



OPORTUNIDAD EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR EN LA
POBLACION ADOLESCENTE DEL HOSPITAL SUMAPAZ DE ICONONZO TOLIMA 2018

MICHAEL ANDRÉS MORALES NOGUERA

TATIANA IDALITH MARTÍNEZ DUVANCA

ALEJANDRO SÁNCHEZ MOLANO

VERÓNICA ISABEL BLANDÓN URREA

ANA MARÍA LEÓN

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	6
CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD.....	9
Presentación del problema.....	12
OBJETIVO.....	15
Objetivo General.	15
MARCO REFERENCIAL	15
Marco Conceptual.	15
Sistema General de Salud	15
Atención en Salud.....	15
Productividad	15
Gerencia	16
Salud	16
Protección Temprana	16
Gestión	16
Programa.....	16
Planificación Familiar.....	17
Marco Normativo	18
EVIDENCIAS.....	21
Gerencia Estratégica y de Servicios.	21
Pregunta de Investigación.....	21
Objetivo específico	21
Selección y aplicación de instrumentos	21
Análisis de la información	23
Auditoría y control de calidad en salud.....	29
Pregunta de Investigación.....	29

Objetivo específico	30
Selección y aplicación de instrumentos	30
Análisis de la información	33
Desarrollo Organizacional.....	36
Pregunta de Investigación.....	36
Objetivo específico	36
Selección y aplicación de instrumentos	36
Análisis de la información	40
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA.....	47
CONSIDERACIONES LEGALES.....	51
ANEXOS.....	52

INTRODUCCIÓN

La Promoción de la salud y la Prevención de la enfermedad son todas aquellas acciones, procedimientos o intervenciones integrales, orientadas a que la población, tanto de forma individual como en el ámbito Familiar, mejoren sus condiciones de vida y disfruten de una vida saludable. Es por esto que resulta de gran importancia poner todos los esfuerzos en los servicios que se prestan a la comunidad en estos Programas, tanto para los que ingresan por primera vez, como para los que necesitan su cita de control en el tiempo debido, sin existencias de barrera alguna en la asignación de estas citas, haciéndolo de forma inmediata y captando la mayoría de pacientes necesarios, ya que la salud y el bienestar son bienes a los cuales aspiran todas las personas y los diferentes colectivos sociales.

El Hospital Sumapaz de Icononzo – Tolima, genera atención integral en los servicios de primer nivel a toda la comunidad y en su prestación de servicios pone en función la Promoción y Prevención de la salud de los diferentes Programas ofrecidos, uno de los Programas de mayor importancia de abordaje es el de Planificación Familiar y Embarazo Adolescente, ya que mediante el uso adecuado de los numerosos métodos anticonceptivos existentes y efectivos controles prenatales, se disminuyen las diferentes complicaciones relacionadas con un Embarazo Adolescente.

Este trabajo constituye una herramienta imprescindible para la detección de la situación actual de la población joven y en edad reproductiva que hace parte del Hospital Sumapaz, proporcionando información relevante que oriente acerca de los principales problemas o diferentes barreras que enfrentan los jóvenes al asistir a los Programas de Planificación Familiar y Embarazo Adolescente. Conociendo el estado actual de la población, se lograría estudiar los

determinantes que son de mayor influencia y las áreas de mayor vulnerabilidad que deben ser priorizadas.

Considerando las prioridades establecidas y de acuerdo con la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos utilizados, se realizó una evaluación de la situación actual tanto de la población, como de los Programas y servicios ofrecidos por el Hospital, obteniendo una claridad de la planeación estratégica de la empresa, como a dónde quiere llegar la institución en un futuro con su capacidad de evolución, cambio y crecimiento, que favorezca y este enfocada en la captación de pacientes de Promoción y Prevención, haciendo un énfasis en que esta atención es la más importante y frecuente puerta de entrada al sistema de salud de diverso tipo de personas de la población, garantizando así que se brinde una atención integral y de acompañamiento a la comunidad al enfocarse en los Embarazos en la población Adolescente, posteriormente se concluyen posibles formas de mejora y actuación en el marco de la Atención Primaria, Programando así actividades de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad enfocadas en la Planificación Familiar y Embarazo Adolescente, para desarrollar mediante la utilización y coordinación de los recursos de este nivel asistencial y en consonancia con los Programas actualmente vigentes y que se encuentran en funcionamiento.

A través del análisis situacional de la organización se determinó el entorno que debe ser tenido en cuenta con cada una de las variables existentes y cual influye más en este caso, con el fin de lograr el aumento en la oportunidad de las citas de Promoción y Prevención, siendo de vital importancia, ya que orienta y racionaliza la situación de salud de la población, disminuyendo la inadecuada utilización de servicios especializados de mayor nivel de complejidad y de los servicios de urgencias, disminución de la mortalidad de la población, así

como de las incapacidades y diferentes secuelas y riesgos que son inherentes a procesos patológicos que tienden a aumentar la congestión y demanda en la atención en salud.

Se establece también cómo influyen las características del sistema obligatorio de la garantía en salud en la situación del Hospital Sumapaz, determinando que estrategias emprender para que se obtenga una optimización del Programa de Promoción y Prevención en la población e influir de manera importante en la disminución de Embarazos en la población Adolescente, ya que la falta de apoyo, información y orientación en materia de salud reproductiva para niños y Adolescentes, ha ocasionado que el índice de Embarazos en esta etapa se considere como un tema de salud importante en la población de Icononzo Tolima.

Se pretende brindar los elementos metodológicos suficientes para el mejoramiento continuo de la oportunidad en el Programa de Planificación Familiar y Embarazo Adolescente en el Hospital Sumapaz de Icononzo, que sea como insumo tanto para el personal médico, como para el personal administrativo de la institución, para mejorar la salud de las jóvenes embarazadas a tempranas edades, sus hijos y el bienestar de la toda la población joven en general al tomar la decisión de iniciar su vida sexual.

JUSTIFICACIÓN

El Embarazo en Adolescentes es una problemática de salud pública prevenible, que ha disminuido en su incidencia, pero se mantiene, convirtiéndose en un reto para la época actual, se han identificado 6 adversidades que se presentan en su mayoría en la población Adolescente según Rodríguez, & Hopenhayn M. (2007), inicialmente se pueden mencionar los riesgos para la salud perinatal por el esfuerzo fisiológico de llevar una gestación junto con las transformaciones funcionales de la adolescencia, y durante el parto por inmadurez del sistema reproductor y óseo lo que aumenta la posibilidad de una cesárea que busca causar el menor daño pero que presentan sus propios riesgos, todo lo anterior pone en peligro la vida y el desarrollo emocional de la madre, y la vida y el desarrollo del feto. [Autores varios (2013)], continuando con los obstáculos para la formación escolar y laboral al no existir un sistema educacional compatible con el Embarazo y la inserción laboral, la segregación cultural, la expulsión de instituciones educativas, exclusión por parte de compañeros, superiores, y padres de familia que hacen que la Adolescente no desee continuar con sus estudios, relacionado con lo anterior el Embarazo temprano trae desventajas en la perspectiva de vida al existir mayor probabilidad de ser madres solteras, al mantener la no autonomía económica, siendo los padres los que las sostienen y quienes frecuentemente asumen el papel de crianza, debido a que la mayoría de los Adolescentes tienen poca capacidad para asumir este papel porque se encuentra en formación de su propia identidad, esto aumenta la presión económica y psicoafectiva en el núcleo Familiar de la madre (Rodríguez, & Hopenhayn M. 2007), a esto se suma que la fecundidad es más frecuente en Adolescentes de bajos recursos principalmente en la población rural, y se relaciona con baja escolaridad y búsqueda de pareja a temprana edad, asociado a desconocimiento de los métodos de Planificación (Alvarado, Martínez, Baquero, Valencia, & Ruiz, 2007; Rodríguez, &

Hopenhayn M. 2007; Autores varios 2013), al no ejercicio de derechos reproductivos e inequidad de género, aunque esto es contradictorio con el concepto del uso de la anticoncepción (Rodríguez, & Hopenhayn M. 2007). y la protección de enfermedades de transmisión sexual que se considera responsabilidad del género femenino y por último el impacto psicológico de mantener un Embarazo no deseado, hasta el parto y los años posteriores, con mayor tendencia a desarrollar conductas auto lesivas incluyendo el suicidio (resultado encontrado en un estudio realizado en 6410 mujeres británicas quienes mantuvieron un Embarazo no deseado), comportamientos negativos hacia el hijo, enfermedad mental, y pobre adaptación psicosocial (Embarazo no deseado continuación forzada del Embarazo y afectación de la salud mental).

En cuanto al papel del género masculino en un Embarazo no deseado se ha encontrado que se presentan por conductas arraigadas a la cultura (comprobar fertilidad o demostrar a sus padres que son “hombres de verdad”), y por medios de comunicación que los impulsa a las relaciones sexuales a temprana edad, otros no consideran los riesgos de una relación sexual y no se ven como “seres reproductivos” o piensan que la protección es cuestión femenina como se mencionó (Rodríguez, & Hopenhayn M. 2007).

Haciendo una revisión del Embarazo en la población Adolescente del Departamento del Tolima de acuerdo a los indicadores de los objetivos de Desarrollo del Milenio el Departamento del Tolima (2012), se encontró muy por encima de la meta establecida, pero disminuyó con el paso del tiempo, se observó que la línea base de 2005 se encontraba en el 20,5% y para el 2010 tuvo una leve disminución quedando en el 18,7% y que la meta para el 2015 debía estar por debajo al 15%. Se encontró que de acuerdo a las estadísticas realizadas por la secretaria de salud departamental con apoyo de la alcaldía municipal de Icononzo Tolima en el periodo 2007-2010 el 13.05% de las jóvenes menores de 19 años eran madres, con el porcentaje más alto para el año

2007 con el 16.1 %, siguiendo con el 12.9% en 2008, del 11.5 % para el 2009 y del 11.67% para el 2010 (Alcaldía Municipal de Icononzo 2012).

Con base en lo anterior, se encuentra que es importante aplicar estrategias en busca de mejorar el servicio para disminuir los Embarazos no deseados en la población Adolescente, para este trabajo es importante verificar la oportunidad, la atención, el Programa de Planificación Familiar, el servicio, el recurso humano y estructural con el que cuenta el Hospital Sumapaz de Icononzo Tolima, la implementación de la normatividad, la acogida que tiene el Programa en la población Adolescente; esto permitirá a corto plazo mejorar la cobertura del Programa de Planificación Familiar y por lo tanto la disminución de Embarazos en la población Adolescente y a largo plazo disminuir los costos de la entidad, optimizar los recursos disponibles, mejorar la calidad de vida de la población de Icononzo Tolima y como complemento para estudios posteriores en el ámbito municipal y/o Colombiano.

CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

El Hospital Sumapaz E.S.E, es una institución de primer nivel de salud ubicado en la dirección: Carrera 7 número 8-87 en el municipio de Icononzo – Tolima, que se encuentra bajo la dirección de Claudia Patricia Quevedo y que presta los servicios básicos de salud como lo son urgencias, consulta externa, Programas de Protección Específica y Detección Temprana, laboratorio clínico y farmacia a la población del municipio.

El Hospital Sumpaz se creó gracias donaciones según consta en la escritura número 357 del 15 de Noviembre de 1918, donde SAMUEL WILLAMSON cede a título de donación gratuita e irrevocable a favor del Hospital de Caridad del Municipio de Icononzo el derecho de dominio que tiene en un lote que forma parte de los terrenos de Canadá; esta donación se hace a nombre de la compañía de Williamson y Hermanos y su objeto es la construcción en él de un edificio destinado exclusivamente para Hospital de caridad y no podía ser vendido ni dedicado a otro objeto, según escritura 357 de 15 de Noviembre de 1918 se otorga absoluta libertad en el aprovechamiento del citado terreno (actualmente el lote donde se realizan las ferias del municipio).

Mediante escritura número 142 de 30 de junio de 1932 se transfiere a título de venta por parte del señor FRANCISCO ANTONIO MAZO, por valor de DOSCIENTOS PESOS (\$200,00) MONEDA CORRIENTE, al Hospital de caridad de Icononzo, el derecho de dominio y posesión en un lote de terreno ubicado en el área de población de Icononzo y representado por el señor ELIAS C. NASSAR, síndico del Hospital de Icononzo de ese entonces.

Según resolución número 1485 de diciembre 15 de 1972 emanada de la Gobernación del Tolima Secretaría de Gobierno- Sección de Asuntos delegados de la nación, mediante la cual se reconoce Personería Jurídica; según Resolución Número 002239 emanada de la Secretaría Servicio Seccional de Salud del Tolima de noviembre 1 de 1995, por la cual se concede licencia Sanitaria Provisional de funcionamiento como Hospital Sumapaz de Icononzo Tolima.

Finalmente, según Acuerdo 04 de marzo 8 de 1998 emanado del Concejo Municipal por el cual se transforma a Empresa social del estado. (Hospital Sumapaz, 2018). Esta institución tiene como misión de prestar los servicios de atención en salud con excelente calidad y alto nivel de cobertura, enmarcado dentro de una cultura de respeto y valor por la salud y la dignidad humana, con personal competente, buscando la autosostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo como resultado de la eficiente gestión de los recursos generados, contribuyendo con ello al desarrollo social de la comunidad. (Hospital Sumapaz, 2018). y una visión en caminata a que el Hospital Sumapaz prestará los servicios de salud ejerciendo el liderazgo en la red de servicios Hospitalarios del oriente del Departamento. Para el año 2.025 habrá diversificado su portafolio de servicios, adecuando su infraestructura para logra la prestación de los servicios de forma integral en beneficio de sus usuarios. (Hospital Sumapaz, 2018).

Este Hospital cuenta con unos objetivos claros como lo son:

Contribuir al Desarrollo social del país mejorando la calidad de vida y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria en la medida en que esté a nuestro alcance.

Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecida de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.

Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado la rentabilidad social y financiera de la empresa.

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y el reglamento.

Promover la coordinación interinstitucional e intersectorial que permita un trabajo conjunto con fines de impacto social. (Hospital Sumapaz, 2018).

Lo que el Hospital Sumapaz de Icononzo – Tolima pretende es generar atención integral a toda la comunidad del municipio interesada en los Programas de Planificación Familiar y de control prenatal de inicio temprano, los cuales se presentan en la sede principal del Hospital en la cabecera municipal como en las veredas lejanas por medio de las brigadas de salud.

El Hospital Sumapaz del municipio de Icononzo – Tolima, cuenta con una infraestructura de 3 consultorios, los cuales están destinados de la siguiente manera, 1 consultorio para medicina general, 1 consultorio para vacunación y otro para enfermería y toma de citologías y cada consulta por medicina general tiene una duración de 15 minutos por usuario, es decir se logra atender 4 pacientes por hora, sin embargo, los consultorios están destinados para los Programas de Promoción y Prevención por días, es decir: Lunes; destinado para controles prenatales, los martes; destinado para Planificación Familiar, los miércoles; para Programa de crónicos, y todos los días se asigna citas para consulta externa de lunes a sábado, para vacunación solo se cuenta con el día martes, para citología cervico - vaginal solo se atienden los días viernes.

Presentación del problema

El Embarazo en la población Adolescente es un fenómeno que se mantiene con el paso del tiempo y afecta a todos los países y ciudades del planeta en distintas proporciones y por factores comunes propios de cada región, por lo que a través de los años se han buscado diferentes alternativas para disminuir esta problemática como las educacionales y el ofrecimiento de Programas de Planificación Familiar de forma obligatoria por parte de las entidades prestadoras de servicios de salud. Ya que de acuerdo a Taise Bastos S, Hagid Boery E, Narriman R, Cruz Santos V, (2014) ser padre en la adolescencia desencadena varios impactos sociales y afectivos por la obligación que genera la paternidad a edades tempranas y los diferentes temas financieros que esto conlleva, convirtiéndose así en uno de los mayores problemas de salud pública por todos los riesgos físicos, psicológicos y sociales, los cuales deben estar acompañados por un buen equipo responsable de la salud.

De acuerdo con Alvarado y Martínez (200) la salud sexual y reproductiva en el Adolescente debe estar conexas al derecho a tener una sexualidad libre y sana, ya que el Embarazo precoz trae como consecuencia calamidades biológicas, antropológicas, sociales, Familiares e individuales, por lo tanto, por este tema se derivan problemas como el aborto, infecciones de transmisión sexual, violencia de género, violencia sexual, maltrato infantil, entre otros problemas de interés. Según Feldman J. y Middleman (2002) en los casos de los Embarazos Adolescentes la morbimortalidad es tanto materna como fetal respecto a la población en general, pues esto conlleva a que se incremente el riesgo de muerte al momento del parto, abortos, Embarazos extrauterinos, hemorragias, infecciones, entre otras complicaciones. Igualmente, se presentan desencadenantes problemas psicosociales y económicos que tienen como principal consecuencia

la deserción escolar a la que se ven expuestos los jóvenes, lo que afecta las metas a futuro e ideales de trabajo y diferentes proyectos de vida.

En el Hospital Sumapaz de Icononzo Tolima, el servicio de Promoción específica y Detección temprana de la enfermedad representa un elemento clave, sobre todo si nos enfocamos en el Programa de Planificación Familiar y Embarazo Adolescente, ya que con este Programa se busca reducir los costos llevando un adecuado control, disminuyendo las complicaciones relacionadas con los Embarazos a edades tempranas, por medio de controles prenatales adecuados y a tiempo, reduciendo estos Embarazos mediante el uso adecuado de métodos anticonceptivos y con la detección temprana de diferentes enfermedades prevenibles tanto en la infancia como en la edad adulta.

Actualmente el Hospital no se encuentra captando la población suficiente para este Programa, lo cual se ha visto reflejado en el aumento de Embarazos Adolescentes y diversas alteraciones prevenibles en la población infantil y Adolescente del municipio, de acuerdo a los indicadores de los objetivos de Desarrollo del Milenio el Departamento del Tolima del 2012.

Por estas razones es importante responder al mejoramiento de la oportunidad en el servicio de Planificación Familiar y Embarazo Adolescente, es así como se halla que el entorno del Hospital Sumapaz debe ser tenido en cuenta con cada una de las variables existentes y cuáles son las que más influyen en él, pues se ve recurrentemente que los pacientes muy probablemente por la falta de asistencia a los Programas de Planificación Familiar, acuden a la inadecuada utilización de diferentes servicios especializados, servicios de mayor complejidad que en ocasiones son requeridos y el colapso en las atenciones en el servicio de urgencias, se debe buscar un modelo integral de planeación y gestión.

Otra condición que afecta la oportunidad del servicio tiene que ver con el Sistema General de Calidad. Actualmente el Hospital Sumapaz se encuentra habilitado para prestar servicios de primer nivel de complejidad a toda la población, lo que lleva a deducir que la institución cuenta con recursos y herramientas necesarias para la prestación de los servicios. Sin embargo se ha identificado que existen falencias, como la organización del Programa de Planificación Familiar por la inasistencia de los usuarios, saber qué es lo que realmente esperan los pacientes de la atención brindada, lo cual afecta la efectividad y calidad del servicio prestado, pues es una situación que conlleva a que la población no cuente con la información necesaria y recursos disponibles a la hora de iniciar o llevar su vida sexual y reproductiva.

En un tercer plano se visualiza que existen ciertas condiciones que afectan la calidad del servicio ofrecido, como por ejemplo se encuentra con que el equipo médico y de enfermería encargado del Programa de Planificación Familiar no está cumpliendo con las metas propuestas de captación y atención de la población para el Programa de Planificación Familiar y Embarazo Adolescente, pues el Hospital tiene como objetivo incluir al menos al 85% de la población en edad reproductiva en este, esto se evidencia notablemente ya que en ocasiones las agendas de citas médicas de Planificación Familiar se encuentran con muy poca asistencia de los jóvenes de la comunidad, siendo necesario así realizar un diagnóstico de la población y sus requerimientos y a través de este análisis llegar al personal de la salud encargado con diferentes actualizaciones del tema.

OBJETIVO

Objetivo General.

Optimizar la oportunidad en el Programa de Promoción y Prevención de Planificación Familiar incluyente e integral para disminuir los Embarazos Adolescentes en la población de Icononzo Tolima que acuden al Hospital de Sumapaz a través de un análisis de la ejecución del Programa.

MARCO REFERENCIAL

Marco Conceptual.

Sistema General de Salud

Es la forma como se brinda un seguro que cubre los gastos de salud a los habitantes del territorio nacional, colombianos y extranjeros. Usted se afilia a la entidad promotora de salud (eps) que prefiera, recibe su carnet de salud y entra a formar parte del sistema de seguridad social en salud. (Ministerio de Protección Social, 2004)

Atención en Salud

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. (Organización Panamericana de la Salud , 2016)

Productividad

Es la medida del desempeño que abarca la consecución de las metas /eficacia) y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos (eficiencia). (Introducción al Desarrollo Organizacional , 2011)

Gerencia

Función mediante la cual las empresas y el estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas. (Introducción al Desarrollo Organizacional , 2011)

Salud

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (Ministerio de Salud, 2000)

Protección Temprana

Conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permiten identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitando el diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte. (Ministerio de Salud, 2000)

Gestión

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. (Conceptodefinición.de, 2017).

Programa

Es la organización de los recursos materiales, personas y acciones para lograr objetivos concretos y explícitos. Un Programa puede ser creado y controlado por los miembros de la comunidad, o por éstos con la colaboración del personal externo. (Aspectos de Gerencia de Proyectos de Desarrollo Social , 2019)

Planificación Familiar

La Planificación Familiar permite a las personas tener el número de hijos que desean y determinar el intervalo entre Embarazos. Se logra mediante la aplicación de métodos anticonceptivos y el tratamiento de la esterilidad. La capacidad de la mujer para decidir si quiere embarazarse y en qué momento tiene una repercusión directa en su salud y bienestar.

(Organización Mundial de la Salud , 2019)

Accesibilidad

La accesibilidad es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio. (COCEMFE, 2004)

Administración

Una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular, según Peterson and Plowman. (ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. PERSPECTIVAS, 2019)

Oportunidad

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

Continuidad

Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias. (Ministerio de Salud y de Protección Social, 2019).

Marco Normativo

Norma	Marco General	Artículos
Resolución 3997 de 1996	Por la cual se establecen las actividades y los procedimientos para el desarrollo de las acciones de Promoción y Prevención en el sistema general de seguridad social en salud. (Ministerio de Salud, 1996)	<p>Art. N°1, Programas de Promoción y Prevención de obligatorio cumplimiento por parte de las EPS.</p> <p>Art. N°2, esta resolución aplica a todas las entidades promotoras de salud.</p> <p>Art. 3, la Promoción son todas las acciones que realiza la población, las EPS y las instituciones de salud.</p> <p>Art. 6, donde se plantean las actividades de Promoción y Prevención que deben cumplir las diferentes EPS.</p> <p>Art. 7, planeación de las actividades de Promoción y Prevención de manera anual.</p> <p>Art. 8, las EPS podrán contratar diferentes instituciones de salud para el desarrollo de dichos Programas de Promoción y Prevención.</p> <p>Art. 9, las EPS permanentemente ara la atención preventiva de enfermedades y riesgos específicos.</p> <p>Art. 11, las EPS deben reportar de manera trimestralmente a la dirección general de Promoción y Prevención del ministerio de salud, las actividades realizadas.</p>
Acuerdo 117 de 1998	Por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública. (Ministerio de Salud,	<p>Art.1, las EPS son las responsables del obligatorio cumplimiento de actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida.</p> <p>Art.2, En las cuales se establecen las definiciones de demanda inducida, protección</p>

<p>Resolución número 412 del 2000</p>	<p>1998)</p> <p>En la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública. (Ministerio de Salud, 2000)</p>	<p>específica, detección temprana, enfermedades de interés en salud pública, acreditación.</p> <p>Art. 4, las actividades, procedimientos e intervenciones, están contempladas en el Plan Obligatorio de Salud.</p> <p>Art. 5, donde se nombran las actividades y procedimientos e intervenciones para protección específica.</p> <p>Art. 11, las EPS son las responsables de establecer los mecanismos necesarios para identificar los riesgos.</p> <p>Art. 12, deberán desarrollar estrategias para promover en sus afiliados de la utilización de los servicios de Promoción y Prevención.</p> <p>Art. 1, se adoptan las normas técnicas de obligatorio cumplimiento con relación a las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida para el desarrollo de actividades de protección específica.</p> <p>Art. 2, las disposiciones de esta resolución son de obligatorio cumplimiento por parte de las EPS.</p> <p>Art. 5, Demanda Inducida, son todas las acciones encaminadas a informar y educar a la población afiliada, con el fin de dar cumplimiento a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana establecidas en las normas técnicas.</p> <p>Art. 6, Protección específica; Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la protección de los afiliados frente a un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad.</p> <p>Art. 7, Detección Temprana; Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permiten identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitan su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.</p>
<p>Resolución</p>	<p>Por la cual se modifica</p>	<p>Art. 9, copagos y cuotas moderadoras; En</p>

número 3384 del 2000	parcialmente la resolución 412 del 2000, lo cual genera un seguimiento y evaluación de los Programas contemplados en la resolución 412. (Ministerio de Salud , 2000)	relación con las normas técnicas todos los procedimientos, excepto la atención del parto en el Régimen Contributivo, se encuentran exentos de copagos y cuotas moderadoras, en concordancia con lo establecido en el Acuerdo 30 del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud – CNSSS.
Resolución número 4505 del 2012	Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de protección específica, detección temprana y la aplicación de las guías de atención integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012)	<p>Art. 12, Las metas de cumplimiento por parte de las EPS, en cada uno de los procedimientos incluidos en las Normas Técnicas de protección específica y detección temprana.</p> <p>Art. 1, La presente Resolución tiene por objeto establecer el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento, realizadas en los servicios de salud, para su integración al Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO).</p> <p>Art. 3, 4, 5, 6 y 7, Responsabilidades del ministerio de salud, de las direcciones departamentales, de las direcciones municipales, de las empresas administradoras de planes de beneficios y de las diferentes IPS.</p>

EVIDENCIAS

Gerencia Estratégica y de Servicios.

Pregunta de Investigación.

¿Qué actividades se requerirían para aumentar la oportunidad en el Programa de Planificación Familiar para disminuir el Embarazo Adolescente en el Hospital Sumapaz de Icononzo Tolima?

Objetivo específico

Exponer un diagnóstico de la situación del Hospital Sumapaz de Icononzo Tolima por medio de la matriz DOFA, que permita entender de forma precisa la estrategia que se debe adoptar para el aumento en la oportunidad en las citas de protección específica y detección temprana enfocadas a la población joven para prevenir los Embarazos no deseados.

Selección y aplicación de instrumentos

Para poder realizar un diagnóstico que permita conocer la situación interna y externa de la institución y poder realizar las respectivas estrategias para el mejoramiento de la oportunidad y del acceso al Programa de Planificación Familiar, se utilizó como instrumento la matriz DOFA que permite ver las falencias y las amenazas tanto internas como externas, como las oportunidades y las fortalezas.

Matriz DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
El Hospital realiza Contrato directo con las EPS subsidiadas de la región para prestar los servicios de salud de I nivel de	De acuerdo al terreno en el que se encuentra el Hospital existe la posibilidad de ampliación estructural.	Ser la única infraestructura de salud en el municipio, por lo que no es posible prestar el servicio en áreas rurales, siendo un servicio más	El Hospital se encuentra ubicado en un terreno poco estable, lo que puede llevar a que la estructura presente alteraciones a corto

complejidad.		cercano al paciente.	plazo.
<p>Al ser el único Hospital del municipio realiza contratación con organizaciones privadas para la prestación de servicios de I nivel.</p>	<p>En este momento el Hospital tiene la posibilidad de ampliar la planta administrativa</p>	<p>No disponer de la tecnología necesaria, para tener un control adecuado del Programa y ofrecer un mejor servicio a la población.</p>	<p>Vías no pavimentadas y/o trochas, únicos caminos hacia las veredas, que en muchos casos son de difícil acceso para los vehículos y peligrosas para las personas que se desplazan a pie.</p>
<p>Contar con los recursos económicos necesarios para el desarrollo de los Programas de salud del municipio.</p>	<p>Realizar capacitación continuada al personal asistencial y administrativo en los conceptos básicos y la administración de los Programas de protección específica y detección temprana, en este caso en Planificación Familiar</p>	<p>La falta de personal asistencial, causa inconformidad debido a que deben sobre exigirse laboralmente para cubrir todos los servicios con escasos periodos de descanso.</p>	<p>La sobre exigencia laboral puede llevar a que el personal asistencial, renuncie y que el Programa de Planificación Familiar quede desatendido</p>
	<p>Aumentar el número de campañas en el área rural para llegar a más población Adolescente.</p>	<p>Veredas alejadas de la cabecera municipal con vías poco accesibles, lo que dificulta la captación de la población.</p>	<p>La falta de tecnología y personal, causa que los Adolescentes no puedan acceder de forma sencilla al Programa.</p>
	<p>Realizar campañas más dinámicas y que sean más atractivas para la población Adolescente.</p>	<p>La falta de personal asistencial disminuye el tiempo determinado para la atención en el Programa de Planificación Familiar.</p>	
	<p>Generar propuestas a las instituciones privadas para generar actividades para adicionar al Programa de Planificación Familiar y mejorar la captación y la asistencia regular al Programa</p>	<p>Personal asistencial y administrativo poco capacitado por parte de la institución, lo que lleva a desactualización y por lo tanto un servicio de baja calidad.</p>	

Integrar equipos de cómputo y Programación para permitir que la población tenga otra forma de obtener atención medica en el Programa de Planificación Familiar.

La falta de personal asistencial y administrativo disminuye la capacidad del establecimiento para captar mayor población Adolescente.

La falta de Promoción del Programa por parte del establecimiento, esto aumenta la poca eficacia del Programa contra el Embarazo Adolescente.

Análisis de la información

De acuerdo a lo anterior se establecieron las siguientes estrategias para el mejoramiento del servicio en el Programa de Planificación Familiar en el Hospital Sumapaz:

Estrategia de negocios

Establecer con la alcaldía del municipio la necesidad de la ampliación del servicio en el Hospital para mejorar la captación de la población Adolescente, eso incluiría la ampliación de la infraestructura realizando un estudio previo del terreno para determinar si es posible realizar la ampliación allí o debe realizarse en un terreno más estable; realizar un estudio que permita determinar si los puntos satélites a realizar serán fijos o rotativos en las veredas que componen el municipio.

Estrategia de mercadeo

Realizar alianzas estratégicas con las entidades particulares, para la ampliación de actividades e implementación de nuevas formas de atraer a la población Adolescente para que participen

activamente del Programa de Planificación Familiar y acudan de manera regular; adicional a esto, la implementación tecnológica que permita que la población Adolescente tenga otras opciones para asistir al Programa y no solo de forma directa en el establecimiento, esto permite optimización de tiempo para el establecimiento y para la población a corto plazo, y a largo plazo el cumplimiento de las metas propuestas para el establecimiento a nivel de disminución de Embarazos no deseados en esta población.

Estrategia operativa

Aumentar la planta de personal tanto administrativo como asistencial, para aumentar la captación de la población Adolescente y disminuir el cansancio laboral y la sobre exigencia, esto permitirá ofrecer un servicio más amable, más humano y con mayor calidad, esto debe ir acompañado de la capacitación continuada que se realizara en compañía de la alcaldía de Icononzo, ya que al ser una institución de carácter público, el manejo y la ampliación de la planta de personal corresponderá a este ente territorial.

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	TAREA	FECHA INICIAL Y FECHA FINAL	RESPONSABLE	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
N° 1							
Estrategia de negocios	Ampliación y/o traslado de la infraestructura, con instalación de puntos satélites para ofrecer una atención más cercana y que permita ampliar la cantidad de población a la que se le preste el servicio	El director del establecimiento se reunirá con su equipo asesor para realizar la proyección en cuanto a infraestructura, distribución de los puntos satélites y del área interna Enviar y exponer el proyecto de ampliación correspondiente a la alcaldía para su aprobación, Aprobación de presupuesto y estudio de suelos para establecer la infraestructura. Realización de infraestructura y puntos satélites.	1 de Enero 2019 31 de Diciembre de 2020	Director del Hospital Subdirector administrativo. Ingeniero civil. Arquitecto.	Realización de planos Entrega de documento con presupuesto tentativo Entrega de documento con estudio de suelos para distribución de puntos satélites y posible reubicación de punto central Entrega de infraestructuras de acuerdo a lo acordado	Recurso humano: Director médico: \$ 8.000.000 por mes. Subdirector administrativo: \$ 5.000.000 por mes. Contador público: \$ 2.000.000 por mes. Ingeniero o geotécnico: \$ 2.800.000 por mes. Técnico de obras \$ 1.800.000 por mes. Arquitecto: \$ 3.500.000 por mes. Papelería y documentación: \$ 2.000.000 por año (\$ 166.000 por mes) Compra de terrenos: \$ 280.000.000	Se realiza con el fin de satisfacer las necesidades que existe de captar la mayor población adolescente posible, ya sea llegando a sus poblaciones o mejorando la infraestructura para hacerlo más atractivo a la vista y con mayor capacidad de atención.

ESTRATEGIA Nº2	ACTIVIDADES	TAREA	FECHA INICIAL FECHA FINAL	RESPONSABLE	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
						Material es para construcción : \$ 2.000.000.000	
						Material para recubrimiento o de infraestructura: \$ 1.000.000.000	
						Material es para acabados internos y externos: \$ 500.000.000	
Estrategia de mercado	Realizar alianzas estratégicas con las entidades particulares, para la ampliación de actividades e implementación de nuevas formas de atraer a la población Adolescente para que participen activamente del Programa de Planificación Familiar y acudan regularmente.	Realizar propuestas por parte del equipo de Planificación familiar para ser expuestas a las empresas privadas para conseguir el apoyo económico suficiente para la implementación de actividades que atraigan a la población adolescente. Realización de campañas publicitarias mensuales. Realizar eventos en parques o zonas comerciales para ser más visibles a la población	1 de Enero 2019 31 de Diciembre de 2019	Enfermera jefe coordinadora del programa de planificación familiar. Médico general de atención en planificación familiar. Diseñador grafico	Entrega de documento con las propuestas para implementar las campañas en Planificación Familiar en la población adolescente a las empresas privadas Creación de las campañas publicitarias	Enfermera jefe: \$2.400.000 por mes Médico general: \$ 4.000.000 por mes Diseñador gráfico: \$2.000.000 por mes Auxiliar de enfermería: \$ 1.200.000 por mes Papelería : \$400.000 por mes Alquiler de carpas:	Las actividades a implementar se realizaran con el fin de hacer más atractivo a la población adolescente para que asistan regularmente. Los insumos a utilizar en cada una de las campañas serán dadas por las empresas particulares a cambio de publicidad. Se especifica que no se aceptaran empresas que vayan contra la salud o en contra de lo

	objeto de forma mensual.				\$300.000 por mes.	que se busca prevenir.
					Sillas y mesas: las ya disponibles en la institución.	Se iniciaran las campañas antes de tener la infraestructura, buscando captar a la población en corto tiempo y no permitir que la problemática se extienda, esto también servirá como periodo de prueba de la implementación de las actividades.
					Realización de pancartas y pendones: \$ 80.000 cada uno	
					Decoración: \$ 100.000 por mes	
						La proyección de las campañas se realiza de forma anual para poder realizar un comparativo, ajuste de presupuesto y cosas a mejorar para los siguientes años.
Implementación tecnológica para mejorar la accesibilidad de la población adolescente al programa.	Realizar una convocatoria de empresas realizadoras de software. Escoger la empresa más idónea para realizar este proceso. Realizar prueba piloto. Expandir el software a todos los puntos para realizar la atención	1 de Enero de 2019 a 1 de Diciembre de 2019.	Ingeniero de sistemas.	Programa piloto	Ingeniero de sistemas: \$1.500.000 por año Contratación de empresa programadora: \$1.000.000.000 por año	El ingeniero se encargara de escoger la empresa más idónea de acuerdo al servicio ofrecido, pero el director del establecimiento o junto con el alcalde y el grupo asesor escogerán el más accesible. El contrato

ESTRATEGIA N°3	ACTIVIDADES	TAREA	FEC HA INICIAL FECHA FINAL	RESPONSABLE	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
Estrategia de foco	La población adolescente del municipio de Icononzo.	Filtrar la población adolescente desde los 14 años hasta los 18 años del municipio de Icononzo.	Desde el 1 de Febrero. Indefinido.	Bioestadística.	Documento de Excel con estadística de adolescentes del municipio desde los 14 hasta los 18 años.	Auxiliar administrativo: \$ 900.000 por mes.	incluye la implementación del programa definitivo. Se debe realizar filtro mensual de la población adolescente, debido al desplazamiento constante de la población tanto de llegada como de salida.
Estrategia operativa	Aumentar la planta de personal tanto administrativo como asistencial, para aumentar la captación de la población Adolescente y disminuir el cansancio laboral y la sobre exigencia laboral.	Verificar, las metas del programa de Planificación Familiar en cuanto a adolescentes. Verificar el tiempo invertido en el programa y la calidad de la atención. Realizar una proyección de expansión del tiempo invertido en el programa y del personal que se requiere para mejorar la captación de población adolescente. Realizar un proceso de selección de personal asistencial y administrativo de acuerdo a lo	1 de Enero de 2019 hasta el 1 de Febrero de 2019.	Talento humano. Bioestadística.	Documento con proyección del programa de Planificación con énfasis en la población adolescente Perfiles de personal escogido	Papelería : \$200.000 Proceso de contratación : \$200.000 Asesor jurídico: \$ 1.500.000 Administrador de empresas: \$3.000.000 Auxiliar administrativo: \$900.000	Es importante realizar una selección transparente que se base en las capacidades de los postulantes.

	proyectado.					
	Contratar el personal necesario para cumplir con la meta.					
Capacitación continuada que se realizara en compañía de la alcaldía de Icononzo, ya que al ser una institución de carácter público, el manejo y la ampliación de la planta de personal corresponderá a este ente territorial	Realizar un sondeo para identificar las mayores falencias en el personal. Identificar cuáles son las temáticas básicas que debe manejar el personal a cargo del Programa de Planificación Familiar con énfasis en la población adolescente. Realizar capacitaciones mensuales por personal especializado en las temáticas que se consideran deben ser abordadas para fortalecer la atención y la captación de la población adolescente.	1 de Enero de 2019 al 31 de Diciembre de 2019	Enfermera jefe Coordinadora programa de Planificación Familiar	Presentaciones en power point de cada capacitación dada Evaluación pre y post capacitación verificando el aprendizaje de los temas dados.	Enfermera jefe: \$ 2.400.000 por mes Contratación de conferencistas: \$ 300.000 por conferencia mensual.	La capacitación del personal debe ser continuada para la actualización continua y evitar la desconexión del personal con el programa. Se debe recibir capacitación en abordaje de usuario adolescentes debido a que es una población difícil de captar y de mantener activa en programas como este.

Auditoría y control de calidad en salud

Pregunta de Investigación

¿Cómo mejorar el modelo de operación del Programa de Planificación Familiar del Hospital Sumapaz de Iconozo - Tolima para implementar de manera adecuada los diferentes componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de Salud?

Objetivo específico

Determinar la optimización de la calidad en salud en el Programa de Planificación Familiar en Embarazos de Adolescentes en el Hospital Sumapaz, a través de una propuesta de desarrollo del Programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad en el servicio.

Selección y aplicación de instrumentos

El Hospital Sumpaz es una institución de salud pública del municipio de Icononzo Tolima que se encuentra habilitada y que ofrece servicios de salud con calidad basándose en la metodología entregada por el Ministerio de Salud y protección social, esto permite entender que esta institución cuenta con los recursos y herramientas necesarias para la prestación de los servicios de salud en la población del municipio, en este momento el Hospital se dispone a un proceso de acreditación, por lo tanto el sistema único de acreditación, de auditoria y de información se encuentra en proyección.

Se decide priorizar como uno de los servicios a mejorar el Programa de Planificación Familiar, pues se han identificado problemas o fallas que afectan la calidad del servicio prestado.

Una vez identificada la oportunidad de mejora en el Programa de Planificación Familiar, se conforma un equipo de la institución es referente en el mejoramiento de la calidad en este Programa, el grupo fue el siguiente:

Conformación del equipo	Cargo
Gerente	Líder del proceso
Subdirector científico	Integrante
Auxiliar de talento humano	Integrante
Auxiliar de asignación de citas	Secretaria
Médico coordinador	Integrante

Auxiliar de enfermería de pyp

Integrante

En la priorización del Programa de Planificación como servicio a mejorar, se definen como factores críticos de éxito la calidad, accesibilidad, seguridad, pertinencia, continuidad, confidencialidad de los usuarios en este, ya que cuenta con oportunidades de mejora representativas, para esto se definió la calidad esperada de dicho servicio, tanto para el cliente externo como para el cliente interno así:

DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD PAMEC

INSTITUCIÓN: HOSPITAL SUMAPAZ

FECHA: DICIEMBRE 2018

ELABORADO POR: GRUPO DE ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SALUD FUCS

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO / CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO / CLIENTE	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO	INDICADORES DE GESTIÓN
Paciente del Programa de Planificación Familiar	Ser atendido	Contar con una atención agradable para los pacientes del servicio de Planificación Familiar	Instalaciones suficientes, con todos los requerimientos para la atención de estos pacientes	Porcentaje de pacientes que se encuentran a gusto con las instalaciones
	Atención adecuada	Recibir una atención pertinente y eficaz	Excelente atención por parte del personal de la salud	Promedio de quejas y reclamos presentadas por parte de los pacientes
			Cumplimiento por parte del médico en los horarios de la consulta	Promedio de tiempo de espera por consulta
			Entrega de información al paciente sobre su proceso de atención	Número de pacientes satisfechos que utilizan la información entregada en el Programa de Planificación

				Familiar
	Correctas instrucciones acerca de la Planificación Familiar	El profesional de salud instruya con total claridad y guie las decisiones correctas al momento de la elección de la Planificación Familiar	Decisión del método anticonceptivo adecuado con la explicación pertinente al paciente	Porcentaje de pacientes que tienen excelente adherencia al tratamiento con buenos resultados

DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD PAMEC

INSTITUCIÓN: HOSPITAL SUMAPAZ
FECHA: DICIEMBRE 2018
ELABORADO POR: GRUPO DE ESTUDANTES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SALUD FUCS

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO / CLIENTE INTERNO	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO / CLIENTE INTERNO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO	INDICADORES DE GESTIÓN
	Contar con los recursos necesarios tanto físicos como tiempo para la atención de los usuarios/clientes externos	Consulta de Planificación Familiar con atención y asesoría integral por parte del personal asistencial	Contar con la presencia de consultorio con adecuada iluminación, espacio, comodidad y equipo médico científico para ofrecer la atención adecuada en el Programa de Planificación Familiar	Porcentaje de satisfacción del cliente interno con relación a los recursos e instalaciones de la institución
Cliente Interno del Hospital Sumapaz	Disponibilidad de tiempo	Tiempos establecidos para la atención del paciente o cliente externo	Atención personalizada e integral a los usuarios externos del Hospital Sumapaz	Promedio de inconformidad con relación a la prestación del servicio por parte del personal asistencial
			Correcta disposición de la agenda médica con el fin de priorizar la atención de los pacientes o clientes externos	Porcentaje de atención de citas atendidas sin inasistencia del paciente

Flexibilidad en la asignación de citas medicas	Promedio de pacientes re asignados por agenda para priorizar la atención
--	--

Análisis de la información

A través de estos indicadores de gestión se garantizaría a los usuarios del Programa de Planificación Familiar las condiciones óptimas para su atención y a su vez una mayor eficiencia de la utilización de los recursos y se cumplirían las expectativas de la atención esperada.

Analizando e identificando los problemas relacionados con la oportunidad en la atención del Programa se definen las oportunidades de mejora, construyendo los indicadores de gestión, así:

Indicadores del cliente externo

INDICADOR DE GESTION	MODO OPERACIONAL
Porcentaje de pacientes que se encuentran a gusto con las instalaciones	Realizar encuesta a los usuarios externos sobre su grado de satisfacción con las instalaciones del Hospital
Promedio de quejas y reclamos presentadas por parte de los pacientes	Revisar periódicamente el buzón de sugerencias y hacer retroalimentación con el personal del Programa
Promedio de tiempo de espera por consulta	Realizar estadística del tiempo de espera en las consultas de Planificación Familiar
Número de pacientes satisfechos que utilizan la información entregada en el Programa de Planificación Familiar	Establecer promedio de pacientes que llevan a cabo las recomendaciones dadas en la consulta
Porcentaje de pacientes que tienen excelente adherencia al Programa de Planificación con buenos resultados	Estadística de pacientes que obtienen un buen resultado del Programa

Indicadores del cliente interno

INDICADOR DE GESTIÓN	MODO OPERACIONAL
Porcentaje de satisfacción del cliente interno con relación a los recursos e instalaciones de la institución	Realizar grupo primario, donde se expongan los recursos y mejoras que se consideran necesarios
Promedio de inconformidad con relación a la prestación del servicio por parte del personal asistencial	Revisar casos de pacientes que presenten inconformidad con el servicio y sus razones
Porcentaje de atención de citas atendidas sin inasistencia del paciente	Establecer promedio de las citas con asistencia de paciente
Promedio de pacientes re asignados por agenda para priorizar la atención	Estadística de pacientes a los que se le re asigna su cita de Planificación Familiar

A partir de la aplicación de estos indicadores de gestión se evalúan los resultados de su aplicación, realizando los planes de mejoramiento continuo de la calidad con las diferentes oportunidades de mejora, estos serían:

Documentar y socializar documento de todo lo relacionado con Planificación Familiar tanto con el cliente interno, como con el cliente externo y su familia, donde cada uno pueda exponer todas sus dudas y se genere un grado de confianza con la información transmitida.

Capacitar al personal asistencial encargado sobre temas actualizados y nuevos del Programa de Planificación Familiar, que incluyan temas sobre la motivación para la captación de pacientes.

Realizar encuesta periódica de satisfacción al paciente del Programa de Planificación Familiar, con el fin de conocer sus expectativas.

Elaborar e implementar formato de inasistencia de paciente en el Programa de Planificación Familiar, para realizar el correcto seguimiento a estos.

Reorganizar el proceso de asignación de citas médicas en el Programa de Planificación Familiar y delegar funciones al personal por medio de reuniones con el personal involucrado y la gerencia, realizando una reinducción al personal designado para agendar las citas.

Elaborar folleto sobre la información esencial que debe ser tomada en cuenta para la Planificación Familiar, el cual se entrega en el momento de ingreso al servicio al paciente, el cual también contiene los horarios de atención y el personal a quien dirigirse en caso de algún requerimiento.

Una vez desarrollados todos estos pasos, el Hospital Sumapaz tiene la elaboración de estándares con los cuales se puede realizar un control periódico del Programa de Planificación Familiar y hacer así un seguimiento permanente que favorezca al cumplimiento de la calidad en el Programa, se debe realizar periódicamente el seguimiento a la ejecución de estos planes de mejoramiento, para que así se tenga un modelo de acreditación en el Programa de Planificación Familiar centrado en el usuario y su familia enfatizando en la importancia de hacer que todos los niveles del personal, profesionales y técnicos, trabajen en equipo contando siempre con el apoyo de la parte directiva del Hospital, para asegurar que se genera una cultura de autocontrol permanente en el programa y se adquieran compromisos de acuerdo a los resultados obtenidos.

Como herramienta opcional se propone realizar jornadas de calidad en el Hospital Sumapaz, las cuales permite realizar una retroalimentación del proceso continuo del Programa de Planificación Familiar, en esta se pueden desarrollar conocimientos a todos los colaboradores del Hospital en temas específicos de gran importancia producto de los resultados de los planes de mejoramiento.

Finalmente, se deben realizar socializaciones en las cuales la alta dirección presenta los indicadores según la ruta de calidad en la atención del Programa de Planificación Familiar, con el fin de que se conozca el avance y la importancia del mantenimiento y la superación de las metas con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios del Hospital Sumapaz y de la comunidad en general.

Desarrollo Organizacional

Pregunta de Investigación

¿Cómo se gestiona en el Hospital Sumapaz de Icononzo Tolima los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio de Planificación Familiar?

Objetivo específico

Realizar un diagnóstico en la institución Hospital Sumapaz de Icononzo – Tolima, con el fin de identificar las estrategias utilizadas para la capacitación del personal encargado del Programa de Planificación Familiar, con la intención de promover de manera efectiva el conocimiento unánime de los profesionales de la salud, logrando así un impacto positivo que ayude a la reducción de Embarazos en jóvenes, por medio de la revisión del plan estratégico de la institución y los protocolos de inducción y re inducción del personal del Hospital Sumapaz.

Selección y aplicación de instrumentos

Para llevar a cabo el diagnóstico del Hospital de Icononzo, se decidió aplicar como instrumento la revisión sistemática de los protocolos desarrollados por la institución para la inducción y reinducción del personal con énfasis en los protocolos de atención de protección

específica y detección temprana – Planificación Familiar, al realizar esta búsqueda se encontró los siguientes datos:

Existe protocolo de inducción para trabajadores nuevos con relación a la historia, planificación estratégica, y rutas de atención para el trabajador en el Hospital Sumapaz.

No existe protocolo de atención para los diferentes servicios de la institución.

No existe un programa y/o protocolo de reinducción para los trabajadores de la institución.

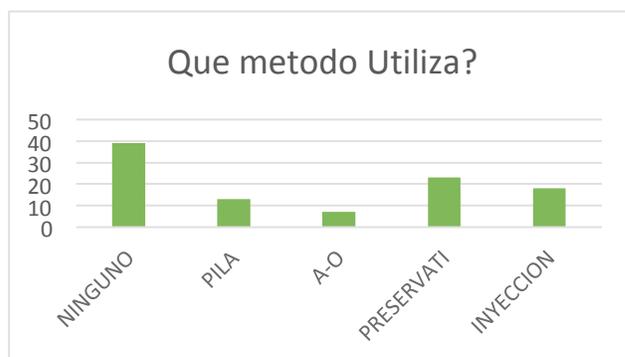
Por otro lado es importante conocer a la población de Icononzo, se decidió aplicar un instrumento una encuesta a una muestra de la población que consta de 100 mujeres en edad fértil, que ya han iniciado su vida sexual y que se encuentran afiliadas al Hospital Sumapaz, de esta manera se pretende conocer de manera más oportuna que es lo que está sucediendo en la población y por qué en ocasiones las mujeres no están accediendo a los servicios ofrecidos en el Hospital a la hora de decidir sobre su vida sexual y reproductiva, de igual manera se busca encontrar la manera de como los profesionales del área de la salud del Hospital puedan mejorar la captación y atención de la población para el programa de Planificación Familiar y Embarazo Adolescente.

Encuesta:

Pregunta Numero 1	SI	NO
¿Utiliza algún método de planificación Familiar?	62	38



Pregunta Numero 2	Ninguno	Implante subdermico	Anticonceptivo oral	Preservativo	Inyección
¿Qué método Utiliza?	38	13	7	24	18



Pregunta Numero 3

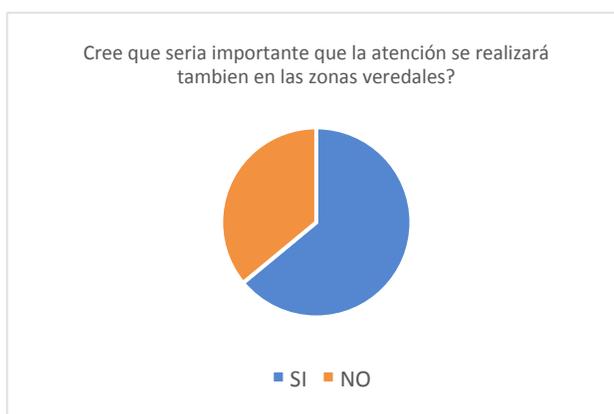
1 vez al mes 1 vez cada 2 Meses 2 Veces al año No asiste

¿Cada cuánto asiste al programa de Planificación?	19	13	10	58
---	----	----	----	----



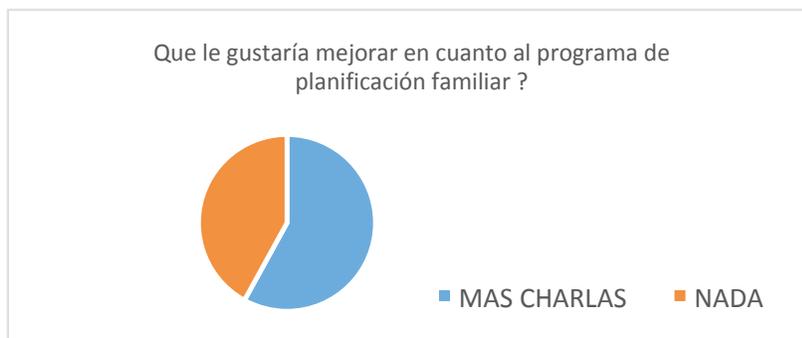
Pregunta Numero 4

¿Cree que sería importante que la atención se realizará también en las zonas veredales?	SI	NO
	64	36



Pregunta Número 5

	SI	NO
¿Considera que la información dada en la consulta de planificación familiar es clara?	50	50



Análisis de la información

A través de la realización de esta encuesta se pudo acceder a una fuente de información objetiva con respecto a la percepción de la población en cuanto a la calidad y oportunidad del Programa de Planificación Familiar ofrecido por el Hospital Sumapaz de Iconozo a continuación presentamos más detalladamente cada una de las consignas de la encuesta y su interpretación.

1. ¿Utiliza algún método de Planificación Familiar?

Como respuesta a la primera pregunta de la encuesta encontramos que el 62% de la muestra encuestada refiere la utilización de algún método de Planificación Familiar mientras el 38% no refiere el uso de ninguno, lo cual nos indica que casi dos tercios de la población conocen de la existencia y emplean algún método de anticoncepción.

2. ¿Qué método Utiliza?

Dentro de la segunda pregunta en la encuesta encontramos que el método anticonceptivo más usado dentro de la población es el método de barrera con el preservativo con un 38% seguido por

métodos hormonales como la inyección con 29%, la pila con un 21% y los anticonceptivos orales con un 12%.

3. ¿Cada cuánto asiste al Programa de Planificación?

En la tercera pregunta encontramos que el 58 % de las mujeres encuestadas no asiste al Programa de Planificación Familiar, el 19 % asiste 1 vez al mes, el 13 % asiste 1 vez cada 2 meses y el 10 % restante solo asiste 1 vez cada 6 meses.

4. ¿Cree que sería importante que la atención se realizará también en las zonas veredales?

Como respuesta a la cuarta pregunta de la encuesta encontramos que el 64 % de las mujeres encuestadas consideran importante que la atención del Programa de Planificación Familiar también se llevara a cabo en zonas veredales mientras el otro 36 % no lo considera, lo cual nos indica que hay una gran concientización dentro de la población de la necesidad de abarcar mayor número de personas en zonas de vulnerabilidad.

5. ¿Considera que la información dada en la consulta de Planificación Familiar es clara?

Como respuesta a la última pregunta dentro de la encuesta, el 50% de las mujeres consideran que la información dada en la consulta de Planificación Familiar fue clara mientras el otro 50% no lo considera así, esto nos indica que hay la necesidad de mejorar la información brindada dentro de la atención en la consulta para alcanzar unos mayores niveles de culturización acerca de los métodos de Planificación Familiar y así aumentar el nivel de satisfacción general de los usuarios en el programa de planificación familiar.

Gracias a la información prevista a través del instrumento realizado podemos realizar un plan estratégico desde el desarrollo organizacional que nos ayude al mejoramiento de la asignación de

citas por parte del personal médico, conociendo que el 62% de la población encuestada utiliza algún método de Planificación Familiar, desde lo cual podemos realizar un enfoque de asignación de citas dependiendo el método de Planificación usado y su tiempo de renovación, además de la creación de programas de Planificación Familiar que realice brigadas a las zonas veredales de manera periódica para aumentar la cobertura a zonas de alta vulnerabilidad, y por último el mejoramiento de la calidad de la información brindada dentro de las consultas en el Programa lo cual ayuda a el mantenimiento y aumento de afluencia de usuarias por el servicio.

Por medio de la revisión de los diferentes protocolos de atención, se puede concluir que la institución Hospital Sumapaz de Icononzo, no cuenta con una estrategia interna integra con relación a la capacitación, inducción y re inducción que le permita a su trabajadores ofrecer un servicio con conocimientos unánimes con relación al tema de Planificación Familiar, esto puede generar en la población confusión con relación a las conductas tomadas por los diferentes profesionales de la institución ya sea médico o enfermería, impidiendo una adecuada adherencia a los diferentes métodos de planificación familiar.

Como oportunidades de mejoría se considera necesario la realización de jornadas de reinducción, inducción y capacitación del personal interno que tengan estrecho contacto con el Programa de Planificación Familiar, esto permitirá la unanimidad de los conceptos, mejorando e implementados planes, rutas y estrategias en el Programa de Planificación Familiar, esto permitirá aumentar el rendimiento del Programa, logrando incrementar el volumen de pacientes atendidos, mejorando la calidad en la atención con el fin de fidelizar al cliente externo para obtener una adecuada adherencia al tratamiento administrado y por ultimo mejoría en la gestión ya que al desarrollar rutas, facilita los solicitud de los métodos de Planificación que requieren algún dispositivo medico invasivo como es el dispositivo intradérmico y el dispositivo

intrauterino, con el fin de que las pacientes puedan iniciar con este método en el menor tiempo posible.

CONCLUSIONES

Por medio del desarrollo de la matriz DOFA para responder a la pregunta de investigación del presente proyecto, se encontró que hay una limitación en la información que ofrece el programa a la población, lo que se traduce en una disminución de la participación en el Programa y un bajo número de consultas debido a la no asistencia. Se estableció que las actividades que se pueden mejorar o implementar en el Hospital Sumapaz de Iconozo -Tolima para aumentar la oportunidad en el Programa de Planificación Familiar está la promoción del programa en una mayor magnitud y asegurando una mayor entrega de información a la comunidad, es decir, utilizar los medios de comunicación disponibles en el municipio para informar a la comunidad acerca del Programa y la importancia de este para disminuir el Embarazo Adolescente en la población.

En el módulo de auditoria se planteó la pregunta de cómo mejorar la operación del programa de Planificación Familiar en el Hospital Sumapaz, para lo que se realizó el estudio del cliente interno y externo, lo que se tradujo en oportunidades de mejora priorizadas, fortaleciendo el Programa de protección específica y detección temprana en Planificación Familiar, a partir del trabajo en equipo y la articulación de las diferentes áreas de la institución.

Con el apoyo y liderazgo del área directiva se llevó al cumplimiento del direccionamiento estratégico con todos los planes y Programas institucionales que generaron un alto compromiso por parte tanto de los trabajadores del Hospital como de los usuarios, prestando un servicio con

altos estándares de calidad y satisfacción del usuario, con un enfoque de atención humanizada, comunicación efectiva y mejoramiento continuo del Hospital Sumapaz.

Con relación a la gestión que realiza el Hospital Sumapaz los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio de Planificación Familiar, donde se realizó un análisis de los planes, rutas y protocolos de la institución en estudio, por medio de los cuales se concluyó que el Hospital Sumapaz no cuenta con protocolos, ni rutas establecidas para el Programa de Planificación Familiar, lo que causa en falta de unanimidad en los conceptos por parte del equipo asistencial, lo cual se traduce en una transmisión desordenada de la información a la población del municipio, causando confusión entre los usuarios.

Por otro lado, con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación del módulo de dirección organizacional se decidió conocer el punto de vista de la población femenina del municipio de Icononzo – Tolima, esto se desarrolló a través de la aplicación de una encuesta, con la que se pudo concluir, que más del 50% de la población femenina no asiste a la consulta de Planificación Familiar, en este mismo porcentaje las mujeres que asisten refieren que el tema de Planificación Familiar no es claro.

En base a lo anterior se concluye que al Hospital Sumapaz tiene un déficit en la Programación de los procesos y protocolos con relación a la atención en el Programa de atención de Planificación Familiar, que van desde la Promoción del Programa y la pesquisa de la población (en este caso la población Adolescente del municipio) hasta la obtención de un manejo que permita evitar que se presenten Embarazos no deseados en los Adolescentes, dejando la problemática a la deriva, debido a que es la única institución de salud presente, no obstante es

importante mencionar que estas debilidades pueden ser aprovechadas teniendo en cuenta que existen varias opciones de mejoramiento que pueden ser aplicadas unas en corto otras a largo plazo, pero que al final mejoraran el servicio de la institución y por ende la calidad de vida de la población en general.

Conociendo la situación actual del Hospital Sumapaz es indispensable comprometer a todo el personal en estándares de atención de calidad a los pacientes y a sus familias, para esto se requiere que la alta gerencia se enfoque en pilares fundamentales de actuación, teniendo en cuenta procesos de desarrollo organizacional, estrategias definidas que den cumplimiento a la gestión estratégica y la correcta ejecución del sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud.

RECOMENDACIONES

Es importante aplicar los recursos económicos, estructurales y de personal asistencial disponibles tanto estatales como particulares en las estrategias establecidas para el mejoramiento de toda la infraestructura, área tecnológica, administrativa y de personal de salud, para mejorar la atención de los diferentes servicios que ofrece el Hospital Sumapaz de Icononzo Tolima y en este caso del Programa de protección específica y detección temprana de Planificación Familiar, buscando mejorar la oportunidad de la atención principalmente de la población Adolescente que es la competencia de este trabajo.

Se considera significativa la búsqueda de mejoramiento continuo del Hospital Sumapaz a través de la aplicación de encuestas de satisfacción a la población atendida, ya que por medio de grupos interdisciplinarios de la organización se pueden tomar acciones de mejora priorizadas que

lleven al aumento del sentido de pertenencia de los usuarios con el Programa de Planificación Familiar.

Es prioritario fortalecer los conocimientos del personal de salud que labora en el área de protección específica y detección temprana - Planificación Familiar del Hospital para prestar un servicio más completo a la población Adolescente y poder dar las estrategias necesarias para que el Programa sea más atractivo para esta población.

Se considera que también es importante la capacitación del personal administrativo, para optimizar las rutas de atención ya existentes para captar mayor cantidad de población Adolescente.

El desarrollo de una ruta de atención para los pacientes que desean iniciar su proceso en el Programa de Planificación Familiar, con el fin mejorar la calidad en la atención y en el seguimiento del paciente.

La elaboración de protocolos de atención específicos para el Programa de atención en Planificación Familiar, con el fin de unificar conceptos y métodos, esto encamina el Programa a un mejoramiento en calidad y fortalece el desarrollo del mismo.

Por otro lado, el desarrollo de protocolos, rutas y Programas de capacitación dentro de la institución, mejora no solo el rendimiento del personal interno, si no aumenta el rendimiento económico del Hospital Sumapaz, esto se da en varios campos es decir el aumento de la atención poblacional y la reducción de las complicaciones de los Embarazos de alto riesgo y/ no deseado.

BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA

Urquiza RM, Hernández Prado B, García Barrios C, González D, Walker D, 2003; Embarazo no deseado en Adolescentes y utilización de métodos anticonceptivos postparto. Salud pública Mexicana 45 supl I: S92- S102. Recuperado de:

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/command/detail?vid=5&sid=73dfe861-117f-4f14-8602-d62b2682077b%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=9067251&db=bth>

Taise Bastos S, Hagid Boery E, Narriman R, Cruz Santos V, 2014; Social, economic and affective impact of pregnancy in the father teenager. Journal of Nursing UFPE on line - ISSN: 1981-8963, s. f. Recuperado de: <http://catalogo.fucsalud.edu.co:2082/10.2471/BLT.14.145623>

Rodríguez J., & Hopenhayn M. (2007). Maternidad Adolescente en América Latina y el Caribe. Tendencias, problemas y desafíos. Desafíos, 4, 2 - 12. 23 de Febrero de 2018. Recuperado de: repositorio.cepal.org/handle/11362/35990.

Autores varios. (Marzo 2013). Boletín 2 Aumento del Embarazo de Adolescentes en Colombia. Febrero 23, 2018, de Ministerio de Salud, Ministerio de Salud, Ministerio de Cultura. Recuperado de:

www.deceroasiempre.gov.co/.../Boletín%20No.%202%20El%20aumento%20de%20e.

Grupo medico por el derecho a decidir Colombia/ red global doctors for choice. (2011). Embarazo no deseado continuación forzada del Embarazo y afectación de la salud mental. Recuperado de:

http://medicina.udea.edu.co/pmb/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=240 Base de datos.

Alvarado, R., Martínez O., Baquero M., Valencia C., & Ruiz A. (2007). Problemática en torno al Embarazo en Adolescentes de 14 a 19 años en Nocaima (Cundinamarca). *Revista de Ciencias de la Salud Bogotá (Colombia)*, 5, 40-52. 23 de febrero de 2018, De revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/497

Feldman J. y Middleman A. Adolescent Sexuality and Sexual Behavior. *Gynecology and Obstetrics*. 2002, 14; 489 – 493.

Ministerio de Protección Social. (02 de 02 de 2004). *Sistema General en Salud*. Recuperado de Republica de Colombia : <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf>

Autores varios (2012). Tolima 2012. Estado de avance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Recuperado de: <http://www.observatoriosocialdeltolima.gov.co/Documentos/Estado%20de%20avance%20Objetivos%20de%20Desarrollo%20del%20Milenio%20-%20Tolima%202012.pdf>

Secretaria de Salud Municipal Icononzo (2015). Icononzo acuerdo de unidad, paz, y prosperidad 2012-2015. Recuperado de: <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/icononzotolimapd20122015p2.pdf>

Ministerio de Salud . (29 de 12 de 2000). *Resolución número 3384 del 2000*. Recuperado de República de Colombia: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%93N%203384%20DE%202000.pdf

Ministerio de Salud. (30 de 10 de 1996). *Resolución 3997 de 1996*. Recuperado de Republica de Colombia :

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%203997%20DE%201996.pdf

Ministerio de Salud. (22 de 12 de 1998). *Acuerdo 117 de 1998* . recuperado de República de Colombia :

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/ACUERDO%20117%20DE%201998.pdf

Ministerio de Salud. (25 de 02 de 2000). *Resolucion 412*. Recuperado de <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/R0412000.pdf>

Ministerio de Salud. (25 de 02 de 2000). *Resolución número 412 del 2000*. Recuperado de República de Colombia:

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/R0412000.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de 12 de 2012). *RESOLUCIÓN NÚMERO 4505 DE 2012*. Recuperado de República de Colombia :

<https://www.cruzblanca.com.co/Descargas/malla-validadora/resolucion-4505-2012.pdf>

Organización Panamericana de la Salud . (11 de Julio de 2016). *Atención en Salud*.

Aspectos de Gerencia de Proyectos de Desarrollo Social . (2019). *Glosario* . Obtenido de http://www.bvsde.paho.org/cursoa_gerencia/glosario.htm

Circulo Contable . (20 de 10 de 2007). *Glosario de Auditoria* . Obtenido de http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html

Introducción al Desarrollo Organizacional . (27 de 02 de 2011). *Glosario de Terminos Utilizados en Desarrollo Organizacional* . Obtenido de <http://introduccionaldesarrolloorganizaciona.blogspot.com/2011/02/glosario-de-terminos-usados-en-do.html>

COCEMFE. (2004). *Observatorio de la Accesibilidad* . Obtenido de <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/>

Ministerio de Salud y de Protección Social. (29 de 01 de 2019). *Atributos de la Calidad en la Atención en Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. PERSPECTIVAS. (29 de 01 de 2019). *ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. PERSPECTIVAS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=425942331004>

CONSIDERACIONES LEGALES

En este apartado se anexa la carta aval emitida por la organización que se tomó como referencia para la realización del trabajo de grado.

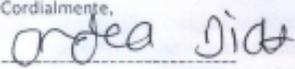
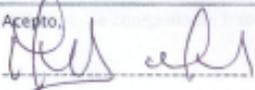


FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD
NIT 860.051.853-4

- (1) Mantener en carácter confidencial y privado la información revelada por la empresa en virtud o con ocasión del desarrollo del proyecto.
- (2) Usar con fines estrictamente académicos toda información, sea o no confidencial, entregada por la empresa para el desarrollo de su proyecto y/o de la cual tenga conocimiento en virtud o con ocasión del proyecto.
- (3) No utilizar la información confidencial con fines comerciales, así como tampoco ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) que se deriven de la información entregada por la empresa.
- (4) No revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, reproducir, utilizar y/o emplear la información confidencial, con ninguna persona natural o jurídica, ni en su favor ni en favor de terceros.
- (5) Proteger la información confidencial para evitar su divulgación no autorizada
- (6) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa (área, institución, sector) durante la duración del proyecto.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), la empresa podrá ejercer las acciones judiciales (civiles y penales) que considere pertinentes frente al estudiante.

Teniendo en cuenta el alcance del proyecto, se aclara que la información y resultados que se obtengan del proyecto podrían llegar a convertirse en artículos, estudios de caso o cualquier otro documento que como herramienta didáctica apoyará la formación de los estudiantes de la Institución y el campo de conocimiento de su disciplina, siendo posible que dichos resultados puedan ser publicados y socializados ante la comunidad académica.

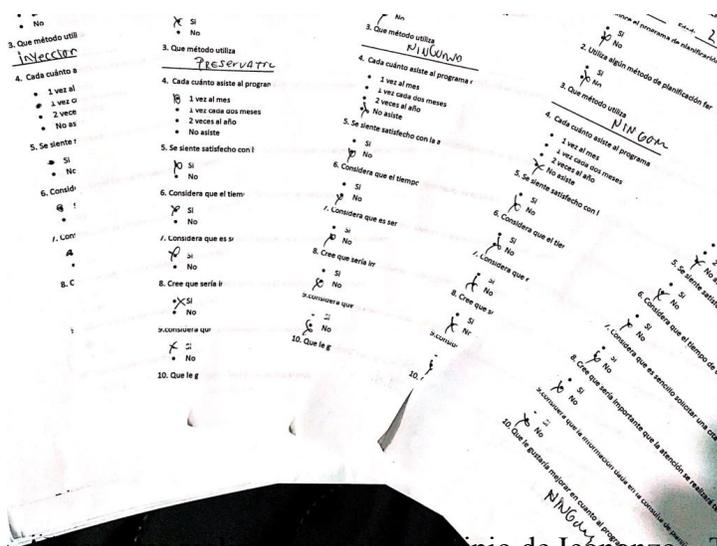
<p>Cordialmente,</p> <p></p> <p>Andrea Carolina Díaz</p> <p>Coordinadora del Programa de Especialización en Gerencia de la Salud - Modalidad virtual</p>
<p>Acepto,</p> <p></p> <p>Michael Andrés Morales Noguera</p> <p>c.c. 1110512764</p>

Vigilada Mineducación

VIGILADA MINEEDUCACIÓN

ANEXOS

Realización de Encuestas en el Municipio de Icononzo – Tolima



Encuestas realizadas en el municipio de Icononzo – Tolima