaljojes, el torito, el venado, los enmascarados, gracejos, los vaqueros, los pascarines, los moros y cristianos y otros. Así como la diversidad de trajes típicos. Las prácticas tradicionales indígenas siguen vivas, se respeta el derecho consuetudinario maya quiché, se designan autoridades comunitarias y se veneran los lugares sagrados.

En diciembre se celebra la navidad en familia esperando hasta media noche quemando los tradicionales cohetillos y el tamal de media noche. El 25 de diciembre y el 1 de enero salen los bailes de convites por las calles.

Parte de la historia de Totonicapán, nos dice que éste era uno de los sitios más importantes del Reino Quiché antes de la invasión y colonización española. Algunos datos de los historiadores señalan que los k'iche'es tenían por diversas razones, una movilidad frecuente en cuanto a sus asentamientos humanos. De hecho, uno de los más antiguos estuvo en un lugar llamado Otzoyá, posteriormente se sabe que se trasladó al norte, entre Patacaj y Paquí, finalmente se concentraron en el sitio de Chuí Mekenhá.

Chuí Mekenhá según Jorge Luis Arriola, quiere decir sobre el agua caliente y hace referencia a las aguas termales que actualmente existen en la cabecera departamental. La palabra Totonicapán es posterior y viene del nahuatl: atotonilco, o totonilco que es una toponimia que también se refiere al lugar del agua caliente.

Durante la colonia esta ciudad fue una de las alcaldías mayores, y su importancia no solo resalta por el hecho de estar en una ruta importante de comercio, sino también fue un centro de levantamientos indígenas en contra de la dominación española. De esta forma, en 1820 se produjo un levantamiento encabezado por Atanasio Tzul y Lucas Aguilar, lo que les valió posteriormente la constitución de ciudad prócer.

Otro aspecto de importancia en este territorio es la existencia de grandes cantidades de bosques. Desde hace muchos años los pobladores han realizado esfuerzos por conservar sus recursos que en buena parte son de propiedad comunal

Además de abastecerles de madera y leña para sus actividades cotidianas estos bosques también les proporcionan fuentes de agua que son vitales para la región.

Actualmente la población es de más de 205,000 habitantes aproximadamente. Es de predominancia Maya- K'iche', que se dedica a la producción de trigo, papa, frijol, maíz y haba, así como a la crianza de ganado ovino del cual obtienen la carne y lana que se utiliza en la confección de tejidos. Hay una fuerte producción de artesanías tales como: tejido, alfarería, cerámica; y la fabricación de muebles de madera.

En cuanto a la producción de cerámica, Totonicapán es uno de los centros artesanales más importantes del país, desde la colonia. Aquí se produce la cerámica pintada, mayólica, y vidriada, ya sea de tipo utilitario o religioso, que progresivamente se ha estado exportando hacia los Estados Unidos y Europa.

En este tipo de producción, intervienen las familias durante todo el proceso, utilizando tornos a la usanza colonial y grandes hornos de leña en la cual se quema el producto. Actualmente hay cambios sustanciales con la introducción de tornos y hornos eléctricos, así como nuevas mezclas de minerales para los barnices que se utilizan. Entre los productos de cerámica que pueden encontrarse están los incensarios, vajillas completas, candeleros, miniaturas, comales, sartenes, platos decorativos, y lápidas, entre otros.

La artesanía de madera también es reconocida, ya que en este lugar se fabrican las famosas cajetas, en las cuales se guarda la dulcería que se produce y vende en Amatitlán, así como los juguetes de madera que son fáciles de observar en la ciudad capital, tales como los camiones, guitarras, y utensilios de cocina. La fabricación de muebles es importante, al igual que los mascarones para las danzas en las ferias patronales.

Dentro de los atractivos turísticos, están los talleres artesanales que existen en la mayor parte del departamento. Con relación a la cerámica, los principales

centros están ubicados en la cabecera departamental y en San Cristóbal Totonicapán.

Los tejidos también son muy reconocidos a nivel nacional, hay una gran diversidad de los mismos. Éstos consisten en la elaboración de ropa típica, ponchos como en Momostenango y Santa María Chiquimula y sastrería en general.

Por la producción de trigo, los productos de panaderías existen en gran cantidad, tanto en San Cristóbal Totonicapán, como en la cabecera departamental.

En el aspecto monumental, en la ciudad de Totonicapán se pueden observar la iglesia que es colonial, el teatro municipal y la pila de los dragones. En San Cristóbal Totonicapán la iglesia es un punto esencial de su atractivo, al igual que en San Andrés Xecul, donde también sobresalen los talleres de fabricación de tejidos.

En San Francisco El Alto, la plaza es una de las mayores a escala nacional tanto en extensión como en volumen de ventas. Aquí se comercian diversos productos al por mayor y menor, con compradores nacionales y del área centroamericana. Los días viernes es el día de la plaza aunque martes y jueves son días importantes para las ventas al por mayor. En la estructura del mercado llama la atención el comercio de animales, en un espacio especial se venden gatos, perros, cerdos, cabras, caballos, mulas y pollos.

En este municipio incluso existen diversos centros ceremoniales donde cada 260 días se celebra el Wakxakib Batz, o año nuevo maya.

Sobre los baños de aguas termales, en la ciudad de Totonicapán existen las ruinas del que fue el antiguo baño; hay otro nuevo a manera de piscinas que popularmente son llamadas las del “aguacaliente”, que es administrado por las comunidades. En San Bartolo Aguas Calientes, también existen baños con las mismas características.

Información demográfica:

Población: 373,633 habitantes, 96% de población indígena y 4% ladina.

Información geográfica:

Colinda al norte con el departamento de Huehuetenango; al este con el del Quiché; al sur con el de Sololá; al oeste con el de Quetzaltenango. Por decreto de la Asamblea Constituyente del 4 de noviembre de 1825, Totonicapán se elevó a la categoría de departamento.

Cabecera: Totonicapán
Altura: 2,495 m SNM
Extensión: 1,061 km2
Coordenadas: 14° 54´39´´ Latitud 91° 21´38´´ Longitud

Colinda al norte con el departamento de Huehuetenango al este con el del Quiché al sur con el de Sololá al oeste con el de Quetzaltenango. Por decreto de la Asamblea Constituyente del 4 de noviembre de 1825, Totonicapán se elevó a la categoría de departamento.

Cuenta con una extensión territorial de 1,061 kilómetros cuadrados. El monumento de elevación se encuentra en la cabecera departamental, a una altura de 2,495.30 metros sobre el nivel del mar. Esta cabecera se encuentra a una distancia de 203 kilómetros aproximadamente, de la ciudad capital.

Este departamento posee extensiones frías y solamente en municipios como Santa María Chiquimula y Momostenango tienen pequeños sectores templados. Cabe mencionar que en Totonicapán se forman vientos y neblinas que forman en determinados días, una especie de llovizna que localmente se conoce como "Salud del Pueblo", poseyendo en general un clima agradable y grato.

Totonicapán es reconocido porque cuenta con atractivos naturales como los baños de aguas termales y los riscos de Momostenango, el cual por su característica especial, fue declarado parque nacional.

Otro de los atractivos para los visitantes, es la Iglesia ubicada en San Andrés Xecul, de estilo arquitectónico barroco popular, la cual fue construida en la primera mitad del siglo XVII y que entrelaza en su fachada especialmente, la cultura indígena con la criolla en más de 250 figuras.

Cuenta con 8 municipios que son:

1. Totonicapán
2. San Cristóbal Totonicapán
3. San Francisco El Alto
4. San Andrés Xejul
5. Momostenango
6. Santa María Chiquimula
7. Santa lucia La Reforma
8. San Bartola

Momostenango: Se encuentra hubicado a 33 kilómetros de la ciudad de Totonicapán, en este municipio se elaboran productos textiles de gran calodad,

entre los cuales encontramos los tradicionales ponchos "momostecos". Aquí podemos apreciar el arte del trabajo textil en toda su magnitud.

San Francisco El Alto: Se localiza a 18 kilómetros de Totonicapán. Este municipio posee una templo religioso de imponente arquitectura, además de fomentar el arte de la pintura en todas sus areas, representadas en murales y pinturas al oleo, las más importantes se encuentran dentro de la Iglesia. Además, San Francisco el Alto posee uno de los mercados más grandes del Altiplano del país, y lo más característico, es que este se encuentra al aire libre esta es una antigua tradición, se lleva a cabo en la plaza central, fuera de la iglesia, los días viernes, llenando de colorido las calles de este pueblo.

Topografía

Se encuentra situado sobre la Sierra Madre, que le da configuración quebrada.

Economía

Sus principales productos agrícolas son trigo de muy buena calidad, maíz, frijol, papas o patatas, avena, cebada, etcétera. Entre las principales industrias figuran fabricación de tejidos de lana, de muebles y alfarería. Existen grandes rebaños de ovejas, así como minas de metales preciosos, aunque su producción ha sido esporádica y en muy pequeña escala.

En la época precolombina fue asiento de la segunda ciudad, en importancia, de los Quichés. Posteriormente se trasladó la población al lugar llamado Chuimequená, que significa "Sobre el agua caliente", donde se encuentra la actual cabecera departamental.

Fuentes de ingreso, etnias, religiones, medios de transporte, accesibilidad de las comunidades, condiciones de seguridad, migraciones, etc.

La agricultura es la principal fuente de empleo de los pobres, más del 60% de ellos se dedican a la agricultura tanto que la industria manufacturera y servicios ocupan más a gente no pobre que pobre, esto como consecuencia de que el salario promedio en el sector agrícola es el más bajo del país. En Totonicapán se da la particularidad de que se practican actividades productivas mixtas y la agricultura se trabaja más como una forma de subsistencia y seguridad alimentaría que como generadoras de ingresos.

La tenencia de la tierra es uno de los problemas estructurales de Totonicapán, presentándose un minifundio acentuado. Como respuesta a este fraccionamiento de la tierra los habitantes de Totonicapán han desarrollando actividades productivas variadas de manera autónoma y original, las que alternan con la agricultura. La transformación que la sociedad totonicapense esta teniendo, de lo agrario a lo preindustrial o servicios se observa en forma dinámica y lo interesante a destacar, es que los habitantes de Totonicapán denotan habilidades para el comercio y artesanías. La agricultura de subsistencia y su complementariedad con actividades artesanales, ha hecho de los ciudadanos de Totonicapán personas individualistas y hábiles para la detección de oportunidades.

Los principales productos agrícolas del Departamento de Totonicapán son maíz, fríjol, haba, papa, avena y cebada. También existe producción de frutales deciduos predominando los cultivos de manzanas, duraznos, melocotones y ciruelas, así como una amplia variedad de hortalizas: zanahoria, rábano, cilantro, perejil, etc. En el pasado el cultivo del trigo fue importante, sin embargo su área sembrada se ha venido reduciendo drásticamente. No es posible detallar volúmenes de producción, rendimiento y área sembrada dado que no se cuenta con información estadística agrícola actualizada.

En Totonicapán existe poco ganado, debido a la insuficiencia de pastos para su mantenimiento. La mayor producción ha sido de ganado ovino, del cual extraen lana para la fabricación de ponchos y otros artículos. En cuanto a la crianza de aves no se reportan granjas tecnificadas, sin embargo, debe considerarse de que en el medio rural casi todas las familias poseen cierto número de animales que utiliza para la venta o el consumo familiar.

La producción artesanal es de mucha importancia en el departamento, siendo una de las principales fuentes de trabajo para sus habitantes. La actividad artesanal se ha caracterizado por utilizar procesos rudimentarios con poco equipo y herramienta, deficientes canales para proveerse de materia prima, así como inadecuada asistencia técnica y crediticia. Las principales industrias de tipo artesanal son las de tejidos de lana, especialmente en los municipios de Momostenango y San Francisco El Alto; tejidos de algodón en Totonicapán, San Cristóbal Totonicapán y en menor escala en otros municipios. En el Municipio de Totonicapán también son importantes las industrias de cerámica, madera y cuero. Un grueso número de habitantes del departamento de Totonicapán se dedica al comercio ambulante, por lo cual los productos elaborados en esta región son conocidos y usados en casi todo el país.

Idioma

Se habla el K'iche' y el Español.

Hidrografía

Totonicapán es irrigado por la vertiente de varios ríos, entre estos podemos mencionar al Pachac, Las Palmeras, Sajcocolaj y Pajá, y el río Samalá que es el más importante.

Orografía

Este departamento se encuentra situado en el altiplano occidental, y lo atraviesan ramificaciones de la Sierra Madre. En el se pueden apreciar además, las montañas Cuxliquel, Campanabaj y otras.

Clima

Este departamento posee extensiones frías y solamente en municipios como Santa María Chiquimula y Momostenango tienen pequeños sectores templados. Cabe mencionar que en Totonicapán se forman vientos y neblinas que forman en determinados días, una especie de llovizna que localmente se conoce como "Salud del Pueblo", poseyendo en general un clima agradable y grato.

Religión

La mayoría de la población profesa la religión católica, otra parte profesa la evangélica, mientras que una gran parte practica la espiritualidad maya. En muchos casos la espiritualidad maya se practica aún profesando algunas de las religiones cristianas mencionadas (Anexo 4).

Migración

Como consecuencia de los problemas socios políticos y económicos tales como: analfabetismo, desintegración familiar, militarización, desempleo, entre otros, los habitantes han tenido que buscar su sobrevivencia en grandes ciudades

especialmente la ciudad capital de Guatemala o los Estados Unidos de Norte América.

Indicadores de Salud de la población:

La salud de la población de Totonicapán es precaria, la mayoría de las afecciones que padecen los habitantes siguen siendo las relacionadas con las infecciones agudas gastrointestinales y respiratorias, es decir, las ocasionadas por deficiencias en el abastecimiento de agua segura para el consumo humano y deterioro del ambiente, así como las enfermedades prevenibles por vacunación y las originadas por falta de atención durante el embarazo, parto y puerperio. Las enfermedades crónicas y degenerativas, también están presentes, pero con poca demanda de atención.

Áreas De Salud

El Hospital José Felipe Flores, de 90 camas útiles, atendiendo a consulta externa y encamamiento de las cinco ramas básicas: Emergencia, Medicina, Cirugía, Ginecoobstetricia y Pediatría.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social mantiene un consultorio para atención externa y un hospital pequeño. En la cabecera departamental, funcionan varios sanatorios y hospitales privados, así como clínicas médicas particulares, que complementan la atención pública.

- C/S Totonicapán
- C/S San Cristobal
- C/S San Andres X.
- C/S San Francisco El Alto
- C/S San Bartolo AC.
- C/S Momostenango
- C/S Sta Marta Chiquimula
- C/S Sta Lucia La Reforma
- C/S Hosp. Nac. Totonicapan
- Hospital Nacional de Totonicapán

Con la aplicación del Sistema Integrado de Atención en Salud (SIAS), del Ministerio de Salud, varias ONG se integraron al sistema, para lograr aumento en

la cobertura y hacer accesibles los servicios en el primer nivel de atención. Estas actúan como prestadoras y administradoras del servicio en localidades rurales, organizando centros comunitarios para ser visitados por médicos ambulatorios y manteniendo programas de capacitación para los facilitadotes comunitarios y guardianes de salud. Los municipios que tienen cobertura del SIAS son Totonicapán, Momostenango, San Francisco El Alto y San Cristóbal Totonicapán.

Se estima que la infraestructura actual y de programas del sistema de salud del departamento de Totonicapán cubre solamente a un 50 por ciento de la población, de tal manera que para cubrir el déficit se requeriría de ampliar la cobertura del SIAS a todos los municipios y duplicar el número de centros y puestos de salud.

Mortalidad general, materna e infantil: Principales Causas de Mortalidad General: Las principales causas de mortalidad para Totonicapán son bronconeumonía, grastroenterocolitis, senilidad, insuficiencia cardiaca, diabetes y mortinatos

Morbilidad general, materna e infantil: Principales Causas de Morbilidad General: Las cinco principales causas de morbilidad para Totonicapán son las infecciones respiratorias agudas, diarrea, lesiones de la piel, parasitismo intestinal y desnutrición

Desnutrición: La población de Totonicapán tiene problemas de inadecuada ingesta alimentaría, como consecuencia de una reducida oferta de alimentos, así como inefectivo e insuficiente manejo y tratamiento del desnutrido. La desnutrición está presente entre las primeras causas de mortalidad, especialmente en niños menores de cinco años. La causa de esta condición está relacionada con la calidad y cantidad de alimentos que consume la población, especialmente la del área rural, que sigue siendo a base de maíz y fríjol. El consumo de carnes, lácteos, frutas y hortalizas es limitado. Por otro lado, la disponibilidad de adecuadas cantidades de alimentos, se ve disminuida por los factores propios de la estructura agraria, caracterizada por el minifundio acentuado, a lo que se adicionan los problemas de poca tecnología que se aplica para los cultivos. El impacto que produce la carencia de una dieta adecuada se traduce en altos indicadores de desnutrición crónica e indicadores de desnutrición global.

Oferta y demanda de servicios de laboratorio en la población:

Totonicapán tiene acceso al servicio de laboratorio clínico en el departamento de Totonicapán y busca, además, el servicio en el departamento de Quetzaltenango. Cuenta con 5 laboratorios privados y un sanatorio, los cuales brindan la mayoría de pruebas básicas con una regular calidad y precios accesibles.

El laboratorio clínico del Hospital José Felipe Flores brinda sus servicios a la población, al patronato de diabéticos, al Centro de Salud.

La población de Totonicapán tiene acceso a los centro de salud de San Cristóbal

Abastecimiento de suministros. Ventajas y desventajas:

Ventajas:

Hay apoyo de las autoridades si se necesita materiales.
Se tiene posibilidad de hacer compras directas

Desventaja:

- Los materiales no van directo al laboratorio, si no que a farmacia por la cual está a cargo un señor que se dice que a veces vende los reactivos.
- El papeleo es tardado.

Buenas Prácticas de Laboratorio:

Las buenas prácticas se realizan lo mejor posible, ya que los recursos son limitados a lo que me refiero es a que no hay campana de flujo para realizar aislamientos y para elaborar medios de una manera estéril.

Espacio Físico:

-Descripción del área de trabajo

El laboratorio cuenta con suficiente espacio físico para trabajar las muestras. Está dividido en 4 secciones, siendo éstas:

Cuarto frío: para el equipo de química.
Cuarto de extracción sanguínea de la consulta externa y Banco de sangre: se atiende por la mañana a los pacientes de consulta externa y a los donadores de sangre.
Cuarto de microbiología: en el cual se trabaja la bacteriología y se almacenan los medios de
cultivo. No se cuenta con una campana bacteriológica lo que aumenta el riesgo para el personal técnico, es en este mismo lugar es donde se elaboran los medios de cultivo lo que aumenta la probabilidad de los contaminación de los medios.
Área de Trabajo: Heces y Orina, Bioquímica, Hematología, tinciones. Cada una de estas áreas cuenta con una mesa de trabajo y el equipo y material necesario

-Adecuación del espacio

El espacio está distribuido adecuadamente, de modo que no hay interferencia entre áreas.

-Acceso, ventilación e iluminación

El laboratorio cuenta con acceso para el personal hospitalario, para la consulta externa, la emergencia, y para los técnicos laboratoristas. Se encuentra adecuadamente ventilado e iluminado.

Materiales y Reactivos:

Con respecto de los materiales existen lo suficiente por el momento de lo que se necesita, ya que se acerca el evento para la requisición de los materiales. Los reactivos hacen falta para electrolitos, fosfatasa alcalina, se está acabando

glucosa, los tiempos de protrombina, tiempo de tromboplastina, de la cual ya se realizará una compra directa el día lunes.

Equipo:

Listado incluyendo cantidad, estado, necesidades

EQUIPO	CANTIDAD	ESTADO
Refrigeradoras: Banco de Sangre Reactivos y medios de cultivo Fuera de servicio	5 1 2 2	 En funcionamiento En funcionamiento Fuera de servicio
Incubadora	2	En uso
Baño María	1	En uso
Centrífugas	3	2 en funcionamiento 1 fuera de servicio
Microcentrífuga	1	En funcionamiento
Microscopios	6	3 en funcionamiento 3 fuera de servicio
Microlab 200	1	Fuera de servicio
Autoclave (olla)	3	2 en funcionamiento 1 fuera de servicio
Horno secador	1	En funcionamiento
Mecheros	2	En funcionamiento

Estufa de gas	1	En funcionamiento
Equipo de Química seca VITROS	1	En funcionamiento
Equipo automatizado Hematología	1	En funcionamiento
Rotador de pipetas de hematología	1	Fuera de uso
Lavador de ELISA's automático	1	En uso
Lector de ELISA's automático	1	En uso
Balanza semianalítica	2	En uso
Agitador de bolsas de sangre	1	Fuera servicio

Necesidad no cubierta	**Estrategia para atenderla**
Equipo: mal funcionamiento, falta de mantenimiento ▪ Microcentrífuga ▪ Centrífuga ▪ Autoclave ▪ Refrigeradoras ▪ Incubadoras ▪ Balanza	Establecer contacto con el equipo de mantenimiento del hospital para lograr un mantenimiento constante de cada uno de los equipos.
Bioseguridad: falta de implementos adecuados y conciencia de utilizarlos.	Adquirir implementos de bioseguridad (guantes, mascarilla, bata). Capacitar y concienzar al personal sobre la importancia de la bioseguridad. Señalizar el laboratorio.
Manejo de desechos sólidos: No existe un programa de manejo de desechos hospitalarios, ni separación de desechos (bioinfecciosos, punzo cortantes, corrientes).	Implementar un programa de manejo de desechos hospitalarios con el comité de ".....", por parte de Pro-Hospital. Capacitar al personal de laboratorio en la separación de desechos. Utilizar los recipientes y bolsas (colores) adecuados en el laboratorio.

Recurso Humano:

El personal de laboratorio está constituido por 7 personas por la cual es necesario, la contratación de un técnico debido a que muchas veces 2 personas no se dan abasto, por la cual se solicitará.

Áreas de Trabajo:

Servicio	Demanda	Satisfecha/Insatisfecha
Hematología	▪ Hematología completa ▪ Grupo sanguíneo y Rh ▪ Recuento de plaquetas ▪ Frote Periférico ▪ Tiempos de coagulación (TP, TPT) ▪ Gota gruesa ▪ Tiempos de sangría	Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha
Bioquímica	▪ Glicemia pre y post pandrial ▪ Creatinina ▪ Nitrógeno de urea ▪ Acido úrico ▪ Fosfatasa Alcalina ▪ Bilirrubinas ▪ Proteínas Totales ▪ Transaminasas ▪ Electrolitos ▪ Perfil lipídico ▪ Gama glutamil transferasa ▪ Sodio ▪ Potasio ▪ Albúmina	Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha
Coprología y Urología	▪ Coproanálisis ▪ Uroanálisis ▪ Azul de metileno para heces ▪ Sangre oculta en heces (Prueba rápida) ▪ Prueba para Rotavirus	Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Insatisfecha

Serología	▪ PCR ▪ ASO ▪ FR ▪ PSA ▪ VDRL ▪ VIH ▪ *H. pylori* ▪ VHB (Prueba rápida) ▪ VHC (prueba rápida) ▪ HGC (Prueba rápida)	Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha
Banco de Sangre	▪ Colecta de unidades de sangre ▪ Pruebas serológicas ▪ Compatibilidades ▪ Transfusiones	Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha
Bacteriología	▪ Gram ▪ Ziel Nielssen (para BK) ▪ Cultivos ▪ Antibiogramas ▪ KOH	Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha Satisfecha

-Control de Calidad:

-Existen Procedimientos Estándares de Operación: Manual de Procedimientos Operativos Estándar PEOS. Laboratorio Clínico y Banco de Sangre, 2005.

12. Bioseguridad:

Existen Normas de Bioseguridad: sí, están establecidas algunas normas por el Ministerio de Salud Pública y, según el Manual de Procedimientos Operativos Estándar POES. Laboratorio Clínico y Banco de Sangre, 2005 para la bioseguridad en el trabajo dentro del laboratorio.
Conocimiento de las Normas: el personal técnico del laboratorio esta en pleno conocimiento de las normas de bioseguridad
Cumplimiento de las normas: la mayor parte de las veces el personal cumple con las normas de bioseguridad como: lavarse las manos, utilizar bata y guantes durante el manejo de muestras.
Metodología y Procedimientos utilizados. Capítulo 1, Manual de Procedimientos Estándar Operativos –PEOS. Laboratorio Clínico y Banco de Sangre, 2005
Necesidades detectadas: Capacitación, reforzar el conocimiento del personal de laboratorio y del Hospital completo acerca de las normas de bioseguridad, inmunización del personal de laboratorio ante el Virus de la Hepatitis B, influenza.

Procedimientos de Registro

-Libros de registros existentes:

- Recepción de muestras.
- Hematología
- Gram y KOH
- Uroanálisis
- Coproanálisis
- Bacteriología
- Serología
- Bioquímica
- VIH
- VDRL
- Donadores de Banco de Sangre
- Donadores diferidos/Unidades descartadas
- Pruebas serológicas de Banco de Sangre
- Validación de unidades de Banco de Sangre
- Transfusiones
- Entrega de resultados servicios y emergencia
- BK

-Papeletas de trascripción de Resultados

- Hematología (impresas en el ABX PENTRA60)
- Uroanálisis
- Coproanálisis
- Bioquímica (impresos en el Vitros)
- VDRL
- Resultado de BK
- Varios

-Datos anotados

- Fecha y hora de ingreso de la muestra
- Nombre del paciente
- Edad
- Sexo
- Tipo de muestra
- Servicio
- Médico tratante
- Resultados

-Necesidades de los procedimientos de registro

- Automatizar los registros de pacientes y resultados para darles seguimiento y para tener accesibilidad a los mismos con más facilidad.

Vigilancia Epidemiológica

-Existe Comité de Vigilancia Epidemiológica. Si existe pero no esta en funcionamiento por falta de disponibilidad de tiempo, trabajo en equipo y falta de recursos materiales.

-Actividades que realiza:

-**Necesidades detectadas**: enfatizar la importancia de la vigilancia epidemiológica dentro del área hospitalaria.

Actividades Comunitarias:

- Actividades realizadas en el período anterior.

Concientización sobre la importancia de la Donación voluntaria de sangre

- Actividades pendientes de concluir.

Darle seguimiento al programa de educación a la población de Totonicapán con temas relacionados a la mejora de la calidad de la salud.

-Actividades de Docencia

- Actividades realizadas en el período anterior.

Atención al grupo de patronato de diabéticos
Capacitación al personal técnico en coordinación con el personal de recursos humanos

- Actividades pendientes de concluir. Ninguna

Darle seguimiento a:

Capacitación al personal técnico en coordinación con el personal de recursos humanos
Atención al grupo de patronato de diabéticos
Reforzar conocimientos del personal de laboratorio sobre el fundamento de algunas pruebas realizadas en el laboratorio
Muestreo de las salas de Recién nacidos

Actividades de Investigación

- **Investigaciones realizadas en el período anterior:** Microorganismos aislados de hemocultivos.

- Necesidades detectadas:

Seguimiento de pacientes recién nacidos en donde se observa una mayor incidencia de enfermedades nosocomiales
Seguimiento de los pacientes VIH detectados.
Seguimiento a los pacientes diabéticos.

Procedimientos de compra

Listado de materiales y reactivos por el Laboratorio clínico, la realización de X-01, pedidos de orden elaborado por la encargada de compras, pedir la autorización por Administración Financiera, adquisición (contrato cerrado, contrato abierto, compra directa), cotizaciones y pedido por el departamento de compras.

Manejo de desechos

No existe un manejo de desechos adecuado ya que se mezcla lo contaminado con el material no infeccioso, lo que si existe un incinerador en la parte de atrás del hospital, por la cual no se que materiales incineran.

Comités que existen en el hospital.

Comité farmacotecnico
Comité de diabéticos

En cuales participa el epesista de Q.B.

En el comité de diabéticos.

Funciones que realiza

El Epsista está encargado del control de calidad de las pruebas realizadas, capacitar a los técnicos, lo administrativo del laboratorio.

Área de servicio

Objetivo:

General:

- Ofrecer un buen servicio y satisfacer las necesidades de los pacientes, dando servicio con calidad.

Específicos:

- Garantizar calidad en los resultados de las pruebas, utilizando pruebas sensibles y específicas.
- Detectar alguna tendencia de enfermedades para su tratamiento y detenerlo.
- Tener abastecido el banco de sangre, así brindar mejoría en su salud.
- Mejorar el trabajo en Bacteriología.
- Tener abastecido el laboratorio para mejor servicio.
- Proporcionar información necesaria a los estudiantes para mejorar la toma de muestra.
- Mejorar la bioseguridad de los trabajadores de salud.
- Entregar los resultados lo más pronto posible para tratar lo antes posible al paciente para su mejoría.
- La atención de la comunidad para prevenir enfermedades.

Actividades realizadas:

- Se realizó control de calidad externo de las pruebas de química los finales del mes.
- Se mandó control de baciloscopías de dos meses.
- Se corrió controles normales y patológicos al equipo de química y hematología, y se calibro.
- Se realizó controles de calidad a doble ciego en hematología, heces, orina y serología.
- Supervisó a los técnicos en la toma de muestra, en el proceso de las muestras.
- Se vigiló la bioseguridad con la que trabaja el personal del laboratorio.
- Se realizó rondas médicas.
- Se identificó puntos críticos de control en los diferentes servicios.
- Se hizo vigilancia epidemiológica, realizando muestreos de agua, superficie y manos.
- Se hicieron reuniones con los médicos para discusión de los problemas que se presentaban.
- Evaluó la atención a los donadores, la venopunción, su evaluación en la entrevista.
- Se vigiló el proceso de separación de las unidades de sangre, y su compatibilidad.
- Se separo los tubos patrones identificados debidamente de las bolsas colocando en gradillas separadas de las que ya tienen pruebas y las que no.
- Se mandó las muestras a Guatemala de las unidades para mantener abastecido el banco de sangre.
- Se llevo inventario de banco de sangre.
- Se realizó reuniones a finales de mes con los técnicos de laboratorio.
- Se le dio docencia a los técnicos de laboratorio.
- Se dió pláticas al grupo de diabéticos que llegan cada quince días a evaluar su glucosa.
- Se realizó pruebas a 30 niños para el ingreso de las escuelas.
- Se realizaron 25 pruebas de grupo y Rh a soldados, para una emergencia.
- El inventario fue elaborado cada 15 días del material y reactivo.
- Se implemento nuevo kardex para mejor control.
- Se elaboró dos eventos para pedir materiales y reactivos para 8 meses.

- La elaboración de la estadística mensual de atención de los pacientes.
- Se cambió el formato de la estadística colocando por separado el banco de sangre y laboratorio clínico.
- Se realizó estadística mensual en Banco de sangre.
- Se mandó hacer un mueble para la entrada del laboratorio, se ordeno, de cambio de lugar los gabinetes para tener mayor espacio en la consulta externa.
- Proyecto de tamizaje a las embarazadas que llegan al hospital, de VIH, Sífilis y Hepatitis B.

Resultados:

Los controles de calidad externos para el área de química fueron proporcionados por la asociación de Químicos Biólogos de los meses de enero a junio del año 2008, la cual se realizaron las pruebas a finales del mes y los resultados fueron enviados por medio de fax. Los resultados de las pruebas; glucosa (13.71%), ácido úrico (6.1%), albumina (8%), Bilirrubina total (18.22%), colesterol (7.95%), creatinina (20.31%), nitrógeno de urea (8.09%), proteína totales (5.3%), triglicéridos (8.38%), TGO (7.31%), TGP (21.5%), fosfatasa alcalina (8.67%) y gama glutamil transferasa (29.1%), siendo todos los resultados aceptables.

Se llevó a cabo el control interno de hematología de enero a abril en forma manual ya que no se poseía contador hematológico hasta en a finales de abril que llego el nuevo equipo. Las muestras de heces y orina al inicio se hacia el control miraban ellos la muestra y luego la epesista miraba, luego se cambio el procedimiento mandando dos muestras del mismo paciente.

El control de baciloscopia, se mandó todas las muestras realizadas en el mes de febrero y abril al Laboratorio Nacional de Salud, saliendo bien los resultados.

La evaluación de la bioseguridad del personal de laboratorio, por la cual se detectó que una técnica algunas veces no usaba ciertos días su bata, o no usaban guantes, por la cual se les pidió que cambiaran esos hábitos, de la cual hubo buena respuesta.

En la evaluación de la toma de muestra, se observó un buen cumplimiento del procedimiento en el laboratorio y servicios.

En el control llevado a cabo en el banco de sangre se logró una buena elección de los donadores y obtención de unidades sin VIH, Sífilis, Hepatitis B y C y chagas, y bajo número de ellas con alguna prueba positiva. Se rechazo los donadores pagados.

Se separó los tubos para hacer la compatibilidad de las bolsas, debido que antes estaban pegados a las bolsas y se despegaban así perdiéndose teniendo que sacar sangre de la manguera para poder hacer la compatibilidad.

Se evaluó como los técnicos atendían a los donadores y como realizaban la venopunción, exigiéndoles también que no exoneraran ningún donador y así poder tener abastecido el banco de sangre, teniendo buen resultado de ello.

Se tomo muestra de manos de enfermera teniendo como resultado *Proteus sp,* en la superficie de la mesa donde preparan la leche y las manos de la encargada se aisló *Citrobacter,* en el agua de lactario se encontraba estéril, mientras que el agua del filtro de las oficinas y de la cocina contenían *Pseudomonas sp.,* por la cual se recomendó revisar cuando fue la última vez que se cambio el filtro y de que calidad son y hacer las correcciones respectivas.

Se llevó a cabo una reunión mensual con el personal de laboratorio, para exponer los problemas que se han dado en el laboratorio, así poder darles soluciones.

La capacitación se llevo para el personal de laboratorio, con el fin de mejorar el procesamiento de las pruebas y así dar un mejor resultado, fueron programadas con fechas de febrero a mayo del 2008.

Se cambió el formato del informe de consumo mensual, debido a que se necesitaba conocer el gasto mensual por separado (banco de sangre y laboratorio clínico), así se conoce cuánto cuesta los pacientes al hospital.

La realización de la estadística mensual para saber la productividad del laboratorio, poder ver que prueba está aumentando y cual disminuyendo, y que servicio está solicitando las pruebas. También se entrego mensualmente, con detalle cuando, cuantas bolsas solicitaron unidades por servicio para un mejor control.

Se colocó mueble en la entrada de laboratorio, así limitando la entrada a los estudiantes y se arreglo el área de consulta externa para mejor servicio.

Discusión:

El control de calidad tanto interno como externo es importante para garantizar que los resultados estén correctamente y monitorear el procesamiento de las pruebas en todas las áreas de laboratorio, para dar un mejor servicio, corrigiendo los errores encontrados.

La evaluación de la bioseguridad al personal de laboratorio, permitió observar ciertas carencias en la seguridad al manejo de muestras o en la toma de muestras, como que dejan agujas en el lugar de extracción, no usan bata, o no usaban guantes a la hora de extracción. Por la cual se recordó la importancia de seguir las normas de bioseguridad y así reducir los accidentes laborales, y cuando suceda un accidente avisa lo antes posible.

El inventario permitió detectar que hacía falta de reactivo para tiempos, creatinina, glucosa, pcr por la cual se hizo un pedido por compra directa para que los pacientes puedan tener su diagnostico.

En la supervisión de la toma de muestra permitió observar ciertos errores y poder corregirlos, ya que si está mal la toma de muestra va alterar los resultados, dando falsos resultados, pudiendo dar un mal diagnostico.

La capacitación del personal es importante para el crecimiento de su conocimiento y poder corregir errores que se hayan hecho anteriormente.

Al no exonerar a los donadores se logró obtener más unidades de bolsas y con una buena evaluación se pudo tener menor cantidad de unidades con pruebas positivas.

Colocando los tubos en las gradillas se pudo reducir confusiones para hacer las compatibilidades y así no abrir la manguera, y reducir la probabilidad de que se contamine.

La vigilancia permitió que los médicos se pusieran más pendientes a la hora de atender a los pacientes, así reducir la contaminación de bacterias o virus y aumentar su enfermedad.

El mueble que se colocó con el fin de que los estudiantes no estuvieran entrando al laboratorio y nos desordenaran, la consulta externa se arreglo para una mejor atención.

Conclusiones:

- El control de calidad interno y externo es importante para garantizar la calidad de los resultados.
- El control de accidentes laborales se debe conocer las normas de bioseguridad.
- Para el control de existencia de materiales y reactivos se debe realizar el inventario.
- La toma de muestra es importante, ya que es un factor que altera los resultados si están mal tomados.
- La capacitación constante del personal hace que el trabajo mejore.
- La correcta evaluación de los donantes, permite obtener mayor bolsas seronegativas.
- La vigilancia epidemiológica hace que se eviten brotes en el hospital.

Recomendaciones:

- Seguir con los controles internos y externos para dar resultados correctos.
- Capacitar a todo el personal del hospital sobre las normas de bioseguridad, para evitar los accidentes.
- Controlar lo que entra y sale (materiales y reactivos), diariamente para conocer su existencia.
- Seguir con la capacitación a los estudiantes, enfermeras y técnicos como se debe realizar la toma de muestra.
- Dar capacitación al personal técnico de laboratorio sobre el procesamiento de laboratorio, de manejo de desechos, bioseguridad, qué hacer cuando hay emergencia, y la atención al cliente.
- Exigir que la evaluación de los donantes sea más estricta para poder disminuir la probabilidad de una infección.
- Seguir con la vigilancia epidemiológica para poder realizar el control de bacterias.

Área de docencia

Objetivos:

Generales:

- Capacitar al personal técnico para el mejoramiento de trabajo, dando resultados con calidad.

Específicos:

- Que el personal tenga refuerzo en la elaboración de antibiograma y su interpretación.
- Explicar a los diabéticos, que es su enfermedades, que enfermedades pueden tener y sus cuidados.
- Reforzar sobre el procesamiento de muestras de orina y el significado de los cristales y cilindros.
- Que el personal de laboratorio conozcan la importancia de un buen procesamiento de heces.
- Que el personal del hospital sepan cómo se debe tomar muestras adecuadas.

Actividades:

Clase
Procedimiento, aspectos que pueden afectar el resultado e importancia del antibiograma
Diabetes tipo I y II
Procesamiento de muestras de orina: macroscópica y microscópica.
Procesamiento de muestras de heces
Toma de muestra y su importancia

Resultados:

Se les enseño al personal cómo realizar el agar Muller Hinton, la importancia del ancho del agar, la preparación de estándar Macfarland, el estriado de la muestra y la importancia de la colocación a distancia correcta los taxos. Evitando falsas sensibilidades o falsas resistencias, pudiendo darles a los pacientes un adecuado tratamiento. De la cual se logró un cambio en el trabajo de los técnicos, ahora realizan el estándar Macfarland y colocan la cantidad adecuada de taxos.

El procesamiento de las orinas, es importante reforzar el proceso para recordarles lo que significa la observación detallada del precipitado, explicándoles que significa cada cristal, cilindro, bacterias que puede uno encontrar en un paciente y reportarlo correctamente.

Al personal se le hablo sobre el procesamiento que se debe de hacer y observar bien la muestra para darles un tratamiento correcto a los pacientes, por la cual se sigue haciendo en forma directa y no se logró cambiar el procedimiento.

Al personal técnico se le evaluó a final de cada clase por medio de exámenes escritos, donde tenían que explicar los procedimientos y que puede afectar los resultados. De la cual, el promedio que obtuvieron, fueron; Mary tuvo 75, David 87, Mildred 77, Eva 79, Estela 85, Johana 81 y Veronica 72, obteniéndose buenos resultados en todos las evaluaciones.

A los diabéticos se les platico sobre que es diabetes tipo I y II, cómo afecta a las personas, que síntomas tienen, que enfermedades pueden presentar, cómo controlarse su glucosa, los pies. Teniendo buena respuesta de los diabéticos, ya que presentaron interés y cada 15 días llegan al laboratorio a controlarse y se ha visto diminución de su glucosa.

Los estudiantes de medicina son los encargados de la toma de muestra, por la cual es importante explicarles la forma correcta de la toma de muestra ya que este afecta el resultado, se les hable con detalle de la toma de muestra.

Discusión:

La capacitación del personal técnico es importante para que no lleguen a tener malas costumbres cuando procesan las muestras, ya que desean hacerlo lo más rápido, así salir pronto a comer o a descansar.

Se les hablo de ciertos temas de importancia como el procesamiento de antibiograma, la orina, heces, tratar de que los técnicos vean la importancia de su trabajo y que depende de ellos para su diagnostico.

Los diabéticos, son personas que sufren mucho, debido a todas las enfermedades que presentan y el cuidado que deben tener. Ya que muchos pacientes no saben que deben de hacer y que es su enfermedad, cuan delicada es, por la cual es importante que se haga estas platicas para mantenerlos informados.

La toma de muestra, como explique anteriormente es un factor que afecta los resultados y dar un mal diagnostico. Por la cual se les explicó, pero lo malo es que los estudiantes cambian cierto tiempo y no todos tienen esta capacitación, solo cuando llegan al laboratorio.

Conclusión:

- La capacitación es importante para el crecimiento de su conocimiento del personal.
- La capacitación se debe de dar de temas de interés.
- A los pacientes se les debe mantener informados sobre su enfermedad y sus cuidados para su mejoramiento.
- Informarles a todos los estudiantes sobre la importancia que es la toma de muestra para un buen diagnostico.

Recomendaciones:

- Seguir con las capacitaciones del personal.
- Planificar pláticas con enfermedades, como el VIH, diabéticos, entre otros, para su cuidado.
- Continuar con la capacitación con los estudiantes, para el mejoramiento de su trabajo y enseñarles para que sirve cada prueba.
- Darles pláticas a los de intendencia y los enfermeras sobre la bioseguridad.
- Reforzarles la importancia de un buen lavado de manos y cómo realizarlo.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

Ejercicio Profesional Supervisado

Supervisor: Lic. Emilio García

Gestión de los proveedores

Jhoanny Michelle Barrios León

200017953

Índice

	Página
Resumen	1
Introducción	2
Antecedentes	3-7
Justificación	8
Objetivos	9
Hipótesis	10
Materiales y métodos	11
Resultados	12-13
Discusión	14-15
Conclusiones	16
Recomendaciones	17
Bibliografía	18
Anexos	19-31

Resumen

La gestión de proveedores es un sistema de calificación a los proveedores para conocer si cumplen los estándares establecidos, pueden suministrar los productos o servicios ofrecidos en este caso en los hospitales.

Existen muchas quejas de los proveedores, ya que no brindan el servicio adecuado a los hospitales, como en el mantenimiento a los equipos, la atención cuando hay problemas, no les hacen control a los productos que venden.

La gestión de proveedores fue evaluada en los hospitales nacionales donde se encontraban estudiantes en EPS, para conocer la forma en que calificaban a los proveedores, que requisitos pedían, como era el servicio de los proveedores y como actuaban si había una emergencia en los hospitales. Este estudio se realizó por medio de encuestas pasadas en los hospitales nacionales, se tabuló los resultados para ver la tendencia.

En la cual se determino que los requisitos que piden los hospitales es que sean responsables, que atiendan rápido a una emergencia y que den buen servicio. Pero los proveedores no atienden rápido a las emergencias a los hospitales nacionales, se tarda en la entrega de los pedidos, no les dan mantenimiento al equipo, son lentos para resolver algún problema con el producto.

La manera de calificar a los proveedores es por el precio y la calidad, las pruebas lo piden por el precio y marca, pero no por la calidad de ella.

Los proveedores envían el producto por medio de empresas de envio, llegando estas al hospital son revisadas que el producto este en buenas condiciones y a temperatura adecuada. Las encargadas solicitan el producto por partes, debido por la dificultad de almacenaje y vencimiento.

Introducción

Los materiales y servicios se adquieren de organizaciones externas, que están encargadas de dar a sus clientes productos de calidad, con buen precio y cantidad adecuada en el momento que se necesiten.

La calidad es uno de los factores muy importantes para mejor atención de los servicios en este caso del hospital, que los proveedores tengan la capacidad de entregar en poco plazo el pedido, que tengan control de las existencias de su producto, que se pueda tener buena comunicación cliente-proveedor y que sus precios estén accesibles.

Existen muchas quejas de los proveedores, ya que no brindan el servicio adecuado a los hospitales, como en el mantenimiento a los equipos, la atención cuando hay problemas, no les hacen control a los productos que venden y cuando se trabajan con ellos hay falsos positivos o negativos y no responden a ello. Una de las razones por la que no dan buen servicio, es: porque no tienen personal suficiente, se enfocan más en la venta y no en la atención, puede ser que ya están confiados en que ganaron y no tienen la presión de mantener al cliente.

Por lo cual es importante realizar un estudio para determinar cómo es el servicio, que requisitos se requieren y si los proveedores son eficientes a la hora de una emergencia, así tener una evaluación constante de la empresa que nos presta el servicio. Por ello se debe de analizar la forma en que califican a los encargados de compras a los proveedores, conociendo parámetros requeridos, identificar los métodos de selección en los hospitales nacionales.

El estudio se realizo por medio de encuestas pasadas en todos los Hospitales nacionales que tienen EPS en el laboratorio. Por la cual se evaluó como es el servicio que brindan los proveedores, que requisitos requieren en los hospitales, como se enfocan para comprar, como enfrentan un problema los distribuidores y como transportan su producto.

Los requisitos importantes que solicita el hospital del proveedor, son la responsabilidad y que atiendan rápido a una emergencia, que tengan buen precio y calidad, que den buen servicio. Pero los proveedores en la mayoría de los hospitales no atienden rápido a una emergencia, tardándose en la entrega del pedido, en el mantenimiento del equipo. Mientras, que lo que requieren del producto que sea de bajo precio, la merca y no toman en cuenta la calidad de la prueba. Las pruebas son enviadas por empresas de envio, siendo revisadas al llegar por el encargado y pidiendo el producto por partes.

Antecedentes

El cliente es la persona o empresa que solicita un servicio a un profesional o una empresa. Existen dos tipos de clientes, que son: Clientes Actuales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este *tipo de clientes* es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado. Y Clientes Potenciales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros. (1)

Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.(1)

Un laboratorio puede ser indistintamente proveedor y cliente. Se ha visto que un sistema de calidad reconoce dos categorías de cliente: el externo, en el caso del laboratorio denominado usuario que recibe el producto final, y el interno, quien es un eslabón en la cadena de procesos y recibe de usted un producto o servicio. En este caso,

usted es proveedor. A su vez, este cliente interno se convierte en proveedor del próximo eslabón en la cadena(2).

En salud pública y en el caso particular de las redes de laboratorios y de sus conexiones interprogramáticas es importante enfatizar las interacciones entre los diferentes niveles de proveedores y clientes. La red puede ser considerada como el proveedor interno de muestras para la confirmación de casos y caracterización de cepas que permita la notificación de casos confirmados por el laboratorio de referencia. A su vez, el laboratorio de referencia al confirmar y caracterizar la muestra o la cepa, respectivamente puede ser el proveedor de información para su cliente interno de la red. (2)

Los proveedores exitosos han adoptado una cultura en la que los empleados comparten los compromisos y riesgos de los clientes. La nueva estrategia establece máxima colaboración en una relación de largo plazo, cimentada en la confianza mutua, buscando el desarrollo, el crecimiento y finalmente, el beneficio de las dos partes.

Adicionalmente, las estrechas relaciones entre cliente y proveedor deben caracterizarse por el reconocimiento de los siguientes conceptos:

- La importancia del proveedor en la consecución de los objetivos de la organización.
- El desarrollo de relaciones que beneficien a las dos partes, mediante la aplicación de negociaciones del tipo "gana-gana".
- La adopción de una conducta de confianza, transparencia y honestidad. (3)

Cuando las relaciones cliente-proveedor redundan en negociaciones del tipo "gana-gana", en donde ambos actores perciben los beneficios esperados, se dispone de apoyo para desarrollar programas de calidad o resolver problemas mediante medidas o actividades tales como capacitación, reuniones conjuntas de trabajo, incentivos, reconocimientos y celebración de acuerdos de largo plazo para el mejoramiento de la capacidad en el cumplimiento de los requisitos.(3)

Por su parte la contratación entre organizaciones no puede ser improvisada, sino que, por el contrario, se espera que cada organización cuente con procedimientos documentados donde consten tanto los aspectos generales, como los más específicos.

Los documentos deben incluir información transparente en los criterios de selección, la base sobre la que se selecciona entre diferentes oferentes y los resultados de evaluación de cada uno de ellos. Las especificaciones deben incluir no sólo una descripción clara del producto o servicio requeridos, sino también los términos de la garantía y las condiciones administrativas, económicas y técnicas del contrato.
Además las especificaciones deben incluir, cuando sean apropiados, los arreglos para la entrega, mantenimiento, asesoría técnica y auditorías. De esta manera, la documentación abarca todos los aspectos del flujo entre el proveedor y el cliente, es decir el laboratorio, y asegura que se mantiene el control de la gestion de compras o de los servicios. (3)

Proceso para selección de proveedores:

Como se menciona anteriormente y se desarrolla a continuación, la relación cliente proveedor es un proceso de retroalimentación en el que la **selección** de un proveedor debe basarse en la **calificación** que el laboratorio haya realizado de él, fundamentándose primeramente en la información disponible sobre dicho proveedor y, posteriormente, en la **evaluación** de la calidad de los productos o servicios adquiridos a este proveedor seleccionado. (4)

La calificación, es decir la decisión de si un proveedor cumple o no con los requisitos especificados por el cliente, nunca puede ser definitiva pues un proveedor calificado puede dejar de cumplir las especificaciones requeridas y perdería su condición de calificado, o viceversa. Es necesaria, por lo tanto, una evaluación continua, es decir una valoración de los parámetros exigidos al proveedor cuando ya ha venido entregando productos o servicios. Por ello, el proceso de selección es un círculo indisociable, pero desde el punto de vista temporal se puede comenzar por la primera vez que se selecciona a un proveedor. (4)

Selección de los Proveedores:

Las metas tradicionales de un proveedor son:

- **Proporcionar productos o servicios de la calidad requerida.**
- **Hacer las entregas a tiempo.**
- **Hacer las entregas completas y en las condiciones de transporte necesarias.**

- **Ofrecer un buen precio.**
- **Prestar un buen servicio.**
- **Rapidez.-** El tiempo es el mismo para todas las empresas, pero ¿no es cierto que algunas parecen ir a un ritmo distinto? Para muchos clientes ésa es su prioridad a la hora de confiar en una compañía: rapidez en el servicio. Pero eso lo sabe usted mejor que nadie. Si su empresa se dedica a la venta de productos, la experiencia le habrá demostrado que el retraso de un pedido significa automáticamente la pérdida de dinero y, en muchas ocasiones, la pérdida también de un cliente.
- **Eficacia.-** Pueden ser los primeros, pero eso no siempre significa que sean los mejores. Un proveedor puede resultar incluso excesivamente rápido si su única meta es realizar una gestión correcta de los tiempos. De nada sirve que le traigan en tres horas sus cartuchos de tinta de impresora si son de color y usted los necesitaba negros, o si en lugar de cinco le traen sólo uno. Vaya tomando nota: un buen proveedor no sólo es el que responde a sus pedidos tal y como usted lo desea, sino el que además se adelanta a sus necesidades. El proveedor con quien usted negocie ha de disponer de esa inteligencia para su negocio que solo la experiencia y la profesionalidad proporcionan.(6)
- **Preparación.-** Todo resultaría muy fácil si usted fuera una máquina de producir automática y sin sentimientos. Y desde luego que lo sería si sus clientes también lo fueran. Si todos fuéramos máquinas nosotros no habríamos escrito esto y usted no lo estaría leyendo. Pero no lo somos. Nueva vida está regida por las sorpresas, los contratiempos o aciertos imposibles de adivinar... en definitiva, por los imprevistos. (6)

El mejor proveedor no es necesariamente quien logra muy satisfactoriamente una o dos de estas metas, por ejemplo ofrecer el mejor precio, mientras lo hace de manera deficiente con las demás. Es preferible tener un proveedor que sea bueno en todos los aspectos o que al menos no sea débil en ninguno. Dado que a la hora de seleccionar a los proveedores una de las mayores dificultades puede ser la falta de información, es necesario procurar la mayor cantidad de información sobre los candidatos y analizarla a la luz de las necesidades del servicio y de los requisitos especificados en los procedimientos y procesos. Este examen de datos se puede hacer aun después de haber seleccionado a un proveedor. En casos en que no haya suficiente información disponible, para seleccionar a un proveedor el cliente puede:

•Verificar en el mercado la reputación del posible proveedor.

•Verificar la experiencia de otros clientes.

•Evaluar proveedores, lo que puede incluir visitas para estudiar su capacidad para cumplir con los requisitos.

En el caso de los laboratorios de salud pública, los laboratorios centinelas proveedores de información para el laboratorio de referencia, deben ser seleccionados según criterios tales como su situación geográfica y epidemiológica, la calidad de su

desempeño, la representatividad de la población atendida, las facilidades de comunicación o la capacidad instalada.
Una función básica del área de compras es contar con listas de posibles proveedores para los diferentes bienes y servicios que requieren las organizaciones. Entre las fuentes para identificar proveedores se pueden considerar:

• El propio personal de la organización, bien porque en el pasado trabajaron como proveedores o porque lo hicieron en organizaciones que tenían otros proveedores (en ambos casos contamos con referencias). (5)

•Las publicaciones en revistas científicas de prestigio internacional, de los gremios o asociaciones de proveedores.

•Los catálogos de productos.

•Las asociaciones de compradores y productores.

•El directorio elefónico (páginas amarillas).

•Internet.

•Otros directorios

Si bien algunos compradores cuentan con los datos de sus proveedores, en general, no se tiene un método sistemático de evaluación que permita apreciar no sólo los datos puntuales sino también las tendencias, lo que realmente podría ser determinante en la toma de decisiones.

Lo que se busca en un proveedor, son los siguientes aspectos:

Calificación de los proveedores

La calificación de un proveedor tiene por finalidad garantizar que los productos o servicios que ofrece cumplen con ciertos estándares de calidad. Concretamente, el proceso de precalificación juzga si un proveedor es capaz de cumplir con los requisitos

- **Un examen:** No cabe duda de que la mejor forma de elegir a un proveedor es someterle a un examen exhaustivo. De esta forma se convertirá además en un verdadero experto en el campo de ese proveedor, lo que le será de mucha utilidad a la hora de tratarle en el futuro. Para examinar a un proveedor lo mejor es empezar por analizar sus rutinas de funcionamiento, que normalmente siguen este ciclo: Pedido - solicitud al proveedor - [posiblemente, pedido a su vez del proveedor a una cadena de distribución más grande, lo que alarga el tiempo de espera y aumenta los riesgos] -

recepción/preparación por parte del proveedor - contacto del proveedor con su empresa - recogida del pedido - comprobación de que está correcto (si este paso falla hay que volver a la casilla de salida) - uso en el mercado o empresa - análisis del almacén o recursos - pedido

Debemos pues tener en cuenta algunos elementos nuevos que antes no citábamos:

•**Contacto y comunicación con los proveedores.-** Éste es uno de los eslabones de la cadena en la que más le puede ayudar la tecnología. Para muchas empresas, el fax sigue siendo indispensable; puede suceder que nuestro proveedor exija que un fax sea el visto bueno oficial del pedido, aunque no sea ésta la mejor forma de hacerlo... ¡o incluso aunque nosotros no tengamos con fax!

•**Gestión y control de las existencias.-** Éste es otro talón de Aquiles de las empresas. O bien hemos de recurrir al tiempo de alguno de nuestros empleados o departamentos para mantenernos al tanto de nuestras existencias, o sencillamente lo dejamos al albur del destino, es decir, pediremos las cosas cuando se acaben. Pero, si somos previsores, inevitablemente nos vemos abocados al famoso “hay que hacer inventario”, palabras que siguen resonando en muchas, muchísimas empresas como sinónimo de tiempo perdido. Y qué decir si además, para hacer inventario, hay que usar horas fuera de oficina, con el consiguiente gasto en dinero y las molestias personales.

•**Control del proceso.-** Ahora conocemos el proceso que rige nuestras relaciones con los proveedores, pero ¿disponemos de algún mecanismo que nos permita conocer el estado de un pedido? Una vez más, la tecnología sale en nuestra ayuda.(6)

Justificación

El servicio de los proveedores se debe evaluar para determinar cómo es su atención al hospital, con qué rapidez entregan el producto, si atienden a una emergencia, ya que es un factor importante para el servicio del hospital. Ya que depende una parte de ellos para la atención al paciente, tratamiento y su diagnostico debido a que si los proveedores no entregan rápido el producto o no atienden cuando se arruina un equipo, no se puede darle la atención adecuada al paciente.

También es importante conocer los requisitos que piden los hospitales, así poder mejorar sus requisitos, las especificaciones, poner límites en las entregas, exigir que los vencimientos sean mayor tiempo, en la revisión en la entrega del producto, poner reglamentos para que los hospitales exijan a los proveedores una mejor atención.

Objetivos

General:

- Comprobar que los hospitales nacionales de Guatemala poseen métodos para evaluar a los proveedores.

Específico:

- Conocer los sistemas de calificación de proveedores en hospitales nacionales.

Identificar métodos de selección de los proveedores.
Determinar los requisitos que deben tener los proveedores del laboratorio.
Diseñar un programa de calificación y contratación de los proveedores.
Evaluar su capacidad para calificar a los proveedores.

Hipótesis

- El servicio de los proveedores es deficiente en el 70% en los hospitales nacionales.
- El 90% de los hospitales nacionales evalúa los proveedores, se basa solo por el precio.

Materiales y Métodos

Universo:

Hospitales nacionales de Guatemala el 2008.

Muestra:

Encuestas realizadas en los hospitales nacionales de Guatemala a las encargadas de compras.

Materiales:

- Hojas
- Lapiceros
- Computadoras

Recurso humano:

- Practicantes de EPS en los hospitales asignados.

Método:

Se elaborará cuestionarios que serán enviados por medio de correo a todos los hospitales de Guatemala que tengan estudiantes en EPS. Se tabularán los resultados obtenidos de la encuestas y se analizaran.

Resultados

Los requisitos requeridos para un proveedor, es el 24% que atiendan rápido en una emergencia, el 22% que sea responsable, el 21% que den buen servicio, con precio accesible de 19% y con una menor importancia que sean amables con 11%.

El 54% de los proveedores no cumplen con los requisitos que se requieren para ser un excelente proveedor, el 23% si lo son, el 18% opinan que algunos proveedores lo cumplen.

El 36% de los hospitales nacionales les dan mal servicio, siendo el 32% que si tienen buena atención, el 18% algunos proveedores y 14% a veces les dan buen servicio.

El problema más frecuente que se tiene con el proveedor es que se tardan en la entrega del pedido (24%), el producto que se entrega tiene poco tiempo de vencimiento (14%) y que no le dan mantenimiento al equipo.

El 73% de los proveedores no atienden rápido a una emergencia si se llegara a tener un problema con el equipo y el 27% si llegan rápido a los hospitales.

El 38% de los proveedores cambian el producto de manera lenta si se llega a tener algún problema, mientras que el 31% si lo hacen rápidamente y el 9% no se hacen responsables.

El 57% de los hospitales reciben buen trato de los proveedores, mientras que el 39% les dan mal atención y el 4% dan pésimo.

Los hospitales eligen al proveedor con 46% por el precio, 42% por la calidad y el 6% por la empresa.

Las encargadas de compras se basan para comprar las pruebas por el precio (51%), por marca (23%) y por casa comercial o recomendaciones el 13%.

Para el transporte del producto el 67% utilizan empresa de envíos, mientras que el 33% los transportan con empleados de la empresa.

El 100% del producto llegan a los hospitales protegidos para que no sufran daños.

Si el producto requiere refrigeración, el 100% del producto llega refrigerado a los hospitales.

Los proveedores les dan con fecha de vencimiento de un año el 65% de los hospitales, el 20% no les dan con un año y el 15% a veces.

El 71% de los hospitales reciben su pedido por partes y el 29% lo piden completo.

Las compras en los hospitales el 91% lo realiza el personal de compras y el 9% el Químico biólogo.

Discusión

Los hospitales nacionales requieren que los proveedores sean responsables, que den buen servicio y que atiendan rápido a la hora de una emergencia, sin embargo la mayor parte de los proveedores no atienden como se espera en una emergencia, debido a que el 24% de los hospitales reciben su pedido tarde.

Puede confirmarse que la mayoría de los proveedores dan mala atención al hospital, ya que muchos no les dan mantenimiento debido al equipo, les dan el producto con poco tiempo de vencimiento, si hay problema con la mercadería lo cambian lento, por la cual siempre los pacientes de los hospitales nacionales sufren no teniendo lo que se necesitan para su mejora, ya que si no se posee las pruebas necesarias no pueden saber que pueden tener o tienen que pagar a un laboratorio privado atrasando su tratamiento.

Muchos de los proveedores no cumplen con los requisitos que piden los hospitales, muchas veces es porque ellos no están capacitados para atender a gran escala, porque; no poseen suficiente personal, no tienen suficiente personal capacitado para atender una emergencia, no cuentan con gran cantidad de producto para abastecer todos los hospitales cuando ellos lo requieren, por la cual se atrasan las entregas de los pedidos y el hospital tiene que gastar más para poder abastecer le hospital haciendo compras directas que salen más caros los reactivos.

El personal califica a los proveedores, si tienen el más bajo el precio y por la calidad. Y la prueba la escogen por medio del precio y por la marca, no llevándose por la calidad de la prueba por lo que se deberían de basar, ya que es muy importante que la prueba sea de buena calidad para que se de un buen servicio y con resultados correctos y no dando falsos para que los pacientes puedan tener un tratamiento adecuado.

Para el transporte del producto el 100% de los proveedores utilizan empresas de envío, para un mejor servicio ya que llega más rápido a que ellos se encarguen del llevarlos a los hospitales, debido a que no poseen la capacidad para dar ese servicio y así se tardarían más del tiempo que hacen. Siendo este importante, ya que el producto debe llegar protegido de todo golpe y que debe estar a temperatura requerida tratando de llegar rápido para que la temperatura no afecte la calidad del producto, por la cual todos los

hospitales revisan como llega sino tiene un golpe, si tiene un año de vencimiento y si está a una temperatura adecuada.

Los hospitales nacionales piden el pedido por partes, debido a que no tienen la capacidad de almacenaje para mantener de una manera correcta, por el vencimiento así se puede pedir mientras se necesite y no tener producto que se vaya a vencer. Siendo el encargado de todo este proceso el encargado de compras.

Solo el 36 porciento de los hospitales nacionales reciben mal servicio por los proveedores y no el 70 % como se pensaba, y el 46% de los hospitales se rigen para escoger a los proveedores solo por el precio, por la cual no cumple con lo que se esperaba que fuera el 90% de los hospitales nacionales.

Conclusiones

- Los requisitos que piden los hospitales es que sean responsables, que atiendan rápido a una emergencia y que den buen servicio.
- Los proveedores no atienden rápido a las emergencias a los hospitales nacionales.
- La mayoría de los proveedores se tarda en la entrega de los pedidos.
- Muchos de los hospitales no reciben buena atención de los proveedores; no les dan mantenimiento al equipo, son lentos para resolver algún problema con el producto.
- La manera de calificar a los proveedores es por el precio y la calidad.
- Las pruebas lo piden por el precio y marca, pero no por la calidad de ella.
- El transporte utilizado es por medio de empresas de envio.
- Los hospitales revisan que el producto este en buenas condiciones y a temperatura adecuada.
- Los hospitales nacionales piden sus pedidos por partes, debido por la dificultad de almacenaje y vencimiento.
- Los encargados de comprar son personales dedicados a eso.

Recomendaciones

- Reforzar la manera de la evaluación de los proveedores.
- Tener más exigencia en el servicio de los proveedores, poniendo tipo de normas para su cumplimiento.
- Ponerles un límite de tiempo de entrega del pedido.
- Explicarles a los encargados de compras que productos son buenos o como identificarlos.
- Explicarles la importancia a los encargados de compras la importancia de tener una buena prueba y que el proveedor cumpla.
- Implementar una guía para la calificación de los proveedores

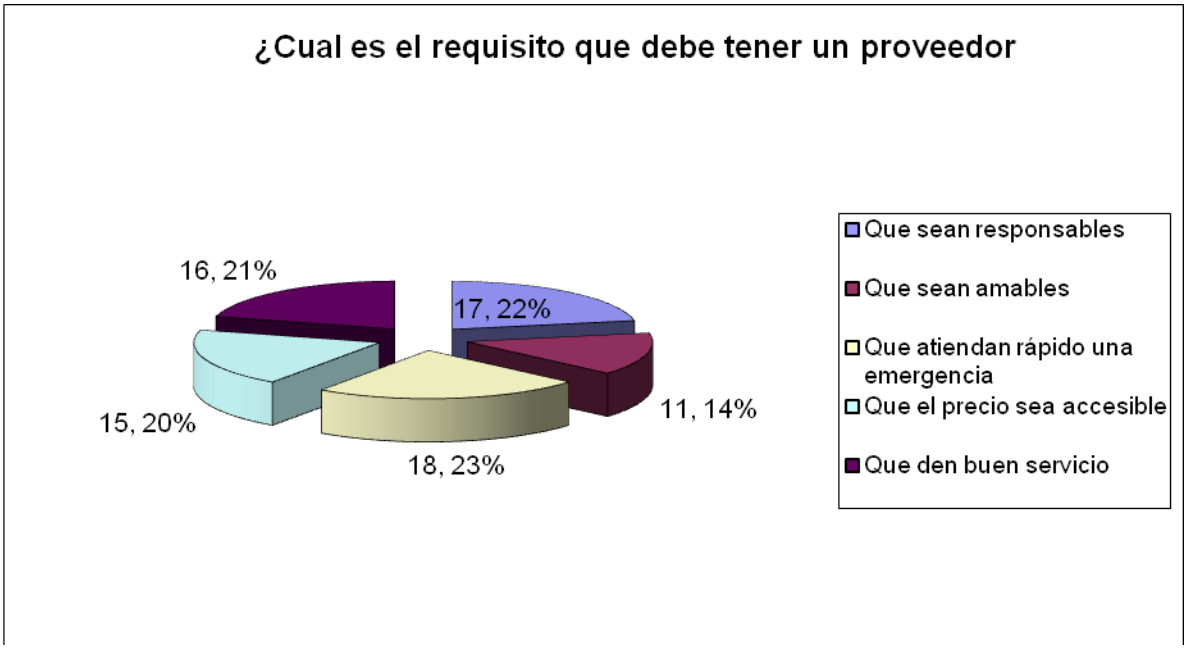
Bibliografía.

- Thompson, I. Tipos de clientes. 2006. http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html
- Nera, C.Peru, 2006.http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ser
- Red eléctrica de España. Gestion de proveedores. 2006. http://www.ree.es/quien_es/gestion_proveedores.asp
- Microsoft. Gestión de empresas. 2008. http://www.microsoft.com/spain/empresas/lenguajepyme/gestion/negociar_proveedores.mspx
- Microsoft. Gestion de proveedores. http://www.microsoft.com/spain/empresas/lenguajepyme/gestion/negociar_proveedores.mspx

Anexos

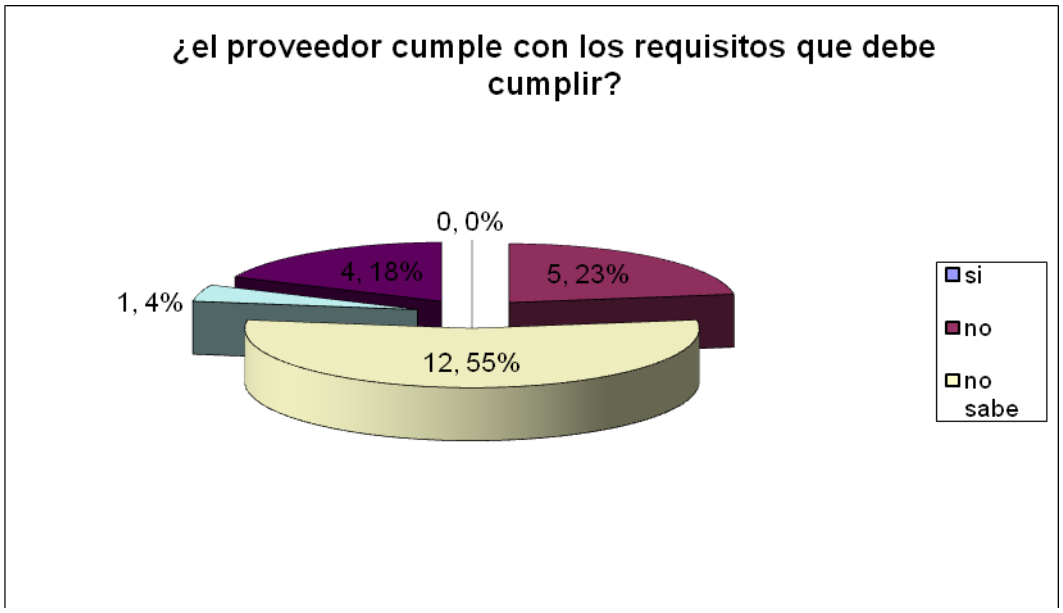
1. ¿Cuál es el requisito, que debe tener un proveedor?

	Total
Que sean responsables	17
Que sean amables	11
Que atiendan rápido una emergencia	18
Que el precio sea accesible	15
Que den buen servicio	16



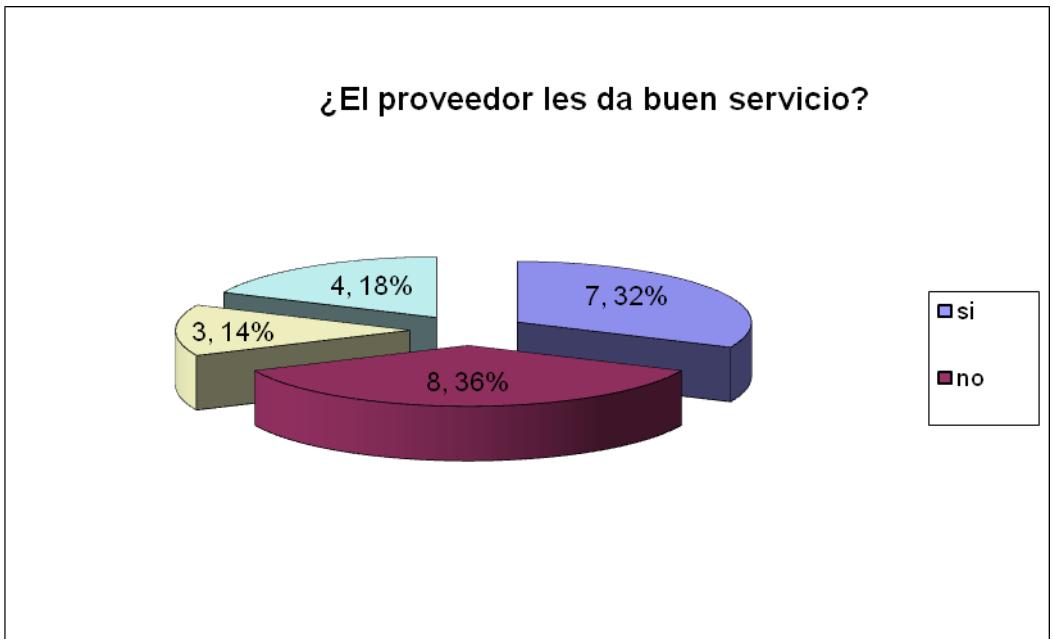
2, ¿El proveedor cumple con los requisitos que debería de cumplir un excelente proveedor?

	Total
si	5
no	12
no sabe	1
algunos	4



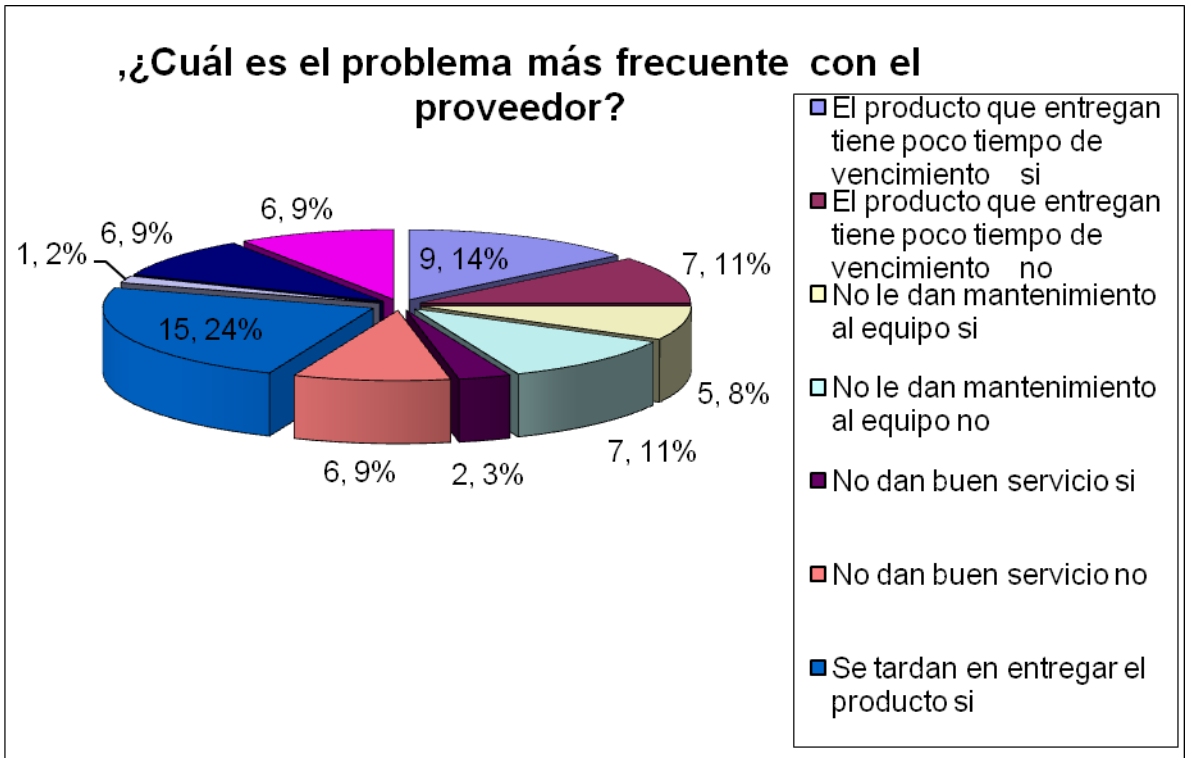
3. ¿El proveedor les da buen servicio?

	Total
si	7
no	8
a veces	3
algunos	4



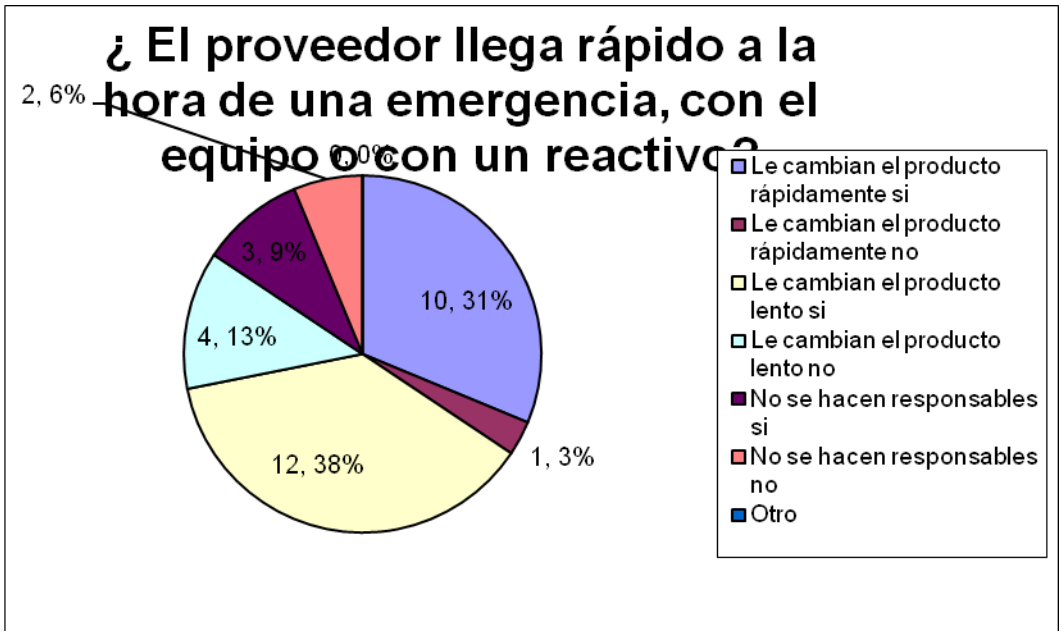
4. ,¿Cuál es el problema más frecuente con el proveedor?

		Total
El producto que entregan tiene poco tiempo de vencimiento	si	9
	no	7
No le dan mantenimiento al equipo	si	5
	no	7
No dan buen servicio	si	2
	no	6
Se tardan en entregar el producto	si	15
	no	1
La mala Calidad del producto	si	6
	no	6



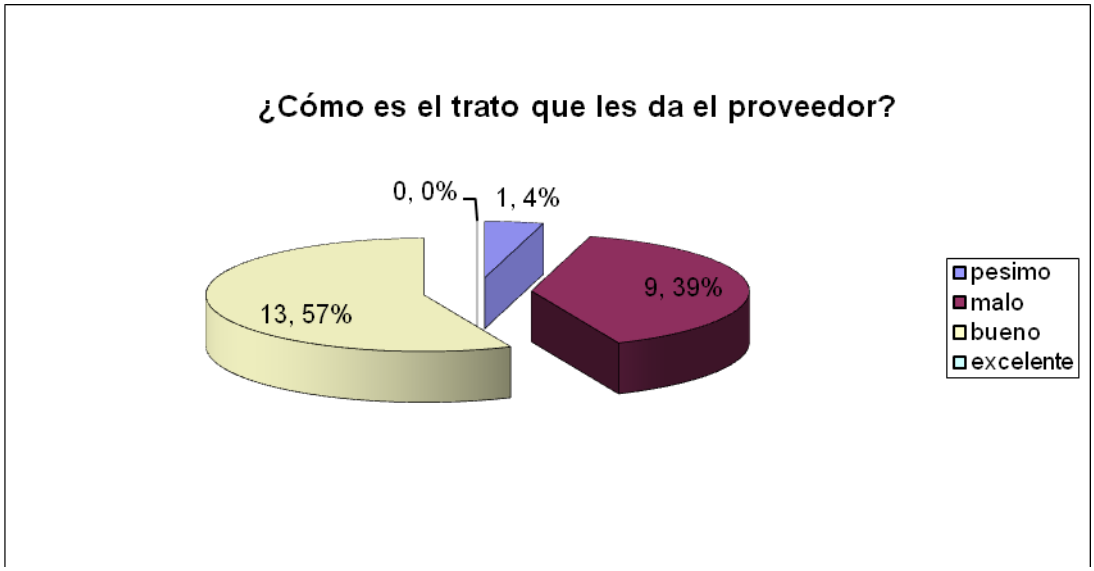
- ¿ El proveedor llega rápido a la hora de una emergencia, con el equipo o con un reactivo?

	total
si	6
no	16
cuanto tiempo	1-2 semanas



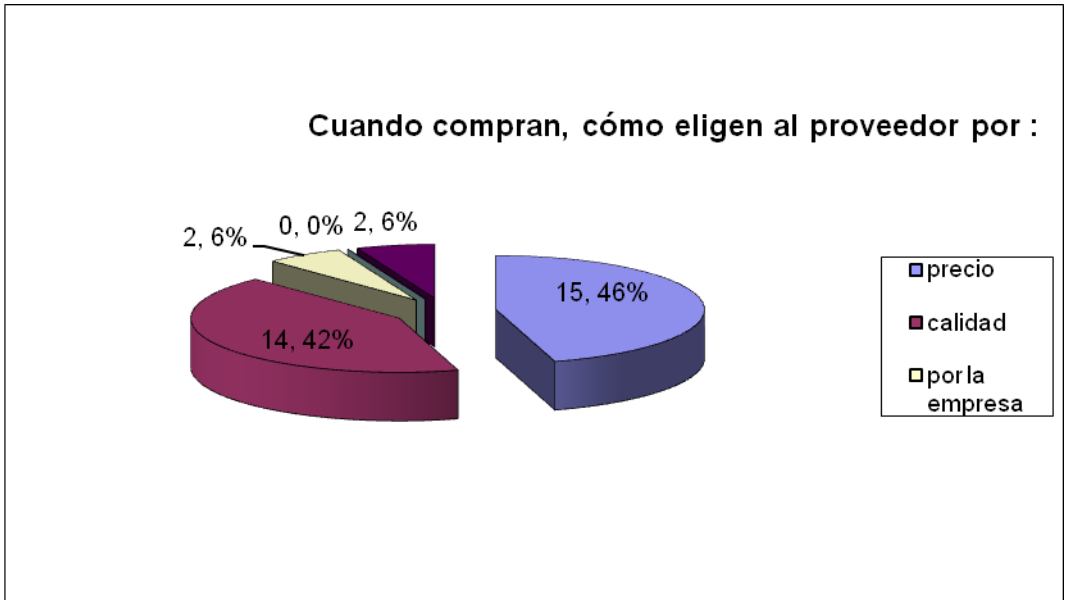
7. ¿Cómo es el trato que les da el proveedor?

	Total
Pésimo	1
Malo	9
Bueno	13
excelente	0



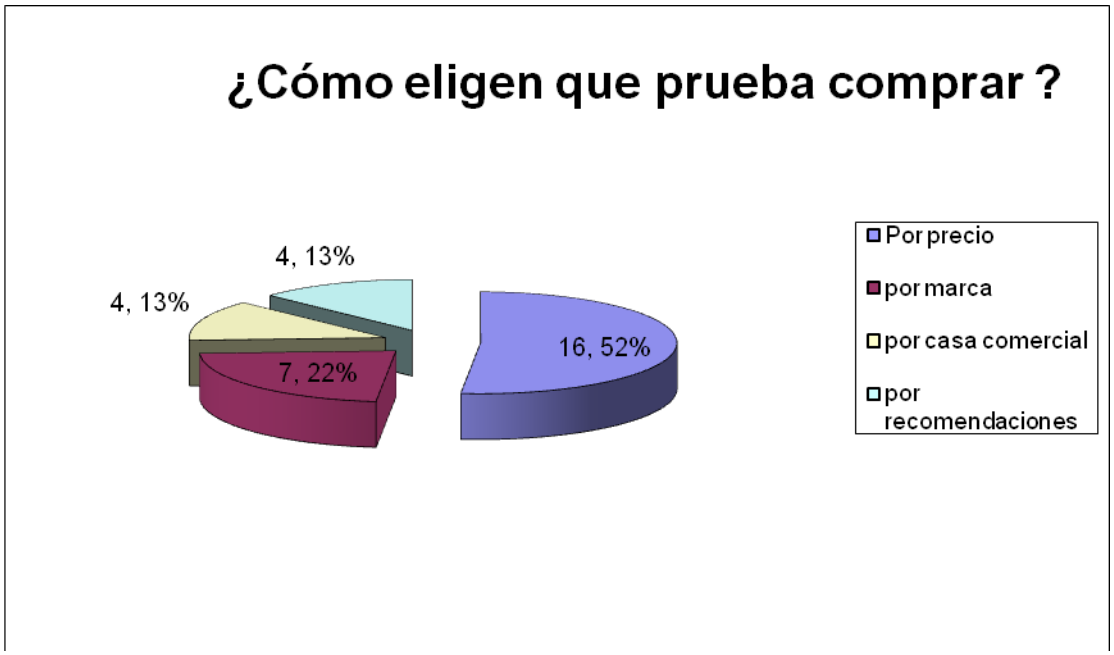
- Cuando compran, cómo eligen al proveedor por :

		Total
	precio	15
	calidad	14
	por la empresa	2
	cantidad	0
	otros	2



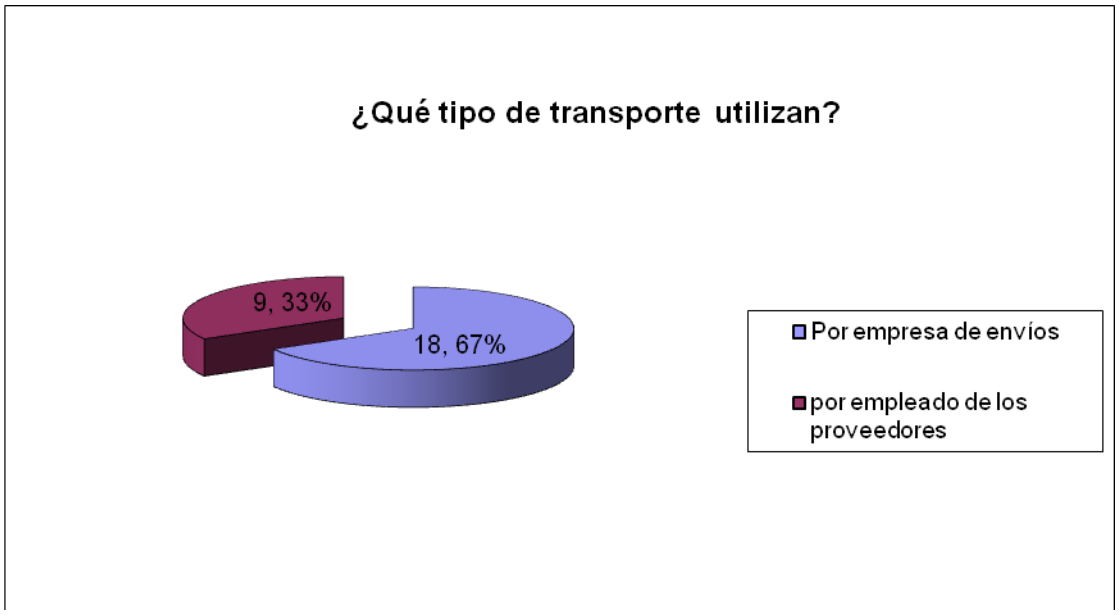
9. ¿Cómo eligen que prueba comprar ?

	Total
Por precio	16
por marca	7
por casa comercial	4
por recomendaciones	4



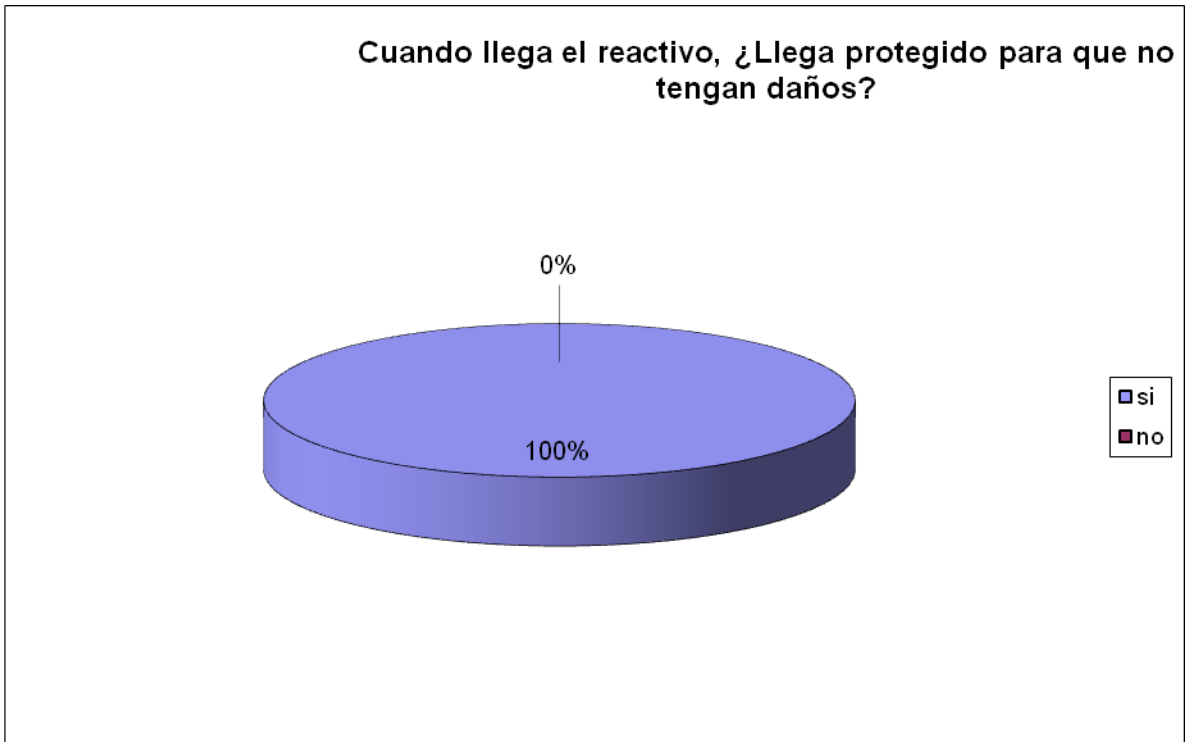
10. ¿Qué tipo de transporte utilizan?

	Total
Por empresa de envíos	18
por empleado de los proveedores	9



11. Cuando llega el reactivo, ¿Llega protegido para que no tengan daños?

	Total
si	21
no	0



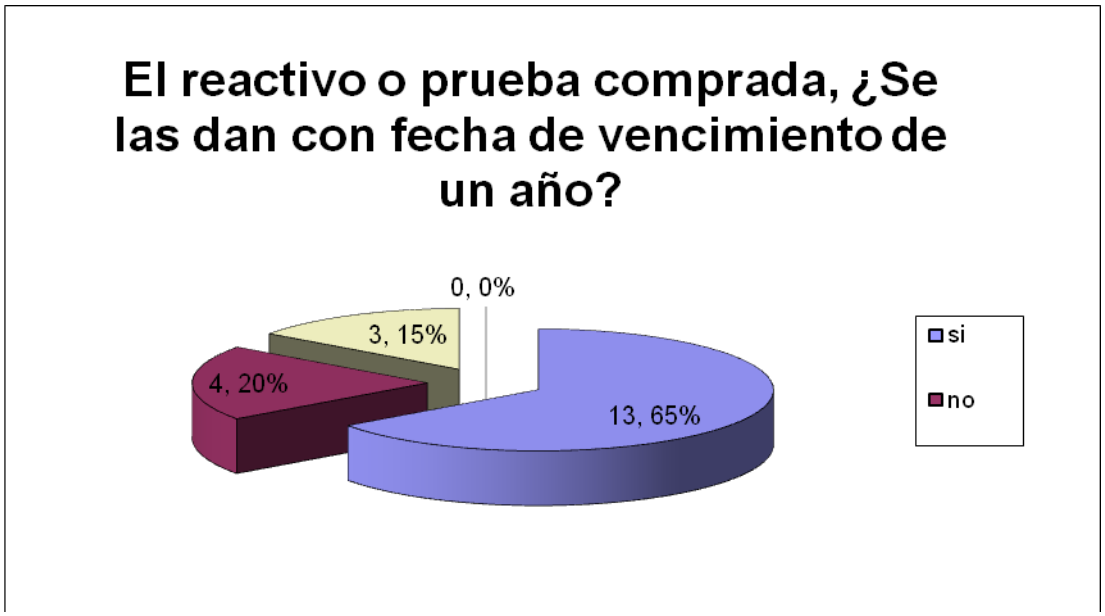
12. ¿El reactivo que requiere refrigeración, llega con baterías para mantenerlas frías?

	Total
si	21
no	0



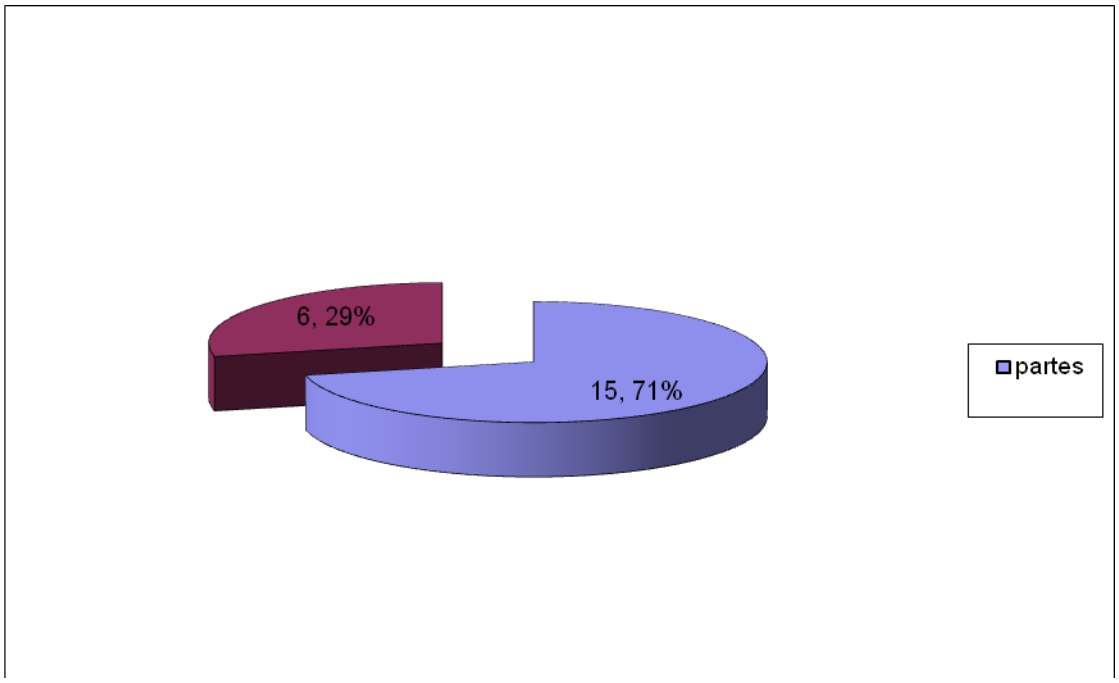
13. El reactivo o prueba comprada, ¿Se las dan con fecha de vencimiento de un año?

si	13
no	4
a veces	3



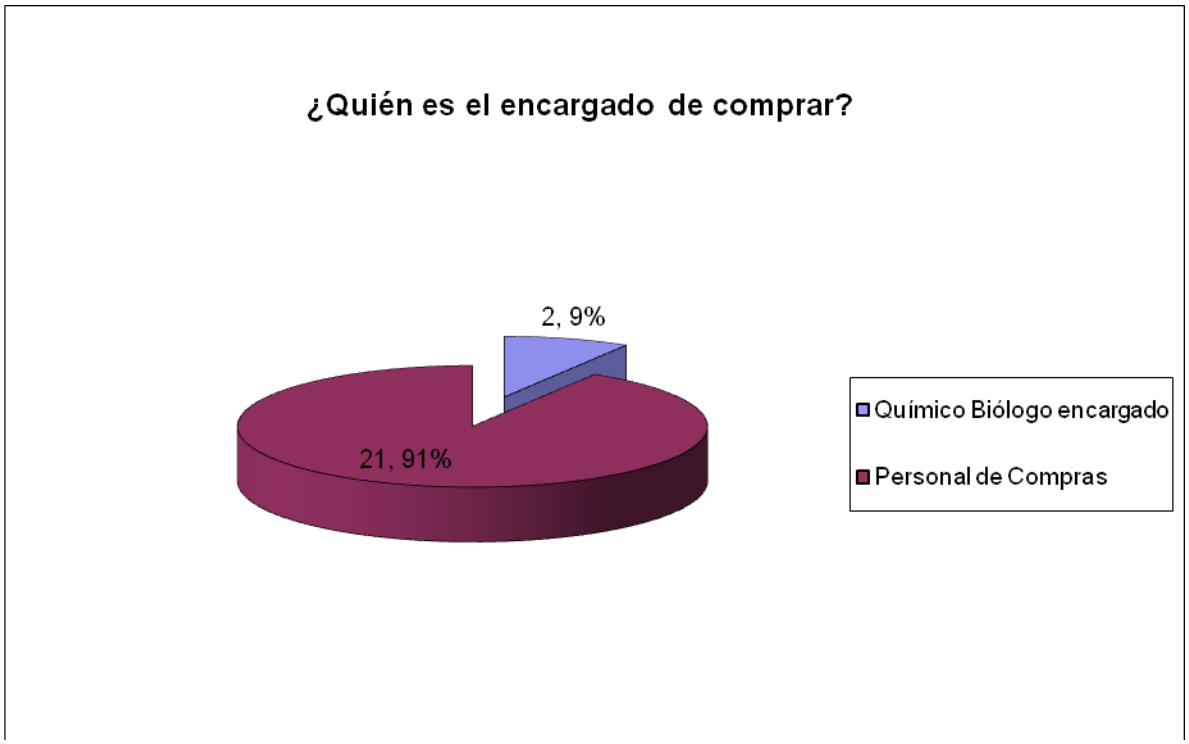
14. ¿El pedido de los reactivos y pruebas se les dan por partes o por completo?

partes	15
copmpleto	6
porque	Almacenamiento y vencimiento



15.. ¿Quién es el encargado de comprar?

	Total
Químico Biólogo encargado	2
Personal de Compras	21


¿Quién es el encargado de comprar?
2, 9%
21, 91%
Químico Biólogo encargado
Personal de Compras

Encuesta

Gestión de Proveedores

Instrucciones: Marque con Una X la opción que mejor se ajusta a la Situación.

Nombre de la institución o Hospital:_____

Que puesto ejerce en la institución o Hospital:_____

- ¿Cuál es el requisito, que debe tener un proveedor?

  Que sean responsables_____

  Que sean amables_____

  Que atiendan rápido una emergencia_____

  Que el precio sea accesible ____

  Que den buen servicio_____

2. ¿El proveedor cumple con los requisitos que debería de cumplir un excelente proveedor?

Si____ No_____

3. ¿El proveedor les da buen servicio?

Si____ No_____

4. ¿Cuál es el problema más frecuente con el proveedor?

El producto que entregan tiene poco tiempo de vencimiento Si__ No__

No le dan mantenimiento al equipo Si__ No__

No dan buen servicio Si__ No__

Se tardan en entregar el producto Si__ No__

La mala Calidad del producto Si__ No__

5. ¿ El proveedor llega rápido a la hora de una emergencia, con el equipo o con un reactivo?

Si____ No____ cuanto tiempo_____

6. ¿si hay un problema con el producto que ellos le vendieron, cómo responden?

Le cambian el producto rápidamente_____ Si___ No____

Le cambian el producto lento_____ Si___ No____

No se hacen responsables_____ Si___ No____

Otro_____

7. ¿Cómo es el trato que les da el proveedor?

Excelente___ Bueno___ Malo____ Pésimo_____

8. Cuando compran, cómo eligen al proveedor por :

Precio_____

Calidad_____

Por la empresa_____

Cantidad_____

Otros_____

9. ¿Cómo eligen que prueba comprar ?

Por precio_____

Por marca_____
Por casa comercial_____

Por recomendaciones____

10. ¿Qué tipo de transporte utilizan?

Por empresa de envíos: _____

O un empleado de los proveedores:_____

11. Cuando llega el reactivo, ¿Llega protegido para que no tengan daños?

Si____ No_____

12. ¿El reactivo que requiere refrigeración, llega con baterías para mantenerlas frías?

Si____ No_____

13. El reactivo o prueba comprada, ¿Se las dan con fecha de vencimiento de un año?

Si____ No_____

Si su respuesta es no, porque:_____

14. ¿El pedido de los reactivos y pruebas se les dan por partes o completo?

Partes____ Completo_____

Por que_____

15.. ¿Quién es el encargado de comprar?

Químico Biólogo encargado_____

Personal de Compras_____

Hospital nacional de Totonicapán “Dr. José Felipe Flores”

QUIENES SOMOS:

Somos una institución de servicio de salud de tercer nivel que pertenece al Ministerio de Salud Pública y Asistencial Social, nuestro nombre oficial es Hospital Nacional de Totonicapán “Dr. José Felipe Flores”.

Dentro de las actividades más importantes que desarrollamos está la atención integral de la mujer y el niño, además de los servicios de medicina interna, cirugía, traumatología y otros de apoyo para la población en general de nuestra área de influencia.

Contamos en nuestro Hospital con atención de consulta externa y emergencias en las diferentes especialidades médicas, poniendo a su disposición los servicios básicos de diagnóstico radialógico por imágenes y laboratorio clìnico con tecnología actualizada.

Somos un Hospital de puertas abiertas para todas aquellas personas que lo necesiten no importando su condición socio económica, cultural, grupo étnico, ni religión, siendo la atención totalmente gratuita.

MISIÓN

Nuestra razón de ser es: brindar atención integral en salud a través de servicios médicos de calidad, en Consulta Externa, emergencias y encamamiento, orientada primordialmente a la población de nuestra área de influencia, atendiendo con calidad, calidez, y eficiencia por medio de atención médica especializada.

VISIÓN

Ser una institución de servicio preparada para brindar atención en salud integral del paciente, contando con recursos humanos y técnicos adecuados. Ser un hospital de vanguardia, creando satisfacción en nuestros usuarios.

NUESTROS VALORES

PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL

8. Responsabilidad.
9. Respeto.
10. Trabajo en Equipo.
11. Honradez.
12. Eficiencia
13. Eficacia
14. Calidez
15. Lealtad

Nombre completo del Hospital: HOSPITAL NACIONAL DE TOTONICAPAN DR. JOSE FELIPE FLORES

Categorización del Hospital: Hospital Departamental.

Área de cobertura: Departamento de Totonicapán

Capacidad en número de camas: 90

Dirección Completa: CANTON POXLAJUJ Kilómetro 198 entrada a Totonicapán

Teléfonos : 77661466, 77661467

Telefax: 77661405

- INFORMACION UTIL PARA PACIENTES, USUARIOS Y VISITANTES:

- Horario regular de visita de pacientes, fin de semana y días festivos:

HORARIO POR LA MAÑANA 11:00 A 12:00 HRS
HORARIO POR LA TARDE 14:00 A 15:00 HRS

- Puede tramitar pases o permisos para visita a áreas restringidas y fuera de horarios normales con los médicos jefes de servicios.

- Permanencia constante permitida para padres o encargados de niños (una persona).

- Restricción de accesos a alimentos, ropa, aparatos o artículos electrónicos**.**

- Horario de atención de Farmacia Estatal: 8:00am a 4:30pm

• **Servicio de traslado d**e pacientes en ambulancia a estudios especiales o referencias hospitalarias.

Este servicio se tramita a través del Departamento de Trabajo Social

¿CÓMO ESTAMOS ORGANIZADOS?

DIRECCIÓN EJECUTIVA

Es el encargado de ejecutar e implementar las políticas sanitarias y de gestión del hospital. Representa legalmente al hospital, actúa como órgano de contratación, promueve la consecución de los objetivos, preside el comité ejecutivo y tiene adscritas las unidades que a continuación se mencionan.

GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Es el responsable de dirigir las actividades de gestión económica y administrativa del hospital, elabora el presupuesto y lleva el control de la ejecución del mismo, elabora los costos, gestiona las compras, ordena los sistemas de gestión de materiales.

GERENTE ASISTENCIAL

Es el responsable de la asistencia sanitaria, dirige, coordina y evalúa las actividades clínicas; establece las directivas pertinentes y coordina la gestión de los recursos clínicos de los servicios. De el dependen los servicios clínico quirúrgicos y de diagnóstico y tratamiento, admisiones y documentación clínica, bloque quirúrgico, consultas externas, urgencias y enfermería.

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.

Es el responsable del diseño y aplicación de políticas de recursos humanos de la institución. Coordina y apoya la gestión de personal de las otras gerencias, descripción de puestos de trabajo y perfiles, evaluación del desempeño, desarrollo de las competencias, recoger y elaborar las propuestas de formación y organizar las actividades a desarrollar; higiene y seguridad.

JEFE DE ENFERMERÍA.

Es la entidad responsable de la asistencia de enfermería, dirige, coordina y evalúa las actividades de enfermería, diseña los procesos de mejora, manuales de procedimiento y protocolos.

C**OMITÉ DE DIRECCIÓN.**

Es el órgano colegiado de dirección y está integrado por el Director Ejecutivo y los gerentes Asistencial, Económico Administrativo, de Servicios Generales y Recursos Humanos. Este órgano establece y evalúa los objetivos del hospital; establece medidas tendentes a mejorar el funcionamiento de los servicios, define las políticas de recursos humanos; coordina las tareas de planificación y ejecución de proyectos a desarrollar.

COMITÉ ASISTENCIAL O CONSEJO TÉCNICO.

Es el órgano colegiado de profesionales sanitarios del hospital a través del cual sus integrantes reciben y aportan información de asesoramiento de y hacia los niveles de dirección, sobre las actividades del hospital con repercusiones asistenciales. Propone planes y objetivos asistenciales, así como inversiones del área, propone políticas de incentivación acorde a los resultados, examina la productividad de los servicios asistenciales; examina las demandas del usuario; analiza la adecuación de los medios y organización disponible y el cumplimiento de los objetivos; propone modificaciones en la organización asistencial.

CONTROL DE GESTIÓN E INFORMÁTICA

Es el órgano responsable de la elaboración de la información asistencial, económica y de recursos humanos necesaria para la gestión del centro. Asegura el plazo y calidad de la información para la gestión; diseñar e implementar un sistema de información integrado, elabora el cuadro de mando del hospital, analiza las desviaciones de los objetivos, emite informes periódicos de evaluación de los indicadores relacionados con los objetivos establecidos.

ATENCIÓN AL PUBLICO.

Es el órgano responsable de atención personalizada al paciente y sus familiares. Informa al paciente y familiares sobre la organización del hospital, servicios disponibles, horarios, atiende y tramita reclamaciones y sugerencias; analiza el nivel de satisfacción del usuario, (encuestas opiniones) y de la actuación del hospital a través de la opinión de los usuarios.

DEPARTAMENTO DE DE TESORERÍA.

Es el órgano responsable de la gestión de cobros y pagos. Sus funciones son realizar el flujo de fondos de la organización y conciliaciones bancarias; realizar pagos a proveedores; recibir cobros por recaudación.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Es el responsable de las compras, almacenamiento y distribución de materiales. Sus funciones son la gestión integral y centralizada de las compras; el control de la recepción, almacenamiento, inventario, distribución y consumo de todos los materiales, insumos y bienes de capital.

¿QUÉ OFRECEMOS?

Cartera de servicios que actualmente funcionan son los siguientes:

- Consulta externa
- Medicina interna.
- Cirugía.
- Pediatría.
- Ginecología.
- Obstetricia.
- Odontología.
- Psicología.
- Traumatología.
- Nutrición.
- Trabajo Social.
- Hospitalización
- Clínica Médica.
- Cirugía.
- Pediatría.
- Gineco-Obstetricia.
- Traumatología.

OTROS SERVICIOS

• Video laparoscopia.

• Colposcopia

• Ultrasonido.

• Laboratorio.

• Radiología.

• Farmacia.

HORARIO DE TRABAJO

PARA TODO EL PERSONAL QUE ASISTE LAS 8 HORAS DIARIAS DE TRABAJO

POLÍTICAS

• Satisfacción de las necesidades de salud de la población Totonicapense, mediante la entrega de servicios de salud con calidad, calidez, equidad y con enfoque intercultural y de género en los diferentes niveles de atención.

• Provisión de insumos en forma oportuna para el desarrollo de las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

• Fortalecimiento del desarrollo y administración de los recursos humanos en salud.

• Promoción de acciones de apoyo al saneamiento del medio que mejoren la calidad de vida de la población.

• Protección a la población de los riesgos inherentes al consumo y exposición de alimentos, medicamentos y sustancias nocivas a la salud.

El hospital nacional de Totonicapán presenta su más cordial saludo a los lectores de esta página web, esperando que la información que se detalla a continuación sea de utilidad para el conocimiento de las acciones que durante 26 años se han llevado a cabo en forma eficiente y con espíritu de servicio a los pacientes de Totonicapán y aéreas circunvecinas.

Esta institución ha ganado prestigio por brindar una atención en salud directa y personalizada hacia los usuarios y que es reconocida como frase de referencia cuando entre la población local u otros departamentos hacen comentario de la “buena atención” que aquí se recibe.

Es por esto que la dirección ejecutiva, gerencias, personal medico, para medico y personal operativo presentamos con mucho orgullo esta pagina que esperamos llene las expectativas de información de los amables usuarios.



PRESIDENTE EN FUNCIONES REALIZA GIRA DE TRABAJO EN TOTONICAPAN Y QUETZALTENAGO

Vicepresidente Rafael Espada inaugura remodelaciones en el Hospital Nacional José Felipe Flores de Totonicapán

Varios trabajos de remodelación y ampliación de los hospitales José Felipe Flores de Totonicapán y la colocación de la primera piedra para iniciar los trabajos de construcción del área de intensivo pediátrico del hospital nacional San Juan de Dios de Quetzaltenango, fueron inaugurados por el presidente en funciones, Rafael Espada.

Los trabajos que se realizaron en ambos nosocomios consisten en cambio de pintura, reestructuración de quirófanos, rotulación de áreas. Además, en el hospital de Totonicapán, inició sus funciones el departamento de neonatología.

Asimismo, el mandatario visitó las instalaciones del hospital de San Francisco el Alto, donde constató la ubicación el terreno para la construcción del Hospital Escuela Rural de Medicina, para capacitar en futuro cercano a 300 estudiantes en los estudios de medicina.

En esta misma gira de trabajo y supervisiones, el Presidente en Funciones se reunió con Gobernadores, Alcaldes y Diputados de los departamentos visitados para analizar el avance del Plan de los 100 Días en los proyectos de desarrollo que se tienen estipulados para la región de Occidente.

Guatemala, 5 de abril de 2008