

ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE SALUD MENTAL
(PSIQUIATRÍA) EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE ALTA COMPLEJIDAD

MARÍA NATALIA ORTIZ VALDERRAMA

MÓNICA LILIANA SANDOVAL MARTÍNEZ

Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia de la Salud

Juan Carlos Osma Rozo

Docente Facultad de Ciencias Administrativas en Salud

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN SALUD

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SALUD

BOGOTÁ 2022

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	6
CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD	9
PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	15
OBJETIVO	20
MARCO REFERENCIAL	20
MARCO CONCEPTUAL	31
MARCO CONTEXTUAL	33
MARCO LEGAL	36
METODOLOGÍA	38
EVIDENCIAS.	46
Análisis PESTEL	47
Matriz FODA	50
AUDITORÍA Y CONTROL DE CALIDAD EN SALUD.	56
Ciclo PHVA	57
Instrumento Estándares de habilitación	60
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	67
Organigrama general	69
Mapa de servicios	70
Análisis de la información	71
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA	81
CONSIDERACIONES LEGALES	83

Índice de tablas

MARCO LEGAL	36
Análisis PESTEL	48
Matriz FODA	51
Instrumento Estándares de habilitación	61

Índice de gráficas

Mapa de procesos	13
Tasa de mortalidad por lesiones autoinfligidas por cada 100.000 habitantes	17
Porcentaje de personas que reportan haberse sentido solo/a, estresado/a, preocupado/a, o deprimido/a como consecuencia de la pandemia del COVID-19	18
Ciclo PHVA	58
Organigrama general	70
Mapa de servicios	71

INTRODUCCIÓN

Ante la actual coyuntura de salud pública que atraviesa la ciudad de Bogotá, el país y el mundo, se ha visto comprometida la salud mental de los ciudadanos, dando como resultado un aumento significativo en casos de ideación e intento suicida y una exacerbación relevante en patologías psiquiátricas, lo que ha lleva a cuestionarse si el sistema de salud está o no preparado para atender la diversidad de casos emergentes.

Ya sea en establecimientos públicos o privados ha sido necesaria la implementación de servicios de psiquiatría, en donde se identifique y se le dé un manejo profesional y acertado a los casos que llegan a dichos lugares, puesto que incluso muchas veces pacientes que se atienden por diferentes comorbilidades, terminan teniendo crisis y episodios en los que es necesaria la respuesta oportuna de un área de salud mental que pueda brindarle un manejo profesional; en el que se conserve la seguridad del paciente y la de los demás.

El presente proyecto partirá de un establecimiento privado en el cual no hay un servicio de psiquiatría y no se tienen protocolos para casos de salud mental, al no existir un área para ello, se presentan episodios en los que no se puede identificar, no se puede reconocer y diagnosticar por falta de un profesional idóneo, así mismo tampoco se puede dar manejo farmacológico de ser necesaria una contención y se termina exponiendo a los demás funcionarios, otros pacientes y al paciente mismo.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta aspectos vistos durante la especialización Gerencia en Salud de los módulos: Gerencia estratégica, Auditoría y control y, Desarrollo organizacional, con el fin de hacer uso de herramientas y elementos que permitieran realizar un análisis sobre la situación actual de la institución e identificar las oportunidades de mejora en el servicio de atención a los pacientes.

El proyecto se realiza en una organización del sector de la salud el cual busca como objetivo es proponer una iniciativa de acciones de implementación de un servicio de salud mental (servicios de psiquiatría) en una clínica de alta complejidad, a través de elementos y herramientas gerenciales, que permite optimizar la calidad en la atención suministrada a sus pacientes; y además, con la puesta en marcha de esta iniciativa se pretende disminuir la hospitalización de los servicios de urgencia, lo que a su vez, afectaría positivamente los ingresos de la clínica, que aumentarán la eficiencia y efectividad en el aprovechamiento de los recursos dispuestos por esta.

Sin embargo, para el desarrollo del proyecto se evidencian una serie de obstáculos para su ejecución donde el personal de la salud no cuenta con la formación adecuada y deben ser capacitados para brindar el servicio con la calidad requerida y a su vez, actualizar los protocolos para el manejo adecuado de los pacientes. De igual forma, la clínica debe adecuar un sitio que cuente con los requisitos de habilitación para la implementación del proyecto.

A lo largo de este documento se encontrará primero, una descripción de la entidad donde se desarrolló el proyecto, en este se indican los principales servicios que se atienden y su forma de organización, posteriormente la presentación del problema con estadísticas y datos científicos la importancia de la ejecución del proyecto, para así dar paso a la formulación del problema y el objetivo general de este, después encontraremos el marco conceptual en el cual se nombra y describe a los principales conceptos de la investigación, el marco contextual donde se contextualiza a nivel de Colombia la problemática visualizada para el estudio y terminamos con el marco legal en el cual se identifican las principales normativas aplicables al proyecto.

Posteriormente se encontrará las evidencias de cada módulo de investigación donde en cada una de ellas se identificará un objetivo específico, la aplicación de instrumentos gerenciales con su respectivo análisis, para por último encontrar recomendaciones y conclusiones.

Finalmente, el abordar esta problemática permitió tener una visión holística sobre la organización a través de las herramientas brindadas en la especialización, logrando a su vez identificar las debilidades que se presentan desde la prestación de servicios de salud en la institución y percibirlos como oportunidades de mejora generando así mayores ingresos para la organización.

JUSTIFICACIÓN

La salud mental es un conjunto de significados de los que se puede deducir que es el grado de bienestar en el que no incurre ninguna patología, estrés o sintomatología que genera displacer, sin embargo en la actualidad se ha exacerbado los casos psiquiátricos y esto ha llevado a que sea cada vez más necesario el acompañamiento de un profesional que pueda diagnosticar y medicar oportunamente cada caso en el que un paciente pueda representar un peligro para el mismo o los demás, es por ello que una unidad de salud mental establecida en la clínica privada que será la protagonista en el presente proyecto, jugará un papel imprescindible no solo en el alcance que esta podrá tener en cuanto a cobertura en salud al interior del establecimiento, sino que también un grado más alto de control de episodios adversos con pacientes e incluso funcionarios.

Es evidente que una área de salud mental y/o psiquiatría sería un complemento importante en los servicios que puede ofrecer una clínica, puesto que esto enriquece el portafolio y por ende las capacidades de atención integral a personas que requieren una atención del área de la salud; y esta sería una de las razones que llevarían a la construcción e implementación del área nombrada; sin embargo es necesario una estructuración jerárquica, un proceso por medio del cual haría parte del sistema de servicios y protocolos referentes al campo.

De manera recurrente se evidencian casos de pacientes psiquiátricos que tienen episodios psicóticos y presentan agitación psicomotora, los funcionarios de la salud se han

visto vulnerados y han tenido que solicitar ayuda a personal de seguridad para poder realizar contención mecánica, lastimosamente en todos los casos no se encuentra un psiquiatra disponible y el medicamento que se administra es en dosis bajas, por desconocimiento de su manejo, por lo cual muchas veces no logran el efecto de sedación esperado; en concordancia se hace necesario un área de psiquiatría que pueda brindar el manejo ante estos casos adversos, puesto que muchas veces al ingreso de un paciente no se le reconoce una patología psiquiátrica y cuando entra en crisis toma por sorpresa a personal de salud a cargo.

Los episodios de crisis de pacientes psiquiátricos también son parte de los factores de estrés a los que se expone el personal de la salud y que aun ellos mismos están expuestos de tener síntomas que muestran un deterioro en su salud mental, siendo esto un determinante más en la necesidad de un área de salud mental.

Este proyecto ayudará como guía en la implementación del área de salud mental y permitirá educar en cuanto a los procedimientos ante crisis como las que se han mencionado anteriormente, servirá también como guía para establecer dicha área en la clínica, puesto que incluir un servicio tienen implicaciones de logística en la atención, permitiendo que se puedan generar citas externas, atención prioritaria y seguramente por urgencias también.

Se tiene conocimiento de casos específicos que se han ido presentando en la clínica, casos de pacientes que son hospitalizados por diversas comorbilidades pero que a su vez tienen antecedentes psiquiátricos y que cuando entran en crisis se manifiestan violentos y

psicóticos, puesto que tienen una disociación de la realidad y no distinguen el daño que pueden causar en la mayoría de casos; es así como el personal de la salud se siente en peligro y muchas veces es atacado por este tipo de pacientes.

El establecimiento de un área de salud mental implica una gestión de procesos en los que se ve implicado desde el primer actor que puede ser un servicio prehospitalario hasta un direccionamiento a las diferentes instancias como se podría requerir en casos de código blanco o procedimientos médicos.

La realización de la propuesta se fundamenta en la necesidad detectada de garantizar acceso a la salud mental, ya que no hay una inclusión y no se brinda una atención integral a los pacientes con enfermedades psiquiátricas, se ofrecen tratamientos erróneos por desactualización de protocolos y no se cuenta con programas de educación al personal asistencial sobre el manejo de pacientes en crisis.

Este proyecto está encaminado a mejorar la oportunidad en la atención en el servicio de salud mental de una clínica privada de la Ciudad de Bogotá; en la prestación de la atención se verá beneficiados tanto los pacientes con problemas psiquiátricos al brindar una atención eficaz, oportuna y de calidad, como la organización, ya que esta mejora dará un valor añadido, aumento de ingresos y disminución de eventos adversos, remisiones innecesarias, diagnósticos/tratamientos erróneos y demoras en la atención que se perciben y son referidas.

Desde el punto académico, este proyecto, permite poner en práctica el conocimiento adquirido en la especialización gerencia de la salud desde los diferentes módulos aplicados en el presente trabajo de grado y poder dar una propuesta de mejora a la problemática identificada en la organización objeto de estudio, mostrar oportunidad de optimización y mejora que se podría impulsar desde la gerencia en base a trabajos como éste.

CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

Presentación de la empresa

A. Nombre de la entidad:

Anónima - Debido a la sensibilidad y confidencialidad de la información, la institución en la cual se desarrolló el proyecto no autorizo divulgar su nombre dado permisos administrativos.

B. Representante legal:

Gloria Molina.

C. Introducción de las actividades que realiza la empresa:

Es una organización privada de carácter general, de alto grado de complejidad, y su prestación de servicios está enfocada en pacientes particulares nacionales e internacionales, planes de empresas de medicina prepagada, pólizas de hospitalización, planes complementarios en la Ciudad de Bogotá, caracterizada por los más altos estándares de calidad en los servicios de hospitalización, urgencias, materno fetal-neonatal, pediatría, oncología, cirugía, imágenes diagnósticas y terapia ECMO.

Por otra parte, la institución cuenta con 59 años de experiencia en el sector y al servicio de los colombianos, buscando mantener una cultura de mejoramiento continuo, excelencia en la experiencia de los pacientes y optimización de los procesos con el objetivo de obtener los mejores resultados de bienestar para ellos.

En octubre de 2012, El Ministerio de Salud y Protección Social y la entidad acreditadora ICONTEC, otorgaron el certificado de acreditación en Salud a la institución,

posteriormente el concejo de Bogotá le otorgó la orden al mérito José Acevedo y Gómez en el grado de gran cruz por su aporte al distrito capital.

La organización ha logrado sobresalir por su capacidad de adaptación para garantizar la atención oportuna de las necesidades de la población, a favor del bienestar de los pacientes. Como contribución al país la institución donó dos clínicas nuevas, una ubicada en Barranquilla con 134 camas y otra en la ciudad de Bogotá con 148 camas hospitalarias.

Además, se debe mencionar el crecimiento tanto de infraestructura como talento humano que ha tenido la organización en los últimos años, actualmente tiene un área de atención de 29.000 metros cuadrados, 1.100 empleados tanto asistenciales como administrativos y más de 800 médicos adscritos, cuenta con 420 camas habilitadas y equipos de última tecnología y quirófanos, sobresaliendo por garantizar la atención oportuna de las necesidades de la población.

D. Historia:

La institución se fundó en 1962 por un conjunto de médicos colombianos, liderados por los doctores Camilo Casas Santofimio, Humberto Gómez Herrera y Rodolfo Camero. En 1988 se instalaron los primeros equipos de Tomografía Axial Computarizada y Resonancia Magnética Nuclear que llegaron al país. En 1992, recibió el Premio Nacional de Medicina al introducir en Colombia la técnica de cirugía laparoscópica y formar a las primeras generaciones de cirujanos laparoscópicos.

El 8 de junio de 1998, se inauguró la nueva sede (Unidad Carrera 16), que marcó una nueva era para la institución. En el 2007, entró a hacer parte del Grupo Banmédica de Chile, cuando éste adquirió una participación accionaria de la Clínica. En el 2009, se abrió el Centro de Oncología para el tratamiento de pacientes con cáncer.

En octubre de 2018, se unió Van Chile y posteriormente UNITEDHEALTH GROUP IMC, empresa estadounidense que actualmente ejerce el control indirecto de la sociedad.

E. Misión:

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

E. Visión:

Ser reconocida como la compañía más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

F. Objetivos de la Institución:

- Brindar una atención en salud con los más altos estándares de calidad y humanización.
- Ofrecer a las aseguradoras una propuesta diferencial: portafolio de servicios integral, institucional, en red, y de mayor complejidad.

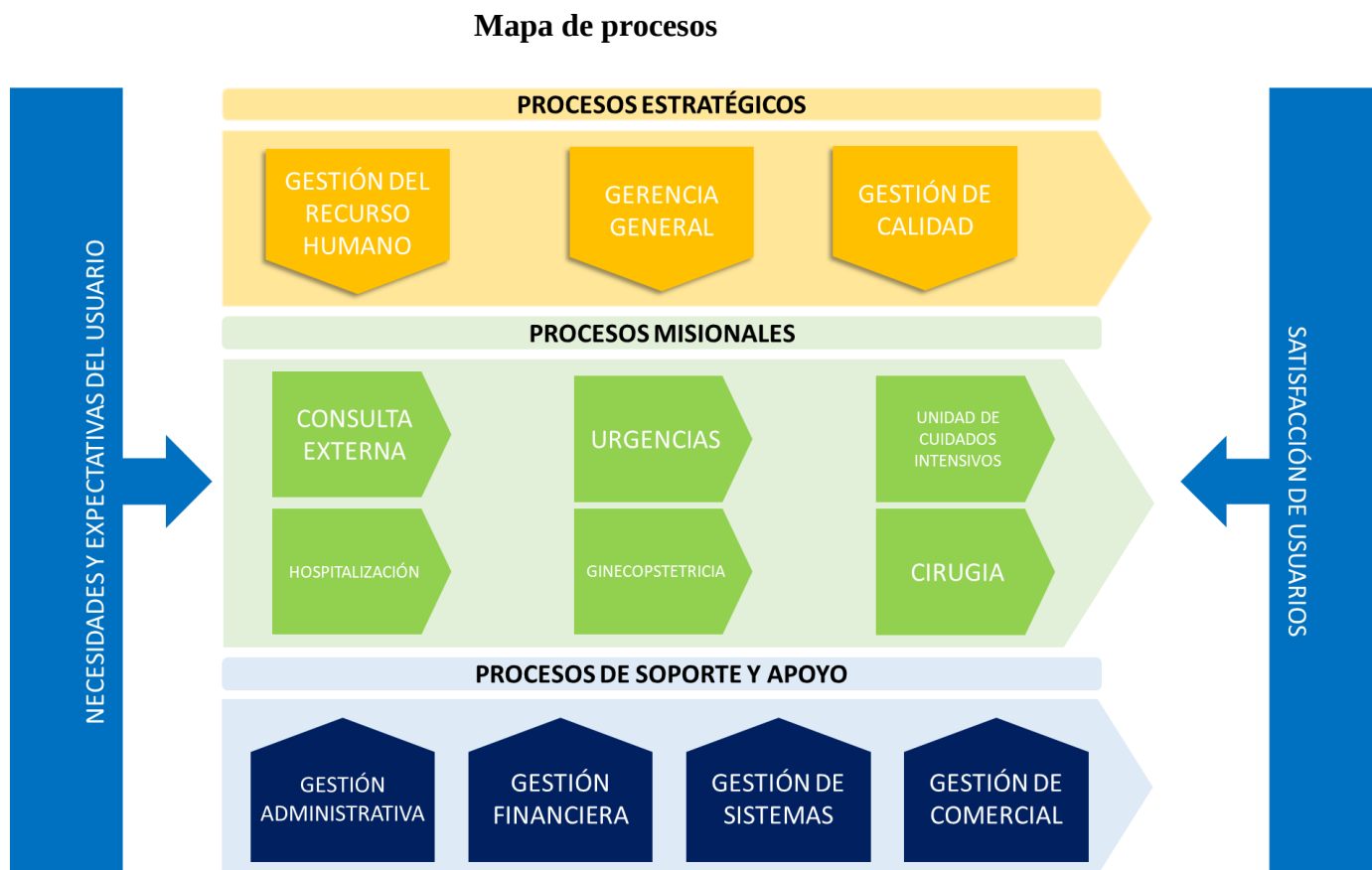
Descripción de la cadena de valor

Principales proveedores:

228 permanentes y 263 no permanentes. Siendo las principales: Droguerías y farmacias cruz verde, Johnson & Johnson de Colombia S.A., Smith & Nephew Colombia S.A.S., medtronic Colombia S.A., productos Roche S.A., Merck Sharp y dohme Colombia S.A.S., Arbott laboratories de Colombia S.A., 3M Colombia S.A, Pfizer S.A.S, Boston scientific Colombia LTDA., Vitalis S.A.C.I.

Forma de producción:

Ofertar servicio de salud a pacientes particulares nacionales e internacionales y planes de empresas de medicina prepagada; en los servicios de hospitalización, urgencias adultos, pediátricas y gineco obstetras, cirugía general, radiología, angiografías- hemodinámica, nutrición, neurofisiología, farmacia, cardiología y servicios especializados tales como centro de oncología, centro materno fetal, medicina nuclear – Pet Scan, Clínica de heridas, trasplantes, Uci adulto, Uci neonatal, Uci pediátrica y terapia ECMO.



Gráfica No. 1: Mapa de procesos

Fuente: (Clínica, 2021).

El mapa de procesos de la organización donde se desarrolló el proyecto está estructurado por una coordinación idónea y enlazada de todos sus procesos, con una gestión clínica integral para sus usuarios.

Está representado por tres grupos en los que en cada uno se tienen diferentes interdependencias de la organización, en la primera parte se encuentran los procesos estratégicos en los que se encuentran gestión del recurso humano, gerencia general y gerencia de calidad estos se encargan de macroprocesos de direccionamiento estratégico y gestión financiera.

En la segunda parte encontramos los procesos misionales, en estos se encuentran los principales servicios que la institución ofrece a los usuarios, están agrupados de manera racional y su macroproceso de gestión es la de apoyo diagnóstico y terapéutico para el paciente. Consulta externa, hospitalización etc.

Por último, encontramos los procesos de soportes y apoyo, como su nombre lo indica busca por medio de diferentes gestiones apoyar para que la atención sea integral y de calidad, en este se evidencia el macroproceso de gestión administrativa donde se encuentra talento humano, gestión comercial identificando el sistema de la información, la gestión de sistemas abarcando la tecnología.

Todos los procesos coordinados armónicamente tienen la finalidad de lograr la satisfacción del paciente y dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias.

Clientes:

Principales prepagadas que se atienden: Colsanitas, PAC de compensar, PAC de famisanar, Colmédica, Coomeva, seguros Bolívar, Seguros internacionales, Axa Colpatria y Póliza Sura.

Descripción de áreas o dependencias**Hospitalización:**

El servicio de hospitalización cuenta con una capacidad de 150 camas de hospitalización adulto divididas en 4 pisos con ala oriental y occidental en cada mismo. Cada

piso dispone de habitaciones personales, se cuenta con servicio de hotelería y atención de alta calidad permitiendo una atención integral y oportuna, tanto al paciente como a su familiar.

El servicio de hospitalización Obstétrica cuenta con 40 camas distribuidas en dos pisos con camas unipersonales, se cuenta con 5 de estas habitaciones diseñadas para el nacimiento y adaptación neonatal.

Por último, en el servicio de hospitalización pediátrica cuenta con 50 camas distribuidas en 3 pisos, con camas unipersonales y adecuadas con cunas, cama cunas para todo el grupo etario pediátrico.

Unidades de cuidado intensivo

La unidad de cuidado intensivo adulto cuenta con 60 cubículos en tres pisos uno adecuado para pacientes COVID, otro para pacientes quirúrgicos y el último para pacientes de diferentes patologías, cuenta con equipos de última tecnología como terapia ECMO y talento humano idóneo que permite prestar un servicio de salud de alta complejidad y calidad a los pacientes donde su estado sea crítico.

La unidad pediátrica cuenta con 10 camas ubicadas en un piso, su objetivo es el tratamiento de patologías críticas en población pediátrica, contando con especialistas, tecnología y adecuación idónea.

La unidad neonatal cuenta con 16 camas, divididas de esta forma 10 para unidad intermedio y 6 de paciente crítico, está adaptada con incubadoras y lugares para las madres donde pueden estar con su hijo en la recuperación de este, su principal fin es el diagnóstico y tratamiento de los pacientes neonatos.

Salas de cirugía

Se cuenta con 14 salas de cirugía, dotadas para todas las especialidades de la medicina moderna. Adicionalmente, tiene cuatro salas para la atención de maternidad. La disposición, la organización y el equipamiento de los quirófanos facilitan un óptimo funcionamiento y proveen las máximas condiciones de seguridad para el paciente y el grupo médico.

PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

En Colombia, la ley 1616 de 2003 define "la atención integral en salud mental es la concurrencia del talento humano, los recursos suficientes y pertinentes en salud para responder a las necesidades de salud mental de la población incluyendo la promoción, prevención, diagnóstico precoz, tratamiento y rehabilitación en salud".

A pesar de la legislación y la normativa tanto nacionales como internacionales de garantizar a los pacientes los derechos a una atención integral con calidad en el marco de salud mental, no se está abonando en muchos hospitales.

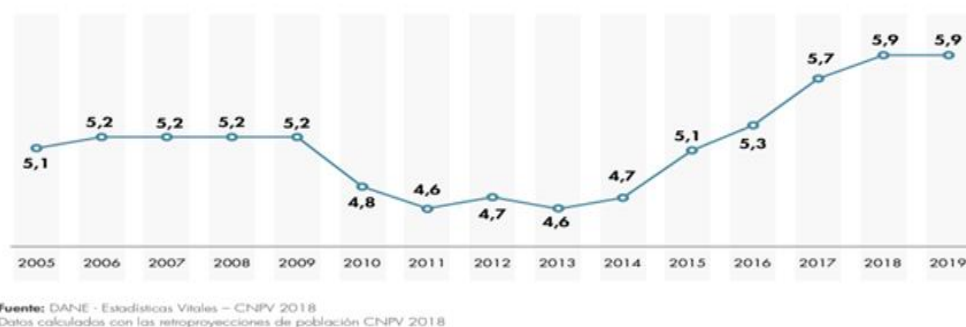
Según la OMS "La atención integral para la Salud mental en países medianos y bajos recursos usualmente es lenta y poco efectiva debido a varios factores, como el estigma hacia la salud mental" como en el caso de esta organización ya que no hay inclusión de la atención en salud mental, porque no cuenta con un área de salud mental, no se garantiza un buen abordaje de la urgencia por desconocimiento del manejo de paciente psiquiátrico, a la fecha existe una desactualización de protocolos para el tratamiento farmacológico, ausencia de entrenamiento y educación al personal de salud en cuanto a la contención mecánica en caso de agitación psicomotora y los recursos necesarios, demora en la respuesta de interconsultas por parte del psiquiatra, un abordaje aislado sin articulación alguna, retraso en el diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y rehabilitación, espera prolongada de remisión a una unidad mental aproximadamente de 4-5 días y no se tiene en consideración la posibilidad de la coexistencia de trastornos psiquiátricos en las enfermedades orgánicas.

Según la literatura, el equipo de Urgencia y Psiquiatría del Enlace, Departamento de Psiquiatría Adultos, Clínica Las Condes (2017) refiere “Un número significativo, alrededor de un 5% de las consultas al Servicio de Urgencias (SU), son por causas psiquiátricas”

De la misma manera, la OMS refiere “En el mundo hay alrededor de mil millones de personas que viven con un trastorno mental y cada 40 segundos en el mundo alguien muere por suicidio” y para el caso de Colombia, según la encuesta de Salud mental del Ministerio de Salud y Protección Social, en el año 2015 se encontró que alrededor del 52,2% de los jóvenes encuestados presentaba entre uno y dos síntomas de ansiedad, así como se identificaba que, alrededor del 47,6% la población de 60 años y más consideraba que su estado de salud era bueno, mientras que el 23,8% de la población encuestada perteneciente a este grupo consideraba que su estado de salud era excelente.”

Es importante mencionar que las enfermedades de Salud mental adquirieron mayor relevancia debido a la pandemia covid-19, a continuación, se presentara las estadísticas vitales- EEVV del DANE, donde se observa (Gráfica 1) el aumento que se ha venido presentando a partir del año 2013:

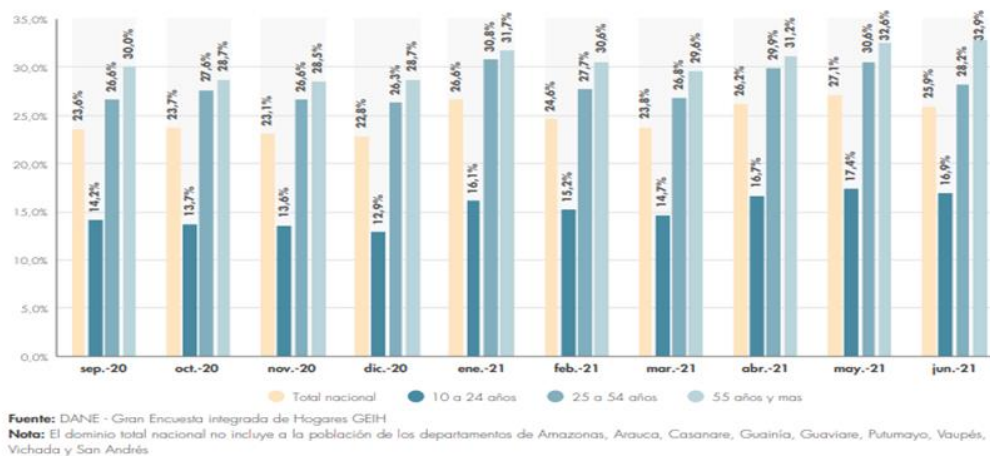
Tasa de mortalidad por lesiones autoinfligidas por cada 100.000 habitantes



Gráfica No. 2: Tasa de mortalidad por lesiones autoinfligidas por cada 100.000 habitantes

Fuente: (DANE, 2021).

Porcentaje de personas que reportan haberse sentido solo/a, estresado/a, preocupado/a, o deprimido/a como consecuencia de la pandemia del COVID-19



Gráfica No. 3: Porcentaje de personas que reportan haberse sentido solo/a, estresado/a,

preocupado/a, o deprimido/a como consecuencia de la pandemia del COVID-19

Fuente: (DANE, 2021)

Debido a la pandemia covid-19 se observa en la (Gráfica No. 2) un aumento en el porcentaje de los síntomas de preocupación, estrés y depresión a raíz de la pandemia en el periodo de tiempo de julio 2020 a junio 2021.

Las estadísticas a partir de los resultados de los indicadores por el DANE, fundamenta que las enfermedades de Salud mental van en aumento por los efectos de la pandemia Covid-19 como la crisis económica, psíquica y emocional; Por lo cual, es importante trabajar en este tema trascendental como es la Salud mental.

En cuanto a los efectos de la pandemia, en la organización donde se realizó el trabajo de grado se evidenció un aumento de la ocupación de pacientes con crisis y alteraciones psíquicas, dicha percepción se obtuvo por medio de entrevistas que se le realizó al personal que trabaja en la Clínica y el personal del área referencia quienes son los encargados de realizar el trámite de remisión a una unidad mental.

De acuerdo a lo anterior, hay un impacto en el control de calidad ya que no se está garantizando una atención integral, ni accesibilidad y disponibilidad al paciente con trastorno o discapacidad mental, es decir no hay oportunidad en la prestación del servicio a este tipo de personas que padecen limitaciones psíquicas o de comportamiento, que no le permiten comprender el alcance de sus actos ya sea de manera transitoria o permanente que lo deja completamente vulnerable y se beneficiaría con un abordaje completo y de calidad por parte de la organización y equipo humano.

La inclusión de la Salud mental en hospitales generales “Se encuentra ampliamente probado que el abordaje de la Salud mental dentro del ámbito de atención en un hospital general disminuye el riesgo de segregación, cronificación, abusos de integridad, lo cual ocurre con mayor frecuencia en las instituciones monovalentes” (Guía abordaje de la Salud mental en hospitales generales, 2018)

En la Organización la inclusión de la salud mental proyecta un enfoque integral de las problemáticas de salud mental, un mejor abordaje de urgencia que incluya aspectos de cuidado para favorecer el bienestar mental y las condiciones, un servicio que abarque todo el posible recorrido terapéutico-institucional, una atención integral y digna que apunte a disminuir y evitar el sufrimiento de las persona en crisis, la continuidad terapéutica del caso y de la misma manera disminuir la ocurrencia de eventos adversos por desconocimiento del manejo de paciente psiquiátrico, garantizar condiciones adecuadas para brindar la atención que incluya multiplicidad de variables que influyen sobre el bienestar psíquico y subjetivos del paciente para garantizar el acceso, la cobertura efectiva y consiguientemente el ejercicio del derecho a la Salud.

En el marco de control de calidad sería trascendental la gestión integrada para la Salud mental de acuerdo a las políticas y lineamientos acorde a lo estipulado en la Ley 1616/2013 y el Plan Decenal de Salud Pública, se prestará una atención con un alto nivel de calidad y humanizada, lo cual implica la formación en servicio, es decir, a los trabajadores se les brindara capacitación de todos los servicios en pro de la incorporación de la unidad de salud

mental, promoción de prácticas interdisciplinarias y capacitación permanente por medio de guías, protocolos y lineamientos, reduciendo el riesgo de abusos a la integridad psicofísica – abandono del paciente psiquiátrico y ofreciendo una atención seria de calidad por parte de un equipo interdisciplinario, con un servicio durante las 24 horas del día, psicoterapia, interconsultas con respuesta en menor tiempo de espera, evaluación diagnóstica situacional e integral, plan terapéutico con participación de los referentes vinculares, implementación de apoyos y acompañamiento terapéutico que garantice una atención sanitaria, social, integral y humanizada.

Para lograr la mejora en la prestación del servicio se pretende plantear posibles estrategias que mitiguen las falencias, aumenten la eficiencia, eficacia y efectividad de la atención en el servicio de salud mental de la mencionada institución de salud.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué acciones son necesarias para la implementación de un servicio de Salud mental (Psiquiatría) en una Clínica privada de alta complejidad?

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Establecer acciones necesarias para la implementación de un servicio de salud mental (Psiquiatría) en una clínica privada de alta complejidad, por medio de la aplicación de herramientas gerenciales que permitan mejorar la calidad en la atención prestada a sus pacientes.

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

De conformidad con el Ministerio de Salud y Protección Social y en concordancia con la Ley 1122 de 2007 la salud pública está constituida por “un conjunto de políticas que buscan garantizar de manera integrada, la salud de la población por medio de acciones dirigidas tanto de manera individual como colectiva; dado que sus resultados constituyen indicadores de condiciones de vida, bienestar y desarrollo” (Ley 122 de 2007), dichas acciones se realizan conforme a las disposiciones establecidas por del Estado y la promoción de la participación responsable de todos los sectores de la comunidad; es por ello que la Constitución Política de 1991 y la Ley Estatutaria 1751 de 2015; reconoce el derecho a la salud; como fundamental, autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo.

En concordancia, surge la necesidad de garantizar de manera efectiva el acceso a la salud a todos los ciudadanos del territorio nacional sin discriminación alguna; según la Organización Panamericana de Salud “El acceso a la salud requiere la definición e implementación de políticas y acciones con un enfoque multisectorial para abordar los determinantes sociales de la salud y fomentar el compromiso de toda la sociedad para promoverla”, (Salud, 2015)de ahí radica la importancia de la implementación de servicios de salud que respondan a la necesidades de los ciudadanos.

En la actualidad, uno de los factores con mayor impacto en la sociedad y frente a la realidad ha sido la salud mental; la cual ha sido definida como “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad” (Salud M. d., 2014) de manera que, la forma en la que nos relacionamos con los demás y el entorno es el resultado de las percepciones que se tienen como individuo, en la que se incluyen factores como, pensamientos, emociones, sentimientos y creencias que de manera continua se ven afectados e interrumpidos por diversas causas externas.

Es por ello que el enfoque principal de este proyecto; es la habilitación de un servicio de salud mental en una clínica privada; por consiguiente, la referida habilitación se encuentra regulada en la Resolución No. 3100 de 2019, la cual establece que el Sistema Único de Habilitación es un conjunto de normas, requisitos y procedimientos a través de los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones de capacidad tecnológica y científica, al igual que la suficiencia patrimonial y financiera y la capacidad técnico administrativa, que se requieren para la entrada y permanencia en el mercado de servicios en salud” (Resolución 3100 , 2019)

Condiciones de habilitación

Los prestadores de servicios de salud, para su entrada y permanencia en el Sistema Único de Habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud- SOGCS, deben cumplir las siguientes condiciones

- a. Capacidad técnico-administrativa: Son los estándares básicos y de estructura que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios, en el marco de la prestación del servicio.
- b. Suficiencia patrimonial y financiera: Es el cumplimiento de las condiciones que posibilitan la estabilidad financiera de las instituciones prestadoras del servicio de salud en el mediano plazo.
- c. Capacidad tecnológica y científica: Hace referencia al cumplimiento de los requisitos legales exigidos por la normatividad vigente con respecto a su existencia y representación legal y el cumplimiento de los requisitos administrativos y financieros que permitan demostrar que la entidad Prestadora de Salud cuenta con un sistema contable para generar estados financieros conforme a las normas vigentes.

Autoevaluación e inscripción en el REPS – Pasos a seguir

1. Inscripción: El prestador de servicios de salud debe estar inscrito en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS), de conformidad a lo estipulado en el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
2. Autoevaluación de las Condiciones de Habilitación: Es el mecanismo de verificación de las condiciones de habilitación establecidas, que se debe efectuar periódicamente por parte del prestador de servicios de salud y el cumplimiento del REPS.

Requisitos para el trámite de inscripción

Se realiza a través de la página web de la Secretaría de Salud departamental o distrital, estableciendo la siguiente información

1. La sede o sedes donde va a funcionar.
2. El o los servicios a habilitar, la complejidad, la modalidad y la capacidad instalada de acuerdo con los servicios definidos en el REPS.
3. Diligenciar el formulario de inscripción en el REPS.
4. Diligenciar la declaración de la autoevaluación por cada uno de los servicios a ofertar.
5. Imprimir el formulario de inscripción.

La radicación del formulario de inscripción y el documento de autoevaluación del cumplimiento de las condiciones de habilitación se realizará ante la Secretaría de Salud.

Vigencia de la inscripción en el REPS

La inscripción inicial de cada prestador de servicios de salud en el REPS tendrá una vigencia de cuatro años contados a partir de la fecha en que la secretaría de salud departamental o distrital haya realizado la inscripción del prestador.

La inscripción inicial del prestador podrá ser renovada por el término de un (1) año siempre y cuando haya realizado la autoevaluación y esta sea declarada durante el cuarto año de inscripción inicial y antes de su vencimiento.

Estándares de habilitación servicios de salud

1.Talento humano:

Debe contar con permanencia continua de talento humano durante el tiempo que se preste el servicio.

2.Infraestructura:

Son las condiciones mínimas e indispensables de las áreas y ambientes de una edificación y su mantenimiento, para la prestación de los servicios de salud, con menor riesgo.

3.Dotación:

Son las condiciones mínimas e indispensables que garantizan los equipos biomédicos necesarios, así como sus mantenimientos para la prestación del servicio de salud.

4.Medicamentos, dispositivos médicos e insumos:

Son las condiciones indispensables de procesos que garantizan las condiciones de almacenamiento, trazabilidad y seguimiento al uso de medicamentos, entre otros.

5.Procesos prioritarios:

Es la existencia obligatoria y socialización de los principales procesos asistenciales que condicionan directamente la prestación con el menor riesgo posible.

6.Historia Clínica y Registros:

Son las condiciones mínimas e indispensables que debe cumplir la historia clínica, con el fin de garantizar la trazabilidad de la atención en Salud.

7.Interdependencia:

Definición de los servicios de salud y de apoyo para prestar de forma oportuna y segura el servicio de Salud.

Enfermedades Mentales

Ansiedad: “Se trata de un proceso emocional que involucra reacciones corporales, sensaciones y pensamientos. Es experimentado por todos los seres humanos y permite la preparación para asumir un evento demandante. La ansiedad patológica, por otro lado, se refiere a la alteración de este proceso de preparación, siendo intenso y permanente en el tiempo ante eventos que no necesariamente exigen esta respuesta” (Unisabana, 2018)

Depresión: “Síndrome que se caracteriza por un estado de ánimo deprimido la mayor parte del día, disminución importante de interés o placer por actividades, pérdida importante de peso (sin dieta), alteración en patrones de sueño, agitación o retraso psicomotor, fatiga o pérdida de energía, sentimientos de inutilidad o culpa, alteración en la capacidad para concentrarse y pensamientos de muerte recurrentes” (Unisabana, 2018)

Enfermedad mental: Alteración en la forma en la que se experimentan y/o expresan las emociones, en la forma en la que se entiende o se piensa sobre sí mismo, el mundo o los otros, o sobre la forma en la que se interactúa con otros; la cual produce un sufrimiento o efecto negativo sobre la vida de la persona.

Trastornos psicóticos: “Enfermedad que se caracteriza por que la persona percibe o interpreta el mundo de forma irreal usualmente sintiéndose perseguido o atacado; también puede tener alteraciones sensorio-perceptivas como alucinaciones” (Unisabana, 2018).

Trastorno de ansiedad generalizada: “Trastorno mental de tipo ansioso en el cual la persona presenta estados de ansiedad excesivos en relación con múltiples actividades del diario vivir. Las preocupaciones de la persona pueden variar con frecuencia, pero la percepción de amenaza suele ser alta. La persona tiende a encontrarse en estados frecuentes de tensión por la dificultad o limitación de tener mecanismos de relajación, dificultando algunas o varias áreas de su vida” (Unisabana, 2018)

Las políticas públicas de salud mental constituyen una herramienta fundamental para la calidad de vida, el bienestar y el desarrollo humano. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estimula a los países miembros a desarrollar programas de salud mental y a modernizar la legislación y protección de los derechos humanos de las personas con trastornos mentales y a sus familias. De acuerdo con la OMS las enfermedades mentales tienen un impacto económico negativo, puesto que disminuyen el ingreso personal y limitan el trabajo de los cuidadores, lo que puede afectar la economía de los países.

En Colombia se han orientado políticas para vencer las brechas del diagnóstico, el tratamiento y transformar la realidad de los colombianos con trastornos mentales; sin embargo, ocho años después de promulgada la ley 1616 de 2013 la cual garantiza el pleno

derecho a la salud mental a la población colombiana se sigue identificando la inequidad en salud mental.

En Colombia, según el Estudio Nacional de Salud Mental 2003, el 40,1 % de la población colombiana entre 18 y 65 años ha sufrido o sufrirá alguna vez en la vida un trastorno mental. La Encuesta Nacional de Salud Mental publicada en 2015, reporta que 10 de cada 100 adultos de 18 a 44 años y 12 de cada 100 adolescentes tiene algún problema que sugiere la presencia de una enfermedad mental.

Después de que se actualizó el plan obligatorio de salud con el ingreso de medicamentos para los diagnósticos psiquiátricos, se constituyó en una nueva paradoja por la escasez de los medicamentos en las farmacias y la demora para su autorización. Adicionalmente, existen barreras de acceso a los servicios de salud mental, en parte explicadas por la escasez de psiquiatras, la imposibilidad de acceder a terapias psicológicas específicas (cognitiva comportamental, interpersonal, de pareja, de familia y grupal), debido a que los profesionales con esta formación no son contratados por las instituciones de salud.

El término de patología mental está abordado desde la antigüedad específicamente en la medicina hipocrática, pero sin especificidad mental, era considerada una creación artificial, un mito y en consecuencia la psiquiatría como saber era un falso saber y una mistificación; por lo cual las personas con dicha patología eran mortificadas, quemadas y objeto de burlas y malos tratos.

“Hacia finales del siglo XIX se fue reconociendo como una patología mental semejante a la condición humana en sus pasiones, emociones, reacciones y su tratamiento era ser internados en hospitales por tiempo indefinido, a lo que se sumaba que debían soportar tratos inhumanos” (Humberto Casarotti 2017)

Philippe Pinel médico, crea una obra que consiste en una “concepción de las enfermedades mentales e inicia su tratamiento moral y clasificó las enfermedades en cuatro tipos: manía, melancolía simple, idiotez y demencia, explicando su origen por la herencia y las influencias ambientales y por medio de su Nosografía filosófica aplicado a la medicina, estableció los fundamentos del diagnóstico psiquiátrico moderno”.

“Pinel demostró que en el paciente alienado persisten trazas de razón que permiten restablecer en una especie de alianza terapéutica, el diálogo interrumpido por la locura, y se interesó por la reglamentación de la institución hospitalaria psiquiátrica” (Juan Ramón de la fuente Ramirez,2017).

Debido a sus teorías Pinel es considerado como uno de los innovadores más importante en la medicina, ya que se desarrollaron progresos en psiquiatría, sus esfuerzos tuvieron como objeto la curación integral del ser humano en el capítulo de su célebre “Tratado médico filosófico de la enajenación mental”, expone sus recomendaciones y sus métodos: Que el trato de los alineados esté dirigido por principios de humanidad y

experiencia esclarecida, que cada persona enferma goce del grado de libertad que permitan su seguridad y la de los demás; que en todos los casos susceptibles, el director se convierta en el confidente de los enfermos, de sus penas y su soledad. En efecto, hablar con el enfermo e inquirir acerca de los motivos de sus reacciones, es el elemento central de la terapéutica moral” (Pinel 1974).

En la actualidad el propósito es brindar una atención integral a los pacientes con enfermedades mentales, siendo esta según la Ley 1616 de 2013 “La concurrencia del talento humano y los recursos suficientes y pertinentes en salud para responder a las necesidades de salud mental de la población, incluyendo la promoción, prevención secundaria y terciaria, diagnóstico precoz, tratamiento, rehabilitación en salud e inclusión social (Ley 1616/2013, pg 2). La ley expone los protocolos de atención y guías para la atención integral en salud mental; Dichos protocolos y guías incluirán progresivamente todos los problemas y trastornos, así como los procesos y procedimientos para su implementación, los cuales deberán ajustarse cada cinco años” Artículo 10 (pg.6). De la misma manera plantea que “las instituciones de servicios de Salud mental, públicas y privadas, deberán disponer de un equipo interdisciplinario idóneo, pertinente y suficiente para la satisfacción de las necesidades de las personas en los servicios de promoción de la salud y prevención del trastorno mental, detección precoz, evaluación, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación en salud y el mejoramiento continuo del talento humano; los prestadores de servicios de salud públicos y privados deberán garantizar la actualización continua del talento humano que atiende en servicios de salud mental en nuevos métodos, técnicas y tecnologías pertinentes y

aplicables en promoción de la salud mental, prevención, tratamiento y rehabilitación psicosocial, sin perjuicio de la forma de vinculación al prestador. Artículo 18-20(pg.8)

Gestión de procesos

“Es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización”. (Toledo, 2012) Es decir que la gestión de procesos aporta herramientas para mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes.

Con la gestión por procesos, a nivel sanitario, se identifican las necesidades de los pacientes y se coordinan las respuestas de atención y de cuidados que necesitan, los costes y la calidad con la que se realizan los procesos asistenciales.

Para Javier Cabo Salvador “Los procesos hay que estandarizarlos mediante los sistemas de clasificación de pacientes y con una orientación hacia la calidad total. La gestión por procesos la podemos englobar dentro de la gestión clínica, con objetivos de lograr modelos de gestión por procesos se mejora la eficacia, eficiencia y calidad al estandarizar las tareas y protocolizar los procedimientos basados en la evidencia científica”

Los elementos de un proceso, a nivel sanitario, son los profesionales, los materiales, los equipos utilizados, y los recursos estructurales. (Guías Integradas Asistenciales. Actividad Semana 5 Investigación Metodología para la estandarización de actividades basadas en la calidad y en los sistemas de clasificación de pacientes GRD. INSALUD. 2001).

En la gestión por procesos es importante seguir el ciclo de mejora continua de la calidad de Deming (PDCA), plan, do, check, act. En la gestión por procesos hay que identificar las actividades. Éstas se pueden clasificar por funciones, por su naturaleza y por su aportación a la generación de valor:

- Por funciones. Las actividades se pueden diferenciar en torno al área de la organización a la que están adscritas, el área que las origina.
- Por su naturaleza o trascendencia. Hay actividades fundamentales, imprescindibles para el funcionamiento o por imperativo legal (por ejemplo, facturación, contabilidad financiera, administración de personal) y actividades discrecionales.
- Por su aportación. Se diferencian en si añaden o no valor al proceso de actividad sanitaria.

“Para representar los procesos se emplean los diagramas de flujos y los mapas de procesos. En los diagramas de flujos hay que incluir: la secuencia de actividades y los equipos que realizan dichas actividades. El mapa de procesos es una representación del diagrama de flujos al que se añaden los servicios participantes y los indicadores o metas a medir y conseguir en cada punto crítico del proceso” (INSALUD 2001).

En una gestión por procesos están aglutinados todos los subprocesos:

- Subprocesos de gestión (administrativos, alta), subprocesos de diagnóstico y tratamiento (protocolos médicos y de enfermería...).
- Subprocesos de apoyo (hostelería, alimentación, lavandería, limpieza...) subprocesos de documentación (historia clínica, codificación...)
-

MARCO CONCEPTUAL

○ Accesibilidad:

Disponibilidad y posibilidad que tiene el usuario sin distinción, para utilizar los servicios de salud sin ningún tipo de limitación, como derecho para recibir atención a su salud y satisfacer su necesidad. (Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017).

De acuerdo con la OMS “El derecho a la salud abarca cuatro elementos, con los cuales garantiza que la política pública sea integral y su impacto sea completo en la atención de las necesidades sanitarias de la población. La accesibilidad es uno de los cuatro pilares que componen la política en salud” (World Health Organization. (2004).

○ Calidad:

Es el eje principal de una organización en la prestación de servicios, que busca conseguir la satisfacción de las necesidades de la población y sus individuos, dando una respuesta eficiente y eficaz para así mejorar las expectativas de los pacientes, la familia y la comunidad. (Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014)

- **Gestión de procesos:**

Forma de gestionar por medio de herramientas útiles una organización, con el fin de conducir a la gestión de calidad total planificando los procesos de acuerdo con el entorno y los recursos disponibles, garantizando eficiencia, efectividad y calidad al servicio. (Rojas González, A. A. (2014).

- **Oportunidad:**

Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. (Ministerio de Salud y Protección Social.2019).

- **Salud mental:**

Según la OMS la salud mental es un estado de bienestar en el cual cada persona conoce sus aptitudes y defectos, puede enfrentar las presiones normales de la vida, trabaja adecuadamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. (Organización mundial de salud. 2001)

- **Satisfacción del usuario:**

Grado del estado de ánimo del paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas. (Ministerio de Salud y Protección Social.2019).

- **Seguridad del paciente:**

Según la OMS es el conjunto de elementos estructurales, y metodologías basadas en evidencias científicas que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. (Organización mundial de salud.2019)

- **Sistema único de habilitación:**

Conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios. (Ministerio de la Protección Social. (2006).

MARCO CONTEXTUAL

En Colombia la Ley 1616 de 2013 es la ley que tiene como objetivo “garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud” Sin embargo, aún es un reto en Colombia el logro de la oportunidad, eficacia y eficiencia en la atención de los pacientes con patologías mentales en los hospitales generales como es el caso de esta institución.

Ante la actual coyuntura de salud pública que atraviesa la ciudad de Bogotá, el país y el mundo, se ha visto comprometida la salud mental de los ciudadanos, dando como resultado un aumento significativo en casos de ideación e intento suicida y una exacerbación relevante en patologías psiquiátricas, lo que ha llevado a cuestionarse de si el sistema de salud está o no preparado para atender la diversidad de casos emergentes.

Según lo anterior ha sido necesaria la implementación de servicios psiquiatría, en donde se identifique y se le dé un manejo profesional y acertado a los casos que llegan a dichos lugares, puesto que incluso muchas veces pacientes que son atendidos por diferentes comorbilidades, terminan teniendo crisis y episodios en los que es necesaria la respuesta oportuna de un área de salud mental que pueda brindarle un manejo profesional en el que se conserve la seguridad del paciente y los demás.

La organización no cuenta con un servicio de psiquiatría y no se tienen adecuados protocolos para el manejo de pacientes con salud mental, al no existir un área para ello, se presentan episodios en los que no se puede identificar, reconocer y diagnosticar por falta de un profesional idóneo, así mismo tampoco se puede dar manejo farmacológico o ser necesaria una contención y se termina exponiendo a los demás funcionarios o pacientes y al paciente mismo, por lo cual se inicia remisión que pueden demorar semanas o incluso meses lo que ocurre sobreocupación, demoras y aumento de quejas por los pacientes sobre falta de oportunidad en la atención.

La Organización de salud se fundó en 1962 por un grupo de médicos colombianos, liderados por los doctores Camilo Casas Santofimio, Humberto Gómez Herrera y Rodolfo Camero. Al transcurrir los años se ha marcado una nueva era para la organización tales como la inauguración de la sede Cra 16 y la inclusión para hacer parte del grupo Banmédica de Chile; Adicional se ha destacado por la innovación en la prestación del servicio tales como la implementación del centro de Oncología, unidad de trasplante, terapia ECMO, apertura de una nueva sede en la localidad de Colina y ha recibido méritos por parte de la República de Colombia por el aporte a la medicina colombiana.

En la actualidad, se ubica al norte de Bogotá, tiene cobertura en servicios de alta complejidad, en alianza con prepagadas y planes complementario, es decir que el mayor porcentaje de la población atendida es de clase media/alta, de los estratos III a VI, de las localidades de Bogotá principalmente Chapinero, Usaquén, Suba y la calendario , la institución atiende a más de 137 mil urgencias y cerca de 3.000 partos por año, la población atendida son todos los grupos etarios desde neonatología hasta geriatría, incluida maternidad, identificando que el principal grupo que consulta por patologías o crisis psiquiátricas son adultos entre los 18 y 75 años, seguidos por pediatría entre los 10 y 17 años.

El gobierno corporativo de la Organización hace parte de Banmédica S.A. y Unitedhealth Group INC, quienes actualmente ejercen el control indirecto de la sociedad, su junta directiva está integrada por un equipo multidisciplinario especializado en prestación de servicios de salud.

La administradora de la compañía es la responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno que permita salvaguardar los activos o los de terceros en su poder y dar un adecuado cumplimiento a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea, también cuenta con un revisor fiscal que aplica el estándar internacional de control de Calidad y en consecuencia mantiene sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales, requisitos legales y reglamentarios aplicables.

La Organización es una institución de salud de referencia en Colombia que atiende a más de 137 urgencias y cerca de 3000 partos por año, debido a su ubicación geoestratégica y por brindar una atención con los mejores estándares de calidad y humanización; establece un perfil de los empleados que laboran en la Clínica, el cual es altamente calificado con sentido de pertenencia y humano, sin embargo en cuanto al personal asistencial que presta atención de salud al paciente psiquiátrico, no cuenta con capacitaciones continuas, ni actualización de protocolos para el manejo adecuado.

MARCO LEGAL

CLASE	NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley	Ley 1616 de 20013	El objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución Política de Colombia.
Decreto	Decreto 1011 de 2006-Ministerio de la Protección Social	Regulación: Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud Es de vital importancia que las acciones desarrolladas por el SOGCS se orienten a la mejora continua de los resultados de la atención en salud, teniendo como prioridad al usuario y contemplando la verificación de

		la existencia de estructura y de la documentación en conjunto con las condiciones de la habilitación de prestadores de servicios de salud.
Resolución	Resolución 3100 de 2019- Ministerio de Salud y Protección Social.	Regulación: Habilitación de los servicios de salud. El Sistema Único de Habilitación es un conjunto de normas, requisitos y procedimientos a través de los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones de capacidad tecnológica y científica, al igual que la suficiencia patrimonial y financiera y la capacidad técnico-administrativa, que se requieren para la entrada y permanencia en el mercado de servicios en salud. Es decir que tiene por objeto definir los procedimientos y las condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud.
Resolución	Resolución 1043 de 2006 –Ministerio de la Protección Social.	Regulación: Establecimiento de las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención. Las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios son: d. De capacidad tecnológica y científica: Son los estándares básicos y de estructura que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios, en el marco de la prestación del servicio. e. Suficiencia Patrimonial y Financiera: Es el cumplimiento de las condiciones que posibilitan la estabilidad financiera de las instituciones prestadoras del servicio de salud en el mediano plazo. De capacidad técnico – administrativa: Hace referencia al cumplimiento de los requisitos legales exigidos por la normatividad vigente con respecto a su existencia y representación legal y el cumplimiento de los requisitos administrativos y financieros que permitan demostrar que la entidad Prestadora de Salud cuenta con un sistema contable para generar estados financieros conforme a las normas vigentes.

Resolución	Resolución 2003 de 2014 –Ministerio de Salud y Protección Social.	Regulación: Definición de los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. En concordancia con la normativa, es importante destacar la verificación de los siete (7) estándares de habilitación soportados dentro del marco integral para la atención de la población en general, de tal forma que los referidos estándares se enmarquen en el cumplimiento de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y las Entidades Promotoras de Salud. 1. Talento Humano. 2. Infraestructura. 3. Dotación. 4. Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos. 5. Procesos Prioritarios. 6. Historia Clínica y Registros. Interdependencia.
Resolución	1446 de 2006 – Ministerio de Protección Social.	Regulación: Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoreo del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. El propósito de la normativa; es la definición y establecimiento de las condiciones y procedimientos para disponer de la información que permita de manera efectiva realizar un seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en Salud y por consiguiente brindar información oportuna a los usuarios basada en la calidad de la atención de manera que estos puedan tomar decisiones informados al momento de ejercer sus derechos y por consiguiente, ofrecer insumos que referencian la calidad de tal forma que se pueda materializar los incentivos de prestigio del Sistema de Salud.
Resolución	Resolución 1891 de 2003 – Ministerio de la Protección Social.	Regulación: Estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de calidad de la atención de Salud del SGSSS.

Tabla No.1. Marco Legal

Fuente: (Construcción propia, 2022)

METODOLOGÍA

La investigación se basó en el paradigma lógico- positivista (empírico) “ya que postula la existencia de una realidad objetiva que es posible conocer empíricamente a través de métodos cuantitativos construyendo modelos que permitan explicar y predecir fenómenos similares (generalizar a partir de experiencias fraccionadas)” (García, 2006). Este enfoque adopta el siguiente estudio por ser una investigación descriptiva.

Tipo de estudio: estudio de caso

El proyecto es una investigación de tipo estudio de caso ya que pretende describir e interpretar la situación de la atención en salud que se le brinda a los pacientes psiquiátricos

en una Clínica de alta complejidad en la Ciudad de Bogotá, con el fin de dar acciones por medio de estrategias gerenciales, que mejore la calidad de la atención en salud a dichos pacientes.

Con base a lo anterior se emite el concepto del tipo de investigación según Hernández-Sampieri, 2004 ““Una investigación que mediante los procesos cuantitativo, cualitativo o mixto; Se analiza profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría” (Hernández-Sampieri, 2004)

Enfoque de investigación: mixto

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

Población

El universo de estudio estuvo constituido por los pacientes que ingresaron a la Clínica con diagnóstico psiquiátrico en el servicio de urgencias/ hospitalización adulta; y el personal de salud encargado de brindar la atención en Salud.

Total de colaboradores: 1592

- Enfermería: 501
- Personal asistencial: 449
- Personal administrativo: 416
- Médicos: 226

Cifras por género

- Hombres: 325
- Hombres asistenciales: 179
- Hombres administrativos: 146
- Mujeres 1.267
- Mujeres administrativas: 270
- Mujeres asistenciales 997

Cifras por edades

- Número total de Colaboradores (menores de 30) 407
- Número total de Colaboradores (Entre 30 y 50) 1.007
- Número total de Colaboradores (Mayores de 50) 178

Cifras por pertenencia étnica

- Afrodescendiente: 6
- Indígena: 5
- Mestizo: 1.581

Cifras por Educación

- Educación básica secundaria: 92
- Educación técnica o tecnológica: 711
- Educación universitaria: 500
- Especialización: 289

Cifras por tipo de Contratos

- Indicadores por tipo de contrato (Aprendizaje): 42
- Indicadores por tipo de contrato (Fijo): 42
- Indicadores por tipo de contrato (Indefinido): 1.508
- Empleados directos: 1592
- Colaboradores con contrato indefinido: 1508

- Colaboradores con contrato fijo: 42
- Contrato de aprendizaje: 42
- Empleados temporales: 77

Cifras por el personal

- Ingresos de personal: 402
- Retiros de personal: 265
- Índice rotación del personal mensual (%) 1.7%

Fuente: (Clínica / Clínica, 2021)

Tipo de muestreo: muestreo no probabilístico

De acuerdo con el objetivo del presente estudio el tipo de muestreo fue no probabilística por conveniencia, siendo este “La elección de los elementos que no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Sampieri 2009).

Muestra:

En la organización se seleccionaron 50 colaboradores para conformar círculos de calidad con el fin de la aplicación de instrumentos con personal de apoyo en pro de minimizar la subjetividad en este tipo de estudios. Los Círculos de Calidad son conocidos como “Grupo de empleados que se reúnen voluntariamente de manera regular con sus supervisores para analizar problemas, investigar causas, recomendar soluciones y tomar medidas correctivas” (Wayne y Robert, 2010)

Categorías de Análisis

➤ Gerencia Estratégica y de Servicios

Teniendo como base el diagnóstico organizacional, los factores del entorno, el análisis de los escenarios en el ámbito social, político, ambiental, económico y cultural se pretende realizar el despliegue de las acciones de implementación para el cumplimiento del objetivo de efectuar el servicio de salud mental en la organización para mejorar la calidad en la atención prestada a los pacientes psiquiátricos; Dichas acciones están agrupadas en 3 grupos:

- **Recurso humano:** Identificar el capital humano actual para continuar con el proceso de contratación de cuerpo de enfermería y médico especialista Psiquiatría, de acuerdo con el presupuesto.
- **Infraestructura:** Adecuar el espacio físico de acuerdo con el estándar de habilitación y adquirir los recursos e insumos necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo al presupuesto.
- **Educación:** Crear un cronograma para brindar capacitaciones por ciclos al personal de salud en cuanto a los protocolos, guías de manejo, cuidados y mejora continua.

➤ Auditoría y control de calidad en Salud:

En concordancia con el objetivo del presente proyecto se quiere garantizar la prestación integral de servicios en el área de Salud mental de la organización, mejorando el modelo operacional y desarrollando una cultura de mejoramiento continuo por medio de la estrategia ciclo PHVA y proceso de habilitación con actividades tales como auditorías internas y autoevaluaciones que permitan evaluar la efectividad, iniciar planes de mejora y

modificar las estrategias gerenciales que incluya el recurso humano, organizar y disponer los recursos necesarios para lograr calidad, accesibilidad y eficiencia en la prestación del servicio en el área mencionada.

➤ **Desarrollo Organizacional:**

En este módulo se pretende analizar la estructura organizacional y los perfiles de cargo del personal asistencial de la organización para verificar que la Clínica cuente con los procesos y el personal competente para el brindar una atención integral, eficiente y de calidad a los pacientes psiquiátricos y permita la implementación del servicio de salud mental.

Al realizar el análisis se pudo evidenciar que la estructura y el talento humano se ajustan a las competencias necesarias para poner en funcionamiento la unidad de Salud mental. Por otro lado, se logra identificar que el personal asistencial requiere de capacitaciones en el área nombrada, por lo cual se brindará un programa de educación que permita estandarizar la atención de acuerdo a la evidencia científica.

Técnica de recolección de información

➤ **Gerencia Estratégica y de Servicios:**

Instrumento:

ANALISIS PESTEL:

“Es una herramienta estratégica utilizada principalmente en el análisis de negocios, que les ayuda a los especialistas a tomar decisiones ejecutivas con respecto a un producto,

negocio o concepto, destacando los factores que pueden afectar su éxito potencial” (FRUE 2017)

De acuerdo con Yüksel (2012), el análisis PESTEL cumple dos funciones básicas para una empresa: la primera es que ayuda a identificar el entorno en el cual opera la empresa. La segunda, es que ofrece datos e información que la empresa puede utilizar para predecir situaciones y circunstancias a las cuales se pueda enfrentar en el futuro. En este mismo sentido, Yüksel señala que el análisis PESTEL se usa para determinar hasta qué punto el macroentorno es el apropiado para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

ANALISIS FODA

Según Dyson (2004), el análisis FODA (también conocida como DOFA, FODA, MAFE en español y SWOT en inglés) es una de las técnicas más empleadas en la planeación estratégica, en especial para la determinación de la posición estratégica de la empresa (Hill, 1997). Por lo demás, es una importante herramienta de apoyo para la toma de decisiones generalmente usada para analizar sistemáticamente los ambientes interno y externo de una organización.

Consiste en la construcción de una matriz a partir de la identificación de un listado de factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que influyen en el desempeño de la organización. Posteriormente, se contraponen los factores internos con los externos, tal que permita generar estrategias fundamentadas en las fortalezas de la organización para corregir sus debilidades; tomar ventaja de las oportunidades y

contrarrestar las amenazas; desarrollando cuatro tipos de estrategias, de acuerdo con lo propuesto por David (2003).

➤ Auditoría y control de calidad:

Instrumento:

PHVA:

“La metodología P.H.V.A es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado a la planificación, implementación, control y mejora continua.

El ciclo Deming o P.H.V.A. dinamiza la relación entre el hombre y los procesos y busca su control con base a su establecimiento, mantenimiento y mejora de estándares. El control se define como todas las actividades necesarias para alcanzar eficiente y económicamente todos los objetivos a largo plazo” (Dissen, 2013)

La metodología PHVA, consiste en la aplicación de un proceso estructurado en 4 fases:

- Planear: Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: Es la fase donde se realiza todo lo que se ha planeado, donde se implementa la mejora.

- Verificar: Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto. Es la fase donde se analiza si se han obtenido los resultados deseados y analizar que queda aún por mejorar.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Institucionalizar la mejora sino volver al paso hacer.

ESTÁNDARES DE HABILITACIÓN:

“Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB)” (Minsalud)

➤ Desarrollo Organizacional:

Instrumento:

ANÁLISIS ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

“Es utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro” (Itsa, 2019)

EVIDENCIAS.

GERENCIA ESTRATÉGICA Y DE SERVICIOS.

Pregunta de Investigación.

¿Qué actividades, definidas en un plan, se requerirían para dar cumplimiento a la estrategia planteada?

Objetivo específico.

Realizar un diagnóstico de la institución objeto de estudio, por medio de herramientas gerenciales que permitan proponer acciones para la unidad de servicios mentales en la institución objeto de estudio

Selección y aplicación de instrumentos:

Para la ejecución de esta investigación se identificó la necesidad de implementación del instrumento PESTEL y la matriz FODA los cuales nos permitirán realizar un análisis situacional de la clínica, que permita poseer una visión real de la institución y formalizando posibles estrategias que permitan favorecer la implementación del servicio de salud mental en una clínica privada de alto nivel de complejidad.

Estos instrumentos permiten reconocer la realidad de cada contexto y entorno en el que se encuentra sumergido la organización y con ello poder definir la estrategia a seguir en la aplicación de nuestros objetivos. El análisis PESTAL identifica cada uno de los contextos a analizar: político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal, esto permite hacer planificación estratégica de la institución, tanto a nivel organizacional como de mercado. Además, tiene la capacidad de mostrar oportunamente las tendencias o cambios en el mercado que puedan influir negativa o positivamente en el sector.

Posteriormente se realizará la matriz FODA la cual nos permitió identificar , las debilidades oportunidades, fortalezas, amenazas de la de la organización frente a la propuesta de implementación por medio de acciones de un servicio de salud mental, logrando

evidenciar aspectos positivo y negativo de la institución y con ello se logró reconocer, fortalecer características o prevenir, actividades para para optimizar la atención que se ofrece la realización de este instrumento se tuvo en cuenta la realización del estudio situacional externo PESTEL.

Análisis PESTEL

Perspectiva	Factores	Descripción	Acciones
Políticos	-Sistema de habilitación y acreditación en Colombia	La clínica al ser una institución de IV nivel tiene todos los recursos tanto económicos, como de infraestructura para la habilitación del servicio de salud mental	Gestionar con el área de gerencia el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones de capacidad tecnológica y científica para la habilitación del servicio.
	-Política Nacional de salud mental en Colombia	Al momento de la atención en Urgencias de los pacientes, la clínica no está tomando totalmente la política de salud mental es por esto que se han visto falencias en la atención de los pacientes aumentando las PQSR y aumentó los tiempos de atención de los mismos.	-Con un equipo multidisciplinario estudiar la política nacional para así realizar una implementación en la clínica en el servicio de urgencias y de implementarse el servicio de salud mental. -Generar protocolos basados en la política para generar una atención institucionalizada en los pacientes con patologías mentales o pacientes con factores de riesgo. Para así realizar promoción y prevención de estas.
Económicos	-Aumento de presupuesto por implementación del servicio de salud mental	Al tener que habilitar un nuevo servicio en la clínica se debe ajustar un presupuesto económico para la implementación de infraestructura, recurso humano y material etc.	-El área financiera deberá realizar un presupuesto aproximado de la implementación del servicio para así presentar a la junta directiva donde se verificará la pertinencia de este recordando que estamos en un periodo de pandemia y se han tenido que disminuir costos en algunos servicios. - Identificar por parte de la clínica la viabilidad y oportunidades de mejora con este servicio.

	-Nivel de productividad de los trabajadores	-Al tener un nuevo servicio los trabajadores deben conocer el manejo de los pacientes y como es un nuevo servicio podría disminuir la productividad de estos	-La organización cuenta con turnos saludables para sus trabajadores indicando que cada trabajador realiza dos días y descansa otros dos, de esta forma el trabajador descansa, tiene tiempo libre en familiar y su productividad es eficiente para cada turno. Disminuyendo eventos adversos. Continuar con estos turnos saludables que permiten a sus trabajadores tener productividad laboral -Implementación de protocolos con educación presencial sobre el manejo de estos para así solucionar dudas y generar confianza de estos.
Social	Estilos de vida	Se cuenta con programas para sus trabajadores y pacientes sobre estilos de vida de acuerdo a las necesidades de los mismos que desde la pandemia se han visto más afectados.	Como acción recomendamos la socialización de este programa, incentivar a sus trabajadores en horas laborales de realizar pausas activas ya que por la demanda de pacientes muchas veces no es posible.
	Compromiso Social	La clínica no cuenta en estos momentos con programas de prevención y promoción de la salud mental para sus pacientes y la población colombiana.	-Al implementarse este servicio se iniciaría actividades de promoción y prevención tanto para sus pacientes de diferentes patologías si no para la población que resida en Colombia que necesite por medio: -De telemedicina para acompañamiento de pacientes con crisis que necesiten atención y no puedan asistir, la clínica al ser una institución de medicina prepagada limita sus pacientes a este grupo, pero se deberá abordar la importancia del compromiso social para la institución que por este medio facilita su compromiso.
Tecnológicos	Desarrollo y aplicación de nuevas Tecnología	-La clínica cuenta con tecnología de punta, gracias a la inversión que los directivos realizan a los dispositivos que tienen tecnología de punta	-Mantener esta inversión ya que permite que la clínica se reconozca como una de las mejores en imágenes diagnósticas lo cual permitirá que el diagnóstico y tratamiento de pacientes con patologías psicológicas o

			psiquiátricas tengan una atención oportuna y de calidad.
	Telemedicina	La telemedicina es un avance tecnológico que ha permitido aumentar el % de pacientes de promoción, y prevención, esto se consideraría un aspecto positivo para la organización aumentado la demanda inducida	-La clínica solo cuenta con un servicio donde se realiza telemedicina el servicio de pacientes pre-qx donde se ve que esta práctica ha mejorado la calidad de percepción de la atención que el paciente tiene, es por esto que se debe continuar con esta práctica en diferentes servicios y ya que el tema de la salud mental es un tema tan grande donde se deben abordar varios temas esta práctica se vería muy bien recibida por parte de pacientes y trabajadores. -Se deberá educar a los trabajadores que se encarguen de esta actividad, sobre el manejo y tratamiento si se debe realizar para así aumentar la calidad de la atención.
Ecológicos	-Uso adecuado de residuos hospitalarios	Para la implementación de buenas prácticas de gestión en la clínica está la importancia de prevenir efectos adversos a la salud y al ambiente por el inadecuado manejo de los residuos sólidos y líquidos, desde la etapa de generación hasta su disposición final en todas las áreas de esta.	-La Clínica cuenta con protocolos institucionales que se adecuan a la normatividad estipulada por el decreto 2676 de 2000 sobre los residuos hospitalarios, teniendo una buena implementación en los servicios y trabajadores de esta. -Se deberán realizar jornadas de educación sobre esto principalmente a trabajadores nuevos para así seguir teniendo una buena adherencia de esto.
	-Políticas de protección del medio ambiente	La política de protección del medio ambiente tiene el propósito de disminuir y/o mitigar los impactos negativos que se puedan generar al ambiente y la salud, a través del cumplimiento de los requisitos legales y la normatividad ambiental vigente.	-Se tiene una política institucional relacionada con el medio ambiente dirigida a minimizar al máximo las actividades que no contribuyan a la protección de este, se favorece el uso responsable del agua en todos los servicios de la clínica. -Se deberá mantener esta política, realizando rondas por los servicios incluido el servicio de salud mental verificando que esta política se cumpla en la institución.
Legales	-Cambios normativos	El sector de la salud se encuentra realizando actualizaciones constantes a su normatividad conforme a las necesidades del sector, el cual	-Se deben fortalecer los protocolos y demás lineamientos que posee la clínica a nivel administrativo y clínico frente a las diversas actualizaciones que se presentan en

		actualmente a causa de la pandemia ha venido presentando diferentes cambios tanto administrativos como clínicos. La clínica cuenta con un comité interdisciplinario donde se evalúan y analizan los diferentes cambios en la normatividad y el impacto que pueden tener al interior de esta.	el sector, permitiendo implementar acciones de mejora para prestar un mejor servicio a nuestros clientes y demás partes interesadas. De igual forma, se promueve la investigación de mercado y generando nuevas estrategias acogiendo las buenas prácticas que ofrece el mismo.
--	--	--	--

Tabla No.2. Análisis PESTEL

Fuente: (Círculos, de calidad, 2022)

Matriz FODA

	<u>OPORTUNIDADES</u> • Inclusión de la unidad de servicios mentales • Prestación de nuevos servicios complementarios. • Capacitación y educación al personal de salud, estandarización de guías y protocolos para la atención en salud de pacientes psiquiátricos. Adquisición de nuevas tecnologías para unidades de servicios mentales.	<u>AMENAZAS</u> • Nueva normatividad que afecte a las unidades de servicios mentales. • La no consecución de recursos para poner la unidad de servicios mentales. • La no habilitación por entidades gubernamentales de la unidad de servicios mentales.
--	---	--

<u>FORTALEZA</u> - Modelo de consulta sincrónica con servicios de medicina interna, geriatría, fisiatría, psicología, nutrición, entre otros. - Ubicación geoestratégica. - Clínica acreditada, reconocida por prestar servicios de alta calidad y complejidad. - Capacidad económica y financiera para creación de nuevos proyectos de infraestructura	<u>ESTRATEGIA FO</u> - Implementación de consulta sincrónica con equipo interdisciplinario que permite la oportunidad en la atención a pacientes con problemas psiquiátricos. - Aumentar los ingresos por medio de la implementación del servicio de salud mental debido a la solidez financiera, infraestructura y ubicación geoestratégica. - Implementación del programa de educación a todo el personal de salud para la inclusión del servicio de salud mental y estandarización del manejo por medio de protocolos	<u>ESTRATEGIA FA</u> 1. - Gestión de proveedores con el fin de suministrar y abastecer los recursos necesarios para iniciar el funcionamiento de la unidad de Salud mental. - Fijar las condiciones básicas que garanticen los estándares de obligación para asegurar la habilitación del servicio de salud mental en la organización. - Realizar autoevaluaciones internas de los procesos y resultados con el fin de mejorar la calidad de la atención a pacientes psiquiátricos.
<u>DEBILIDADES</u> - Deficiencia en el número de médicos especialistas en psiquiatría. - Problemas de administración, para la aprobación de la implementación del servicio de Salud mental. - No contar con talento humano no capacitado para manejo adecuado de pacientes psiquiátricos. - Existen clínicas exclusivas en el campo de Salud mental y líderes en el manejo, tratamiento y rehabilitación de problemas de salud mental. - IPS con mejor oportunidad y calidad en la atención en servicios de psiquiatría. - Existen Clínicas con mejores infraestructuras en el mercado.	<u>ESTRATEGIA DO</u> - Realizar nuevas contrataciones de especialistas en psiquiatría que permitan brindar una atención oportuna y eficaz a los pacientes con problemas psiquiátricos. - Proponer un programa de educación continua al personal asistencial en el nuevo modelo estandarizado en el servicio de salud mental - Concientizar a todo el personal tanto asistencial como administrativo sobre la inclusión de salud mental en la Clínica. - Adquirir los insumos y recursos físicos que se requieren para brindar una atención integral en el servicio de salud mental.	<u>ESTRATEGIAS DA</u> - Fortalecer la infraestructura para aumentar la capacidad instalada. - Adecuar los espacios para la implementación del servicio de salud mental que cumpla con los estándares de habilitación. - Fortalecer el cuerpo médico por medio de contrataciones, estandarizar la atención y brindar educación continua a los empleados. - Por medio de estrategias gerenciales implementar la unidad de salud mental.

Tabla No. 3. Matriz FODA

Fuente: (Círculos de calidad, 2022)

Análisis de la información.

Se puede identificar que en cuanto a las variables socio-políticas y legales, hay un factor que desencadena rechazo en la oportunidad de implementar un servicio de salud mental

por parte de la alta gerencia, ya que en Colombia a pesar de contar con una Política Nacional de Salud mental, no se exige la implementación de la unidad en los hospitales generales, ni la urgencia psiquiátrica como un riesgo vital por lo cual no se evita el sufrimiento psíquico, la angustia, la alteración conductual, ni se asegura la seguridad del paciente y el equipo que lo atiende. En la Clínica no se tienen en cuenta las diversas actualizaciones que se presentan y estrategias propuestas de la política Nacional de Salud mental /resolución 4886 de 2018 de promover la creación de unidades que garanticen el manejo integral de los paciente con problemas de salud mental incluyendo el fortalecimiento de los servicios de hospitalización, formación, guías clínicas, protocolos, capacitación al talento humano y crear programas de promoción y prevención tanto para los pacientes como para la población colombiana en general por diferentes medios tecnológicos, tales como teleconsulta, entre otros.

Por otro lado, es importante analizar la salud ambiental en relación con la salud mental ya que en psiquiatría los riesgos ambientales tales como la calidad del aire, temperaturas extremas, el ruido, el cambio climático y diferentes tóxicos ambientales desempeñan un papel importante en la etiopatogenia psiquiátrica y a pesar de las políticas de protección del medio ambiente, no se implementan las buenas prácticas como manejo adecuado de residuos por parte de las personas en general, sin embargo, cabe destacar que la Clínica cumple con los requisitos legales y normatividad ambiental vigente por medio de protocolos con buena adherencia por parte del personal asistencial, administrativo y pacientes debido a que se les da una educación cuando llegan al servicio de urgencias, y se retroalimenta por turno.

Una variable importante es el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías, los nuevos avances en esta materia genera una ventaja competitiva con mayor funcionalidad, garantías y nuevas técnicas de trabajo como la teleconsulta que se implementó en la Clínica como herramienta que se une al cuidado en el servicio de cirugía a los pacientes pre-qx, siendo una buena práctica médica de control con calidad, que puede ser implementada en otros servicios tales como salud mental para realizar un seguimiento/asesoramiento al paciente que se le da de alta y a su familia para hacer más accesibles sus controles de acuerdo al criterio médico.

Después de identificar las situaciones que pueden afectar la actividad empresarial y bienestar del paciente psiquiátrico, se apreció que se deberían estudiar los ejes de la Política Nacional de Salud mental como parte integral del derecho a la salud de la población , incluir estrategias tales como iniciar actividades de Promoción y prevención dirigidas a la población Colombiana debido al aumento de los problemas de salud mental por la pandemia covid-19 según la OMS y la crisis de salud mental según la OPS, por lo cual se sugiere que la Clínica tenga un compromiso social al ayudar y apoyar el bienestar mental, por medio de la orientación y asistencia no precisamente presencial ya que es difícil por la cobertura exclusiva para pólizas, PAC y medicina prepagadas sino por otros medios tecnológicos como la teleconsulta. A nivel asistencial se sugiere adoptar las recomendaciones de la Política Nacional de Salud mental, como la oferta del servicio de salud mental y su integración con las enfermedades generales, ya que la Clínica cuenta con una solidez financiera que permite la inversión y satisfacción del paciente y del equipo médico al contar con guías, protocolos y servicios que permiten brindar una atención integral, oportuna y con calidad al paciente

psiquiátrico, que impacte de la mejor manera en su recuperación.

Al verificar la situación interna de la organización con la matriz FODA permite planear la propuesta de implementar un servicio de salud mental al identificar las oportunidades, fortalezas, debilidades y una mejora por medio de estrategias gerenciales que permitan corregir en los siguientes aspectos:

- Recursos humanos: Aumentar la contratación del cuerpo asistencial especialmente médico especialista en psiquiatría y personal de enfermería.
- Infraestructura: Adecuar el espacio y los recursos físicos de acuerdo con el estándar de habilitación instalaciones físicas
- Capacitaciones: Generar un plan de educación continua en cuanto a la inclusión del servicio de salud mental, actualización de protocolos y estandarización en la atención que contribuya a la prestación de servicio con calidad, humanización y eficiencia.

De acuerdo con lo anterior, acorde al estudio adelantado desde el enfoque Gerencia Estratégica y de Servicios se plantean **las siguientes acciones como necesarias para la implementación de la unidad de servicios mentales son:**

- Identificar el capital humano actual vs el capital humano requerido.
- Identificar los recursos financieros requeridos.
- Identificar los procesos actuales vs los procesos requeridos.
- De acuerdo con la capacidad financiera y recurso humano definir contratación.

- De acuerdo con la capacidad financiera definir la inversión de los recursos físicos con los mejores proveedores.
- Definir la visión teniendo como base los hallazgos de los factores del entorno general identificados en la herramienta PESTEL y el diagnóstico organizacional.
- Definir una estrategia corporativa dentro de la misión.
- Trazar la estrategia organizacional por medio del mapa estratégico desde la perspectiva financiera, del cliente, procesos internos y perspectiva de aprendizaje y crecimiento.
- Definir las guías de manejo y protocolo para el funcionamiento del servicio.
- Determinar metas, indicadores y fechas de cumplimiento.
- Definir indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Definir indicadores de gestión.
- Definir el programa de educación y capacitación al personal asistencial.
- Adecuar la infraestructura de acuerdo con el estándar de habilitación instalaciones físicas.
- Realizar una asignación presupuestal por cada una de las actividades y tareas propuestas.

AUDITORÍA Y CONTROL DE CALIDAD EN SALUD.

Pregunta de Investigación.

¿Cómo mejorar el modelo operacional de una institución de alto nivel de complejidad para implementar de manera adecuada los diferentes componentes del Sistema Obligatorio de garantía de calidad?

Objetivo específico.

Establecer el diagnóstico del estado de la empresa frente a los requisitos del sistema de gestión de habilitación y el modelo interno de control de calidad que permita la implementación de un servicio de salud mental en una organización de alto nivel de complejidad.

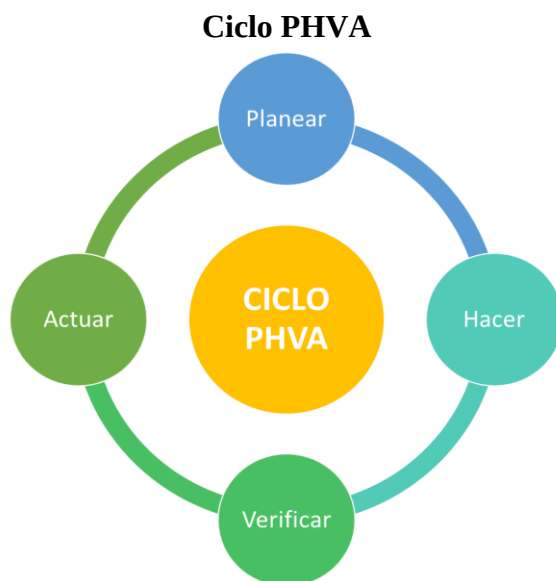
Selección y aplicación de instrumentos.

El primer instrumento el cual se decidió aplicar para mejorar el modelo operacional de la institución es el ciclo PHVA el cual es un ciclo de mejoramiento en el cual se basa la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud. Está compuesto por 4 elementos: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, las cuales nos permiten identificar actividades puntuales a desarrollar que permitiría obtener elementos puntuales para la implementación del servicio de salud mental.

Lo primero que se debe analizar es la -(P) planeación en la cual se identifica las metas y el cómo llegar a esas metas, posteriormente el hacer en el que se verifican (H) hacer la cual se ejecutan las actividades y se educa, siguiendo con (V) verificación donde se determina si

los resultados o actividades fueron como se planearon y (A) actuar la cual permite la tomar acciones para mejorar continuamente.

Este instrumento es una técnica útil para abordar, analizar y resolver problemas, Dado que el ciclo PHVA se basa en el proceso de mejora continua, ofrece un alto nivel de flexibilidad y mejora iterativa.



Gráfica 4: Ciclo PHVA

Fuente: (Círculo de calidad,2021)

A. Actuar:

- Iniciar la formación en servicio por medio de capacitaciones pos de la incorporación de la unidad salud mental
- Sensibilizar a los trabajadores del componente de oportunidad en la prestación de servicios de salud mental.

- Verificar que las prestaciones abarquen todo el recorrido terapéutico-institucional del usuario.
- Supervisión y apoyo para los equipos de salud.
- Capacitación permanente.

B. Planear

- Estructurar la dinámica de funcionamiento del servicio
- Situar en planta baja
- Garantizar medidas de protección y bioseguridad.
- Garantizar una guardia durante las 24 horas.
- Prestar atención interdisciplinaria:
 - Médico psiquiatra
 - Psicólogo
 - Trabajadora social
 - Enfermera con capacitación en salud mental.
 - Personal terapéutico
- Programar las intervenciones clínicas – Psicosociales.

C. Verificar

- Realizar autoevaluación de los estándares de habilitación del servicio de salud mental
- Por medio de evaluaciones mensuales identificar temas de capacitación de salud mental a trabajadores
- Realizar auditorías internas para la verificación de los estándares de calidad y habilitación.

D. Actuar

- Identificar acciones preventivas y correctivas sobre los estándares de calidad

- Realizar retroalimentaciones a trabajadores sobre temas que queden dudas o inconformismos
- Realizar encuestas a pacientes sobre el cambio de atención del manejo de enfermedades psiquiátricas.

Instrumento Estándares de Habilitación

El proceso de Habilitación le implica a una Institución Prestadora de Servicios de Salud la generación de estrategias de calidad y mejoramiento continuo en donde los procesos sean auditados, medibles y ajustables para cubrir varios ámbitos que puedan afectar de una manera u otra los servicios prestados, a fin de asegurar el cumplimiento de un servicio seguro, oportuno y asequible para los pacientes.

La Habilitación exige un alto nivel de cumplimiento y seguimiento de los procesos, favorece el trabajo en equipo y obliga hacer una evaluación interna de cada Institución de manera objetiva, con el fin de establecer planes de acción que incluyan medición de procesos y seguimiento con el objeto de trabajar en pro del mejoramiento continuo.

Es por esto por lo que a continuación se realiza la verificación de los ocho estándares en la propuesta de habilitación con el fin de verificar el cumplimiento de estos en la organización de alto nivel de la ciudad de Bogotá.

Instrumento Estándares de habilitación

ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	CRITERIO	TIPO DE VARIABLE	FORMA DE CALIFICAR
<u>TALENTO HUMANO</u>	El personal asistencial que presta de manera directa los servicios de salud a los usuarios cumple con los requisitos exigidos por el Estado para ejercer la profesión u oficio.	Elementos necesarios para la aplicación. Se realizará una capacitación a enfermeras, terapeutas, personal de servicio al paciente y médicos hospitalarios e internistas sobre la atención de pacientes con patologías psiquiátricas. Se contará y se tendrá en cada turno un psiquiatra quien esté en cada turno en el piso destinado para salud mental con el fin de si llegara a suceder una crisis o evento se tenga adecuada atención de calidad del paciente.	Cuantitativo	Evaluación de desempeño
<u>INFRAESTRUCTURA</u>	Las condiciones y el mantenimiento de la infraestructura física de las zonas asistenciales son idóneas con relación al tipo de servicios ofrecidos.	Elementos necesarios para la aplicación. Se dispondría del segundo piso UMI para la adecuación del servicio de salud mental, donde se contará con 12 habitaciones individuales para el manejo de estos pacientes, adecuada en disminuir los riesgos tanto del paciente como del personal de salud.	Cualitativa	Lista de chequeo de cumplimiento de condiciones estructurales
<u>DOTACIÓN</u>	Corresponde a todos aquellos elementos, herramientas y equipos considerados indispensables para	Elementos necesarios para la aplicación Habitaciones con adecuada dotación de	Cualitativo	Lista de inspección de condiciones de equipos y elementos

	la prestación de los servicios.	equipos médicos para el manejo de los pacientes. Se contará con todos los insumos necesarios como inmovilizadores, chalecos en la reserva del servicio para brindar atención oportuna a los pacientes.		
<u>MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS</u>	Se cuentan con procesos diseñados utilizados para la administración de medicamentos y elementos médicos para uso humano, cuyas condiciones de almacenamiento, repartición y entrega, condicionen de manera directa peligros en la prestación de los servicios.	Elementos necesarios para la aplicación En el servicio se tendrá un carro de paro con medicamentos exclusivos de enfermedades psiquiátricas. Evaluación de los 10 correctos a la hora de la administración de medicamentos por parte de enfermería Se contará con medicamentos con registro INVIMA además de dispositivos e insumos para esto.	Cualitativo	Inventario de medicamentos y dispositivos médicos
<u>PROCESOS PRIORITARIOS</u>	Se cuentan identificados y documentados los procesos considerados prioritarios, guías asistenciales y demás lineamientos normativos. Estos incluyen actividades para proclamar su contenido entre los causantes de su ejecución y para el control de su cumplimiento.	Elementos necesarios para la aplicación Elementos Se realizarán protocolos institucionales y guías médicas para el manejo de estos pacientes desde el ingreso hasta egreso de los mismos, verificando la secuencialidad de la atención desde la calidad y la oportunidad. Se incluirá política de seguridad del paciente	Cualitativo	Indicadores de cumplimiento de procesos

		para lograr una atención segura.		
<u>HISTORIA CLÍNICA Y REGISTRO</u>	Se cuentan con procesos con los cuales se garantiza la historia clínica de cada paciente, manteniendo su confidencialidad.	Elementos necesarios para la aplicación Se cuenta con software SAHI en toda la clínica para el registro de HC de todos los pacientes que ingresan desde urgencias hasta egreso. Se tendrá en HC física el registro de consentimientos informados verificando el adecuado diligenciamiento de estos.	Cualitativa	
<u>INTERDEPENDENCIA</u>	Los servicios ofrecidos por el prestador poseen el soporte de otros servicios o productos de apoyo asistencial o administrativo necesarios para la ejecución adecuada e integral de las ocupaciones, métodos e intervenciones que ejecuta, para la atención de los pacientes dentro de los servicios ofrecidos	Interdependencia con otros profesionales interdisciplinarios para manejo en conjunto de otras enfermedades no psiquiátricas. Servicio de radiología intervencionista donde se encuentra (RSM, TAC, RX) que se podría necesitar para el diagnóstico de enfermedades. Servicios generales y ropería. Servicio alimentación Servicio de vigilancia y seguridad.	Cualitativo	Evaluación de eficacia de los procesos

Tabla No. 4. Instrumentos: estándares de habilitación

Fuente: (Círculos de calidad, 2022)

Análisis de la información.

La aplicación del ciclo de mejora continua PHVA cuyos principios se basan en (Planificar, Hacer, Verificar y actuar) permite realizar el proceso de manera lineal de acuerdo a los estándares de habilitación; Inicialmente se pretende por medio de la implementación del programa de educación, sensibilizar a todo el personal de la clínica sobre la inclusión del servicio de salud mental por medio de capacitaciones permanentes para estandarizar la atención con los mejores estándares de calidad y estructurar la dinámica de funcionamiento del servicio que permita ofrecer una atención integrada con un equipo interdisciplinario a los pacientes con enfermedades psiquiátricas.

Una vez se inició el plan de mejora, se establece el periodo de medir la efectividad de esos cambios por medio de las autoevaluaciones de los estándares de habilitación y auditorías internas que permitan la verificación de los estándares de calidad en el servicio de salud mental.

Por otro lado, la aplicación del ciclo PHVA permite ver que estrategias funcionan y que no, por lo cual facilita la eficiencia y admite hacer las modificaciones pertinentes para lograr una mejora continua en la prestación del servicio en salud mental.

En cuanto al instrumento de estándares de calidad y según la guía técnica de buenas prácticas para la seguridad del paciente se identifican los anteriores estándares donde encontramos que el primer estándar de talento humano, donde se identifica que se necesita de un equipo interdisciplinario principalmente de un psiquiatra en cada turno y personal de

enfermería idóneo y capacitado para el manejo de estos pacientes los cuales deben optimizar la oportunidad de la atención en salud.

El segundo y tercer estándar que identificamos es el de infraestructura y dotación donde se identifica la necesidad de adecuar un ala de la clínica que consideramos que sería el segundo de la UMI por la cercanía a urgencias, siendo un segundo piso y contando con habitaciones individuales que se pueden adecuar para las necesidades de cada paciente, además se requeriría adecuada adecuación de equipos médicos donde se requeriría mantenimientos mensuales o según sea necesario para dar una atención de calidad.

El cuarto estándar es medicamentos e insumos donde se pedirá a la gerencia médica y de calidad la autorización de tener medicamentos para eventos de crisis psiquiátricas en el carro de paro así se tendrá a la mano medicamentos e insumos indispensables para el manejo de estos pacientes, concientizar al servicio de enfermería sobre el uso de los 10 correctos así se disminuirían eventos adversos o centinelas. También como se hace mensualmente la revisión de carro de paro por cada turno para así verificar el registro INVIMA y el vencimiento de próximos medicamentos.

El quinto estándar hace referencia los procesos prioritarios, este estándar identifica la necesidad de realizar protocolos institucionales para el manejo de estos pacientes donde desde urgencias por si en algún momento no se encuentran disponibles camas permita la atención adecuada de estos pacientes, además de guías médicas con uso de medicamentos y dosis de estos. Además del seguimiento y recomendaciones para pacientes con egreso que necesitan ser monitorizados en domicilio o por consulta externa.

El sexto estándar es el de Historia clínica y registro en la clínica ya se cuenta con Software SAHI en donde se tiene HC electrónica de manera cronológica y sistemática, se mantendría este programa, pero se incentivaría a personal de enfermería y médicos a los registros oportunos y adecuados para disminuir el riesgo de glosas.

El séptimo y último estándar es el de interdependencia en el cual se cuenta en la clínica con múltiples profesionales de diferentes áreas que harían parte del manejo de pacientes, además se cuenta con resonador, rx, TAC y diferentes elementos para el diagnóstico de pacientes.

Después del análisis de todos los estándares podemos identificar que la habilitación de un servicio de salud en cualquier institución requiere un compromiso de parte de todos los colaboradores de la institución, donde se requiere un trabajo en equipo que, aunque sea un proceso largo, la atención en salud se verá reflejada en mejoras de los indicadores y procesos gerenciales, es por esto que hacemos esta posible implementación que le serviría a la clínica para el manejo de estos pacientes.

De acuerdo a lo anterior, acorde al estudio adelantado desde el **enfoque de Auditoría y control de la calidad las acciones de implementación necesarias para la puesta en marcha de la unidad de servicios mentales son:**

- ❖ Identificar la estructura dinámica del servicio de salud mental.

- ❖ Contar con equipo interdisciplinario para el manejo y coordinación del servicio con experiencia y profesionalismo.
- ❖ Implementación y seguimiento de estándares de habilitación para la prestación del servicio de salud.
- ❖ Realizar auditorías internas para determinar la eficacia que presenta el sistema de gestión de calidad.
- ❖ Detectar oportunidades de mejora por medio del ciclo PHVA en el sistema de gestión para optimizar la calidad del servicio.
- ❖ Realizar autoevaluaciones para identificar los procesos objeto de la auditoría para el mejoramiento de la atención en salud.
- ❖ Realizar indicadores de gestión que permitan identificar la eficacia de la implementación del servicio de salud mental.
- ❖ Proponer planes de mejoramiento que permitan la continuidad de la atención de forma oportuna y con calidad.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Pregunta de Investigación.

¿Cómo se gestionan en la Organización los procesos de desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio?

Objetivo específico.

Identificar los aspectos con los que debería contar un servicio de salud mental, por medio de la estructura organizacional que favorezca la implementación de este servicio, con el fin de mejorar la atención de pacientes con patologías psiquiátricas.

Selección y aplicación de instrumentos.

“Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y donde se reporta dentro de una organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional” (Kast & Rosenzweig)

López Ríos presenta las funciones de la cultura organizacional: Crear distinciones entre las organizaciones, transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización, facilitar la generación de compromiso, contribuir a la estabilidad del sistema

social de la organización porque ayuda a mantenerla unidad, control de comportamiento de los empleados.

La Organización cuenta con un direccionamiento estratégico, se configura en una estructura de servicios en los que la mayoría se componen de personas responsables, guías clínicas de acuerdo con la evidencia científica, protocolos institucionales y buen funcionamiento de estos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos con el fin de mantenerse como una institución reconocida en la Ciudad de Bogotá por prestar servicios con altos niveles de calidad.

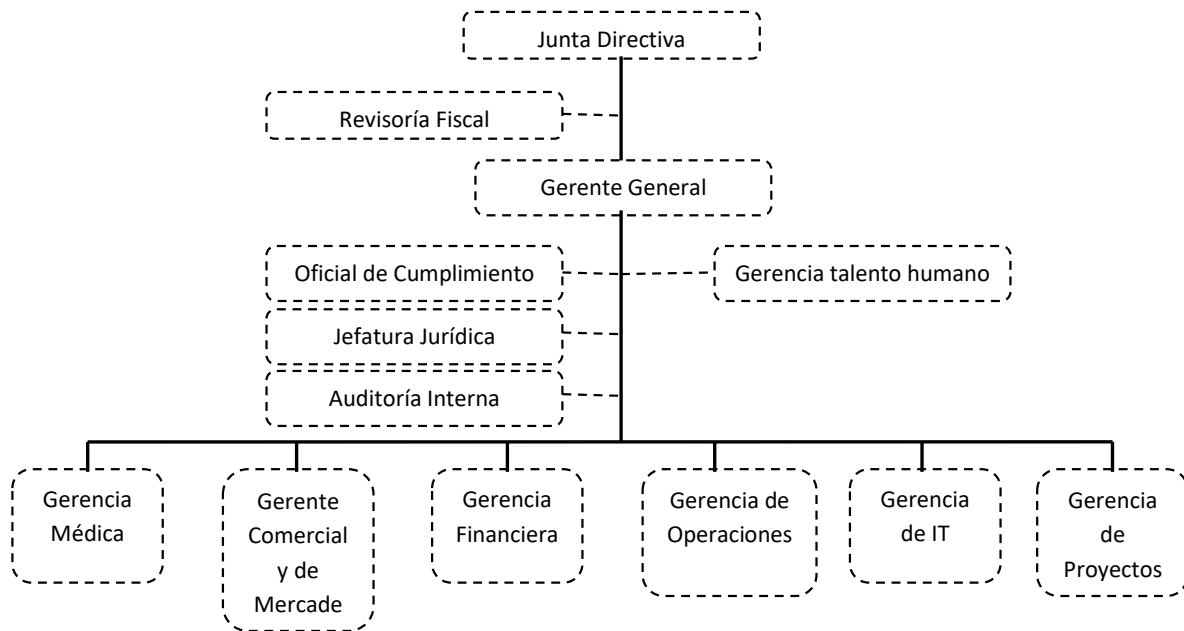
“Su direccionamiento estratégico se basa en la Misión: Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de Salud funcione mejor para todos; Visión: Ser reconocida como la compañía de Salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera y sus valores:

- Integridad: Cumplir nuestros compromisos. Nunca transigir en cuestiones de ética.
- Compromiso: Nos pondremos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.
- Relaciones: Generar confianza a través de la colaboración.
- Innovación: Inventar el futuro y aprender del pasado.
- Desempeño: Demostrar excelencia en todo lo que hacemos.

(Clínica., 2021)

A continuación, se presenta el organigrama general:

Organigrama general



Gráfica No. 5. Organigrama general de la institución

Fuente: (*Intranet CDC, 2021*)

La experiencia Clínica y administrativa se basa en la elaboración de guías de manejo basadas en la epidemiología institucional, liderazgo de programas de mejora en la prestación de servicios y calidad en la atención y liderazgo de equipos médicos.

En cuanto a la prestación del servicio, la organización cuenta con su mapa de procesos, el cual consta de la sede administrativa 2,3,4 centro de Oncología, centro materno fetal y neonatal, centro diagnóstico, centro de investigación, edificio Cra 16 y edificio Cra 15.

A continuación, se presenta la matriz de mapa de servicios que presenta visualmente, de forma esquemática, el complejo de interacciones que caracterizan una prestación de servicios:

Mapa de servicios



Gráfica No. 6. Organigrama general de la institución

Fuente: Clínica. Organigrama (2021)

En cuanto a las políticas y manuales la Organización cuenta con modelo de prevención, código de conducta, Política de SARLAFT, política de Seguridad de la información, política de Seguridad y Salud en el trabajo, Política lactancia materna (IAMI)

Análisis de la información

La estructura organizacional de la Clínica objeto de estudio, según su formalidad es una organización formal, ya que se caracteriza por tener estructura, sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, comunicación y control, consta de normas, reglamentos y procedimientos que permite la finalidad de que los objetivos sean alcanzados y su equilibrio interno sea mantenido.

Las características de su estructura la definen como una organización tipo Línea-Staff: “La combinación de los tipos de organización lineal y funcional, buscando incrementar las ventajas de estos dos tipos de organización y reducir sus desventajas. En la organización línea-staff, existen características del tipo lineal y del tipo funcional, reunidas para proporcionar un tipo organizacional más complejo y completo. Coexisten órganos de línea (órganos de ejecución) y de asesoría (órganos de apoyo y de consultoría) manteniendo relaciones entre sí. Los órganos de línea se caracterizan por la autoridad lineal y por el principio escalar, mientras los órganos de staff prestan asesoría y servicios especializados” (Itsa, 2019).

Se puede identificar que la institución cuenta con una estructura robusta y equilibrada lo cual genera una armonía en la toma de decisiones en los diferentes niveles de la institución, permitiendo el correcto funcionamiento tanto estratégico como administrativo. Permittiéndonos alcanzar el objetivo de poner en marcha la implementación del servicio de Salud mental en la Clínica para mejorar la atención en salud a los pacientes psiquiátricos.

Por otro lado, se identificaron los manuales de funciones y los perfiles de cargo del personal asistencial de la Clínica.

➤ **Perfil Cargo Medico general:** Titulo como médico general y 6 meses de experiencia.

Requisitos: Tarjeta del RETHUS, Certificado en soporte vital avanzado de mínimo 48 horas avalado por la AHA, Curso de atención a víctimas de ataques con agentes químicos, disponibilidad de tiempo completo y tener al día las vacunas de: HA-HB- Influenza- Tétano - Triple viral - DPT- Varicela

Identificación del cargo: Medico hospitalario

Objetivo del cargo: Realizar la planeación, ejecución y evaluación de la atención, egreso y seguimiento del paciente, con el fin de asegurar una atención integral en el marco de la política de servicio institucional.

Ubicación Organizacional: Operativo en los servicios de hospitalización.

Competencias: Liderazgo, agilidad interpersonal, habilidad organizacional, orientación del servicio y trabajo en equipo.

- **Perfil Enfermero Jefe:** Título como Enfermera y 2 años de experiencia en área asistencial.

Requisitos: Curso de ACLS, Curso de violencia sexual, Curso de atención a víctimas de ataques con agente químicos, disponibilidad de tiempo completo, Inscripción en el RETHUS y tarjeta profesional.

Identificación del cargo: Enfermero jefe

Objetivo del cargo: Con el objetivo de asegurar la adecuada prestación de los cuidados de enfermería según los procedimientos, protocolos, guías y manuales vigentes y disponibles en la Institución, además de coordinar la atención del paciente con las demás áreas asistenciales, para promover la atención integral y segura del paciente en el turno y servicios asignados.

Ubicación Organizacional: Operativo en los servicios de hospitalización, urgencias adulto, pediátrico, UCI.

Competencias: Liderazgo, agilidad interpersonal, habilidad organizacional, orientación del servicio y trabajo en equipo.

- **Perfil Auxiliar de enfermería:** Título como técnico en enfermería y 2 años de experiencia en área asistencial.

Requisitos: Curso del BLS , curso de violencia sexual , curso de atención a víctimas de ataques con agentes químicos, disponibilidad de tiempo completo e Inscripción en el RETHUS y resolución vigente.

Identificación del cargo: Auxiliar de enfermería.

Objetivo del cargo: Asistir y asegurar la oportuna prestación de los cuidados básicos de enfermería para el paciente. Deben contar con una formación académica en técnico auxiliar de enfermería, de una entidad debidamente reconocida por el ministerio de educación.

Ubicación Organizacional: Operativo en los servicios de hospitalización, urgencias adulto, pediátrico, UCI.

Competencias: Práctica Clínica, agilidad interpersonal, habilidad organizacional, orientación a los servicios y trabajo en equipo.

- **Fisioterapeutas:** Título como profesional de fisioterapeuta con 2 años de experiencia en área asistencial.

Requisitos: Inscripción en el RETHUS y resolución vigente, curso del BLS , disponibilidad de tiempo completo, esquema de vacunación completa.

Identificación del cargo: Fisioterapeuta.

Objetivo del cargo: Promoción del bienestar cinético, prevención, habilitación y rehabilitación de las personas. Liderar y gestionar planes, programas, proyectos y/o acciones que respondan a las necesidades sociales en salud.

Ubicación Organizacional: Operativo en los servicios de hospitalización, urgencias adulto, pediátrico, UCI.

Competencias: Práctica Clínica, agilidad interpersonal, habilidad organizacional, orientación a los servicios y trabajo en equipo.

- **Psicología:** Título como profesional en Psicología con 2 años de experiencia en área asistencial.

Requisitos: Inscripción en el RETHUS y resolución vigente, certificado de curso de atención de víctimas de abuso sexual, esquema de vacunación completa.

Identificación del cargo: Psicólogo

Objetivo del cargo: Competencias investigativas que le permiten comprender desde una perspectiva bio-psico-social-cultural los fenómenos y procesos psicológicos, para dar respuesta a las necesidades del contexto social

Ubicación Organizacional: Operativo en los servicios de hospitalización, urgencias adulto, pediátrico, UCI.

Competencias: Práctica Clínica, agilidad interpersonal, habilidad organizacional, orientación a los servicios y trabajo en equipo.

- **Psiquiatra:** Título como profesional en Psiquiatría con 5 años de experiencia en área asistencial e internación de salud mental.

Requisitos: Inscripción en el RETHUS y resolución vigente, esquema de vacunación completa, certificado actualizado de RCP, certificado de atención de víctimas.

Identificación del cargo: Psiquiatra

Objetivo del cargo: Realizar evaluación y diagnóstico de los pacientes de la institución que así lo requieran, prestar atención médica a los pacientes que demandan el servicio de hospitalización y urgencias, ejecutar actividades de diagnóstico, tratamiento, promoción y prevención de la enfermedad.

Ubicación Organizacional: Operativo en los servicios de hospitalización, urgencias adulto, pediátrico, UCI.

Competencias: Práctica Clínica, agilidad interpersonal, habilidad organizacional, orientación a los servicios y trabajo en equipo.

Al identificar el perfil profesional de los colaboradores de la institución, se logra evidenciar que estos cuentan con aptitudes, experticia y conocimiento científico que permitirá a la implementación del servicio de salud mental.

De acuerdo con lo anterior, acorde al estudio adelantado desde el enfoque de **Desarrollo organizacional las acciones de implementación necesarias para la puesta en marcha de la unidad de servicios mentales son:**

- ❖ Mantener la eficacia de la estructura y procesos organizacionales que permiten la orientación sistémica entre la relación trabajo-personas.
- ❖ Incentivar a los trabajadores a ser agentes del cambio, estimulando y coordinando la calidad de la atención, la cual permitirá mejorar la experiencia de atención del paciente.

- ❖ Continuar con el direccionamiento estratégico entre los servicios permitiendo el reconocimiento de personas responsables, guías clínicas de acuerdo a la evidencia científica, protocolos institucionales.
- ❖ Realizar capacitaciones a cada uno de los grupos de trabajadores que permitan establecer los requerimientos individuales de estos, dependiendo del nivel jerárquico.
- ❖ Fomentar la comunicación corporativa, integrando departamento y mejorando el clima laboral.
- ❖ Aumento en la motivación de los empleados en búsqueda del objetivo de capacitación para el manejo de pacientes de unidad de salud mental.

CONCLUSIONES

En Colombia el aumento de las enfermedades mentales tanto para pacientes adultos como niños ha aumentado drásticamente en los últimos años, generando que la atención en salud mental sea uno de los grandes retos para el sistema de salud, los profesionales, y las IPS que se verán directamente implicadas.

Al realizar el proyecto se identifican diferentes estrategias que permiten a la organización ofrecer servicios que mejoren la cobertura, disminuyan costos y presenten mayor rentabilidad, al tiempo que favorece el acceso oportuno a los servicios de salud y que actualmente cuya oferta se ve restringida por falta de personal especializado.

La Organización cuenta con los recursos tanto económicos como humanos para la implementación del servicio de salud mental, permitiendo así, que los estándares de habilitación puedan ser desarrollados y cumplidos según la normatividad vigente.

Se observaron varias barreras de acceso por parte de la institución a nosotras como estudiantes ya que debido a la sensibilidad y confidencialidad de la información no se obtuvieron varios permisos deseados para el proyecto.

Como futuras gerentes a través de la ejecución de este estudio, hemos adquirido el valor del trabajo en equipo, identificando en los servicios personas líderes dispuestas al cambio y a mejorar sus conocimientos en pro de la institución.

Por medio de las estrategias gerenciales como el instrumento PESTEL y la matriz FODA se logró proponer acciones concretas que permitirán la implementación de la unidad de servicios mentales, permitiendo conocer el análisis situacional de la organización.

Se realizó el diagnóstico del estado de la empresa frente a los requisitos del sistema de gestión de habilitación por medio del instrumento estándares de habilitación el cual permitió identificar el modelo interno de control de calidad en la organización siendo positivo para esta su desarrollo.

Durante la ejecución de este trabajo se demuestra la importancia de la implementación del servicio de salud mental en la institución, ya que este es un mecanismo que mejorará la atención en salud y la oportunidad de esta para los usuarios con patologías psiquiátricas, así mismo este daría un valor añadido, aumento de ingresos y disminución de eventos adversos, remisiones innecesarias, diagnósticos/tratamientos erróneos y demoras en la atención que reciben los pacientes.

RECOMENDACIONES

Bajo el direccionamiento de la Gerencia se recomienda por medio de unidades de trabajo realizar un acompañamiento que identifique las barreras operacionales y a su vez implementar procesos para el mejoramiento de la calidad en la atención en Salud.

Mediante el ciclo de mejora continua PHVA hacer la revisión de los procesos del servicio de Salud mental de la Clínica, con el fin de detectar las falencias y así lograr e implementar un plan de mejoramiento que permita establecer acciones correctivas efectivas para lograr la calidad esperada y la satisfacción del paciente con enfermedad mental.

Se propone un programa de educación como primera medida para sensibilizar a todo el personal de la clínica tanto asistencial como administrativo sobre la inclusión del servicio de psiquiatría en la Clínica y como segunda instancia capacitar al personal asistencial sobre el manejo adecuado del paciente psiquiátrico con calidad y humanización.

Asegurar el equipo humano interdisciplinario (Psiquiatra: 1 para hospitalización, 1 para interconsultas – Enfermera profesional: 2 – Auxiliares de enfermería: 5 – Psicólogo: 1 para interconsulta, 1 para hospitalización, 1 para programa especial – Trabajadora Social: 1 – Terapeuta Ocupacional: 1) para garantizar una atención integrada.

Elaborar guías clínicas y protocolos que aseguren un nivel de calidad óptimo en el marco de Salud Mental, teniendo en cuenta recomendaciones de la Guía metodológica para

la Elaboración de Protocolos Basados en la Evidencia – Nacional Institute of Clinical Excellence, entre otras.

Evaluar, verificar y mantener el cumplimiento de los estándares de habilitación de acuerdo con la normatividad vigente de la clínica ubicada en la Ciudad de Bogotá, mediante herramientas gerenciales.

Adecuar la infraestructura de la unidad mental, de acuerdo con la resolución 3100 de 2019.

BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA

- Bartels, S. M., Cárdenas, P., Uribe-Restrepo, J. M., Cubillos, L., Torrey, W. C., Castro, S. L. (2021). Barreras y facilitadores para el diagnóstico y tratamiento de la depresión en atención primaria en Colombia: Perspectivas de los proveedores, administradores de atención médica, pacientes y representantes de la comunidad. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 50, 67-76.
- Flórez-Rojas, C. A., Becerra, W., Mosquera-Palacios, W., & Ramírez-Moreno, É. (2020). Producción científica sobre la salud mental en Colombia. *Estudios del Pacífico*, 1(2), 77-96.
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista cubana de hematología, inmunología y hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Hernández, M. (2013). Hacia una mejor atención al paciente con trastorno mental. *Ley 1616 en salud mental. Monitor Estratégico*, 4, 93-95.
- Nieto, R., Iribarne, C., Droguett, M., Brucher, R., Fuentes, C., & Oliva, P. (2017). Urgencias psiquiátricas en el hospital general. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(6), 914-922.
- No, D. 780 de 2016 (2016). Ministerio de salud y protección social. Bogotá, Colombia, 28.
- No, R. 3100 de 2019 (2019). Ministerio de salud y protección social. Bogotá, Colombia, 28.
- No, R. 4886 de 2018 (2018). Ministerio de salud y protección social. Bogotá, Colombia, 28.

- Rojas González, A. A. (2014). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. Ene, 8(3), 0-0.
- Rojas-Bernal, L. Á., Castaño-Pérez, G. A., & Restrepo-Bernal, D. P. (2018). Salud mental en Colombia. Un análisis crítico. Ces Medicina, 32(2), 129-140.
- Sánchez-Torres, D. A. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 55(1), 82-89.
- Rojas González, A. A. (2014). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. Ene, 8(3), 0-0.
- No, R. 3100 de 2019 (2019). Ministerio de salud y protección social. Bogotá, Colombia, 28.
- No, D. 780 de 2016 (2016). Ministerio de salud y protección social. Bogotá, Colombia, 28.
- No, R. 4886 de 2018 (2018). Ministerio de salud y protección social. Bogotá, Colombia, 28.

CONSIDERACIONES LEGALES

Debido a la sensibilidad y confidencialidad de la información, la institución en la cual se desarrolló el proyecto no autorizo divulgar su nombre dado permisos administrativos.