

**Diseño De Estrategias Para El Fortalecimiento Del Programa Lúdico: PAPHOS del Hospital De San José.**



Autor ANGELA JIMENA CEPEDA PEREZ

Autor ELICA PAOLA CEPEDA JURADO

NOMBRE DEL TUTOR: ANA MARIA LEON FORERO|

## Tabla De Contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
JUSTIFICACIÓN.....	3
CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD.....	5
Presentación de la empresa: .....	5
Productos y servicios que ofrece .....	6
Áreas y Dependencias .....	7
Presentación del problema.....	9
OBJETIVO.....	12
Objetivo General .....	12
MARCO REFERENCIAL .....	12
Marco Conceptual .....	12
Marco Normativo .....	15
EVIDENCIAS .....	17
GERENCIA ESTRATÉGICA Y DE SERVICIOS.....	17
Pregunta de Investigación .....	17
Objetivo específico.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Selección y aplicación de instrumentos.....	17
Análisis de la información.....	21
AUDITORÍA Y CONTROL DE CALIDAD EN SALUD .....	2
Pregunta de Investigación .....	2
Objetivo específico.....	2
Selección y aplicación de instrumentos.....	2
Análisis de la información.....	0
DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	2
Pregunta de Investigación .....	2
Objetivo específico.....	2
Selección y aplicación de instrumentos.....	2
Análisis de la información.....	5
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	7
BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA .....	0
CONSIDERACIONES LEGALES .....	0

# INTRODUCCIÓN

El área de atención en salud es una de las áreas más complejas y de mayor impacto en el adecuado funcionamiento y desempeño de cualquier población. La atención del paciente hospitalizado debe tener presente todos los componentes del ser humano, es decir que para prestar una verdadera atención integral se deben realizar intervenciones que propendan el estado de salud del usuario no solo en su aspecto fisiopatológico sino a nivel cognoscitivo y emocional, puesto que este equilibrio genera un mayor estado de bienestar tanto en la población adulta como en la pediátrica.

El Hospital de San José en respuesta a estas necesidades de atención a sus usuarios, ha creado e implementado una serie de programas encaminados específicamente a intervenir aquellos aspectos de la salud, como del area cognitiva y emocional que muchas veces no son tenidos en cuenta durante el proceso de hospitalización y que según la evidencia científica han demostrado tener un rol fundamental en la curación y recuperación de las diferentes patologías o la mejoría de la calidad de vida en aquellas personas que no tienen posibilidad de mejoría completa.

El programa PAPHOS (Programa de Atención al Paciente Hospitalizado) del Hospital de San José nace en el 2009 con 3 actividades básicas que son: acompañamiento, laborterapia y ludoterapia, estas actividades han tenido falencias principalmente debido a que el numero del personal que las desarrolla es insuficiente y no se logra la cobertura que se debiera por el alto volumen de pacientes en los servicios de hospitalización y a que dichas actividades se quedan cortas en el área lúdica y de actividad física, por lo que se propone desarrollar estrategias que busquen fortalecer el programa ya existente y así brindar mejores beneficios a los usuarios.

Para el desarrollo de este trabajo se inicia con una presentación de la entidad de salud en la que se trabajó, luego se expone el problema a desarrollar el cual fue identificado por medio de una encuesta aplicada por el servicio encargado del programa PAPHOS la cual evidencio una gran falencia en cuanto a cobertura del mismo y con base en esto se crearon estrategias de mejora en diferentes ámbitos; se trabajó en 3 aspectos: Gerencia estratégica y de servicio capitulo en el cual partimos de un análisis global de las variables que pueden incidir en la falencia actual del

programa usando la herramienta de análisis pestal y se finalizó con una evaluación de variables específicas del mismo usando como herramienta el balance score card y el instrumento DOFA. El capítulo de auditoría y control de calidad presenta posibles estrategias de mejoramiento del programa con el objetivo principal de ampliación de la cobertura esto esquematizado en la matriz 5W1H y el capítulo de desarrollo organizacional presenta la metodología de KOTTER además de un calendario detallado de ejecución de las estrategias anteriormente planteadas logrando así el cumplimiento del objetivo planteado.

## JUSTIFICACIÓN

El proceso de hospitalización de una persona interfiere en su comportamiento y en su estado de humor, y muchos factores están involucrados en esa situación. Algunos de ellos son relatados en estudios, como: el cambio en la rutina diaria, el ambiente extraño y, muchas veces, poco acogedor, la ausencia de las actividades recreativas, la presencia constante de personas desconocidas, y, por fin, la enfermedad y sus comorbilidades en sí mismas. Todos ellos están íntimamente relacionados al impacto emocional generado en el paciente y en sus acompañantes (Araujo, 2017).

La lúdica y la actividad física favorecen la adaptación del paciente al ambiente hospitalario, facilitando la expresión de sus sentimientos e intereses y, de esa manera, fortaleciendo su autoestima y su proceso de recuperación, concomitantemente al tratamiento clínico. Además, Angelo TS, (2010) afirma que la lúdica y actividad física proporciona recursos para elaboraciones afectivo-cognitivas que pueden auxiliar en la salud psicológica del paciente hospitalizado. Esos beneficios se dan debido a la modificación del cotidiano y de la rutina hospitalaria, reflexionando en el humor y en la disminución del estrés durante su estadía en la institución. Continuando con Gottfried (1986), el desarrollo de actividades lúdicas con la participación efectiva del paciente internado también puede acelerar su proceso de recuperación clínica, disminuyendo el tiempo de hospitalización y, consecuentemente, su costo financiero (Araujo, 2017).

Por esta razón el presente trabajo pretende ampliar la cobertura de este tipo de actividades en el paciente hospitalizado en el hospital de San José puesto que esto contribuirá en gran medida a la recuperación de los pacientes, los cuales dependen no solo de factores orgánicos sino de otras dimensiones como el estado emocional, cognitivo y psicológico el cual se ve afectado por tiempos prolongados de estancia hospitalaria y la falta de aprovechamiento de tiempo libre en el hospital, siendo esta una intervención que mostraría mejores resultados en los tratamientos recibidos dentro del proceso de recuperación de la enfermedad en las instituciones de salud.

El objeto de esta propuesta radica en el hecho de que al aumentar la cobertura del programa no solo se solucionada dicha falencia sino que además se beneficiará a los pacientes, y a sus familiares, al sentir un apoyo más humano y mas integral por parte del equipo médico en cuanto al cuidado y recuperación de su ser querido en el hospital. Así mismo, se cree que el fortalecimiento del programa aumentará los procesos de satisfacción de la institución, permitiendo disminución en los tiempos de estancia hospitalaria de los pacientes, con una mayor rotación de los mismos para ampliar la atención a un mayor número de pacientes. En síntesis, es un servicio potencialmente beneficioso para todas las personas involucradas en él.

De esta manera se espera que para poder lograr dicha meta, se elabore una propuesta basada en la incorporación al programa ya existente en el hospital San José del servicio de medicina de la actividad física y del deporte con personal calificado en esta area especifica con un plan estructurado que será presentado ante la junta directiva de la institución y que con su aprobación se permita lograr un incremento significativo en el volumen de pacientes que se vean beneficiados con dicho programa.

## CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

### Presentación de la empresa:

**Nombre de la entidad:** El HOSPITAL DE SAN JOSE, en la Ciudad de Bogotá en la Zona Centro.

**Sector económico:** Area de la salud

### Servicios que ofrece:

Especialidades médicas	Unidades especiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cardiología</li> <li>• Dermatología</li> <li>• Endocrinología</li> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Hematología</li> <li>• Oncología</li> <li>• Neurología</li> <li>• Nefrología</li> <li>• Medicina Interna</li> <li>• Neumología</li> <li><b>Cirugía Plástica</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgencias Pediátricas</li> <li>• Urgencias Ginecoobstetricas</li> <li>• Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal</li> <li>• Unidad de Cuidados Intensivos Adultos</li> <li>• Unidad de Cuidados Coronarios</li> <li>• Unidad de Cuidado Intermedio Neonatal</li> <li>• Unidad de Cuidado Básico Neonatal</li> <li>• Urgencias Adultos</li> </ul>
Pediatría y especialidades	Especialidades quirúrgicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Cuidados Intermedios Adultos</li> <li>• Ortopedia</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Otorrinolaringología</li> <li>• Urología</li> <li>• Cardiología</li> <li>• Endocrinología</li> <li>• Genética</li> <li>• Neurología</li> <li>• Neumología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica del Dolor</li> <li>• Ginecología y Obstetricia</li> <li>• Otorrinolaringología</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Urología</li> <li>• Ortopedia</li> <li>• Cirugía Cardiovascular</li> <li>• Neurocirugía</li> <li>• Anestesia</li> <li>• Cirugía General</li> </ul>

Tomado de: <https://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/>

**Sector donde se desarrolla su actividad:** Barrio la Estanzuela de la localidad de los Mártires en el Centro de Bogotá. Calle. 10 # 18-75.

**La misión** de la institución, se centra en prestar una atención integral con estándares superiores de calidad, proporcionando al paciente una experiencia agradable en el hospital y a su familia, esto de la mano de promover la docencia y la investigación en pro del bienestar de la comunidad (Oficial, 2019).

**La visión** de la institución es la de ser reconocida como una entidad líder con la cual el paciente se sienta totalmente satisfecho por los servicios recibidos, apoyando siempre a la docencia y a la investigación, la gestión empresarial y las alianzas estrategias (Oficial, 2019).

El Hospital de San José es una institución hospitalaria de carácter educativo en la actualidad, surge como iniciativa de un grupo de médicos, los cuáles deseaban impulsar la medicina quirúrgica en la capital (Oficial, 2019).

Actualmente el hospital se desenvuelve en el sector económico de la salud, el cual se encarga de desarrollar una serie de actividades de producción y distribución mediante la ejecución el consumo de bienes y servicios para promover la salud de un grupo de personas que en su mayoría acuden al servicio bajo cubrimiento de afiliación por los regímenes existentes en el país, o de una población completa cuando acuden de manera particular (Oficial, 2019).

Dentro de los primeros servicios que destacó en el hospital, se conoce la primera facultad de enfermería en Colombia gracias al hospital, la cual posteriormente se trasladó a la Universidad Nacional de Colombia y de manera alterna se dieron los primeros cursos de anestesiología (Oficial, 2019).

### **Productos y servicios que ofrece**

Los servicios que actualmente presta el Hospital se clasifican en 4 grandes grupos. El primero hace referencia a las especialidades médicas dentro de las cuales se encuentran: cardiología, dermatología, endocrinología, gastroenterología, hematología, oncología, neurología, nefrología, medicina interna, neumología y cirugía plástica. Por otra parte, y en el segundo grupo se encuentran las unidades especiales como las urgencias pediátricas y ginecoobstétricas, unidades de cuidados intensivos neonatales, unidades de cuidados intensivos para adultos, unidades de



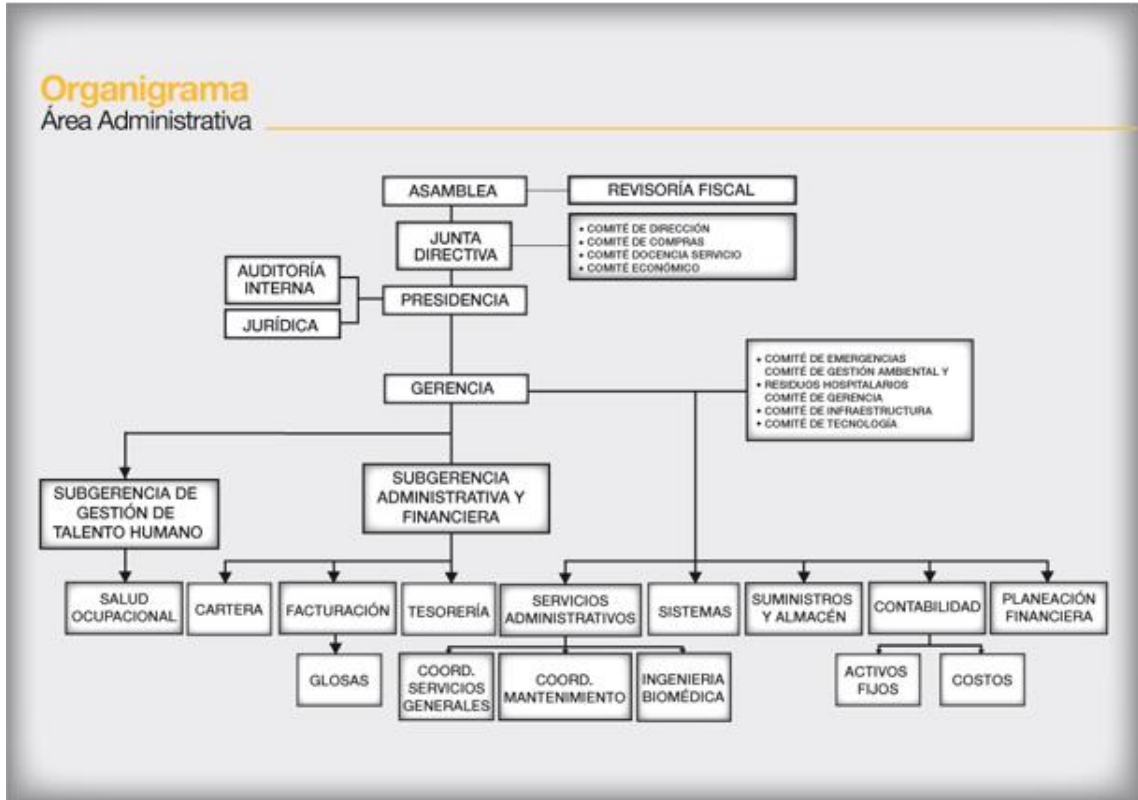
cuidados coronarios y cuidados intermedios – básicos neonatales, y urgencias para adultos (Oficial, 2019).

En el tercer gran grupo de servicios se encuentra el de cirugía pediátrica y especialidades tales como: Unidad de Cuidados Intermedios Adultos, Ortopedia, Oftalmología, Otorrinolaringología, Urología, Cardiología, Endocrinología, Genética, Neurología, Neumología (Oficial, 2019).

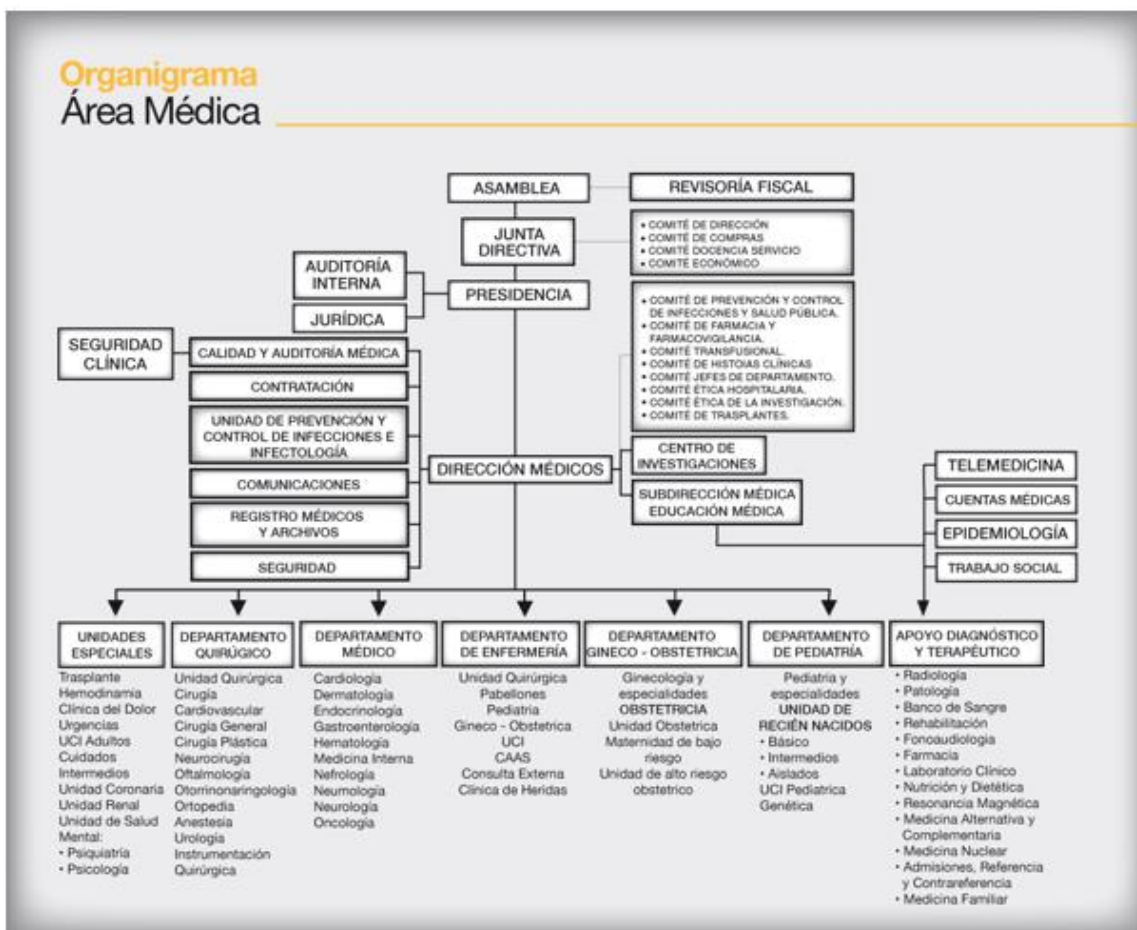
Y por último, el cuarto grupo hace referencia a las especialidades quirúrgicas dentro de las que se encuentran: Clínica del Dolor, Ginecología y Obstetricia, Otorrinolaringología, Oftalmología, Urología, Ortopedia, Cirugía Cardiovascular, Neurocirugía, Anestesia, Cirugía General (Oficial, 2019).

### **Áreas y Dependencias**

El Hospital de San José, actualmente cuenta con 2 áreas que se encargan del adecuado funcionamiento del mismo. La primera hace referencia al área administrativa, la cual se encarga de direccionar y monitorear de cerca el adecuado funcionamiento del hospital. Se dirige básicamente por la junta directiva y desde allí se desprenden lo demás funcionarios. A continuación en el siguiente esquema se puede visualizar de una manera más clara la organización de la primera área (Oficial, 2019).



Por otra parte y en segunda instancia, se encuentra la segunda área la cual se conoce como el área médica. Esta al igual que la anterior es supervisada por la junta directiva y la presidencia, y se organiza de la siguiente manera:



## Presentación del problema

Durante la última década, el sistema de salud colombiano ha ido desarrollando nuevas estrategias que permiten liderar acciones para generar atenciones en salud, cada vez más eficientes, pertinentes y eficaces, colocando al usuario como centro de atención, y brindando herramientas para lograr llevar un control sobre las acciones en los procesos de atención centrada en el paciente y su familia brindados por las diferentes organizaciones prestadoras de servicio de salud. En la actualidad, el Hospital de San José cuenta con un programa llamado PAPHOS (Programa de Atención al Paciente Hospitalizado) liderado por el Servicio de Salud Ocupacional, el cual fue diseñado para prestar acompañamiento integral a los pacientes hospitalizados, este programa nace en el 2009 con 3 actividades básicas que son: acompañamiento, permite la prestación del servicio y seguimiento a aquellos pacientes que por diferentes circunstancias cursan un proceso de

hospitalización sin familiares ni amigos laborterapia, en la realización de manualidades o trabajo de dibujo y ludoterapia, realizan de crucigramas, sopa de letras y juegos de mesa a los pacientes de las diferentes especialidades en el área de hospitalización.

Este programa aunque es muy beneficioso, ha presentado debilidades significativas: dado al alto volumen y las diferentes necesidades de dichos pacientes, debido a que el servicio se ve limitado en cuanto a la cobertura que ofrece. Actualmente existen aproximadamente 350 camas de hospitalización y 7 personas del área de salud ocupacional que son las que están a cargo del programa, este número puede variar ya que existe la posibilidad de que se vinculen voluntarios al programa (en la actualidad existen aproximadamente 10 voluntarios y esta cifra varía dependiendo de la temporada en que se encuentre), sin embargo esta cantidad de personal sigue siendo insuficiente para el número de camas de hospitalización existentes.

Adicionalmente el permanecer el 95% del tiempo estancia hospitalaria acostado, no solo deteriora el sistema osteomuscular, sino además favorece la aparición de úlceras por presión y pérdida de la continuidad de la piel, de formación de coágulos que pueden viajar vía sistémica, de aparición de Atelectasias Pulmonares y de la presencia de estreñimiento por disminución de la motilidad gastrointestinal, sin hablar de los cambios y deterioro en el estado de ánimo que esta situación produce en el paciente, situación que podría evitarse favoreciendo el movimiento en el sujeto de cuidado.

El programa PAPHOS (Programa de Atención al Paciente Hospitalizado) enmarcado en una atención centrada en el paciente y su familia como estrategia del componente de acreditación para su fortalecimiento, requiere que se tenga en cuenta tres contextos, que impactan directamente la calidad de la atención que actualmente presta el programa: la cobertura del mismo para los pacientes que se encuentran hospitalizados es muy baja, esta no logra captar ni el 25% de la población, además de no satisfacer de manera completa las necesidades de los usuarios, al no incluir la actividad física como parte de la estrategia, situación que impacta directamente la gerencia estratégica y de servicios de la institución.

El segundo contexto involucra al Sistema General de Calidad. En la actualidad, la institución no incluye en el PAMEC (Programa de Auditoria para el Mejoramiento continuo de la Calidad) el

fortalecimiento de los programas de bienestar ofrecidos por la institución a los pacientes del servicio de hospitalización como lo es el programa PAPHOS. Esto hace que no exista un programa de mejoramiento continuo para el mismo y no se trabaje en las debilidades y amenazas identificadas.

El tercer contexto está relacionado con la falta de estrategias de educación continua a los integrantes del programa PAPHOS, para nadie es un secreto que la medicina está en constante modificación y que todos los días el conocimiento cambia y se renueva, es por esto que una actualización permanente de los integrantes del programa, propendería por un mejor desarrollo organizacional y una prestación del servicio con mayor calidad.

Se hace indispensable entonces, conocer el estado actual de la institución en las 3 dimensiones gerenciales (Gerencia estratégica y de servicios, Auditoría y control de calidad en salud y desarrollo organizacional) que permita analizar específicamente el servicio prestado a los pacientes del programa PAPHOS del Hospital de San José y generar estrategias integrales para mejorar el modelo propuesto por el área de salud ocupacional con el fin de brindar un mejor servicio y forjar experiencias memorables en los pacientes y sus familias.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Analizar el déficit de cobertura detectado en el programa PAPHOS por medio del uso de diferentes herramientas administrativas, que permitan diseñar una estrategia gerencial para remediar la falencia del programa en el Hospital de San José.

## MARCO REFERENCIAL

### Marco Conceptual

**PATOLOGÍA CRÓNICA:** La organización mundial de la salud define las enfermedades crónicas como enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta. Las enfermedades cardíacas, los infartos, el cáncer, las enfermedades respiratorias y la diabetes, son las principales causas de mortalidad en el mundo, siendo responsables del 63% de las muertes (OMS, 2019).

**HOSPITALIZACIÓN PROLONGADA:** Permanencia injustificada que alarga el período de estancia del paciente en el establecimiento (Juridica, 2014).

**ACTIVIDAD FÍSICA:** La actividad física puede definirse como cualquier movimiento corporal producido por los músculos y que requiere de un gasto energético. Ejemplos de actividad física son todas las acciones motoras que se realizan a diario: el trabajo en la oficina, el quehacer doméstico, subir escaleras, caminar, correr y, en resumen, cualquier movimiento que efectúe una persona (Meneses, 1996).

**ACTIVIDADES LÚDICAS EN EL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN:** Para las personas que están atravesando un largo proceso de hospitalización o que se encuentran a la espera de algún procedimiento o tratamientos dolorosos, nada es más importante que la realización de actividades placenteras en el hospital. Sabiendo esto, los profesionales de la salud encargados del bienestar de los pacientes, deben velar por suplir esta necesidad en particular para contribuir

desde el aspecto emocional y cognitivo a la recuperación de estas personas, quienes en la mayoría de los casos desmejoran por su estado de ánimo (Fonseca, 2007).

Una institución hospitalaria atiende a individuos que no gozan de una vida normal porque padecen una enfermedad. Sin embargo, muchas de las veces, el equipo médico se enfoca en la atención de la patología física que aqueja al paciente, sin resaltar la importancia de su estado anímico y emocional a pesar de ser tratados de modo altamente especializado (Fonseca, 2007).

Desde hace mucho tiempo se conoce que la permanencia en un medio intra hospitalario, hace que el paciente asuma diferentes actitudes, de sentirse aún más enfermo (adoptado como actitud mental), abandonado por su familia, sin entender por qué debe poner de su parte para mejorar y porque tiene que estar sólo. La soledad, en muchos de los casos hace sentir triste al paciente, se desarrolla estrés y ansiedad (Fonseca, 2007).

Frente a esta problemática, se considera crucial que el equipo médico logre propiciar un entorno más ameno para los pacientes, para de esta manera contribuir a su proceso de mejoramiento. Es por esto, que se considera que a través de las actividades lúdicas pueden manifestarse las preocupaciones, el nivel cognitivo, la habilidad para imitar e interactuar con el entorno social. (Palomo del Blanco, 1995).

El objetivo que se persigue con la puesta en práctica de las actividades lúdicas en el contexto hospitalario es promover una adecuada adaptación del paciente a la experiencia de enfermedad y hospitalización favoreciendo, de este modo, su desarrollo físico, cognitivo, emocional y social (Fonseca, 2007).

**LABORTERAPIA:** Es un método terapéutico que pretende reeducar y rehabilitar los aspectos cognitivos, físicos y sociales del individuo. Para que este método sea efectivo, es necesario estudiar las demandas de la actividad, desglosándola en diferentes fases con el fin de hacer un análisis de la misma, los patrones de desempeño necesarios para poder llevarla a cabo con éxito, el entorno, para que sea lo más favorecedor posible así como el contexto de los factores personales presentes en cada individuo, interés y gustos (Cembellin, 2015).

**COBERTURA:** Se entiende como cobertura el número de habitantes que tienen acceso a un cierto servicio de salud (RAE, 2019).

**ESTRATEGÍA GERENCIAL:** Son las acciones propuestas y realizadas por la alta gerencia para alcanzar un objetivo determinado (RAE, 2019)

**ATENCIÓN EN SALUD:** Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población. En tanto objetivo, la asistencia sanitaria presupone que es posible contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan, en primer lugar, conservar la salud de las personas. En segundo lugar, evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles. En tercer lugar, recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar. En cuarto lugar, detectar tan precozmente como fuera posible y evitar el agravamiento, en especial de aquellas enfermedades para las cuales aún no se ha identificado una cura. En quinto lugar, aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados (OPS, 2017).

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD:** Son los servicios que reciben los usuarios de manera equitativa y accesible con profesionalismo, teniendo en cuenta que debe haber equilibrio entre los costos beneficios y riesgos de la atención prestada para finalmente alcanzar la satisfacción del usuario (OPS, 2017).

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:** Es una herramienta fundamental que permite a las organizaciones establecer hacia donde llevar la empresa, sus metas y que acciones debe tomar para alcanzarlas de acuerdo al entorno en el que se encuentra y a las necesidades identificadas; a su vez fortalece la comunicación entre los trabajadores mejorando la actitud hacia el cambio, optimiza la distribución de los recursos entre otros (Pinintel, 1999).



## Marco Normativo

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Ley 1751 del 2015	Derechos y deberes de los pacientes en el sistema de salud en Colombia	<p>Garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Por lo tanto, afecta a todos los agentes que intervienen de manera directa o indirecta en el Sistema de Salud en Colombia.</p> <p>Podría definirse como una Ley que defiende y protege a los ciudadanos de posibles arbitrariedades que comentan las entidades y el mismo Estado. es por esto, que en el artículo 5° establece las obligaciones del Estado Colombiano</p>
Decreto 1011 de 2006	Decreto en el cual establece el Sistema obligatorio de garantía en calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social, el cual corresponde a instituciones, procedimientos, requisitos y normas las que pertenecen al sector salud y su objetivo corresponde a mejorar y mantener la calidad de los servicios de salud	Artículo 2. Definiciones en calidad y calidad en la atención en salud.
Ley 100 de 1993	Mediante el cual se crea y se establece el sistema de seguridad social integral la cual se define como el conjunto de instituciones normas y procedimientos, de los que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida; basado en los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.	Artículo 2. El servicio público esencial de seguridad social se prestara con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.
Resolución 2003 del 2014	La presente resolución tiene por objeto definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, así como adoptar el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud	Artículo 1. Define los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.

Vi  
gil  
ad  
a  
Mi  
ne  
du  
ca  
ción

	que hace parte integral de la presente resolución	
--	---	--

# EVIDENCIAS

## GERENCIA ESTRATÉGICA Y DE SERVICIOS

### Pregunta de Investigación

¿Qué actividades definidas en un plan, se requerirán aumentar la cobertura del programa PAPHOS en el hospital San José?

### Objetivos Específicos

Diseñar estrategias que busquen incrementar la cobertura al programa PAPHOS de los pacientes que se encuentran hospitalizados en el Hospital de San José, mediante un análisis integral de los aspectos que influyen en dicha problemática obteniendo por este medio herramientas objetivas para su diseño.

### SELECCIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Para tomar las mejores decisiones gerenciales dentro de una organización, es necesario conocer la situación actual en la cual se encuentra la institución, tener un diagnóstico situacional claro y específico, permite desarrollar estrategias en pro del cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales planteados, además de identificar las falencias existentes, y así mismo establecer estrategias de mejora continua.

A continuación, se describirán de forma detallada los diferentes instrumentos utilizados en el presente estudio que permitirán llegar a generar actividades para un plan estratégico. Estos instrumentos se encuentran relacionados entre ellos, ya que hacen parte de un proceso en el que primero se hace un análisis de diferentes situaciones externas que afectan a la organización, posteriormente se procede a realizar el análisis de la situación interna evaluando varias variables

que enaltecen características positivas o negativas de la institución. Con el resultado del análisis situacional se llega al último paso que es aplicar el Balance Score Card, el cual permitirá hacer seguimiento a las acciones que nos llevarán a la implementación de la estrategia y el cumplimiento de la visión, logrando de esta manera alcanzar el objetivo de la investigación y responder a la pregunta problema.

## ANALISIS PESTAL

Es la herramienta que permite describir el entorno general de una institución dado al análisis de los factores que la condicionan, estos factores son clasificados como: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales.

Estos factores son analizados de acuerdo al desarrollo de las siguientes preguntas:

- Política: ¿Qué políticas públicas afectan la operación de la IPS?
- Económicas: ¿Cómo se comporta la economía del sector o industria, del país o región?  
¿Nos encontramos en una economía en crecimiento o en crisis?
- Sociales: ¿El desarrollo de nuestro negocio o la prestación del servicio tiene impacto social?  
¿Qué factores sociales pueden impactar la prestación de mi servicio o el funcionamiento de mi IPS?
- Tecnológicas: ¿Las nuevas tecnologías impactan mi servicio?  
¿Este impacto es positivo o negativo?  
¿Cuánto me cuesta implementar nuevas tecnologías?  
¿Cuento con la tecnología necesaria para mis propósitos?
- Ambientales: ¿Afecto con mi operación el medio ambiente?  
¿Estoy poniendo en riesgo el medio ambiente con la prestación de mi servicio?  
¿Qué exigencias ambientales debo tener en cuenta para funcionar o crecer?
- Legales: ¿Qué leyes debo conocer y cumplir para funcionar?

¿Cumpló con toda la normatividad legal vigente?

¿Cambiarán las leyes en el futuro?

¿Qué cambios puede tener la normatividad legal vigente que afecte mi operación o crecimiento?

Tipo de Variable	Descripción de las variables a considerar
Políticas	Políticas de acceso a los servicios, en urgencias el Hospital de San José está en la obligación de atender todos los pacientes clasificados como triage 1,2 y 3, muchos de ellos o no pertenecen al ningún régimen de salud, o pertenecen a EPS con grandes endeudamientos al Hospital, esto hace que el recurso financiero disminuya y que la inversión a nuevos programas sea menor.
Económicas	La mayor parte de la economía del sector salud es de crisis, lo que fueron grandes EPS y que ahora están en proceso de liquidez le adeuda una gran cantidad de dinero al Hospital, dinero que podría invertirse en tecnología, talento humano, innovación, seguridad, entre otros.
Sociales	<p>-El desarrollo de programas de bienestar para el paciente hospitalizado no solo fortalece el enfoque de atención centrada en el paciente y su familia sino además da valor agregado a la prestación del servicio al usuario que se encuentra en esta condición.</p> <p>-Ésta IPS presta servicios de salud a todos los sectores de la población</p> <p>- La IPS trabaja con los pacientes y su familia en muchos de sus programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad además de tratamiento y rehabilitación</p>
Tecnológicas	<p>La tecnología está asociada a profesionales idóneos que cuentan con equipos de punta que permiten el desarrollo de los procesos de mejor calidad.</p> <p>Cuenta con un software bastante actualizado para el llamado de los pacientes, la ubicación de los mismos e historia clínica.</p> <p>Al ser en Centro de Cirugía más grande del país contiene equipos de punta para la realización de cada una de las intervenciones quirúrgicas.</p>

Ambientales	Se considera un Hospital amigable con el medio ambiente, existe cultura de reciclaje y de conservación y ahorro de agua, luz, papel y está completamente ligado al cuidado de sus zonas verdes.
Legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley 100 de 1993</li> <li>✓ Resolución 196 de 2012</li> <li>✓ Ley 1438</li> <li>✓ Ley 1122 de 2007</li> <li>✓ Resolución 2003 del 2014</li> <li>✓ Resolución 1445 del 2006</li> <li>✓ Decreto 1011 del 2006</li> <li>✓ Resolución 1995 de 1999</li> <li>✓ Decreto 903 de 2014</li> </ul>

### DOFA

Esta herramienta analiza toda la información existente de una institución examinando sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas permitiendo la interacción de dichas características y el entorno en el cual la institución compete.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>-Gran acogida del programa por parte de los usuarios que se ven beneficiados del mismo.</p> <p>- El programa da valor agregado, buscando la prestación de servicios integrales específicamente (PAPHOS) como intervención coadyuvante en el tratamiento de diferentes patologías.</p>	<p>-Aumento de la demanda del programa por parte de los diferentes servicios del hospital</p> <p>- Involucrar al programa PAPHOS del hospital San José al servicio de medicina de la actividad física y el deporte, potencializando así sus beneficios e involucrando otras disciplinas.</p>	<p>-Falta de oportunidad y cobertura en la prestación del programa PAPHOS con relación al volumen de pacientes que maneja el hospital San José.</p> <p>-El número de personas que está a cargo del programa es insuficiente para la demanda existente.</p> <p>-El programa no incluye la actividad física dentro de sus</p>	<p>-La limitación de los recursos económico con los que cuenta actualmente el programa.</p> <p>-Otras instituciones de cuarto nivel acreditadas están haciendo benchmarking del programa.</p>

		actividades. - Falta de conocimiento a nivel general tanto de los funcionarios como de los pacientes de la existencia del programa	
--	--	---	--

### **BALANCE SCORE CARD O CUADRO DE MANDO INTEGRAL**

El instrumento permitió hacer seguimiento a las acciones que llevarán a la implementación de la estrategia y cumplimiento de la visión.

El Balanced Scorecard (BSC / Cuadro de Mando Integral) es una herramienta que permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de cuatro áreas críticas en cualquier empresa: desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocio y aprendizaje y crecimiento.

A continuación se hará una descripción de la misión de la institución al igual que de su visión y posterior a ello se desarrollaran los objetivos que van ligados al desarrollo de la misma con sus respectivos indicadores.

Misión	Visión	Objetivo	Indicador	Tipo de Indicador
<p>La Sociedad de Cirugía de Bogotá Hospital de San José es una organización privada sin ánimo de lucro, de carácter general, asistencial y universitario con más de un siglo de experiencia y tradición, acreditada en salud, que presta atención integral de alta complejidad, garantizando la mejor experiencia para el paciente y su familia, promueve la docencia e investigación y contribuye al bienestar de sus grupos de interés.</p>	<p>Seremos reconocidos como entidad acreditada con excelencia, líder en la seguridad y satisfacción del paciente por la calidad de las especialidades médicas y quirúrgicas de alta complejidad, apoyada en la docencia e investigación, la gestión empresarial, y generación de valor al grupo de empresas del cual hacemos parte.</p>	<p>Lograr alto nivel de satisfacción de usuarios</p>	<p>Porcentaje de Satisfacción al usuario</p>	<p>Indicador de eficacia</p>
		<p>Optimizar rendimientos de capacidad instalada</p>	<p>Porcentaje de ocupación</p>	<p>Indicador de eficiencia</p>



Objetivo	Indicadores	Meta	Cumplimiento		
			Bajo	Medio	Alto
<b>LOGRAR ALTO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.</b>	Porcentaje de Satisfacción total del usuario con la atención suministrada en la institución.	90%	20 – 50 %	51 - 80%	81 – 100%

Objetivo	Indicadores	Meta	Cumplimiento		
			Bajo	Medio	Alto
<b>OPTIMIZAR RENDIMIENTOS DE CAPACIDAD INSTALADA</b>	Porcentaje de ocupación	90%	20 – 50 %	51 - 80%	81 – 100%

Vi  
gil  
ad  
a  
Mi  
ne  
du  
ca  
ció  
n

## Análisis de la información

Dada la información obtenida, se procedió a realizar un análisis de la situación actual del programa PAPHOS y de la institución:

Actualmente el sistema general de salud colombiano atraviesa una crisis económica en la cual y de acuerdo a la distribución del presupuesto nacional este se ve afectado por el porcentaje que se destina para su funcionamiento, lo que se traduce en una limitante para la adecuada y oportuna prestación de servicios de salud al que un paciente tiene derecho.

Esta problemática extrapolada a la situación del hospital de San José específicamente al programa PAPHOS se ve reflejada en el bajo nivel de personal contratado para desarrollar las actividades planteadas lo que genera un déficit importante de cobertura de mismo.

Las estrategias de cómo se abordará el plan se describirán en el siguiente cuadro:

<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Tarea</i>	<i>Fecha Inicial y Final</i>	<i>Responsable</i>	<i>Evidencia o Entregable</i>	<i>Recursos requeridos y presupuesto</i>	<i>Observaciones</i>
<b>ESTRATEGIA 1: Ampliación del espacio disponible para la realización de las actividades correspondientes al programa PAPHOS, en especial a la actividad física y educación en estilos de vida saludable, esto generará un mayor volumen de pacientes valorados e intervenidos por jornada, lo que evidenciará a mejores resultados y éxito de los objetivos del programa</b>	Modificación de infraestructura para ampliación de cobertura	Evaluar los espacios disponibles de la institución y analizar las posibles modificaciones	1 de Julio de 2019 a 1 septiembre de 2019	Dra. Elica Paola Cepeda en compañía de ingeniero civil delegado del hospital.	Reporte escrito del espacio que se asignó y esquematización de modificaciones a realizar por el ingeniero civil	RECURSO HUMANO: Ingeniero Civil \$1.200.000 Contratista: \$1.800.000 Horas pagadas: Lunes a viernes 8-12pm Logística: Materiales e insumos del área	La adecuación del área se realizará con ayuda del personal del hospital encargado de las obras del 1- al 15 de septiembre. En el horario de 8 a 12pm.
<b>ESTRATEGIA 2: El programa PAPHOS actualmente está liderado por 7</b>	Contratación de personal especializado para el programa	Recepción de hojas de vida y análisis de las mismas para selección final	1 de Julio de 2019 a 15 de septiembre de 2019	Dra. Ángela Jimena Cepeda y Dra. Elica Paola Cepeda	Selección final de 3 fisioterapeutas y 2 entrenadores físicos que	Médico especialista en medicina de la actividad	Durante el proceso de selección del personal, se realizará una

<p>personas del área de salud ocupacional y aproximadamente 10 voluntarios, este número de personas es insuficiente para lograr captar las 350 camas de los servicios de hospitalización, se propone contratar un especialista en medicina de la actividad física y el deporte, así como la asignación de 2 residentes de la especialidad, contratar 3 fisioterapeutas y 2 entrenadores físicos, favorecer los convenios docencia servicio de manera que los estudiantes permitan que la captación de usuarios pase de ser de un 10% a un 70%.</p>	<p>(evaluación de perfiles requeridos y convocatoria a entrevistas)</p>	<p>de 3 candidatos por cada área para entrevista final</p>			<p>iniciarán de proceso de inducción.</p>	<p>física del deporte: \$ 45.000 por hora. Gerente encargada de la contratación: \$45.000 por hora  Contrato de prestación de servicios a término fijo por medio tiempo de profesionales en Fisioterapia por un valor de \$2.500.000 c/u (x3)  Contrato de prestación de servicios a término fijo por tiempo completo de entrenadores físicos por un valor de \$1.800.000 c/u (x2)</p>	<p>evaluación de desempeño en el área con un paciente con requerimientos específicos del programa. Se dará un tiempo máximo de espera para la entrega de documentos de 5 días hábiles.</p>
<p>Se realizarán campañas masivas en donde se involucre a la comunidad hospitalaria a ser parte de los voluntarios del programa PAPHOS, esto con el fin de aumentar el número de personas trabajando en él y de manera directa lograr captar un mayor porcentaje de la población.</p>	<p>Diseño de campañas para incremento de número de voluntarios</p>	<p>Realización de posters con explicación del programa y solicitud de personal voluntario para adherirse al mismo, los cuales serán colgados en las principales carteleras del hospital de cada piso. Divulgación de la campaña mediante el altoparlante institucional.</p>	<p>1 Agosto de 2019 a 1 septiembre de 2019</p>	<p>Dra. Ángela Jimena Cepeda</p>	<p>Texto escrito con el perfil de los voluntarios inscritos al programa con la respectiva evaluación de sus aptitudes y disponibilidad de tiempo</p>	<p>Diseño e impresión de posters: \$200.000  Análisis de candidatos por la Gerente: 3 horas \$45.00</p>	<p>El personal seleccionado debe contar con disponibilidad de tiempo de 5 horas a la semana para la realización de las actividades del programa  Además de la afinidad por pacientes crónicos.</p>

du  
ca  
ció  
n

# AUDITORÍA Y CONTROL DE CALIDAD EN SALUD

## Pregunta de Investigación

¿Como mejorar el modelo de operación del programa PAPHOS del Hospital de San José para implementar de manera adecuada los diferentes componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad en los servicios de salud?

## Objetivo específico

Valorar el programa PAPHOS del Hospital de San José por medio de la Matriz 5W1H con el fin de favorecer su fortalecimiento y la mejora de sus procesos.

## Selección y aplicación de instrumentos

Una vez conociendo la situación actual del programa PAPHOS en el Hospital de San José, se propone la realización de una matriz 5W1H como una metodología de análisis empresarial, en la que através del planteamiento de 6 preguntas básicas: Que, Cuando, Donde, Por qué, Quien y Como, se generan estrategias para establecer planes de mejora continua.

Después de ello, se propone un tablero de indicadores (ver anexo 1), que permitirá evaluar las estrategias implementadas y determinar la efectividad de las estrategias gerenciales para el fortalecimiento del programa PAPHOS en el Hospital de San José.

Tablero de indicadores				
Objetivo	Nombre Indicador	Formula	Meta semaforizada	Periodicidad
Determinar cuál es el porcentaje de los pacientes que hacen parte del programa PAPHOS en el Hospital de San José, para así analizar cual fue el aumento de la población cobijada.	Porcentaje de pacientes que hacen parte del programa PAPHOS en el Hospital de San José.	$\frac{\text{Numero de pacientes Hospitalizados pertenecientes al programa PAPHOS del Hospital de San Jose}}{\text{Numero total de pacientes Hospitalizados en el Hospital San José}} * 100$	V ● >85 % A ● 84% - 70 % R ● <70 %	Mensual
Determinar cuál es el porcentaje de satisfacción de los pacientes pertenecientes al programa PAPHOS del Hospital de San Jose, para de esta manera analizar la percepción de calidad de los usuarios al programa.	Porcentaje de satisfacción del programa PAPHOS en los pacientes que hacen parte de él.	$\frac{\text{Número de pacientes que marcaron más de 8 items positivos en la encuesta de satisfacción al programa PAPHOS del Hospital San Joé}}{\text{Número de pacientes evaluados}} * 100$	V ● > 90 % A ● 80.1 – 89.9 % R ● < 80 %	Mensual
Determinar cuál es el porcentaje de satisfacción con las estrategias de actividad física de los pacientes pertenecientes al programa PAPHOS del Hospital de San Jose, para de esta manera analizar la percepción de calidad de estas actividades.	Porcentaje de satisfacción de las actividades físicas de los pacientes pertenecientes al programa PAPHOS En el Hospital de San José.	$\frac{\text{Número de pacientes que marcaron más de 8 items positivos en la encuesta de satisfacción a las actividades físicas del programa PAPHOS del Hospital San Joé}}{\text{Número de pacientes evaluados}} * 100$	V ● > 90 % A ● 80.1 – 89.9 % R ● < 80 %	Mensual

## Análisis de la información

Teniendo en cuenta la información analizada con la anterior herramienta y con la imperiosa necesidad de fortalecer los mecanismos de auditoría y control de calidad ya existentes del programa PAPHOS del hospital San José, se logró identificar las falencias en las que había que trabajar y así establecer actividades de mejoramiento continuo para fortalecer el servicio que estaba ofreciendo el programa.

Con el uso de la matriz 5W1H, se pudo establecer de manera clara y secuenciada las acciones necesarias para resolver las falencias encontradas. Se establecieron entonces las estrategias descritas desde el diagnóstico del programa, el posterior establecimiento de indicadores que soportaran el proceso de mejora, más adelante y con la obtención de información mediante los indicadores se pretende planear una reunión con el gerente y la junta directiva del hospital para exponer el análisis realizado y las estrategias planteadas dentro de las que se encuentra el divulgamiento del programa a toda la comunidad, la creación del repertorio de actividades recreativas y físicas y la evaluación progresiva de indicadores.

La inclusión de nuevos profesionales al programa: Médico especialista en actividad física y deporte quien permitirá determinar los criterios de inclusión y exclusión para la realización de las diferentes actividades de manera segura con individualización por patología y restricciones, 3 fisioterapeutas con amplia experiencia en manejo de pacientes crónicos y con la capacidad de manejar posibles complicaciones derivadas de la intervención y 2 entrenadores físicos con una formación enfocada en manejo de paciente en ambiente hospitalario, no solo permitirá incluir la actividad física como estrategia clave del desarrollo del programa, sino además aumentará la cobertura del mismo.

Por otra parte teniendo en cuenta la presencia del programa de especialidad de medicina de la actividad física y el deporte en la universidad que tiene convenio con el hospital se plantea la posibilidad de que junto al médico especialista haya 2 residentes pertenecientes a la especialidad, junto a las 3 fisioterapeutas haya 3 estudiantes de pregrado en fisioterapia y junto a los 2 entrenadores físicos, haya 2 estudiantes de pregrado de cultura física y deporte. Para un total de 20 personas a cargo de la operación del programa, actualmente existen aproximadamente 10 voluntarios, con las estrategias de difusión en el Hospital la idea es que esta cifra se triplique, para

un total de 50 personas trabajando en él, cantidad que logrará cobijar a un poco más del 85 % de la población que se encuentra hospitalizada en el Hospital de San José.

De esta manera no solo aumentará la satisfacción global de la atención en salud por parte de la institución sino además, habrá una mayor recomendación de los pacientes hacia la organización, lo que se traducirá en aumento de consultas y mayores ingresos institucionales.

# DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## Pregunta de Investigación

¿Cómo se gestiona en el Hospital de San José los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio?

## Objetivo específico

Diseñar estrategias de educación continua a todos los integrantes del programa PAPHOS del Hospital de San José, que favorezcan el desarrollo organizacional y una prestación del servicio con mayor calidad.

## Selección y aplicación de instrumentos

Se define al desarrollo organizacional como el proceso de conocer y cambiar la salud, la cultura y el desempeño de la organización. Está diseñado para mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad individual de una empresa en términos de todos sus objetivos. El instrumento que se utilizará para medir las estrategias de educación continua a los integrantes del programa PAPHOS como parte del desarrollo organizacional en el Hospital de San José es la metodología de Kotter.

Esta metodología es una estrategia que permite la gestión del cambio en una organización. Se decide aplicarla en el Hospital de San José, en vista de la necesidad de una educación continuada de los integrantes del programa PAPHOS, en los últimos manejos en laborterapia, ludoterapia y actividad física en el paciente que se encuentra hospitalizado.

La educación continua es una estrategia de desarrollo organizacional debido a que prepara al trabajador a ser más productivo, gestiona mejor su tiempo y sus tareas, permite la toma de decisiones más eficaces y favorece la resolución de conflictos surgidos en la organización de una manera más pertinente.



Se resolvió aplicar este instrumento debido a que se realizó una entrevista obtenida con el líder del programa en relación a la educación continuada y su importancia, y no se evidenció que existieran procesos de educación continua de manera permanente.

Dicha entrevista permitió conocer la siguiente información:

<b>Empresa:</b>	<b>Hospital de San José</b>
<b>Descripción del Cambio a Implementar</b>	Los integrantes del programa PAPHOS no cuentan con jornadas académicas ni actualizaciones sobre los últimos manejos en laborterapia, ludoterapia y actividad física en el paciente que se encuentra hospitalizado. Por lo que se proponen actividades de educación continua que propendan a actualizar y a llenar esos vacíos de conocimiento que puedan aparecer en los integrantes del programa.
<b>Personal Involucrado</b>	Integrantes del programa PAPHOS del Hospital de San José.
<b>Implementación de la Metodología Kotter</b>	
<b>Paso 1</b>	<b>Infundir el sentido de la premura:</b> Socializar a todo el personal a cargo del programa PAPHOS sobre la importancia de la capacitación continua en las actividades que se realizan en el programa.
<b>Paso 2</b>	<b>Dar origen a la coalición orientadora:</b> Seleccionar al coordinador del servicio de salud ocupacional como el líder del cambio, el será el encargado de socializar de manera continua a todo el personal que hace parte del programa las nuevas actualizaciones, los protocolos y guías del programa, además de las capacitaciones.
<b>Paso 3</b>	<b>Crear una visión para el cambio:</b> En el 2020 el programa PAPHOS contará con un espacio de educación continúa dirigido a todos sus integrantes, con el objetivo en fundamentar su actuar en el conocimiento más actualizado del área y que más beneficié a los pacientes en condición de hospitalización.
<b>Paso 4</b>	<b>Comunicar la visión de cambio:</b> La visión será socializada de manera diaria al personal que hace parte del programa PAPHOS y se recordará durante las jornadas de educación continua.
<b>Paso 5</b>	<b>Eliminar los obstáculos:</b> Identificar al personal que se resiste al cambio de implementación de estrategias de educación continua y ayudarles en su proceso de transición como una obligación en su operación diaria por la sensibilidad e impacto que esta situación tiene en los pacientes.
<b>Paso 6</b>	<b>Generar triunfos a corto plazo:</b> -Creación de un cronograma de actividades de educación continua por parte del personal

	<p>que hace parte del grupo PAPHOS.</p> <p>-Lograr una adherencia y asistencia a cada una de las jornadas de educación continua del 100% en toda la población.</p>
Paso 7	<p><b>Construir sobre el cambio:</b></p> <p>-Determinar acciones de mejora continua con los resultados obtenidos y proponer otras estrategias.</p> <p>-Sumar a otros agentes y líderes de cambio como el líder de las estrategias de actividad física.</p>
Paso 8	<p><b>Fijar el cambio de cultura:</b></p> <p>-Divulgar el resultado conseguido</p> <p>-Hablar acerca de los avances cada vez que se dé la oportunidad.</p> <p>-Incluir las estrategias de educación continua como parte de la inducción a todos los participantes del programa PAPHOS.</p>

## Estrategias de educación continúa del programa PAPHOS del hospital de San José

**Objetivo:** Profundizar acerca de los conceptos y actividades en laborterapia, ludoterapia y actividad física en el paciente que se encuentra hospitalizado.

<b>EJECUCION FIRMA Y FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MATERIAL</b>	<b>METODO DE EVALUACION</b>
<b>Cada Mes</b>	<b>Realización de revisiones de tema de manera mensual sobre actividades de laborterapia, ludoterapia y actividad física.</b>	<b>Video Beam Tablero Marcadores Hojas</b>	<b>Realización de pretest y postets.</b>
<b>Semanal</b>	<b>Desarrollo de contenidos y actualizaciones sobre laborterapia, ludoterapia y</b>	<b>Computador</b>	<b>Exámenes virtuales</b>

	<b>actividad física en plataforma virtual</b>	<b>Pagina Web</b>	
<b>Trimestral</b>	<b>Asistencia de seminarios, congresos y actualizaciones en los últimos manejos en laborterapia, ludoterapia y actividad física en el paciente que se encuentra hospitalizado</b>		<b>Creación de protocolos después de cada actualización.</b>

### **Análisis de la información**

La estrategia Kotter, como instrumento gerencial, permite diseñar una secuencia con la cual se puede establecer un orden adecuado de intervención estratégica, para el trabajo del equipo en las mejoras que quieren hacerse. Para el caso en particular expuesto, la actividad inicial se entiende como la importancia de dar a conocer la función del programa PAPHOS en el hospital San José, sus alcances en el estado de ánimo de los pacientes y sus acudientes y la importancia de aumentar su cobertura. Con base en esta nueva conciencia y educación al personal, se continua el plan de acción enfocando a todo el equipo en una visión de cómo sería el mismo si se contara con las herramientas solicitadas para su mejora y de qué manera funcionaría. Este elemento es crucial para generar en todos la actitud que contribuya al crecimiento del mismo.

Más adelante se procederá entonces a generalizar la visión del cambio a implementar, y de manera simultánea se espera que las metas a corto plazo con relación al aumento de la cobertura de los pacientes hospitalizados sean una tarea conjunta en las que todo el equipo trabaje para que se logre el objeto de la mano de una atención de calidad que consolide al programa como una fortaleza del hospital.

La educación continua es una estrategia de desarrollo organizacional debido a que prepara al trabajador a ser más productivo, gestiona mejor su tiempo y sus tareas, permite la toma de decisiones más eficaces y favorece la resolución de conflictos surgidos en la organización de una manera más pertinente.

El programa PAPHOS del Hospital de San José en la actualidad no cuenta con actividades de educación continua como estrategia de desarrollo organizacional, la educación continúa no solo es un diferenciador frente a la competencia actual, sino además es el medio para mantenerse actualizado con las últimas tendencias en el sector. Estos programas permiten profundizar en un aspecto particular a través de los diferentes programas académicos. Teniendo en cuenta que el Hospital de San José es uno de los hospitales universitarios más importantes en el área de la salud a nivel nacional el implementar un programa de educación continua es fundamental y permitirá expandir los conocimientos y habilidades de los trabajadores en relación a las últimas novedades en el tema, incluyendo tecnología específica, descubrimientos, logros y avances que se presentan constantemente en la literatura nacional e internacional y a la cual se tiene acceso gracias a los convenios con los que cuenta la institución, además esto lograra generar un valor agregado entre los profesionales que participen de él así como los estudiantes de las diferentes áreas que también se encuentren vinculados y por ende de la institución en general.

El ambiente académico con el que cuenta el hospital de San José favorece los tiempos así como los escenarios para la realización de las actividades de educación lo que genera facilidades al momento de la implementación de los planes de educación continuada así como una actitud positiva y receptiva de todo el personal de la institución.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con respecto al programa PAPHOS existe una baja cobertura del programa hacia los pacientes que se encuentran hospitalizados, la actividad física pudiera considerarse como una estrategia de implementación en el programa para su fortalecimiento, las personas que conocen el programa dan fe que el Hospital de San José es el único que cuenta con esta estrategia y que esto da valor agregado tanto a la atención en salud como al proceso de recuperación de los pacientes que se encuentran en los servicios de hospitalización.

- Con respecto a la institución: El Hospital de San José es una institución con un nivel de satisfacción alto, adicionalmente su porcentaje de ocupación es adecuado, lo que permite apropiado flujo de ingresos institucionales si la EPS del usuario cancela de manera oportuna. En esta institución como en todas las empresas de salud del país, el flujo de recursos económicos se vuelve fundamental para garantizar una prestación adecuada de servicios de salud y por el contrario el bajo flujo de recursos, así como la cartera que cada día crece cumplen una función que limita la prestación de servicios de salud del país. Por esto se hace totalmente necesario que haya fluidez y liquidez con el fin de fortalecer a las empresas prestadoras de servicios de salud y lo que finalmente se verá reflejado en una prestación adecuada de servicios, así como en oportunidad y calidad.

- La actividad física es una ficha clave para el tratamiento integral de pacientes a nivel intrahospitalario, esta busca la incorporación del ejercicio y el deporte dentro de la cotidianidad de las personas. Está demostrado que este tipo de prácticas garantiza un mejor estado de salud en la población y lo que se busca es que esta estrategia se mantenga posterior a la salida del centro hospitalario, así como el cambio de hábitos de vida promovidos por el mismo paciente en pro de su bienestar.

### Recomendaciones

- Ampliar el grupo de trabajo que hace parte del programa PAPHOS, por medio de la inclusión de un médico especialista en medicina de la actividad física y el deporte con un contrato directo con la institución por un tiempo no menor a un año quien tendrá la labor de ser el líder de

programa, profesionales en fisioterapia con un perfil enfocado en el manejo de paciente crónico y capacidad de responder a posibles complicaciones derivadas de las intervenciones (3) con contratos a término definido y entrenadores físicos con formación en atención de pacientes con patología crónica (2) con contratos a término definido, esto incrementaría el personal y permitirá formar un equipo lo suficientemente capacitado para lograr el incremento de cobertura requerido en la institución.

-Con la formación de un grupo interdisciplinario se podrán desarrollar un portafolio de actividades a implementar con la especificación del responsable de cada una y los protocolos para su aplicación esto generara facilidad al momento de evaluación de resultados de las mismas. Se requiere un perfil profesional específico para el planteamiento de dichas actividades puesto que la individualización por patología y las restricciones propias del area de hospitalización deben ser tenidas en cuenta para garantizar la seguridad del paciente y de esta manera ampliar la cobertura de manera estructurada.

-Siendo el Hospital de San José un hospital de carácter universitario con un ambiente académico y de actualización constante se espera facilidad en la implementación de programas de educación continuada al personal perteneciente al mismo así como a toda la comunidad institucional en general. Se sugiere realización de capacitaciones trimestrales que serán presentadas por los mismos miembros del programa con la guía del médico deportologo obteniendo información de las bases de datos que posee a institución, dichas capacitaciones serán realizadas en los auditorios del hospital con previa solicitud de agendamiento para el mismo y las cuales tendrán una invitación abierta a todo el personal del hospital.



## BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA

Brinquedoteca hospitalar: da teoria à prática2010Arq Ciênc 84-90

Cembellin. (2015). Laborterapia: Mas alla de una simple manualidad en la enfermedad de Alzheimer TOG (Coruña)

Hernandez Y. (2013) Cultura de Seguridad del paciente en el servicio de urgencias del Sistema Andaluz de salud2013Revista CONAMED

Linde J. (2005) Diferencias en la calidad de vida y estado anímico de2005Revista Universidad Javeriana 17-26

Araujo. (2017). El uso de actividades lúdicas en el proceso de humanización en ambiente2017Interfaces - Revista de Extensão da UFMG, 173-179

Enciclopedia juridica. (2014)

Gottfried. (1986). Play interactions: The contribution of play material and parentalLexington Books

Hospital Universitario Infantil De San José. (2019)

Fonseca M. (2017). Integración de actividades lúdicas en la atención educativa del niño hospitalizado.2007Educere

Meneses. (1996). El ejercicio físico y la saludRevista Costarricense de salud pública 23-31

OMS. (2019). Organización Mundial De La Salud

OPS. (2017). Atención en Salud

Pinentel. (1999). Plafinicación Estrategica

RAE. (2019) . Cobertura

Lopez J. (2011) Recomendaciones para la implementacion de herramientas en programas de atención segura en instituciones prestadoras de salud2011Archivos de medicina

Mondragon A. (2011). Seguridad del paciente: implementación de políticas para la creación de cultura en la promoción de prácticas seguras2011Revista Médica de Risaralda

Saens D, (1993). Utilización del tiempo libre en pacientes hospitalizados1993Investigacion y Educacion en Enfermeria 35-4



# CONSIDERACIONES LEGALES