

**CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE
SALUD EN LA NIDAD DE URGENCIAS DE LA
FUNDACION CLINICA INFANTIL CLUB NOEL**
[2019]



ALEJANDRA MARÍA AGUDELO HUERTAS

SOLANGEL BAQUERO ZULUAGA

GI SELA MARÍA CORREA MUÑOZ

ADRIANA ISABEL MORENO GÚZMAN

NOMBRE DEL TUTOR | JOAN ADRIAN SALCEDO



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Contenido

Introducción.....	3
Justificación.....	6
Caracterización de la entidad.....	9
Presentación de la empresa.....	9
Presentación de productos y servicios que ofrece.....	11
Descripción de áreas o dependencias.....	11
Presentación del problema. (Este debe relacionarse con los módulos de Gerencia Estratégica y de Servicio, Auditoría y Desarrollo Organizacional).....	13
Objetivo.....	19
Objetivo General.....	19
Marco Referencial.....	19
Marco Conceptual.....	19
Marco Normativo.....	19
Evidencias.....	24
Gerencia Estratégica y de Servicios.....	24
Pregunta de Investigación.....	224
Objetivo específico.....	25
Selección y aplicación de instrumentos.....	25



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Análisis de la información.	26
Auditoría y control de calidad en salud.	29
Pregunta de Investigación.	29
Objetivo específico.....	29
Selección y aplicación de instrumentos.	29
Análisis de la información.....	30
Desarrollo Organizacional.	38
Pregunta de Investigación.	38
Objetivo específico.....	38
Selección y aplicación de instrumentos.	38
Análisis de la información.....	39
Conclusiones y recomendaciones.	44
Bibliografía/Webgrafía	46
Consideraciones legales	48



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Introducción.

La calidad de la atención en salud es un tema muy amplio e importante en las instituciones prestadoras de servicios de salud de la actualidad, ya que las exigencias tanto normativas como de los mismos usuarios se hacen mayores con el pasar del tiempo y aún más cuando se trata de atención de usuarios como lo es la población infantil. Desde la aparición de la ley 100 de 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral contemplando la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población y es un derecho fundamental para los niños y el resto de personas como un derecho social, económico y cultural; también un servicio público a cargo del estado y así, mejorar la calidad de vida y bienestar de cada individuo y la comunidad. A través de los años aparecen nuevos estándares de calidad que exigen cumplir requisitos mínimos tanto en la infraestructura, recurso humano, implementación de procesos, dotación equipos y medicamentos para brindar la atención integral al usuario, cuidador y familia con la calidad adecuada.

En la actualidad Colombia está pasando por una crisis de la salud por el déficit monetario para la inversión que aqueja muchas deudas a las instituciones llevando a que presten servicios de salud cada vez menos oportunos y seguros, haciéndose más notorios las pocas instituciones que prestan servicios a la población infantil, además para recibir la atención médica está con tiempos muy largos lo que ocasiona que los servicios de urgencias colapsen ante tanta consulta médica que en su gran mayoría no son urgencias vitales o se tratan de patologías prevalentes de



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

la infancia que se hubieran podido evitar si se accediera a una atención oportuna y adecuada en su primer nivel de atención. Lo anterior lleva a que la capacidad instalada de las instituciones en este caso en la Fundación Clínica Infantil Club Noel se vea superada y no se pueda dar una atención con calidad y en el tiempo oportuno a la población infantil, ocasionando inconformidad, enojo en los acompañantes que en la mayoría de ocasiones no entienden las situación y piensan que es por negligencia la demora en la atención, además a esto también se suma el estrés y cansancio de las largas jornadas a las que se ven enfrentada el personal de salud.

Por lo anterior se busca hacer un diagnóstico en el área de urgencias de la Fundación Clínica Infantil Club Noel para medir los tiempos de atención en la consulta del área de urgencias e implementar acciones que permitan fortalecer la calidad en la atención del servicio y que cumplan las expectativas de los usuarios y además no vulnere al personal que presta la atención.

En el presente trabajo se analizarán tres módulos de la especialización de gerencia de la salud : gerencia estratégica, auditoría y control y desarrollo organizacional , en el primero para identificar la gestión de la calidad de prestación del servicio en el área de urgencias de la Fundación Clínica Infantil Club Noel se utilizara la matriz DOFA, la cual es un método de evaluación estratégica, ya que permite tener los enfoques claros de cuáles son los aspectos buenos y malos una institución, permitiendo de tal forma buscar soluciones para sus aspectos negativos, logrando así la mejora continua en la prestación del servicio.

En el módulo auditorio en la calidad en salud se analizaran los principales estándares de salud con el objetivo de establecer brechas entre las situaciones esperadas y la situación actual, a partir de esto aplicar intervenciones enfocadas a la solución de los problemas detectados, creando



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

planes de mejora que minimicen la ocurrencia de los mismos y se brinde una atención con calidad y satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos.

Por último en el módulo de desarrollo organizacional donde se evalúa el empoderamiento del personal en cuanto al cumplimiento de los estándares mínimos de la atención con calidad en el servicio de urgencias de la Fundación Clínica Infantil Club Noel y si requieren capacitaciones para mejorar estos aspectos.

Para conseguir la información se utilizó un modelo de encuestas que se aplicó aleatoriamente a 27 acompañantes de menores que asistieron a la institución y se realiza un análisis de resultados con un sistema de recolección de datos y análisis de resultados,

Finalmente con este trabajo se busca formular estrategias que mejoren la calidad de la atención de la población infantil en la Fundación Clínica Infantil Club Noel y que el déficit económico del sistema de salud actual de Colombia no lleve a prestar un servicio de salud deficiente e insegura.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Justificación.

La calidad en la prestación de servicios en salud ha tomado vital importancia en los últimos tiempos, dado que este recurso es fundamental en la productividad, competitividad y logro de los objetivos de las Instituciones actuales, esto conlleva realmente a que la calidad excelente se logra cuando se tiene en cuenta normas, procedimientos, manual de funciones, guías de manejo y técnicas que satisfagan al cliente. Por lo tanto podemos mencionar que la percepción del cliente es la que determina la calidad y la excelencia del servicio, el estímulo para el trabajador y el buen prestigio de la Institución prestadora de servicios de salud. Es importante resaltar que la legislación Colombiana es muy clara en cuanto a la calidad de servicios en salud, tal como lo expresa la ley 100 de 1993 con sus principios de eficacia, universalidad, integralidad y participación.

Por lo anterior esta investigación tiene como finalidad identificar cómo se gestiona la calidad de prestación del servicio en la Fundación Clínica infantil Club Noel, formulando una estrategia posterior a un diagnóstico situacional que permitan fortalecer el mejoramiento continuo en el equipo disciplinario y se brinde una atención oportuna, segura y humanizada a la población infantil que consulta en el servicio de urgencias.

Este proyecto permitirá conocer a profundidad la importancia de la calidad de la prestación de servicios de salud, las causas que la afectan en el área de urgencias de una institución prestadora de salud a la población infantil; formular estrategias y las actividades correspondientes para conseguir el objetivo propuesto. A la misma vez enriqueciendo nuestro conocimiento sobre el



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

tema, aportando a nuestra experiencia profesional, ampliando nuestra perspectiva frente a la Gerencia de la salud que hasta el momento se había enfocado en el ámbito administrativo y contribuyendo a la especialidad de gerencia en salud de la Fundación universitaria de ciencias de la salud de Bogotá en la construcción de conocimiento de la calidad de la prestación de servicios de salud en Colombia. Adicionalmente se entregará a la institución un informe final con la revisión realizada de los indicadores que se medirán en el área de urgencias, la cual servirá como herramienta para autoevaluarse y generar estrategias de mejoramiento en la calidad de prestación del servicio.

Así mismo se formula otra pregunta ¿Qué actividades definidas en un plan, se requerirían para dar cumplimiento a la estrategia planteada??

Los servicios de urgencias están casi todo el tiempo congestionados y no dan abasto para atender la población que requiere atención, teniendo claro que la mayoría de usuarios ingresan a la institución por este servicio y que acuden también los que no alcanzaron una cita médica en su IPS, el alto volumen de pacientes que requiere hospitalización y el bajo volumen de camas con respecto al gran número de pacientes hace que se supere la capacidad instalada del servicio y que la calidad con que se brinda la atención disminuya o se presenten errores.

La cogestión también se da por los pacientes que requieren procedimientos quirúrgicos y permanecen largas horas a esperas de un turno, los pacientes que no tienen una entidad prestadora de salud que respalde sus gastos y los pacientes que necesitan ser remitidos a otro centro de atención. Todo lo anterior hace que las estadías de los pacientes sean prolongadas y no se puedan atender nuevos pacientes, lo que lleva ocasiona pérdidas, por lo cual se analizará el



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

recurso financiero de la fundación Club Noel, específicamente de urgencias para formular estrategias que lleven a disminuir el impacto de prestación de servicios con la calidad inadecuada. La calidad en la prestación de servicios en salud ha tomado vital importancia en los últimos tiempos, dado que este recurso es fundamental en la productividad, competitividad y logro de los objetivos de las Instituciones actuales, esto conlleva realmente a que la calidad excelente se logra cuando se tiene en cuenta normas, procedimientos, manual de funciones, guías de manejo y técnicas que satisfagan al cliente. Por lo tanto podemos mencionar que la percepción del cliente es la que determina la calidad y la excelencia del servicio, el estímulo para el trabajador y el buen prestigio de la Institución prestadora de servicios de salud. Es importante resaltar que la legislación Colombiana es muy clara en cuanto a la calidad de servicios en salud, tal como lo expresa la ley 100 de 1993 con sus principios de eficacia, universalidad, integralidad y participación.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Caracterización de la entidad.

Presentación de la empresa.

- a. Nombre de la entidad: Fundación Clínica Infantil Club Noel
- b. Representante legal. El Dr. JAIME DOMINGUEZ NAVIA
- c. Introducción de las actividades que realiza la empresa: institución que presta servicios de salud a la población infantil desde un mes de nacidos hasta los 18 años en la ciudad de Cali (Valle del Cauca)

d. Historia :

El Club Noel nació el 24 de junio de 1924 por iniciativa de la Madre Eufemia Caicedo Roa, repartiendo vestidos y juguetes a los niños pobres vislumbrando así, la necesidad de crear una institución que cubriera las carencias de salud de la población infantil. Años más tarde, la Madre Eufemia conoce al señor Jaime Domínguez Vásquez, quien compartió el mismo interés por servir al prójimo y fue él quien continuó liderando al Club Noel durante 35 años más, junto a su esposa Leonor Navia de Domínguez. En octubre del año 2007 Club Noel cambia de razón social a Fundación Clínica Infantil Club Noel e inicia con un proceso de renovación y transformación que se encuentra liderado por el señor Jaime Domínguez Navia y quien continúa con el direccionamiento de la clínica apoyando el fortalecimiento de los procesos que nos permiten ofrecer el mejor



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

servicio de salud dirigido al suroccidente colombiano. Nuestra historia, Fundación Clínica Infantil Club Noel, recuperado de <http://clubnoel.org/quienes-somos/sobre-el-club-noel/historia/>

Misión: Prestar servicios de salud especialmente a la población infantil, con calidad y responsabilidad social, respetando los principios de ética médica, apoyando la formación del talento humano y el desarrollo científico en salud, contando para ello con personal calificado . Nuestra historia, Fundación Clínica Infantil Club Noel, recuperado de <http://clubnoel.org/quienes-somos/sobre-el-club-noel/historia/>

Visión: Ser reconocidos a nivel nacional como la mejor institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad pediátrica con sentido de responsabilidad social, respondiendo a las necesidades de los usuarios y sus familias, ofreciendo seguridad y atención con personal competente y calificado respaldados por convenios docente asistenciales con prestigiosas Universidades y centros educativos de la región. Nuestra historia, Fundación Clínica Infantil Club Noel, recuperado de <http://clubnoel.org/quienes-somos/sobre-el-club-noel/historia/>

- e. Objetivos de la misma. Los objetivos de la institución son brindar servicios de salud de alta complejidad para toda la población de Cali y sus alrededores, con altas estándares de calidad.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presentación de productos y servicios que ofrece

- a. Descripción de la cadena de valor.
 - i. Principales proveedores.
 - ii. Forma de producción.
 - iii. Clientes: Los clientes de la fundación clínica infantil club Noel son las EPS(entidades prestadoras de salud) entre las cuales se mencionan:
 - Coosalud
 - Emsanar
 - SOS
 - Sura
 - Sanitas

Descripción de áreas o dependencias.

Las áreas que la clínica tiene se encuentran constituidas de la siguiente manera:

- Unidad de cuidados intensivos pediátricos: cuenta con 20 cubículos y su objetivo es prestar un servicio de salud de alta complejidad y calidad, contando con equipos, tecnología y talento humano calificados para ofrecer la estabilidad de su condición a los pacientes de diferentes tipos de patologías que ingresan en estado crítico. (Fundación Clínica infantil Club Noel, s.f.)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Urgencias pediátricas 24 horas: cuenta con 2 salas de observación, sala 1 con 28 cubículos (1 al 28) y sala de reanimación 2 cubículos, sala 2 con 18 cubículos (31 al 48), sala de transitoria, 6 consultorios, área de admisiones y sala de espera. Su objetivo es brindar servicios acertados y eficientes a la población infantil cuando la salud las situaciones de salud en la que se ve alterada la integridad tanto física como psicológica del niño o niña y que dependiendo de la severidad, podrían llegar a comprometer su vida. El servicio cuenta con amplia cobertura de especialistas y con cirugía pediátrica. (Fundación Clínica infantil Club Noel, s.f.)
- Hospitalización: El servicio de hospitalización cuenta con una capacidad de **65 camas** divididas en tres salas. Cada sala, dispone de habitaciones bipersonales, alimentación para los pacientes y cuenta con una atención permanente e integral para brindar una estadía cómoda y confortable tanto del paciente, como de su acompañante. (Fundación Clínica infantil Club Noel, s.f.)
- **Sala Mariana:** Esta sala cuenta con una capacidad de 28 camas de hospitalización con cama para el acompañante. (Fundación Clínica infantil Club Noel, s.f.)
- **Sala San Roque:** Esta sala cuenta con 10 camas de hospitalización con cama para el acompañante. (Fundación Clínica infantil Club Noel, s.f.)
- **Sala Pablo García:** Esta sala cuenta con 10 camas de hospitalización con cama para el acompañante. (Fundación Clínica infantil Club Noel, s.f.)
- **Sala Luis H:** Esta sala cuenta con 26 camas de hospitalización con cama para el acompañante. (Fundación Clínica infantil Club Noel, s.f.)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presentación del problema.

La calidad en la atención en salud cada día es un requisito más indispensable para prestar servicios a los usuarios afiliados a los diferentes regímenes de salud disponibles en Colombia, aunque es una mal llamada competencia sana entre las instituciones prestadoras de los servicios médicos ya que deben cumplir requisitos y altos estándares de calidad que cumplan con las expectativas de sus clientes, además cumpliendo con indicadores tienen la posibilidad de acceder a mayores contrataciones.

La revista dinero en su publicación del 11/1/2018 dice “Colombia es el país de América Latina con la cobertura más alta en salud, superando el 95% de su población. Sin embargo, el 70% de los afiliados está insatisfecho con el servicio según una encuesta del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)” (Dinero); además agregan “y es porque países con avances en el sistema de Salud como el de Colombia, los pacientes asumen el acceso a servicios de Salud como un derecho, así que se vuelven más exigentes” (Dinero). Mariela Forrellat Barrios describe lo siguiente acerca del concepto de calidad que en los últimos años es la base fundamental de las prestación de los servicios de salud. “El concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Ello no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en pos de la excelencia, sino que ya no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario. Forrellat Barrios, M. (2013). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, 30(2). Recuperado de <http://revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/170/121>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

No es solo necesario hacer que el servicio prestado sea con calidad, además de esto el usuario lo debe sentir así y calificar el servicio de una manera adecuada y queriendo regresar a la institución, Por lo tanto nace la necesidad investigar a qué nivel esta la calidad en los servicios de salud y a partir de los resultados obtenidos plantear estrategias que aporten a esa calidad con prestación de servicios seguros y humanizados. Evidentemente en la prestación de los servicios en salud están comprometidas una gran cantidad de variables que van desde el concepto y la convicción que tengamos respecto a la relación salud-sociedad, sus necesidades básicas, sus derechos, sus deberes, la disponibilidad de los recursos tanto humanos como tecnológicos y de Infraestructura, como los recursos económicos indispensables para hacer real el proyecto de proporcionar no sólo atención médica sino salud a toda la población con equidad, oportunidad y calidad.

Todas las personas tienen diferente percepción de la palabra calidad, pero esa misma percepción hace que las personas sean cada día más demandantes, exigentes en cuanto a la prestación de servicios sin tener en cuenta que en la mayoría de las veces son las propias EPS las encargadas en poner trabas al no autorizar oportunamente los servicios solicitados para el usuario o los niegan definitivamente y las que quedan mal o como que no quieren prestar el servicio es la IPS, cada día acuden más a las entidades encargadas de velar por sus derechos.

A la problemática anteriormente mencionada es necesario incluir la CALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD en Colombia, el Ministerio de Protección Social en Colombia contempló la Calidad en Salud como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. Esta



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

definición enfocada en el usuario, involucra aspectos como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana. La ley 100 de 1993 contempló la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud, basado en el aseguramiento con participación pública y privada, que opera bajo principios de equidad, universalidad, protección Integral y libre escogencia de los usuarios, la calidad constituye un objetivo en cuyo logro concurren aseguradores, prestadores, entes territoriales, organismos de control y los propios usuarios. En este sentido, la generación, evaluación y mejoramiento continuo de la calidad en la atención y su impacto sobre las condiciones de salud y bienestar de la población. En la Rev. Fac. Nac. Salud Pública vol.25 no.1 Medellín Jan./June 2007 hablan sobre un tema importante y relacionado con la calidad de los servicios “ Algunos estudios opinan que los recursos para la financiación de la salud en Colombia son suficientes pero que, en buena medida, estos no alcanzan porque muchos de ellos se desvían de su objetivo o hay corrupción o se diluyen por la falta de la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades susceptibles de control, sin embargo, la nueva ley aumenta sustancialmente dichos recursos, buscando la cobertura universal para el año 2010 y el mejoramiento de la calidad”. Rev. Fac. Nac. Salud Pública vol.25 no.1 Medellín Jan./June 2007

El eje de calidad en la política de prestación de servicios se concibe como un elemento estratégico que se basa en dos principios fundamentales: el mejoramiento continuo de la calidad y la atención centrada en el usuario; Fortalecimiento de los sistemas de habilitación, acreditación y auditoría, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención e incrementar el impacto de los servicios en la mejora del nivel de salud de la población. La Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud se desarrolla a partir de tres ejes, accesibilidad, calidad y



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

eficiencia, en cada uno de los cuales se definen estrategias, líneas de acción y proyectos o programas a ejecutar en nuestro ámbito Nacional. La prestación de servicios de salud con calidad es una responsabilidad general de todos los profesionales de la salud y se debe practicar en todas las unidades donde se brinda atención a usuarios sea clínica, promoción o prevención, también se puede medir la calidad en servicios específicos como nos muestran en el estudio: Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia.”

Teniendo en cuenta que los lineamientos de políticas sectoriales y el cumplimiento de la prevención, rehabilitación, así como recuperación de la salud de los enfermos, facilitan los instrumentos técnicos y normativos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, existen las guías de atención de salud que tienen como objetivo brindar las pautas y los conocimientos necesarios para brindar un mejor nivel de atención a los usuarios del Servicio de Oncología, así como favorecer su pronta recuperación, con las mínimas complicaciones y riesgos” . (Difour, Legra, & Niurkis)

"El cuidado ha sido un foco considerable de investigación y de implementación de políticas durante mucho tiempo siempre en busca de mejorar la calidad de la atención en salud gana significancia lo que hace que se planteen programas similares a los de países en desarrollo."

(Difour, Legra, & Niurkis) se debe tener cuidado con la implementación de políticas de países en desarrollo ya que la mayoría de veces tienen un enfoque diferente a los países en donde se quiere implementar estrategias para mejorarla.

El recurso humano del área de urgencias de la Fundación Clínica Club Noel se ve enfrentado a las morbilidades siendo las primeras diez causas de consulta en la Clínica: diarrea y gastroenteritis de presunto infeccioso, rinofaringitis aguda, infección viral no especificada, asma no especificada, otras otitis medias no supurativa, constipación, infecciones agudas de las vías



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

respiratorias superiores e inferiores, bronquiolitis aguda y fiebre no especificada. En las cuales debe actuar de manera ágil, relacionando el conocimiento con la destreza del ser, saber y saber hacer, para brindar una atención oportuna y de alta calidad a los usuarios en este caso la población infantil que se encuentran con alteraciones en su estado de salud. Por otra parte el alto estrés que maneja el personal de enfermería con las exigencias de enfrentarse a mayor cantidad de usuarios de diferentes estratos socioculturales los cuales esperan una atención rápida para sus hijos sin tener en cuenta las responsabilidades que las auxiliares de enfermería y enfermeras deben cumplir en dicha área.

El personal de enfermería en su día a día en las salas de urgencias, aparte de cumplir con las múltiples tareas asignadas como son canalización de vena, administración de medicamentos por diferentes vías de acceso, asistir a los médicos en suturas, realizar cuidado y medidas de confort a los paciente asignados superando 7 pacientes por cada auxiliar, interactuar con usuarios de diferentes actitudes y personalidades, deben aplicar una metodología que es pilar fundamental de esta profesión y es el trabajo en equipo debido a la alta carga laboral a la que se someten siendo urgencias el servicio de mayor demanda de pacientes de la clínica.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

El área de urgencias cuenta 12 profesionales de enfermería entre ellos la coordinadora del área quien se encarga de supervisar las actividades del personal y 40 auxiliares de enfermería los cuales tienen en común la vocación del servicio y una gran diferencia en la edad entre los auxiliares de enfermería, que en ocasiones afecta la convivencia y la parte actitudinal entre ambas partes. Es importante resaltar el personal médico que es el encargado de valorar a los pacientes que consultan al servicio de urgencias y ordenar un tratamiento médico para garantizar la adecuada evolución de la población infantil.

Cabe destacar la infraestructura de las salas de observación de urgencias contando con cubículo para hospitalizar a los usuarios, en el primer semestre del año por la alta demanda de pacientes, no es posible brindar un cupo con las medidas de confort adecuadas para el paciente en su tiempo de hospitalización.

Debido a la anterior situación los representantes legales de los menores se encuentran inconformes con la calidad del servicio brindado por permanecer largas jornadas con el niño hospitalizado en una silla sin la infraestructura adecuada; manifestando que quieren retirarse de la institución y tornándose reacios al tratamiento médico del menor.

El servicio de urgencias cuenta con un área fundamental la cual es el TRIAGE encargado por una enfermera jefe que tiene como función clasificar a los pacientes según el grado de complejidad para asegurar los tiempos de atención de acuerdo al motivo de consulta, el triage es el área más crítica de urgencias debido a que la alta demanda de pacientes hace más largos los tiempos de espera, se acortan los tiempos de consulta con el fin de evacuar a todo los pacientes, los padres de familia se tornan irritables porque no están dispuestos a esperar y están en desacuerdo con la calidad de la prestación del servicio.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Objetivos.

Objetivo General.

Identificar cómo se gestiona la calidad en la prestación de servicios de salud, diagnosticando las falencias para formular estrategias que creen una cultura de mejoramiento continuo, basada en los estándares de habilitación enfocados en la seguridad y satisfacción del usuario.

Marco Referencial.

.

Marco Conceptual.

Salud: es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (Organización Mundial de la Salud) OMS

Promoción de la salud: La promoción de la salud permite que las personas tengan un mayor control de su propia salud. Abarca una amplia gama de intervenciones sociales y ambientales destinadas a beneficiar y proteger la salud y la calidad de vida individuales mediante la prevención y solución de las causas primordiales de los problemas de salud, y no centrándose únicamente en el tratamiento y la curación. (**Organización Mundial de la Salud, s.f.**)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Prevención de la enfermedad: medidas destinadas no solamente para prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida. **(Referencia: adaptada del Glosario de Términos utilizado en la serie Salud para Todos)**

Factor de Riesgo: Condiciones sociales, económicas o biológicas, o conductas que están asociadas o causan un incremento de la susceptibilidad para una enfermedad específica, una alud Deficiente o lesiones. **(Referencia: adaptada del Glosario de Términos utilizado en la serie Salud para Todos)**

Atención integral en salud: El abordaje de las diferentes necesidades y problemas de salud en individuos, familias o comunidades, en una sociedad concreta, que define las condiciones de vida, perfilando un determinado nivel de salud en los grupos sociales que la conforman. Por tanto poseen características propias de sexo, de edad, de etnia; su propia historia de vida; una particular condición social y económica que caracteriza su entorno, sus condiciones de vida y desde ahí, sus particulares necesidades en salud. **Guzmán, Ana y otros. (1998) Op. Cit. p44**

Prestación de servicio: Está relacionada con la garantía al acceso a los servicios de salud, el mejoramiento permanente de la calidad de la atención en salud, y la búsqueda y generación de eficiencia en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana **(DPN)**



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Calidad: se define como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. **(Botero)**

Infancia: Primer período de la vida de la persona, comprendido entre el nacimiento y el principio de la adolescencia. **(Botero)**

Mediana complejidad: se entiende por Instituciones que cuentan con atención de las especialidades básicas como lo son pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y ginecobstetricia con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, además ofrecen servicios de consulta externa por especialista y laboratorios de mayor complejidad. **(Botero)**



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Marco Normativo.

- Ley 100 de 1993 : Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. (Ministerio de Protección social)
- Resolución 429 de 2016: Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud. (Ministerio de Protección social)
- Ley 1438 de 2011: por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. (Ministerio de Protección social)
- Ley estatutaria 1751: La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho Fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. (Ministerio de Protección social)
- Resolución 2003 del 2014 : Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. (Ministerio de Protección social)
- Decreto 903 de 2014 "Por el cual se dictan las disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud" (Ministerio de Protección social)
- Resolución 2082 de 2014 " Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud" (Ministerio de Protección social)

El Decreto 1011 de 2006 establece la Calidad de la Atención en Salud como "la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios", para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGC deberá cumplir con las siguientes características: (Ministerio de Protección social)

- a. Accesibilidad.
- b. Oportunidad.
- c. Seguridad.
- d. Pertinencia.
- e. Continuidad

El gobierno colombiano a través de la resolución 429 de 2016 promulgó la política de Atención Integral en Salud, que pretende generar mejores condiciones de salud para la población a través de la regulación de la intervención sectorial e intersectorial, sustentado en lo dispuesto por un gran volumen de normatividad previa que comprende desde la ley 100 de 1993 y sus posteriores modificaciones incluyendo la ley 1438 de 2011 que pretendía fortalecer y la Atención Primaria en Salud, el Plan decenal de Salud Pública, hasta la de más reciente expedición, la Ley estatutaria 1751, que luego de una gran controversia, consagró por fin la salud como un derecho fundamental. No obstante todos estos desarrollos en materia legislativa, no se han podido resolver los graves problemas por los que atraviesa el sector y que han sido reconocidos por el propio gobierno: fragmentación y desintegración de la atención; baja resolutivez; alta carga de enfermedad; fallos del mercado; incentivos negativos entre los agentes y falla regulatoria, lo que ha conllevado a aumentar la inequidad; corrupción; maltrato al usuario; desorden administrativo; modelo de prestación de servicios de salud morbi céntrico y



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

centrado en los actores; deshumanizado; descontextualizado y sin prevalencia de derechos.

(Ministerio de Protección social)

“ El proceso de globalización que vive los mercados internacionales, crea la necesidad de estandarizar los procesos y las normas de presentación de información financiera en el mundo. Esta Información debe estar guiada por características tales como confiabilidad y comparabilidad. La contabilidad, como generadora de la información financiera y económica es la responsable de mostrar el escenario operacional de los entes económicos y ésta, debe cumplir cada día con mayores exigencias. Bibliográfica- documental, cuyos instrumentos de recolección de datos fueron el registro de observación documental, lo que permitió recabar la información necesaria para el logro de los objetivos planteados en esta investigación.” (Ruiz)

Evidencias.

Gerencia Estratégica y de Servicios.

Pregunta de Investigación.

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



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Objetivo específico.

Creación de un programa con enfoque en promoción y prevención que contribuya a la oportunidad de mejora para la calidad de la prestación del servicio en el área de urgencias en la Fundación Clínica Infantil Club Noel

Selección y aplicación de instrumentos.

ANALISIS PESTAL

Tecnología: la institución cuenta con la tecnología necesaria para brindar la atención a los usuarios pediátricos con un alto nivel de complejidad, esto mejora la seguridad de los usuarios al momento de visitar la institución en busca de alguna atención médica.

Ambiental: la institución cumple con la normatividad exigida para la correcta función de la institución. En caso que no se cumpla dichas exigencias de la norma, los residuos hospitalarios generados pueden causar daño en el medio ambiente por lo cual se hace seguimiento continuo al cumplimiento.

Legales: la institución cuenta con toda la normativa legal vigente para funcionar y debe tener constante actualización ya que las normas cambian.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Políticas: la política pública de niñez, infancia y adolescencia pretende velar por los derechos y se garantice que tengan derecho a ser reconocidos como eje de desarrollo social, cultural y ambiental. La cual va de la mano con el principio de la institución que es prestar una atención con calidad a la niñez.

Economía: en la actualidad la salud está en crisis, por lo cual hay que trabajar en prestar una atención oportuna y plantear estrategias de promoción y prevención de la enfermedad en busca de minimizar gastos en las instituciones de salud.

Sociales: la prestación de los servicios se ve afectada en parte por los cuidadores que presentan un enojo ante el tiempo en que son atendidos sus hijos en el servicio de urgencias y no entienden que alto volumen de pacientes o el usar un servicio sin ser necesario hacer que haya retrasos y demora en los tiempos de atención.

Análisis de la información.

En la actualidad se apunta en las instituciones de salud a trabajar e invertir los recursos de la salud a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, donde haya una mayor participación de todos los grupos sociales que conlleve a una equidad favoreciendo los más necesitados.

La Fundación Clínica Infantil Club Noel cuenta con todos los recursos necesarios para la atención de la población infantil, pero en algunos momentos se utiliza el recurso en pacientes que pueden ser manejados en casa de la mejor manera si sus cuidadores tuvieran en correcto entrenamiento y en otras ocasiones se evitaría la aparición de la enfermedad si de las misma manera sus cuidadores recibieran una adecuada educación de las medidas preventivas y las



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

aplicaran de la forma adecuada, consiguiendo así una cultura de autocuidado. Por lo tanto se plantea la siguiente estrategia:

- Presentar programa de promoción y prevención de la mano con la institución de primer nivel para mejorar la calidad de la prestación del servicio en el área de urgencias de la Fundación Clínica Infantil Club Noel, implementado: crecimiento y desarrollo, vacunación, seguimiento telefónico a los pacientes que egresan del servicio de urgencias.
- Implementar un programa de educación a los padres y cuidadores de los niños, basados en la estrategia AIEPI en busca de disminuir el número de consultas innecesarias al servicio de urgencias u hospitalizaciones que se hubieran podido evitar si se dieran un cuidado adecuado de la enfermedad en el hogar.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Auditoría y control de calidad en salud.

Pregunta de Investigación.

¿Cómo mejorar el modelo de operación de la empresa seleccionada para implementar manera adecuada los diferentes componentes del **Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad** en los servicios de Salud?

Objetivo específico.

Establecer el diagnóstico del estado de la empresa frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad y el modelo interno de control de calidad, identificando la brecha entre la situación actual y la situación deseada.

Selección y aplicación de instrumentos.

Para la investigación es de gran importancia la percepción de los usuarios ante la calidad de la prestación del servicio de Salud en el área de Urgencias, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que permitan desarrollar estrategias en búsqueda de la mejora continua. Por tanto, le solicitamos diligenciar la presente encuesta y agradecemos su amable colaboración.

Se utilizó un instrumento constituido por catorce (14) preguntas de una encuesta para evaluar la calidad de la atención en el servicio de urgencias de la Fundación Clínica Infantil Club Noel, la encuesta es un instrumento de uso para recolectar datos en la investigación.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Se encuestaron a veintisiete (27) usuarios padres de familia que acuden con sus hijos a la Institución específicamente al servicio de Urgencias.

Con este instrumento se evaluaron dimensiones de la calidad percibida tales como: tiempo de espera para ser atendido, claridad en la información brindada por el personal de salud, estado de la planta física, infraestructura, satisfacción con la atención recibida.

La encuesta se encuentra en el siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/u/1/d/1RBENsQHuw8327mgxcR6vHVQBxZSdbz2RzMBnqICYKnQ/edit?usp=drivesdk&chromeless=1>

Elaboración propia.

Análisis de la información.

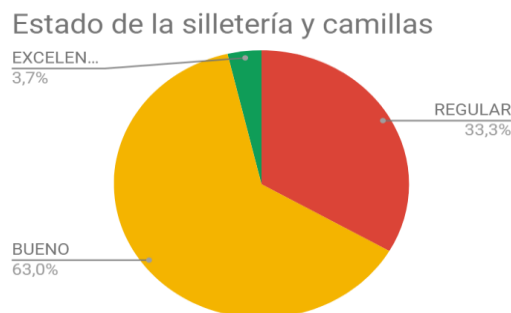
El análisis se orientó principalmente veintisiete padres de familia que consultan con sus hijos a la Clínica Infantil Club Noel servicio de Urgencias. Según los datos que arrojó dicha encuesta se utilizaron tablas dinámicas y gráficas para describir las respuestas de cada una de las preguntas encaminadas a la calidad percibida en la atención recibida en el Servicio de Urgencias.

La auditoría para el mejoramiento de la calidad es la herramienta para Identificar las brechas entre la calidad esperada y la observada, a través de la verificación del continuo de la atención clínico – administrativa del paciente y su familia con el fin de promover la realización de acciones de mejoramiento que busquen mejorar, mantener o incrementar la calidad de la prestación de los servicios de salud.

1. Entre la población encuestada, el 59% de las personas consideran que la claridad de la información brindada por parte del personal que le brinda la atención es buena, el 33,3% considera que es excelente y el 7,4 dice que regular.



2. Entre los usuarios encuestados, el 3,7% considera excelente el estado de la silletería y camillas, el 63% refiere que son buenas y el 33,3% regular, lo cual es un indicador en el que la institución debe implementar estrategias para comprar o modernizar silletería y camillas utilizadas para la atención de la población pediátrica.

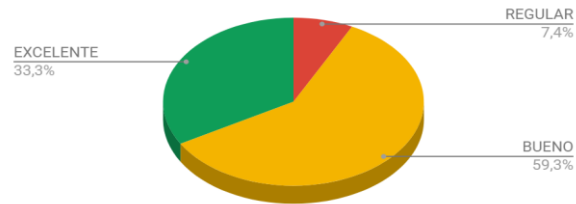




FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

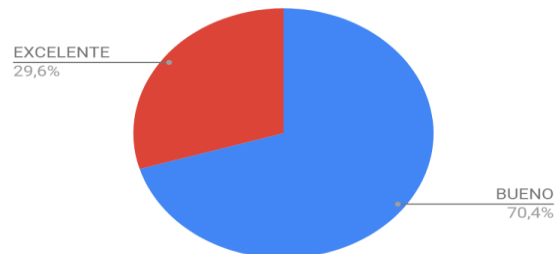
3. El 59.3% de los encuestados consideran buena la actitud del personal para orientar al usuario durante la atención, 31 33,3 % la considera excelente y el 7,4% regular.

Actitud del personal para orientarlo durante la...



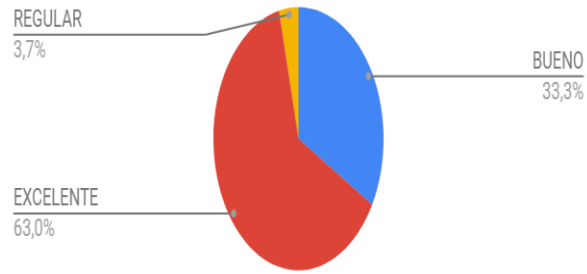
4. Se preguntó a los encuestados la presentación del personal de salud, a lo que el 70.4% respondió que es bueno y el otro 29,6 dice que es excelente.

Presentación personal del personal de...



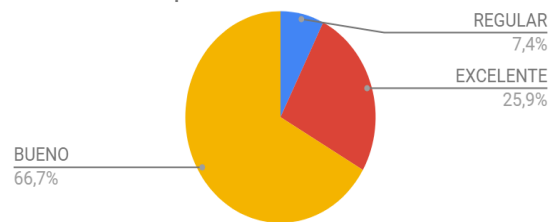
5. El 63% de los encuestados respondió que la confidencialidad de la información es excelente, el 33,3 % dice que es buena mientras que el 3,7 % respondió que es regular.

Confidencialidad en la información



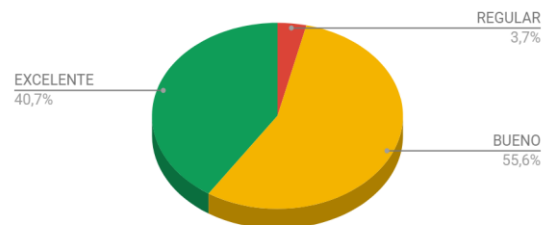
6. Se preguntó acerca de la orientación del cuidado en casa, el 7.4 % respondió regular, el 66,7 dice ser buena la orientación y el 25,9 % que es excelente.

Orientación para cuidado en casa



7. De la población encuestada, el 55.6% respondió que la actitud y trato recibido por parte del personal de salud es bueno, el 40,7 es excelente y un 3,7 % es regular.

Actitud y trato recibido por parte del personal de salud





FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

8. Entre la población encuestada se encontró que el 51.9% considera bueno el aseo de la institución, el 40,7 dice que es excelente y el 7,4% refiere que es regular.



9. El tiempo de espera para la consulta en el servicio de urgencias fueron los siguientes: el 7,4 % fue menos de 10 minutos, el 29,6 oscila entre 10 y 60 minutos, el 33,3 % entre 60 y 120 minutos, el 22,2% entre 120 y 140 minutos y finalmente el 7,4 % se retira de la institución sin esperar la atención médica.





FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

10. Se preguntó a los encuestados acerca del estado de la planta física, el 14.8% respondió que el estado de la planta física es regular, el 22,2 % dice que esta excelente y 63% refiere ser excelente. .



11. El 77.8% de los encuestados respondió que es buena la calidad de la atención en relación con su problemática, el 18,5% dice ser excelente y un 3,7 % refiere que es regular..



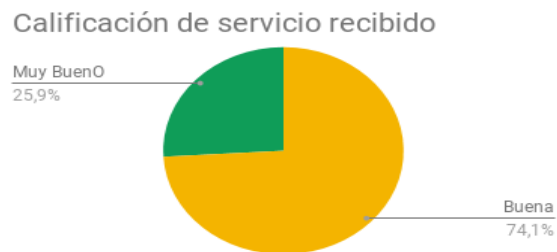


FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

11. Se preguntó a los encuestados por la capacidad de los profesionales en el servicio de urgencias, el 59.3% respondió que es alta, el 22,2 5 dice que es muy alta y un 18,5 % refiere que ni es baja ni alta.



13. El 74.1% de los usuarios considera bueno el servicio recibido y el 25,9 dice que es muy bueno.





FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

14. El 70.4% de los encuestados dijo estar satisfecho con la atención brindada, el 25,9 dice que está muy satisfecho y un 3,7 refiere neutralidad en cuanto a la satisfacción de la atención de se refiere.





FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Desarrollo Organizacional.

Pregunta de Investigación.

¿Cómo se gestiona en la Fundación Clínica Infantil Club Noel los procesos de desarrollo organizacional para aportar a la calidad en la prestación del servicio?

Objetivo específico.

Suscitar un interés personal en el campo del Talento Humano; que permita generar destrezas que sean de gran validez en campo de servicio, para aumentar la competitividad en el medio.

Selección y aplicación de instrumentos.

El instrumento utilizado para identificar la gestión de la calidad de prestación del servicio en el área de urgencias de la Fundación Clínica Infantil Club Noel fue la matriz DOFA, la cual es un método de planificación aplicada, ya que permite tener los enfoques claros de cuáles son los aspectos buenos y malos una institución, permitiendo de tal forma buscar soluciones para sus aspectos negativos, logrando así la mejora continua en la prestación del servicio.

La matriz DOFA permite definir los aspectos internos y externos que favorezcan o inhiban el buen funcionamiento de la institución, la matriz se desglosa de la siguiente manera: debilidades: se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan salir a flote la institución,

oportunidades: hace referencia a los actividades externas de la institución que se pueden utilizar en forma que aporte al crecimiento; las fortalezas son características internas de la institución que contribuyen a cumplir los objetivos y finalmente las amenazas que son características ajenas a la institución.

MATRIZ DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicios de salud de mediana complejidad a la infancia de todo el sur occidente colombiano. • La clínica club Noel cuenta con infraestructura, equipos tecnológicos y recurso humano calificado, ofreciendo atención oportuna a los infantes. • Es una clínica de preferencia de los padres como primera elección para sus hijos por la asertividad en los diagnósticos y el tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • El cambio permitirá que se genere una comunicación más asertiva entre médico-paciente. • Se podrá generar una cultura que propenda al mejoramiento continuo en el servicio de urgencias. • Permitirá que sea una clínica de referencia para las demás IPS que no cuentan con equipo interdisciplinario capacitado para la atención al menor. • Es una clínica que brinda oportunidad, equidad en la atención en el servicio de urgencias.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alto estrés que maneja el personal asistencial por la demanda de los usuarios. • Inconformidad de los representantes legales de los menores, al permanecer largas horas esperando ser atendidos en la consulta en el área de urgencias. • El triage es el área que tiene mayor colapso debido a la demanda de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evasión de los servicios de salud. • Padres irritables pueden agredir al personal de salud. • Aumento de los eventos adversos por alta demanda de pacientes y poco personal de salud

Análisis de la información.

Cruce de variables

<div data-bbox="168 105 436 149" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">Factores internos</div> <div data-bbox="100 381 367 454" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">Factores externos</div>	<p>LISTA DE FORTALEZAS</p> <p>Brindar servicios de salud de mediana complejidad la infancia de todo el sur occidente colombiano.</p> <p>La clínica club Noel cuenta con infraestructura, equipos tecnológicos y recurso humano calificado ofreciendo atención oportuna a los infantes.</p> <p>Es una clínica de preferencia de los padres como primera opción para sus hijos por la asertividad en diagnósticos y tratamiento.</p>	<p>LISTA DE DEBILIDADES</p> <p>Alto estrés en el personal asistencial por la demanda de los usuarios.</p> <p>Inconformidad de los representantes legales de los menores al permanecer largas horas esperando ser atendidos en el servicio de urgencias.</p> <p>El triage es el área que tiene mayor colapso debido a la demanda de los usuarios.</p>
<p>LISTA DE OPORTUNIDADES</p> <p>El cambio permitirá que se genere una comunicación más asertiva médico- paciente.</p> <p>Se podrá generar una cultura que propende mejoramiento continuo en el servicio de urgencias</p> <p>Es una clínica de referencia para las demás IPS que no cuentan con equipos interdisciplinarios para la atención del menor.</p> <p>Es una clínica que brinda oportunidad, equidad en atención en el servicio de urgencias.</p>	<p>ESTRATEGIA PARA MAXIMIZAR LAS FORTALEZAS Y LAS OPORTUNIDADES</p> <p>Realizar campaña de comunicación a las IPS para fortalecer las contrataciones.</p>	<p>ESTRATEGIA PARA MINIMIZAR LAS DEBILIDADES Y MAXIMIZAR LAS OPORTUNIDADES</p> <p>En los horarios pico aumentar el personal tanto medico como de enfermería para dar una atención oportuna y eficiente.</p> <p>Crear articuladamente con las IPS un programa de educación a los cuidadores sobre signos de alarma y cuidados básicos en casa.</p>
<p>LISTA DE AMENAZAS</p> <p>Evasión de los servicios de salud</p> <p>Padres irritables pueden agredir al personal de salud</p> <p>Aumento de los eventos adversos por alta demanda de pacientes.</p>	<p>ESTRATEGIA PARA MAXIMAR LAS FORTALEZAS Y MINIMIZAR LAS AMENZAS</p> <p>Realizar campaña publicitaria donde se explique que es el triage, que es una urgencia vital y cuáles son las indicaciones e consultar a una institución de mediana complejidad como la Fundación Clínica club Noel.</p>	<p>ESTRATEGIA PARA MINIMIZAR TANTO LAS DEBILIDADES COMO LAS AMENAZAS</p> <p>Realizar capacitación con el personal de urgencias de manejo del paciente agresivo y cómo manejar los momentos de estrés.</p> <p>Realizar campaña de humanización en los servicios de salud.</p>

La Fundación Clínica Infantil Club Noel se propone establecer un programa para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, brindando servicios de salud a la población infantil con calidad y responsabilidad. Conduciendo a los funcionarios en el mejoramiento de los procesos que soportan el acceso, la oportunidad, pertinencia y seguridad, de manera que garanticemos una atención con calidad.

En la Clínica Infantil Club Noel se identificó que la gestión de la calidad de prestación del servicio en urgencias se mide por medio de indicadores, en donde se determina la meta esperada de cumplimiento real a la ejecución para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio. Mensualmente se presentan los siguientes indicadores ante comité de líderes y las acciones encaminadas a cumplir la meta que no se alcanza.

El instrumento que se aplicó para diagnosticar, identificar y analizar la calidad de la prestación del servicio en el área de urgencias de la Fundación Clínica Club Noel fue la matriz dofa (11). Este proceso se inició al identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución. De acuerdo a la información recolectada hallamos: clínicas de la ciudad han cerrado convenios, no cuentan con la suficiente tecnología y equipo interdisciplinario para brindar la atención a la población infantil, la fundación clínica club Noel es la encargada de suplir estos servicios debido a que cuenta con infraestructura, equipos tecnológicos; recurso humano, certificado, entrenado, con todos los conocimientos y la ética profesional para ofrecer atención oportuna de acuerdo a las patologías con las que ingresan los usuarios y estabilización cuando se encuentran en condición crítica de salud. Por lo anterior el recurso humano del área de urgencias es escaso debido a la alta demanda de usuarios, lo cual conlleva a que el triage y en general el servicio de urgencias colapse, el personal asistencial maneje alto estrés y los padres estén



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

inconformes e irritables al punto de agredir al personal de salud por los tiempos de espera para la consulta y la atención de los pacientes, incluso prefieren retirarse de la institución antes de recibir la atención requerida.

ESTÁNDAR DE CALIDAD

Satisfacción del usuario >90%

Número de quejas en urgencias

Respuesta a quejas y reclamos en 15 días calendario

Tiempo de espera para ser atendido en triage - 15 minutos

Oportunidad de atención en triage II, III Y IV

Los resultados de los indicadores son analizados en las reuniones de líderes, con estos datos obtenidos se permiten mejorar la planificación de acciones, y se entiende con mejor precisión los planes de mejora que se elaboran para obtener procesos de mayor certeza y confiabilidad.

Además ayuda a definir de una mejor manera objetivos y metas (4).

En la Clínica Infantil Club Noel se puede observar que sus indicadores aportan resultados relacionados con la eficiencia y calidad con que la institución presta sus servicios médicos, arrojando información de su desempeño hacia las personas que usan los servicios. , además se



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

evalúa la productividad en el uso y administración de los recursos llevando a mejorar sus estándares de calidad.

Al analizar la matriz Dofa, sus fortalezas por ser de gran peso al prestar los servicios de salud a la población infantil, mitigan o enmascaran de una u otra forma las amenazas relaciones con la evasión de los servicios de salud y los padres irritables, y los anima a formular nuevas estrategias para impactar los eventos adversos y lograr una importante disminución creando cultura de seguridad en el poco personal que labora en la institución. Por otra parte de las debilidades se puede formular estrategias para el autocontrol y la inteligencia emocional con las cuales se busca que el personal disminuya las altas cargas de estrés y no se alteren al momento de brindar la atención a los usuarios.

Por último no se puede estar ciegos ante una realidad que es la crisis de la salud, pero no por esto se debe dejar de brindar servicios de calidad, por lo contrario esto debe ser un aliciente para cada día formular estrategias que ayuden a una mejor atención en salud, y para esto se necesitan gerentes que tengan una visión amplia de lo que sucede en la actualidad.



En los horarios pico aumentar el personal tanto medico como de enfermería para dar una atención oportuna y eficiente.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Conclusiones y recomendaciones.

La calidad de la atención en salud en un componente de los e estándares mínimos de habilitación que debe cumplir una institución de salud para brindar una atención segura a sus usuarios en todas las dimensiones de la vida, y tener una calidad de vida acorde con las necesidades de cada individuo y su percepción incluyendo el grupo familiar.

Entre las instituciones de salud se crea una “competencia “sana para atender los usuarios en las mejores condiciones y con la mayor seguridad, ya que según los indicadores que den a conocer acuden más usuarios a sus instalaciones en busca de solucionar algún problema o quebranto de salud.

Al analizar los tres módulos realizados en este trabajo se llega a la conclusión que en general en el servicio de urgencias de la fundación clínica club Noel se brinda una atención con calidad, en buenas instalaciones, con infraestructura acorde a los servicios de mediana complejidad y con personal calificado, que hace que la institución sea referente para otras IPS y unas de las primeras opciones para los cuidadores, pero también es claro que es necesario formular estrategias que lleven a descongestionar el servicio de urgencias, que las consultas sean verdaderamente necesarias cuando ya las medidas y cuidados que se realizaron en cada de la forma correcta no fueron suficientes.

Lo anterior también aporta a que el personal disminuya sus cargas de estrés y pueda prestar una atención más humanizada y de mejor calidad.

Las estrategias que se plantean son las siguientes:

- Realizar campaña de comunicación a las IPS para fortalecer las contrataciones



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Crear articuladamente con las IPS un programa de educación a los cuidadores sobre signos de alarma y cuidados básicos en casa
- Realizar campaña publicitaria donde se explique que es el triage, que es una urgencia vital y cuáles son las indicaciones e consultar a una institución de mediana complejidad como la Fundación Clínica club Noel.
- Realizar campaña de humanización en los servicios de salud con e personal de urgencias.
- Realizar capacitación con el personal de urgencias de manejo del paciente agresivo y cómo manejar los momentos de estrés.
- . hacer uso de los folletos promocionando la educación al cuidador y recomendaciones para la casa una vez el paciente se egresa del servicio, con el objetivo de disminuir los reingresos al servicio de urgencias.
- Promocionar los derechos y deberes de los usuarios cuando acude a solicitar un servicio de salud.
- Dar a conocer a los usuarios la forma de acceder al PQRS y que sus quejas, reclamos y felicitaciones sean gestionadas y reciban respuestas acorde a su peticiones.

La conclusión debe buscar resumir el contenido y la intención de la investigación. Puede empezarse por exponer la importancia del tema, resumir lo desarrollado en la investigación, explicar puntos que se consideren claves en el proyecto y presentar el análisis final que los investigadores realicen al terminar de revisar el tema. Se recomienda que se realicen 2 o 3 conclusiones por módulo.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Bibliografía/Webgrafía

- (DPN), d. n. (s.f.). *Prestación de servicios de salud*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/subdireccion-de-salud/Paginas/prestacion-de-servicios-de-salud.aspx>
- Botero, C. A. (s.f.). *Calidad en salud en Colombia. Principios*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>
- Difour, M. V., Legra, B. E., & Niurkis. (s.f.). *Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445169011>
- Dinero, R. (s.f.). *¿ qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia?* Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731>
- Fundación Clínica infantil Club Noel. (s.f.). Obtenido de <http://clubnoel.org/>
- Ministerio de Protección social. (s.f.). *Normativa. Leyes*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Norm_Leyes.aspx
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *¿Qué es la promoción de la salud?* Obtenido de <https://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>
- Referencia: adaptada del Glosario de Términos utilizado en la serie Salud para Todos. (s.f.). *promoción de la salud glosario*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf;jsessionid=53A4BCA2D2EA09E33458627B34E35A6B?sequence=1
- Ruiz, E. S. (s.f.). *Análisis del marco normativo y legal del proceso de adopción de las Normas de Información Financiera en Venezuela (VEN NIF)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/342/34231070010/>
- Ley 100 de 1993 disponible en https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Norm_Leyes.aspx
- Ministerio de protección social. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/inicio.aspx>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014;30(2):179-183
<http://scielo.sld.cu/scielo.php> MSc. Mariela ForrellatBarrios. Instituto de Hematología e Inmunología. Apartado 8070, La Habana, CP 10800, Cuba

Revista Naciona de salud pública,
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2007000100010

Q Manage Health Care Vol. 18, No. 4, pp. 295–304 c 2009 Wolters Kluwer Health | Lippincott Williams & Wilkins Toward More Sustainable Health Care Quality Improvement in Developing Countries: The “Little Steps” Approach disponible en
<http://catalogo.fucsalud.edu.co:2273/sp-3.32.1b/ovidweb.cgi#>

Ley 1438 del 2011 disponible en
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf

Kerguelén, C. (2008). Calidad en salud en Colombia. Bogotá D.C . Editorial Scripto Ltda. Disponible en
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>

Guzmán, Ana y otros. Módulo 2 Atención Integral en Salud (San José, Costa Rica, CCSS. UCR. CENDEISS, 1998. Citado en Castro Castro, Clara, Chaverri Molina, Sonia, & Mejías Vargas, Lilliana. (1999). La capacidad resolutive para la atención integral: un abordaje desde el nivel local. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 7(1), 45-53. Retrieved April 28, 2019, from
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100007&lng=en&tlng=es.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Consideraciones legales

Santiago de Cali, febrero 28 del 2018

Dra. Luz Myriam Claros Giraldo
Directora Médica

Cordial Saludo,

Yo, Solangel Baquero Zuluaga identificada con la CC 1144032430 de la ciudad de Cali Valle, desempeñando actualmente el cargo de Enfermera Profesional del área de Urgencias, me dirijo a usted para solicitar autorización de realizar mi proyecto de grado de la especialización de gerencia en salud de la Fundación Universitaria de Ciencias de la salud; denominado "Caracterización de la gestión del talento humano en el área de Urgencias de la Fundación Clínica Infantil Club Noel".

Cuyo desarrollo requiere el acceso y uso de información administrativa y comercial relativa a esta institución para el desarrollo del proyecto, que será manejada de carácter confidencial estrictamente con fines académicos.

Teniendo en cuenta el alcance del proyecto, manifiesto conocer que la información y resultados que se obtengan el proyecto podrían llegar a convertirse en artículos, estudios de caso o cualquier otro documento que como herramienta didáctica me apoyara en la formación y campo de conocimiento de la Gerencia en Salud, siendo posible que dichos resultados puedan ser publicados y socializados ante la comunidad académica.

Gracias por la atención brindada.

Atentamente

Solangel Baquero Zuluaga
Solangel Baquero Zuluaga

CC 1144032430

*Isntn:
Autorizaciones?
por Durco. MD MD
Luz Myriam Claros Giraldo*

*Aprobado
Catalina D
28/2/2018*

*Catalina M
28/2/2018*