

I N D I C E

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCION	2
CAPITULO I : MARCO REFERENCIAL	4
1.1. HOSPITAL DE PARRAL	4
1.2. CALIDAD EN EL SECTOR SALUD	8
1.2.1. Presidencia	8
1.2.2. Reforma salud	8
1.2.3. SISTEMA DE CALIDAD EN SALUD	10
Habilitación Profesional.	10
Certificación de Especialidades	10
Registro de Especialidades	11
Autorización Sanitaria	11
Acreditación.	11
Registro de Establecimientos Acreditados	11
Otros Componentes del Sistema de Calidad en Salud.	11
<i>Acreditación Infecciones Intrahospitalarias IIH</i>	12
<i>Programa de Evaluación de la Calidad de la Atención Hospitalaria</i>	12
1.2.4. MINISTERIO DE SALUD	12
Visión	12
Misión	13
Objetivos Sanitarios 2000-2010	14
1.2.5. SERVICIO DE SALUD DEL MAULE	15
Visión	15
Misión	15
CAPITULO II : MARCO TEORICO	17
2.1. CALIDAD	17
2.2. CALIDAD EN SALUD	17
2.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	19
2.4. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	20
2.5. MODELO DE EXCELENCIA	22
2.5.1. PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD	22
2.5.2. INSTRUMENTO DE MEDICION DEL PNC	24
Características del Instrumento de Medición del PNC	25
Beneficios de Utilizar el Instrumento de Medición Del PNC	26
CAPITULO III : OBJETIVOS Y METODOLOGIA	27
3.1. OBJETIVO GENERAL.	27
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	27
3.3. JUSTIFICACION	27
3.4. METODOLOGIA	29
CAPITULO IV : RESULTADOS Y ANALISIS	32
4.1. Cálculo de Puntaje de la Auto Evaluación	32
4.2. Determinación del Nivel de Calidad	34
4.3. Comparación de Resultados con Estudio MINSAL 2004.	34
4.4. Determinación del Logro alcanzado por el Hospital de Parral	35
4.4.1. Logro Global	35

4.4.2.	Logro y nivel del Criterio Liderazgo	37
4.4.3.	Logro y nivel del Criterio Gestión de satisfacción y participación de usuarios	38
4.4.4.	Logro y nivel del Criterio Compromiso y desarrollo de personas y organización	39
4.4.5.	Logro y nivel del Criterio Planificación Estratégica	40
4.4.6.	Logro y nivel del Criterio Gestión de los Procesos	41
4.4.7.	Logro y nivel del Criterio Información y análisis	42
4.4.8.	Logro y nivel del Criterio Responsabilidad Social	43
4.4.9.	Logro y nivel del Criterio Resultados	44
4.5.	Puntos fuertes y débiles del Modelo de Excelencia en el Hospital de Parral	45
4.6.	Recomendaciones para mejorar la Gestión.	46
	Liderazgo	46
	Gestión de la satisfacción y participación de los usuarios	48
	Compromiso y desarrollo de las personas y la organización	50
	Planificación Estratégica	53
	Gestión de los procesos	54
	Información y análisis	56
	Responsabilidad social	57
	Resultados	58
 CAPITULO V : CONCLUSIONES		 60
5.1.	CONCLUSIONES	60
5.2.	LIMITACIONES	62
5.3.	PROPUESTAS	62
5.4.	SUGERENCIAS	64
 BIBLIOGRAFIA		 66
 ANEXOS		 68
Anexo N° 1.	AUTOEVALUACION EXCELENCIA EN REDES DE SALUD	69
Anexo N° 2.	Logro y Nivel por Subcriterio	80