RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN RAI

TÍTULO: Plan de Mejora para el cumplimiento de los Estándares de Habilitación en el Área de Consulta Externa de la E.S.E. Hospital Jorge Cristo Sahium de Villa del Rosario de acuerdo con la Resolución 3100 de 2019

AUTOR(ES): García Negrón César Augusto, Manrique Sánchez Evil Julieth y López León Raúl Sebastián.

PALABRAS CLAVES: Estándares de Habilitación, Mejoramiento Continuo de la Calidad (MCC), Plan de Mejora.

DESCRIPCIÓN: En procura de mejorar la calidad de atención primaria a la salud, se planteó como objetivo modelar un Plan de Mejora para el cumplimiento de los estándares de habilitación exigidos en el Área de Consulta Externa de la E.S.E. Hospital Jorge Cristo Sahium de Villa del Rosario de acuerdo con la Resolución 3100 de 2019. Siguiendo las etapas de diagnóstico, planeación y diseño.

CONTENIDO: Se presentan los antecedentes respectivos y como referentes teóricos: el enfoque del Mejoramiento Continuo de la Calidad (MCC), los estándares de habilitación a la luz de la Resolución 3100 de 2019.

METODOLOGIA: Se desarrolló un estudio descriptivo, bajo un diseño de campo con enfoque cuantitativo, para una muestra de 374 usuarios de esta entidad; así como la elaboración de listas de verificación para los siete (7) estándares de habilitación y la implementación de la Matriz Simplificada de Factores Críticos para la priorización de las oportunidades de mejora, las cuales son descritas en el Plan de Mejora propuesto.

RESULTADOS: Se priorizaron las siguientes oportunidades de mejora: (a) Disminuir el tiempo de espera en la recepción de la llamada del usuario para agendar cita; (b) Aumentar los canales de recepción para la solicitud de citas y (c) Manejo de Agenda Abierta. Todas y cada una de estas opciones están contempladas dentro de la normativa legal vigente en Colombia, atendiendo a criterios como la gradualidad y la oportunidad, pero también al enfoque de Mejoramiento Continuo que busca ante todo, garantizar una gestión de calidad, en el Área de Consulta Externa bajo la Resolución 3100 de 2019.

CONCLUSIONES: Uno de los problemas más frecuentes es la no estandarización de los procesos aplicados en la autoevaluación, por lo cual, se hace imprescindible capacitar a las organizaciones en materia de los niveles de calidad esperados en la atención de su población, de manera que se unifiquen criterios y se refuerce la Cultura del Mejoramiento Continuo de la Calidad de los servicios de salud; proveyendo en forma práctica a todo su personal, herramientas para el diseño e implantación de la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en salud.

ANEXOS: Carta de Consentimiento Informado, Modelo de encuesta PECASSUS, Validación del instrumento por estudio piloto, Registro fotográfico.