ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD EN SALUD EN LA IPS DE CARLOSAMA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021

JENNY ANDREA CALVO MUÑOZ

SANDRA DE ROSARIO MUÑOZ BASANTE

ERIKA JOHANA AREVALO CHALACAN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD EN SALUD

BOGOTÁ D.C

2021

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD EN SALUD EN LA IPS DE CARLOSAMA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021

JENNY ANDREA CALVO MUÑOZ

SANDRA DE ROSARIO MUÑOZ BASANTE

ERIKA JOHANA AREVALO CHALACAN

DOCENTE ASESOR

MARY LUZ BARRERA ORDUZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD EN SALUD

BOGOTÁ D.C

2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO 6

   1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 6

   1.2. OBJETIVOS 7

   1.3. JUSTIFICACIÓN 8

2. MARCO REFERENCIAL 9

   2.1. MARCO CONTEXTUAL 9

   2.2. MARCO TEÓRICO 9

   2.3. MARCO LEGAL 11

3. MARCO METODOLÓGICO 13

   3.1. TIPO DE ESTUDIO 13

   3.2. CONSIDERACIONES ETICAS 14

4. ANÁLISIS DE DATOS 15

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 18

6. REFERENCIAS 20

7. ANEXOS 21

   7.1. LISTA DE CHEQUEO 21

   7.2. ARTICULO 24

INTRODUCCIÓN

Este proyecto se fundamenta principalmente en la falta de implementación del sistema de información para la calidad en salud en una institución prestadora de servicios de salud en el departamento de Nariño, resaltando que las instituciones de salud tienen características especiales principalmente porque su actuar y resultados repercuten en el paciente, familia e indirectamente en la sociedad.

La aplicación de los sistemas de información permite cumplir con objetivos institucionales, el adecuado uso de recursos y el buen manejo del presupuesto; en búsqueda de lograr el desarrollo completo la plataforma estratégica institucional desde la parte administrativa y de calidad institucional

Por esta razón este proyecto realizará un estudio de la IPS indígena de Carlosama donde se verificará el uso de sistemas de información de acuerdo a la normatividad colombiana vigente identificando falencias y fortalezas basados en los indicadores, generando así propuestas orientadas a mejoras; mediante la identificación, análisis y categorización de estos.

Aportando así que instituciones de salud de primer nivel como el caso de la IPS de Carlosama de adhiera al cumplimiento y aplicación de los sistemas de información.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo aportan los sistemas de información en salud al sistema de gestión de calidad en la IPS de Carlosama?

Planteamiento del problema:

Las instituciones de salud actualmente han desarrollado procesos que permiten evaluar los servicios prestados, procesos que se generan a través de la aplicación de sistemas de información basados en indicadores que nos muestran el desempeño en las actividades realizadas de acuerdo a la finalidad de la institución de salud, es por eso de vital importancia que cada institución cuente con una evaluación de indicadores permanentes es aquí donde nace nuestro planteamiento ya que en la institución a evaluar cuenta con procesos evaluativos externos sin embargo esto no es tan relevante debido a que pueden existir fallas y no ser percibidas por la institución como tal, es decir no existe una evaluación interna que genere cambios o procesos de mejora, de ahí la importancia de crear procesos de mejora a través de la evaluación de indicadores de gestión que se deben aplicar de forma trimestral esto con el fin de mejorar los procesos de calidad y lograr que la institución tenga garantía en la calidad de atención.

1.2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el sistema de información para la calidad en salud en la Ips Indígena de Carlosama..

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el manejo del Sistema de Información Hospitalario en la ips indígena de Carlosama.
- Verificar los indicadores de gestión implementados en el sistema de información para la calidad en salud en la IPS de Carlosama según la resolución 256/2016 diseñando técnicas e instrumentos de recolección de información que permitan evaluar el desempeño del Sistema de Información
- Evaluar los resultados obtenidos de los indicadores de calidad en la IPS de Carlosama para establecer los procesos de mejora continua a partir de los resultados obtenidos.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La salud y el acceso a este servicio constituye un derecho humano por complejo que exige toma de decisiones acertadas e inteligentes, actualmente la evaluación del sistema de información permite analizar el impacto de atenciones en salud realizadas por las instituciones, a medida que se conoce el funcionamiento de la institución se puede ir realizando intervenciones de manera oportuna, establecer indicadores de gestión es una buena forma de asegurarse de cómo se están realizando las acciones y verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por lo general con el resultado obtenido se planifica, se mide recursos y formula metas, sin embargo, la mayoría de instituciones de salud no realizan y no miden sus indicadores de manera acertada o completa como los dispone la normatividad vigente en Colombia, existen fallas permanentes que no permiten que el sistema de salud en Colombia mejore. El sistema de salud es muy rico en información sobre todo en leyes que modifican o busca mejorar la calidad de atención, pero no somos los mejores a la hora de aplicar. Lo que se busca con la presente investigación es lograr una aplicación correcta de los indicadores, con una periodicidad, información veraz logrando un diagnóstico adecuado de la situación de la institución de salud que generen oportunidades de mejora, evaluación interna que nos permita garantizar una atención con calidad.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO CONTEXTUAL

La IPS Indígena de Carlosama es una institución de primer nivel de atención ubicada en el sur del Departamento de Nariño institución que atiende a población indígena del municipio de Carlosama, dentro de su portafolio de servicios están: consulta externa, enfermería, odontología, psicología, laboratorio clínico y farmacia en los programas de atención en salud priorizados como promoción y mantenimiento de la salud, Ruta materno perinatal, atención a personas con ECNT, Salud infantil, Atención en planificación familiar, toma de citología cervico-uterina, toma de PSA para la detección de CA de próstata y mamografías para la detección de CA de mama, institución que se caracteriza por brindar atención con enfoque diferencial a toda la población afiliada.

En el área organizacional de la empresa su organigrama es de la siguiente manera: cuenta con un representante legal que es el gobernador del cabildo, una junta directiva, asamblea de delegados de atención al usuario, un coordinador general, un auditor de calidad, y coordinadores de área.

2.2. MARCO TEÓRICO

Con base a indicadores existe una guía metodológica titulada **Sistema Estándar de Indicadores Básicos de Salud en Colombia. (**Ministerio de salud y protección social 2013 Pág. 87) donde se especifican las principales normas que se debe cumplir en cuanto a indicadores y la importancia de los mismos, aporta en la formulación y el monitoreo de políticas públicas en salud a través de la generación de información que refleja las condiciones sanitarias de la población, responde a la labor de la vigilancia en salud pública y se convierte en un

mecanismo de apoyo a los procesos de transparencia y de rendición de cuentas en el sistema de salud. Esta guía está diseñada para estandarizar la generación periódica y disposición de los indicadores básicos en salud, de tal forma que los distintos actores del sistema de salud puedan usarla e incorporarla a los procesos de formulación, ejecución y evaluación de los programas sanitarios.

También se encuentran las Fichas Técnicas Para Referenciación. (Asociación Colombiana de Hospitales Y Clínicas 2012). Tituladas Indicadores **De Desempeño Hospitalario** la cual tienen como propósito establece pautas para la estandarización de un conjunto de indicadores de desempeño hospitalario con el fin de facilitar la comparación sistemática entre las instituciones afiliadas que voluntariamente participaron en el proceso. Con relación al proyecto esto dos artículos nos dan la información normativa en cuanto a la situación en salud en Colombia y los principales indicadores que se deben realizar en las instituciones de salud convirtiéndose en una base fundamental para la validación de indicadores en nuestra población de estudio IPS de Carlosama ya que con esta verificamos la adherencia a indicadores y la gestión que se debe realizar en la aplicación de los mismos.

Dentro de la investigación se encuentra también la publicación de la revista de ciencias sociales de Maracaibo Venezuela titulada **indicadores de gestión hospitalaria. (**Vargas González, Hernández Barrios 2007 pag 1). Un estudio que se realizo en tres hospitales de la ciudad **de Maracaibo, Venezuela** donde abordaron el tema de los indicadores de gestión hospitalaria desde su definición y la aplicación desde la óptica de su utilidad para la oportuna toma de decisiones gerenciales, a partir del análisis que de ellos se haga; y que tuvo como resultado que en los hospitales estudiados se calculan indicadores referidos a su capacidad, productividad y eficiencia, sin embargo, no se evidencio vinculación aparente entre las decisiones gerenciales y la información que de los indicadores se extrae. Este articulo representativo para la investigación teniendo en cuenta está basa en el en manejo de indicadores en la IPS carlosama tanto de gestión asistencial como gestión administrativa; dando mayor prioridad a la gestión

administrativa que es el gran vacío que dejan otras investigaciones y que se relacionan directamente a la especialización Otro artículo importante para nuestra investigación se encuentra en la revista SEDISA S.XXI (Moreno, Estévez, Moreno Ruiz 2010) **titulado indicadores de gestión hospitalaria,** donde se define los principales indicadores y se especifica el uso y el beneficio de cada uno en todas las áreas de una institución de salud este artículo, aunque no tiene resultado ya que no es un artículo investigativo es de gran prioridad para nuestra investigación teniendo en cuenta nos da una referencia de los principales indicadores que podemos evaluar en la institución de estudio.

2.3. MARCO LEGAL

La investigación se fundamenta principalmente en la aplicación de la **Resolución 0256 del 2016**, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, según el art 1 de la presente resolución dice: La presente resolución tiene por objeto dictar disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud - SOGCS del SGSSS y establecer los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, estructurados bajo el presupuesto de su interrelación entre sí y el enfoque al mejoramiento de la calidad en salud que impacte en el usuario como finalidad primordial de los diferentes componentes de dicho Sistema.

Artículo 4. Adopción de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Para efectos del monitoreo de la calidad en salud, adóptense los indicadores contenidos en los Anexos Técnicos Nos. 1, 2, y 3 que forman parte integral de la presente resolución. Este monitoreo contará con un enfoque sistémico que presenta un conjunto de indicadores trazadores agrupados en los dominios de efectividad, seguridad, gestión del riesgo y experiencia de la atención. El Anexo Técnico No. 1 de esta resolución contiene la ficha de los indicadores establecidos para las entidades obligadas a reportar, los cuales se vinculan entre sí con el

propósito de articular la gestión y contribuir al logro de los resultados en salud para la población colombiana.

La calidad en los servicios de salud se considera ahora una de las prioridades en los sistemas de salud a nivel mundial por lo cual se requirió de la creación de los indicadores de gestión en salud los cuales según (huertas 2012) representan medidas resumidas que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y del desempeño del sistema de salud. Específicamente, proporcionan señales para monitorear la gestión de un servicio, lo que permite asegurar que las actividades vayan en el sentido correcto, evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades.

En Colombia y según el ministerio de protección social y de salud Los indicadores de gestión hospitalaria se basan bajo las siguientes bases conceptuales dadas por la OMS y la OPS:

- La formulación, ajuste y evaluación de políticas y programas de salud;
- La reorientación de los servicios de salud y los sistemas de vigilancia en salud pública;
- La programación, monitoreo, evaluación y adaptación de la cooperación técnica;
- La movilización de recursos.
- La diseminación de información técnica en salud

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

La investigación a desarrollar tiene como finalidad la identificación de los sistemas de información que contribuyan a la aplicación de los indicadores de gestión de Calidad, por lo anterior se tiene en cuenta el tipo de estudio como una **investigación aplicada** que tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden de transformar las condiciones del acto productivo y a mejorar la calidad del producto.

Su alcance es **transversal,** tipo de investigación es **descriptiva**, la cual busca determinar de manera ordenada y sistemática la recolección de información que permita cumplir la aplicación de indicadores de gestión, con el fin de generar procesos de mejora institucionales.

Según el enfoque la investigación es **cuantitativa,** basado en una investigación tipo descriptiva ya que los resultados serán cuantificados a través de indicadores de gestión de calidad, luego se procederá a realizar una evaluación y posterior interpretación para luego crear un proceso de mejora continuo que contribuya a generar niveles más altos en atenciones de calidad en salud de la institución.

La población con la que se va realizar la investigación es el personal administrativo y coordinadores del área asistencial de La Ips de Carlosama.

Instrumento de aplicación: **LISTA DE CHEQUEO (ANEXO 1)**

3.2. CONSIDERACIONES ETICAS

- **Decreto 1011 de 2006** por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) con este se evalúa la calidad de los servicios de salud en Colombia a lo cual aplican indicadores de gestión hospitalaria y el servicio que están prestando las instituciones de salud.
- **Guía Metodológica Sistema Estándar de Indicadores Básicos de Salud en Colombia MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL** constituye un instrumento importante para el seguimiento y monitoreo de la situación de salud de los colombianos.
- **Boletín Epidemiológico, Vol. 22 No.4 OMS** donde la OMS expresa que los indicadores de salud representan medidas que capturan la información relevante sobre el estado de salud y del desempeño del sistema de salud y que, vistos en conjunto, intentan reflejar la situación sanitaria de una población y sirven para vigilarla.
- **Resolución 1043 del 3 abril de 2006** Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.

4. ANÁLISIS DE DATOS

Teniendo en cuenta La importancia del sistema de Gestión de calidad en la IPS INDIGENA DE CARLOSAMA donde basa en la planeación estratégica, mejoramiento continuo y en los requisitos normativos de los diferentes entes de control, de los cuales de observa los esfuerzos que hace el Estado Colombiano por asegurar una atención en Salud que esté acorde con las necesidades de los usuarios. Se determina que el grado de implementación de este sistema en la actualidad es deficiente, encontrando en la lista de cheque falencias, colocándolas en desventaja frente al mercado cambiante y exigente. Encontrando por otro lado esfuerzos de la institución por lograr la calidad en la prestación de servicios de salud, aportando cambios positivos dentro de esta organización como culturales, administrativos y asistenciales, acompañados del compromiso y dedicación de sus colaboradores y de las diferentes herramientas administrativas de control que ayudaran, complementaran y fortalecerán la continuidad de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Este análisis tiene el propósito de presentar un panorama articulado del sistema de información de la calidad de una institución de primer nivel con el propósito de generar información para gestionar la calidad del sistema, así como también para la toma de decisiones informadas en relación con los diversos aspectos de atención en salud.

Se realizó la aplicación de una lista de chequeo para realizar la evaluación del sistema de información para la calidad en salud de la IPS indígena de Carlosama en la cual se evaluó el contexto de la organización, con respecto al reporte de indicadores de obligatorio cumplimiento tanto el reporte de la resolución 256 de 2016, en la cual se dictan las disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores de monitoreo de la calidad en salud, además de la resolución 1446 de 8 de mayo de 2006, por la cual se define el sistema de información para la calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del sistema obligatorio de garantía de calidad en atención en salud.

Mediante la aplicación de la lista de chequeo en la institución se obtuvo los siguientes resultados:

La institución cumple con los siguientes criterios: cuenta con un proceso de recolección y reporte de la información de indicadores de calidad de acuerdo a la resolución 256, además tiene el recurso humano que apoya el proceso de recolección, análisis y envío de indicadores de calidad liderado por un auditor de calidad y coordinadores de área responsables de cada proceso, como también evidencia el soporte de envío de la información de los indicadores de calidad a la SUPERSALUD, se verifica que existe registro y reporte de indicadores de la resolución 1446 en la oportunidad de la asignación de cita en la consulta médica, de odontología general, y con tasa de satisfacción global.

Sin embargo, existe incumplimiento de algunos criterios como son: si bien se cuenta con la información esta no se encuentra documentada en su totalidad para apoyar el funcionamiento de los procesos, la institución si bien cuenta con aplicación y reporte de los indicadores referenciados en la Resolución 256, no define y no realiza en el marco de sus competencias indicadores de calidad propios de acuerdo a sus procesos con el objeto de evaluar la calidad institucional.

Existe también incumplimiento en la medición de indicadores de gestión hospitalaria ya que no se realiza evaluación de la productividad hora por médico, rendimiento hora médico, la concentración de consultas, no se calcula la utilización de consultorios médicos, no existe el promedio de análisis de laboratorio por consulta externa, promedio de atención de enfermera médico, no se evalúa la productividad de hora enfermera, rendimiento ni concentración de consultas.

De lo anterior podemos afirmar que si bien existe el sistema de información de la calidad en la institución esta no cuenta con una adecuada implementación, es importante resaltar el cumplimiento en reporte de información, el proceso que maneja cada área y su responsabilidad en el manejo de la información, sin embargo, la IPS afirma que sus procesos están basados en la información generada por la EPS, es decir ellos trabajan en la formulación y aplicación de sus

planes de mejoramiento, planes de acción, la institución además realiza priorización en la documentación de información como el registro de plantillas de programas priorizados(maternidad segura, ECNT, planificación familiar, cáncer, alteraciones nutricionales,) los cuales son tomados por la EPS para la generación de resultados, en conclusión la institución genera información para su promotor de salud pero no para fines institucionales, por tal motivo sus procesos no están fortalecidos y existen fallas como falta de información y documentación en los procesos que se manejan.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo a los hallazgos encontrados y en análisis realizado la IPS Indígena de Carlosama cuenta con un sistema de calidad que no está implementado en su totalidad ya que solo se cumple con el reporte de la información más no se la tiene en cuenta para el desarrollo de mejoras institucionales, verificando falencias en el sistema de información que no permiten la medición de ciertos indicadores como el de oportunidad en la atención, manejados desde cada servicio con módulos diferentes, dificultando la unificación de datos. Por otra parte, se observa desconocimiento de la normatividad y de su aplicación en la institución de los líderes de procesos ya que solo el líder de calidad conoce de la información y es quien reporta basado en información suministrada por la EAPB más no por la institución y sus procesos.

De los anterior podemos concluir que un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a tener un mejor control de los procesos internos de la institución la cultura de la calidad debe estar basada en algunos requisitos como la satisfacción del cliente y sobre la base del principio de mejora continua.

La calidad en el sector salud debe permitir ofrecer servicios de acceso, interacción, buen trato al paciente, satisfacción en la prestación del servicio, así como también permite tener un clima organizacional dirigido a cumplir las metas de la institución.

Promover la calidad institucional permite generar competitividad en la oferta de servicios y la satisfacción del cliente además de generar estrategias para el manejo de la información de forma adecuada y asertiva.

Algunas recomendaciones después de los hallazgos encontrados es que idealmente se debe unificar y fortalecer el sistema de información para generar datos institucionales que permitan evaluar los procesos mediante la aplicación de los indicadores.

Se debe capacitar al personal de salud con el objetivo de adherirse a la normatividad vigente sobre el sistema de garantía de la calidad en salud. Es importante la implementación del sistema de información de la calidad puesto que ayuda a optimizar los procesos en búsqueda de la mejora continua y la atención con calidad en los servicios de salud.

6. REFERENCIAS

- *Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Guía metodología Sistema Estándar de Indicadores Básicos de Salud en Colombia; Bogotá D.C*., Colombia Versión 2

- *Asociación Colombiana De Hospitales Y Clínicas* (2012). *Indicadores De Desempeño Hospitalario* Fichas Técnicas Para Referenciación, Recuperado de: http://achc.org.co/documentos/prensa/FT%20Indicadores%20de%20Desempen%CC%83o%20-%20QUID.pdf

- Vargas Gonzalez, V.; Hernandez Barrios, E. (2007). *Indicadores De Gestión Hospitalaria*. **Revista de Ciencias Sociales**, Maracaibo, v. 13, n. 3, p. 444-454, dic. . Disponible en http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000300006&lng=es&tln%20g=es.

- Moreno Domene, P.; Estévez L.; Moreno Ruiz, J.; (2010) *Indicadores de Gestión Hospitalaria*, Revista Sedisa s.XXI, Nº16. Recuperado de http://directivos.publicacionmedica.com/spip.php?article381&var_mode=calcul

- Huerta-Riveros P , Espinoza I. (2012); *Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público* Rev. salud pública. 14 (2): 248-259, 2012 recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v14n2/v14n2a06.pdf

7. ANEXOS

7.1. LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CALIDAD DE LA IPS INDÍGENA CARLOSAMA

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
CRITERIOS VERIFICABLES	**C**	**NC**	**NA**	**OBSERVACIONES**
La Institución cuenta con un proceso de recolección, análisis y reporte de la información de Indicadores de calidad de acuerdo a la Resolución 256 de 2016 del MSPS,	**X**			Se realiza reporte de indicadores de manera semestral
La Institución cuenta con una estructura o recursos humanos que apoyen o soporten el proceso de recolección, análisis y envío de la información de los Indicadores de Calidad.	**X**			Auditor de calidad
Estan determinadas las entradas y salidas de cada proceso	**X**			documentacion que permite evidenciar el envio de informacion
Esta determinado el responsable de cada proceso	**X**			coordinadores de area
La organización mantiene la información documentada en la medida necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos		**X**		cuenta con parte d la informacion, no reporta indicadores internos
La Institución evidencia soporte de envío la información de los Indicadores de Calidad a la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD	**X**			SI mediante correo y pantallazos de envio

El resultado del análisis y seguimiento a los Indicadores de Calidad generan información para la toma de decisiones e implementación de los Planes de Mejoramiento Institucional.		**X**		No se cuenta con analisis y seguimiento de indicadores de calidad internos, unicamente externos generados por la EPS, y en base en esa informacion se generan planes de mejora
La Institución además de los indicadores referenciados en la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social y la Circular 047 de 2007 de la SUPERSALUD, define y utiliza en el marco de sus competencias Indicadores de Calidad propios de acuerdo a sus procesos con el objeto de evaluar la Calidad Institucional		**x**		no se realiza, unicamente de manera externa por parte de EPS
INDICADORES (RESOLUCIÓN NÚMERO 1446 DE 8 MAYO DE 2006)				
	S	**N**	**NA**	**OBSERVACIONES**
Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	**X**			se realiza reporte mensual
Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada			**X**	
Oportunidad en la atención en consulta de Urgencias			**X**	
Oportunidad en la atención en servicios de Imagenología			**X**	
Oportunidad en la atención en consulta de Odontología Genera	**X**			se realiza reporte mensual
Tasa de Satisfacción Global	**X**			se realiza reporte mensual
INDICADORES DE GESTION HOSPITALARIA CONSULTA EXTERNA				
	S	**N**	**NA**	**OBSERVACIONES**
productividad hora médico		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
rendimiento hora médico		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
concentración de consultas		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria

utilización de los consultorios (médicos)		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
promedio de análisis de laboratorio por consulta externa		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
promedio enfermera medico		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
promedio medicos enfermera		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
productividad hora enfermera		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
rendimiento hora enfermera		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria
concentración de consultas		X		No se realiza indicadores de gestion hospitalaria

REALIZADO POR : Erika Arevalo- Jeny Calvo-Sandra Muñoz: Estudiantes Especializacion Gerencia en Calidad en Salud

7.2. ARTICULO

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD EN SALUD EN LA IPS DE CARLOSAMA

Erika Arévalo[1] , Jenny AndreaCalvo[2] , Sandra Muñoz[3]

1 Estudiante de Posgrado, Gerencia De La Calidad En Salud, Corporación Universitaria Iberoamericana

2 Estudiante De Posgrado, Gerencia De La Calidad En Salud, Corporación Universitaria Iberoamericana

3 Estudiante De Posgrado, Gerencia De La Calidad En Salud, Corporación Universitaria Iberoamericana

Palabras clave: Calidad, Sistema de gestión, indicadores, salud.

RESUMEN

La presente investigación pretende proporcionar parámetro de medida sobre a implementación del sistema de información para la calidad en salud en una institución prestadora de servicios de salud la IPS Indígena de Carlosama en el Departamento de Nariño, resaltando que las instituciones de salud tienen características especiales principalmente porque su actuar, incidencia y resultados repercuten en el paciente, familia e indirectamente en la social, identificando falencias y fortalezas del sistema. Teniendo en cuenta como problema de investigación ¿Cómo aportan los sistemas de información en salud al sistema de gestión de calidad en la IPS de Carlosama?

Es de vital importancia que cada institución cuente con una evaluación de indicadores permanentes es aquí donde nace nuestro planteamiento ya que en la institución a evaluar cuenta con procesos evaluativos externos sin embargo esto no es tan relevante debido a que pueden existir fallas y no ser percibidas por la institución como tal, es decir no existe una evaluación interna que genere cambios o procesos de mejora, de ahí la importancia de crear procesos de mejora a través de la evaluación de indicadores de gestión que se deben aplicar de forma trimestral esto con el fin de mejorar los procesos de calidad y lograr que la institución tenga garantía en la calidad de atención, siendo la institución una institución e primer nivel de atención consulta externa, En el área organizacional de la empresa su organigrama es de la Siguiente manera: cuenta con un representante legal que es el gobernador del Cabildo, una junta directiva, asamblea de delegados de atención al usuario, un coordinador general, un auditor de calidad, y coordinadores de área

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de la calidad es aquel sistema que permite formar una estructura organizativa en una institución, por medio de este sistema se realizan procesos, estrategias, actividades que van orientados al mejoramiento continuo de la institución.

El presente trabajo permite analizar el sistema de información de una institución de primer nivel verificando su cumplimiento y sí este permite cumplir los objetivos institucionales, promoviendo una mejora en la prestación de servicios de salud.

El fundamento principalmente de la calidad en salud se define como el conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad no solo del producto sino de la organización como un todo, al buscar la máxima satisfacción de los usuarios. Es importante tener en cuenta que la aplicación de los sistemas de información permite cumplir con objetivos institucionales, el adecuado uso de recursos y un buen manejo del presupuesto en búsqueda de lograr el desarrollo completo la plataforma estratégica institucional desde la parte administrativa y de calidad institucional

Marco teórico: la investigación está fundamentada sobre un marco teórico encontramos Sistema Estándar de Indicadores Básicos de Salud en Colombia. (Ministerio de salud y protección social 2013 Pág. 87) donde se especifican las principales normas que se debe cumplir en cuanto a indicadores y la importancia de los mismos También se encuentran las Fichas Técnicas Para Referenciarían. (Asociación Colombiana de Hospitales Y Clínicas 2012). Tituladas Indicadores De

Desempeño Hospitalario la cual tienen como propósito establece pautas para la estandarización de un conjunto de indicadores de desempeño hospitalario con el fin de facilitar la comparación sistemática entre las instituciones afiliadas que voluntariamente participaron en el proceso.

METODOLOGIA Y ANALISIS DE DATOS

Tipo de investigación es descriptiva, porque se examinaron las características del sistema, se seleccionaron las técnicas para obtener la información y se describieron los resultados, de modo que el proceso investigativo aportó elementos para conocer lo más relevante para la organización en materia de calidad y se realizó la aplicación de un instrumento como la lista de chequeo, con un enfoque de investigación de tipo cuantitativa.

Análisis de datos: Se realizó la aplicación de una lista de chequeo para realizar la evaluación del sistema de información para la calidad en salud de la IPS indígena de Carlosama en la cual se evaluó el contexto de la organización, con respecto al reporte de indicadores de obligatorio cumplimiento tanto el reporte de la resolución 256 de 2016, en relación con el sistema de información para la calidad y se evaluó los indicadores de monitoreo de la calidad en salud, además de la resolución 1446 de 8 de mayo de 2006, Mediante la aplicación de la lista de chequeo en la institución se obtuvo los siguientes resultados: Se determina que el grado de implementación de este sistema en la actualidad es deficiente, encontrando en la lista de cheque falencias, colocándolas en desventaja frente al mercado cambiante y exigente. Encontrando por otro lado esfuerzos de la institución por lograr la calidad en la prestación de servicios de salud, aportando cambios positivos dentro de esta organización como culturales, administrativos y asistenciales, acompañados del compromiso y dedicación de sus colaboradores y de las diferentes herramientas administrativas de control que ayudaran, complementaran y fortalecerán la continuidad de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Discusión y Conclusiones

De acuerdo a los hallazgos encontrados y el análisis realizado la IPS Indígena de Carlosama cuenta con un sistema de calidad que no está implementado en su totalidad ya que solo se cumple con el reporte de la información más no se la tiene en cuenta para el desarrollo de mejoras institucionales, verificando falencias en el sistema de información que no permiten la medición de ciertos indicadores como el de oportunidad en la atención, manejados desde cada servicio con módulos diferentes, dificultando la unificación de datos.

Por otra parte, se observa desconocimiento de la normatividad y de su aplicación en la institución de los líderes de procesos ya que solo el líder de calidad conoce de la información y es quien reporta basado en información suministrada por la EAPB más no por la institución y sus procesos.

De los anterior podemos concluir que un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a tener un mejor control de los procesos internos de la institución la cultura de la calidad debe estar basada en algunos requisitos como la satisfacción del cliente y sobre la base del principio de mejora continua.

La calidad en el sector salud debe permitir ofrecer servicios de acceso, interacción, buen trato al paciente, satisfacción en la prestación del servicio así como también permite tener un clima organizacional dirigido a cumplir las metas de la institución.

Promover la calidad institucional permite generar competitividad en la oferta de servicios y la satisfacción del cliente además de generar estrategias para el manejo de la información de forma adecuada y asertiva.

REFERENCIAS

Hernández Palma Hugo, Barrios Parejo Ignacio, Martínez Sierra David (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16 (28), 179-195ISSN 1900-0642 *https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621*

Ramento Leon Ciria C,Cabezas Arturo, Socarras Isis, Estrada Belkis, Gonzales Mercedes, Torres Sandra,(2018).Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la universidad de las ciencias médicas. *http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843*

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Guía metodología Sistema Estándar de Indicadores Básicos de Salud en Colombia; Bogotá D.C., Colombia Versión 2 Asociación Colombiana De Hospitales Y Clínicas (2012). Indicadores De Desempeño Hospitalario Fichas Técnicas Para Referenciación, Recuperado de: *http://achc.org.co/documentos/prensa/FT%20Indicadores%20de%20Desempen%CC%83o%20-%20QUID.pdf*

Vargas González, V.; Hernández Barrios, E. (2007). Indicadores De Gestión Hospitalaria. Revista de Ciencias Sociales, Maracaibo, v. 13, n. 3, p. 444-454, dic. Recuperado *http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000300006&lng=es&tln%20g=es*.

Moreno Domene, P.; Estévez L.; Moreno Ruiz, J.; (2010) Indicadores de Gestión Hospitalaria, Revista Sedisa s.XXI, Nº16. Recuperado de *http://directivos.publicacionmedica.com/spip.php?article381&var_mode=calcul*