

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO CON ÉNFASIS EN  
ACREDITACIÓN EN UNA IPS DE PRIMER NIVEL DE MUNICIPIO DE  
CARTAGO VIGENCIA 2018**

**ASESORES**

**DORA CRISTINA BUITRAGO TRUJILLO  
ALEJANDRO PÉREZ Y SOTO DOMÍNGUEZ**

**ESTUDIANTES**

**MAIRA ALEJANDRA COSSIO MOSQUERA  
LAURA MICHELLE PEÑALOZA MEJÍA  
DAYANNI ESNEDA QUIÑONES GARCÍA  
JUAN GABRIEL SANTAMARIA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA  
ESPECIALIZACIÓN AUDITORÍA EN INSTITUCIONES EN SALUD  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CENTRO DE POSGRADOS  
PEREIRA-RISARALDA**

# PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO CON ÉNFASIS EN ACREDITACIÓN EN UNA IPS DE PRIMER NIVEL DE MUNICIPIO DE CARTAGO VIGENCIA 2018

## RESUMEN

**Objetivo:** Proponer plan de mejoramiento con énfasis en acreditación en una IPS de primer nivel del municipio de Cartago vigencia 2018.

**Metodología:** Se realizó un Estudio cuantitativo observacional de tipo descriptivo transversal con un muestreo no probabilístico, la muestra representa la IPS municipal de Cartago a la que durante el mes de julio del año 2018 se le aplico un instructivo de valoración y verificación que da cumplimiento a los estándares mínimos de acreditación en salud que nos permitiera generar un plan de mejoramiento continuo.

**Resultados:** En una IPS municipal de Cartago se generaron una serie de hallazgos que nos permitió identificar y generar un plan de mejoramiento con miras a la acreditación evidenciando que el municipio de Cartago no cuenta con ninguna IPS publica acreditada.

**Conclusiones:** La IPS del Municipio de Cartago E.S.E en el instrumento de consolidación de la autoevaluación se califica con 1,5; el cual es un rango esperado ya que la que la institución espera que en el transcurso de los próximos 5 años puede tener un puntaje que le permita poder acreditarse.

**PALABRAS CLAVES:** Prestación de los servicios de salud, calidad de la atención en salud.

## ABSTRACT

**Objective:** Propose improvement plan with emphasis on accreditation in a first level IPS of the municipality of Cartago validity 2018.

**Methodology:** An observational quantitative study of descriptive cross-sectional type with a non-probabilistic sampling was carried out, the sample represents the municipal IPS of Cartago to which, during the month of July of 2018, an evaluation and verification instruction was applied to comply with The minimum standards of accreditation in health that allow us generate a plan for continuous improvement.

**Results:** In a municipal IPS of Cartago, a series of findings were generated that allowed us to identify and generate an improvement plan with a view to accreditation, evidencing that the municipality of Cartago does not have any accredited public IPS.

**Conclusions:** The IPS of the Municipality of Cartago E.S.E in the instrument for consolidating the self-assessment is rated 1.5; which is an expected range since the one that the institution expects in the course of the next 5 years can have a score that allows it to be accredited.

## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia reconoce el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población como componentes esenciales cuya finalidad del estado es dar solución a las necesidades insatisfechas en salud y el mejoramiento en cuanto a la priorización de la calidad de vida de la población, por ello el estado establece como objetivo fundamental de la actividad, la solución de las necesidades insatisfechas en salud, educación, saneamiento ambiental y agua potable. En ese orden de ideas las instituciones en salud deben tener siempre presente en su misión la prestación de servicios con calidad es decir realizar actividades efectivas y garantizar las características de la atención como la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad y seguridad. Es por esto que se establecen mecanismos para evaluar el funcionamiento de las instituciones y servicios de salud, desde su plataforma estratégica hasta la práctica, tales como las listas de chequeo, el PAMEC, a través de la autoevaluación buscar el problema y los factores desencadenantes y la matriz de priorización de costo riesgo Y Volumen. Con la aplicación de estas herramientas se logrará obtener una perspectiva de la atención brindada en la IPS Municipal de Cartago, ello nos

permitirá plantear estrategias de mejora, para favorecer la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, pilares de los servicios de salud en general. Esta guía tiene como principal objetivo proporcionar elementos generales de carácter conceptual y metodológico que pueden facilitar el desarrollo de análisis organizacional como insumo en procesos de planeación. De esta manera instaurar algunos planes de mejoramiento que estén encaminados al cumplimiento de lo establecido en la política de seguridad del paciente, para así minimizar la ocurrencia de eventos adversos o incidentes en el servicio, que podrán ayudar de alguna manera a mantener o mejorar la calidad de la prestación del servicio.

En ese orden de ideas las instituciones en salud deben tener siempre presente en su misión la prestación de servicios de calidad, es decir realizar actividades efectivas y garantizar las características de la atención como la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad y seguridad.

Es por esto que se establecen mecanismos para evaluar el funcionamiento de las instituciones y servicios de salud, como la auditoria del mejoramiento para la calidad en salud la cual garantiza la calidad de los procesos en salud, y esta tiene su razón de ser por cuanto se constituye en una herramienta fundamental para mejorar la calidad de los procesos y para asegurar el grado óptimo de los servicios.

Ahora bien, Con la aplicación de estas herramientas se logrará obtener un panorama amplio de la atención brindada en la IPS municipal de Cartago que permitirá plantear estrategias y así generar un plan de mejora cuyo objetivo será favorecer la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, pilares esenciales en los servicios de salud.

## **MATERIALES Y METODOS**

### **TIPO DE ESTUDIO**

#### **Estudio cuantitativo observacional de tipo descriptivo transversal.**

Según como menciona Manterola y Otzen en el artículo Estudios Observacionales.

Diseños utilizados con mayor frecuencia en Investigaciones Clínicas:

- “Los estudios observacionales (EO) corresponden a diseños de investigación cuyo objetivo es “la observación y registro” de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos.
- Las mediciones, se pueden realizar a lo largo del tiempo (estudio longitudinal), ya sea de forma prospectiva o retrospectiva; o de forma única (estudio transversal).
- Por otra parte, los EO pueden ser descriptivos, cuando lo que se pretende es “describir y registrar” lo observado, como el comportamiento de una o más variables en un grupo de sujetos en un periodo de tiempo; o analíticos, que son aquellos que permiten “comparar grupos de sujetos” sin que exista un proceso de asignación de los individuos en estudio a una intervención determinada, siendo por ende el investigador un mero observador y descriptor de lo que ocurre.”<sup>1</sup>

### **POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS**

La autoevaluación Institucional para el PAMEC de la IPS Municipal de Cartago, cuenta con 8 grupos de estándares enmarcados en 158 criterios para evaluar y garantizar los servicios de salud prestados a los habitantes del municipio, conforme a lo establecido en el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario en Colombia.

- **UNIVERSO:** Todas las IPS del municipio de Cartago
- **MUESTRA:** IPS Municipal de Cartago
- **MUESTREO:** Tipo no probabilístico aleatorio simple

## **UNIDAD DE ANÁLISIS:**

Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad

## **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

En este trabajo se incluirán todos los procesos establecidos por la IPS Municipal de Cartago reportados en la autoevaluación, priorización y definición de acciones de mejora del PAMEC 2018.

## **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

En este trabajo no se aplicarán criterios de exclusión

## **RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- Desde el momento que el equipo se puso en contacto con la IPS del municipio de Cartago E.S.E, se vio la necesidad de tener una cita con la directora de calidad para mirar más a fondo todos los procesos existentes que se llevan a cabo y se desarrollan dentro de la institución, de los cuales fue necesario conocer detalladamente todas las áreas esenciales que cobijan el desarrollo del PAMEC y su implementación en su ruta crítica y cómo podríamos contribuir de manera eficaz con un plan de mejoramiento continuo con miras a la calidad.
- Para ello fueron empleadas unas herramientas que otorga el Ministerio de Salud y Protección Social para la valoración y evaluación del PAMEC con énfasis en acreditación de las Instituciones prestadoras de servicios de salud, las cuales se relacionadas a continuación:
  - Autoevaluaciones cuantitativas y cualitativas u Hoja Radar (formato de consolidación de autoevaluación), regida por la Resolución 123 de 2012
  - Formato de priorización planes de mejoramiento con énfasis en acreditación (anexo 6) y priorización de las oportunidades de mejoramiento en acreditación (anexo 7)

## RESULTADOS

Se efectuó una investigación descriptiva retrospectiva sobre las condiciones del PAMEC de la IPS Municipal de Cartago en el segundo y tercer trimestre del 2018, encontrando en él las barreras que deben corregirse del mismo año, destinando equipos de trabajo para llevar a cabo acciones de mejoramiento.

El plan de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la IPS del municipal de Cartago E.S.E fue 2017 fue diseñado según lineamientos del Sistema de Acreditación en Salud y los lineamientos del Manual de Acreditación en Salud.

Al hacer la verificación se encontró que la plataforma estratégica de la Institución cumple con un enfoque hacia la calidad en la definición de la misión y visión, principios corporativos, objetivos estratégicos ya que ésta se compromete a brindar atención con altos estándares de calidad orientados a la satisfacción del usuario.

Ahora bien, de los 158 estándares se dividieron según la calificación y se realizó la siguiente ponderación la cual nos arrojó una calificación institucional de 1.5; La ponderación se realizó del siguiente modo:

GRUPO DE ESTÁNDARES	CANTIDAD DE SUBESTÁNDARES	VALOR TOTAL DEL SUBESTÁNDAR	TOTAL
Asistencial	74	1,4	103,6
Direccionamiento	13	1,39	18,07
Gerencia	15	1,79	26,85
Gerencia de Talento Humano	16	1,72	27,52
Gerencia del Ambiente Físico	11	1,95	21,45
Gestión de la Tecnología	10	1,40	14
Gerencia de la Información	14	1,65	23,1
Mejoramiento de la Calidad	5	1,80	9
<b>TOTAL</b>			<b>243,59/158</b>

## **DISCUSION**

El puntaje Institucional de 1,5 es el rango normal que tiene una institución de primer nivel cuando está empezando con el tema de calidad, debido a que en Colombia hay una normatividad vigente que dice que las empresas públicas tienen que implementar el sistema único de acreditación.

El equipo investigador después de verificar calificaciones en el formato de autoevaluación encontró que de los 158 estándares establecidos existen 6 que no aplican.

Una vez obtenida la ponderación, se tomaron algunos estándares priorizando 17 que obtuvieron un alto puntaje con base en los factores críticos de éxito que son costo, riesgo y volumen propuestos por acreditación, metodología propuesta por Icontec, la cual es la entidad encargada de la acreditación en Colombia; De los 17 estándares priorizados 10 pertenecen al grupo asistencial, 1 al grupo de direccionamiento, 1 al grupo de gerencia, 1 del grupo de gerencia del talento humano, 1 al grupo de gerencia del ambiente físico, 1 de gestión de tecnología, 1 al grupo de gerencia de la información y 1 estándar de gerencia de la calidad.

Finalmente, a los 17 estándares priorizados, se les planteó un plan de mejora por parte del equipo investigador, el cual se espera que sea tenido en cuenta por la IPS Municipal de Cartago E.S.E para su debido seguimiento y de este modo permitir que la institución avance en el proceso de atención y calidad a sus usuarios.

## **CONCLUSIONES**

- La IPS del Municipio de Cartago E.S.E, está apuntando hacia la acreditación por medio del PAMEC.

- La IPS del Municipio de Cartago E.S.E, requiere replantear la priorización de los estándares de acreditación según los criterios del Ministerio de salud y protección social definiendo en el documento de PAMEC, los criterios que aun sin puntaje critico serán priorizados para ser consecuentes con el manual único de acreditación.
- La IPS del Municipio de Cartago E.S.E en el instrumento de consolidación de la autoevaluación se califica con 1,5; el cual es un rango esperado ya que la que la institución espera que en el transcurso de los próximos 5 años puede tener un puntaje que le permita poder acreditarse
- Dentro de los 8 grupos de estándares de la autoevaluación de acreditación, se priorizaron 17 estándares que tuvieron mayor afectación de acuerdo a los criterios críticos de éxito que son costo, riesgo y volumen, que es la metodología planteada por INCONTEC; de los cuales 10 son del proceso asistencial, 1 de direccionamiento, 1 de gerencia, 1 de gerencia de talento humano, 1 gerencia del ambiente físico, 1 de gestión de tecnología, 1 de gerencia de la información y 1 de mejoramiento de la calidad.
- Se propone oportunidades de mejora para el PAMEC de 2018 con el fin de lograr el mejoramiento continuo diario de la institución.
- Es importante que la institución se percate del perfil profesional que labora actualmente y el personal nuevo sea competente según el cargo asignado.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/DECRETOS/2309%2002.pdf>
2. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>
3. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/paginas/freesearchresults.aspx?k=&k=planes%20dehttp://noticias.universia.com.ar/en->

- portada/noticia/2015/01/08/11179https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-de-preparacion-para-acreditacion.pdf
4. <http://www.pol.una.py/sites/default/files/files/bienestar/PRINCIPIOS%20ETICOS%20DE%20ENFERMERIA.pdf>
  5. [http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/2.INTL\\_Cod\\_Nuremberg.pdf](http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/2.INTL_Cod_Nuremberg.pdf)
  6. [20/8-propositos-ecologicos-cuidar-medio-ambiente-2015.html%20mejoramiento](http://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-de-preparacion-para-acreditacion.pdf)
  7. <https://justiciaambientalcolombia.org/herramientas-juridicas/legislacion-ambiental/>
  8. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?sBcript=sci\\_arttext&pid=S0717-95022014000200042&lng=es.](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?sBcript=sci_arttext&pid=S0717-95022014000200042&lng=es)
  9. [http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042.](http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042)
  10. <https://redjusticiaambientalcolombia.files.wordpress.com/2014/04/decreto-ley-2811-de-1974.pdf>
  11. <https://redjusticiaambientalcolombia.files.wordpress.com/2015/06/decreto-1076-del-26-de-mayo-de-20152.pdf>
  12. <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
  13. <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/DECRETOS/2309%2002.pdf>
  14. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>
  15. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/paginas/freeseachresults.aspx?k=&k=planes%20dehttp://noticias.universia.com.ar/en-portada/noticia/2015/01/08/11179https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-de-preparacion-para-acreditacion.pdf>
  16. <http://www.pol.una.py/sites/default/files/files/bienestar/PRINCIPIOS%20ETICOS%20DE%20ENFERMERIA.pdf>

17. [http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/2.INTL.\\_Cod\\_Nuremberg.pdf](http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/2.INTL._Cod_Nuremberg.pdf)
18. [20/8-propositos-ecologicos-cuidar-medio-ambiente-2015.html%20mejoramiento](http://20/8-propositos-ecologicos-cuidar-medio-ambiente-2015.html%20mejoramiento)
19. <https://justiciaambientalcolombia.org/herramientas-juridicas/legislacion-ambiental/>
20. [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55\\_n4/pdf/A03V55N4.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf)
21. <http://www.bioeticanet.info/documentos/Nuremberg.pdf>
22. [http://www.conamed.gob.mx/prof\\_salud/pdf/helsinki.pdf](http://www.conamed.gob.mx/prof_salud/pdf/helsinki.pdf)
23. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
24. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>.
25. <https://redjusticiaambientalcolombia.files.wordpress.com/2014/04/decreto-ley-2811-de-1974.pdf>
26. <https://redjusticiaambientalcolombia.files.wordpress.com/2015/06/decreto-1076-del-26-de-mayo-de-20152.pdf>
27. <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>