

# **Diseño de un plan de mejora de mejora de los procesos que intervienen en la atención de pacientes en la unidad de quimioterapia dentro del Centro de Investigaciones Oncológicas Clínica San Diego CIOSAD S.A.S**

Paola Andrea Amorocho Infante - Paola Liliana Santacruz Bojacá.

## **RESUMEN**

**Objetivo** Diseñar un plan de mejoramiento para la sala de quimioterapia del Centro de Investigaciones Oncológicas Clínica San Diego CIOSAD S.A.S., a partir de la evaluación de los procesos y la aplicación de instrumentos que nos permitan conocer y garantizar un proceso y una atención segura para el cliente interno y externo **Material y métodos** se realizaron listas de chequeo, entrevistas y encuestas en la sala de quimioterapia, posteriormente fueron tabuladas obteniendo valores cualitativos y cuantitativos, los cuales fueron graficados. **Resultados:** El impacto esperado será un servicio robustecido, con prácticas seguras de acuerdo a la definición y estructura de los estándares requeridos, para el logro de la atención satisfactoria y de manera segura para cada paciente que es programado para la aplicación de su quimioterapia, una seguridad farmacoterapéutica en pacientes oncológicos; además de proporcionar herramientas claves para el seguimiento continuo de su tratamiento. El poder caracterizar la población que es atendida y disminuir los riesgos durante la atención mejorará notablemente la calidad de vida sin importar la patología presentada. En marcando en el programa de humanización. **Conclusiones** se generó un análisis profundo y una socialización general tanto a los participantes del estudio como a los directivos de la organización, reconociendo así las habilidades y competencias requeridas para manejar de manera eficiente y apropiada a los pacientes que son atendidos. Esta interpretación formal profundizo en cada posible riesgo al cual es expuesto un paciente, ya que los datos representan con certeza su pensamiento, así como el conocimiento y las herramientas del personal que lo atiende.

**Palabras claves:** calidad, necesidad, seguridad, pertinencia, continuidad, satisfacción, Humanización oncológica

## **Design of an improvement plan to improve the processes involved in patient care in the chemotherapy unit of the Centro de Investigaciones Oncológicas Clínica San Diego CIOSAD S.A.S.**

## **SUMMARY**

**Objective** To design an improvement plan for the chemotherapy room of the Centro de Investigaciones Oncológicas Clínica San Diego CIOSAD S.A.S., based on the evaluation of the processes and the application of instruments that allow us to know and guarantee a process and a safe attention for the internal and external client **Material and methods** Checklists, interviews and surveys were carried out in the chemotherapy room, later they were tabulated obtaining qualitative and quantitative values, which were plotted. **Results** the expected impact will be a strengthened service, with safe practices according to the definition and structure of the required standards, for the achievement of satisfactory and safe care for each patient who is scheduled for the application of chemotherapy, a pharmacotherapeutic safety in oncology patients; in addition to providing key tools for the continuous monitoring of their treatment. Being able to characterize the population being treated and reduce the risks during care will

significantly improve the quality of life regardless of the pathology presented. In marking in the humanization program. **Conclusions:** A deep analysis and a general socialization was generated both to the participants of the study and to the organization's managers, thus recognizing the skills and competencies required to efficiently and appropriately manage the patients being cared for. This formal interpretation delved into every possible risk to which a patient is exposed, since the data represent with certainty their thinking, as well as the knowledge and tools of the personnel who care for them.

**Key words:** quality, need, safety, relevance, continuity, satisfaction, Humanization, oncology, satisfaction.

## INTRODUCCION

Las condiciones que influyen en la apreciación de la calidad del cuidado de enfermería en las unidades de quimioterapia ambulatoria se pueden contemplar desde tres perspectivas: influencia de las condiciones administrativas, ambiente físico y perfil del profesional de enfermería oncológica en dichas unidades. (Flórez & Barón, 2008)

Además de las condiciones administrativas, influye potencialmente el estrés al que se enfrenta el paciente oncológico, su estado de ánimo, el cual es afectado por una limitación física, tal vez debido al tratamiento definido, al dolor y/o al cambio físico que enfrentará; dentro del sistema de salud la información tan amplia fundamentada dentro de toda su legislación ha afectado considerablemente en que se pierda el enfoque y se desvie que en esencia nos debemos centrar de manera consciente en el paciente y su entorno.

Aunque se ha dado un gran paso hacia la atención segura de este tipo de pacientes en el servicio de hematología, a partir de los resultados se observaron fallas en la adherencia, especialmente en los procesos de preparación y administración de quimioterapia, por lo que aún deben mejorarse aspectos vitales en el manejo de pacientes que reciben quimioterapia, con el fin de lograr adherencia al protocolo y

causar un mayor impacto en los incidentes y eventos adversos que pueden presentarse en pacientes que por su condición son más susceptibles a sufrirlos. (Parrado, Abello, & Villamizar, s.f.)

El propósito de diseñar un plan de mejora para la unidad de quimioterapia ambulatoria radica en múltiples factores y aspectos, lo primero es que al hacer parte del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud se deben cumplir de manera obligatoria en cuanto a la normatividad legal vigente para Colombia, con la resolución 3100 del 2019 la cual establece los requisitos mínimos de habilitación para las instituciones prestadoras de servicios de salud; en relación a las unidades funcionales de cáncer específicamente con las unidades de quimioterapia ambulatoria. Al pretender realizar este estudio de investigación se busca cumplir con estándares mayores a los requisitos mínimos que cita la anterior norma y que cumplan con los ejes de la acreditación en salud donde se propone planificar la definición del proceso el proceso de la unidad quimioterapia del Centro de Investigaciones Oncológicas Clínica San Diego CIOSAD S.A.S.

Al identificar las brechas existentes se deben priorizar situaciones de mayor impacto teniendo en cuenta que se evalúan estándares de todo tipo como administrativos, talento humano,

medioambientales, asistenciales y de atención centrada en el paciente, bajo estos ítems se deben diseñar un plan de mejora que permita tener un enfoque desde el punto de vista normativo y quizá el más importante es proporcionar servicios de salud que giren en entornos seguros y que cumplan con los atributos de calidad, continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad. Siendo el paciente la razón de ser, el eje central de la calidad en salud.

## **METODOLOGÍA**

Teniendo en cuenta los objetivos, el presente estudio tiene un enfoque cuantitativo debido a que se miden los resultados por medio de una herramienta de autoevaluación donde se logra recopilar, analizar, sistematizar la información con el fin de establecer un balance frente a las fortalezas y oportunidades de mejoramiento que permitan la ejecución y verificación de los resultados obtenidos, basado en el componente de mejoramiento del sistema obligatorio de garantía de calidad en salud que evalúa el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos para el buen funcionamiento del servicio.

En cuanto al alcance del trabajo de investigación es de tipo descriptivo ya que este estudio es el punto inicial de otros estudios y está dirigido a determinar por medio de sus variables y estadísticas la situación que se analiza en la sala de quimioterapia del Centro de Investigaciones Oncológicas clínica San Diego CIOSAD S.A.S.

El proceso de autoevaluación permite identificar la información básica de integración de acuerdo a los documentos, reflexiones y observaciones, con base también en la misión institucional.

Para realizar dicha autoevaluación se tendrá como referencia el mapa de procesos de la institución, ubicando la sala

de quimioterapia como uno de los servicios que apoyan los objetivos misionales y hace parte de la gestión para la atención ambulatoria, posterior a esto se calificara según el grado de importancia de los factores internos obteniendo puntajes entre 1 y 4 según si representa una fortaleza o una debilidad mayor o menor, realizando un seguimiento a las actividades y un acompañamiento a la Unidad con el fin de recopilar la información suficiente y requerida para analizar la dinámica de trabajo del área, se realizara una entrevista a cada uno de los colaboradores que interviene dentro del área, la cantidad de colaboradores que serán entrevistados es de 15 participantes, 10 de ellos pertenecientes al área asistencial del servicio entre auxiliares de enfermería, Enfermeros y médicos especialistas y 5 participantes que corresponden al personal administrativo que interviene también dentro de la definición de las actividades, se divulgará el proceso de autoevaluación a los mismos con la finalidad de que se generen mecanismos de comunicación y participación de cada uno frente al punto de vista de la atención en salud de los pacientes, en donde se obtenga la veracidad de la situación actual de la Unidad.

Se realizará una encuesta a una muestra de pacientes con diferentes diagnósticos de cáncer y edades de acuerdo a la programación que es generada para la aplicación de manera mensual, con el fin de conocer más a fondo las expectativas que tienen acerca de su atención, además se aplicara una lista de chequeo estructurada de acuerdo a los estándares requeridos dentro del servicio que coadyuven a evidenciar posibles falencias no identificadas.

De acuerdo a los resultados registrados dentro de cada herramienta utilizada, se analiza el impacto del hallazgo,

identificando las oportunidades de mejora prioritarias que son requeridas para robustecer el proceso y poder proyectar un plan de trabajo en busca de la mejora continua de la atención del paciente oncológico. De igual manera con la medición de las fortalezas se propende lograr afianzar la satisfacción y el desempeño de actividades que se encuentran en cumplimiento.

Al evidenciar la cantidad de factores que intervienen para el logro del buen desempeño y la propuesta de mejoramiento frente a cada hallazgo, se trabajara teniendo en cuenta las necesidades de la institución, la disponibilidad de recursos financieros, la infraestructura, el talento humano y/o los servicios complementarios que brinden apoyo al desarrollo de las buenas prácticas y a todos los procesos y protocolos necesarios para la aplicación segura de los medicamentos.

La medición se genera por medio de indicadores de resultado para evaluar el logro de cada una de las tareas establecidas en el plan de mejoramiento.

La formulación se genera dentro de la matriz del plan de mejoramiento, la cual deberá responder a la detección de las causas fundamentales de los principales problemas de calidad evidenciados, los cuales sean considerados como prioritarios; para lo cual aplicaremos un plan de acción detallado, capaz de bloquear las causas y solucionar el efecto no deseado o problema identificado, los indicadores permiten monitorizar y evaluar posteriormente los resultados con el objetivo de presentar un análisis de la información obtenida en el estudio.

Se realizarán los seguimientos y se evaluará los resultados alcanzados con el fin de revisar el estado de las actividades y las evidencias obtenidas, la información será ordenada en una base de datos de la cual se obtendrán los resultados mediante

la aplicación de fórmulas estadísticas que nos permitirán interpretar adecuadamente los resultados y de acuerdo a ello se plantearán acciones correctivas que consoliden el proceso dentro del ciclo continuo de mejoramiento y enmarquen el aprendizaje organizacional esperado para el cierre de las brechas presentadas.

## **RESULTADOS**

Al evaluar la calidad de la atención de la sala de quimioterapia del Centro de Investigaciones Oncológicas Clínica San Diego CIOSAD S.A.S, a partir de la aplicación de herramientas que permitieron conocer el proceso y así poder brindar una atención segura.

Inicialmente se aplicaron 15 entrevistas con preguntas abiertas con el fin de que se motivara a cada colaborador a expresarse libremente su punto de vista, esto conllevó a contar con información valiosa y suficiente desde cada caso que interactúa dentro del servicio de quimioterapia. Posteriormente se aplicaron 139 encuestas donde el objetivo principal era conocer los determinantes para cumplir con un servicio y una atención segura.

Finalmente se aplicó una lista de chequeo basada en la resolución 3100 / 2019 donde se evaluaron el cumplimiento de las condiciones mínimas o requisitos con los que debe contar la IPS para obtener el distintivo de habilitación y hacer parte del registro especial de prestadores de servicios en salud.

Dentro de los objetivos que se manejan en el sistema integrado de gestión de calidad se encuentra la evaluación de la estructura y los procesos relacionados que integran el servicio de salas de quimioterapia de la IPS, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y del servicio al usuario mediante un modelo acorde a los

lineamientos de la resolución 3100 del 2019, con el fin de promover acciones de mejora continua que fortalezcan la institución centrado en el paciente y produzcan un impacto en la evaluación de los atributos de calidad y la medición de la satisfacción del cliente interno y externo de la institución.

## **DISCUSION**

De acuerdo al análisis realizado frente a la aplicación de encuestas y entrevistas realizadas al personal, se buscó identificar los problemas con el fin de lograr el equilibrio deseado y el beneficio conjunto para cada una de las partes involucradas.

Esta aplicación permitió identificar, revisar y evaluar competencias del personal, la falta de herramientas y/o recursos necesarios para lograr un buen desempeño, así como su participación desde el punto de vista interno acerca de la satisfacción recibida por cada paciente que es atendido dentro de la institución.

Para cumplir con lo dispuesto de realizo un cronograma de precedencias (CPM) con el fin de determinar el tiempo a emplearse y el recurso humano requerido para cubrir las actividades dispuestas durante el levantamiento de la información.

## **ENCUESTAS:**

El fin de realizar las encuestas a los pacientes que son atendidos dentro de la institución tuvo como fin conocer de manera verbal su punto de vista, sus emociones y sentimientos de manera más precisa, ya que la interacción permite contar con evidencias claras sobre las características que para ellos son determinantes para cumplir con un servicio y una atención segura durante la aplicación de su tratamiento, por tanto; revisando el resultado influyen 4

características que afectan que su entorno y servicio cumpla con lo esperado.

De acuerdo a las 139 encuestas aplicadas existen 4 factores definitivos que evidencian falencias dentro del servicio:

- Asesoramiento y Apoyo.
- Infraestructura.
- Satisfacción del servicio global prestado.
- Información suficiente frente a su tratamiento.

## **ENTREVISTAS:**

Se aplicaron 15 entrevistas con preguntas abiertas con el fin de que se motivara a cada colaborador a expresarse libremente su punto de vista, esto conlleva a contar con información valiosa y suficiente desde cada caso que interactúa dentro del servicio de quimioterapia.

Con anterioridad se realizó una reunión, la cual fue muy útil para explorar experiencias e ideas que facilitarían y motivarían la participación de cada rol que interviene dentro del proceso.

Personal que participó:

- 6 auxiliares de enfermería.
- Auxiliar de atención al usuario.
- Auxiliar de facturación.
- Coordinador de Epidemiología.
- 3 enfermeras Oncólogas.
- Jefe de Producción central de mezclas.
- Medico Hospitalario.
- Control interno.

De acuerdo a la aplicación realizada las respuestas más relevantes fueron el manejo sobre el sentimiento de miedo y

angustia por el que atraviesa el paciente, siendo un tema complejo de manejar por parte del personal de enfermería, la falta de soporte frente al asesoramiento farmacológico al cual se enfrentan los pacientes, sobre todo por primera vez, indica que institucionalmente hay una falla latente basada en la falta a la sensibilización y robustecimiento del personal al momento de interactuar con un paciente, su familia, como al manejo de su patología, la percepción por parte del personal del servicio que reciben los pacientes es negativo y se basa en las barreras de acceso existentes tan marcadas que impiden que puedan acceder a su tratamiento oportuno, lo que recae en que un paciente no esté seguro de lo que recibe y no tenga confianza plena frente a la atención suministrada, todos coinciden en que si el paciente es tratado de manera humanizada y el especialista se esfuerza por enmarcar y brindar con claridad su asesoría al momento de atender un paciente sobre todo por primera vez, conllevaría a que el nivel de satisfacción sea mayor garantizando así también el adecuado manejo y recuperación por parte del mismo, de su familiar y/o su cuidador en su patología.

## **CONCLUSIONES**

Frente a la recolección realizada desde los diferentes puntos, se generó un análisis profundo y una socialización general tanto a los participantes del estudio como a los directivos de la organización, reconociendo así las habilidades y competencias requeridas para manejar de manera eficiente y apropiada a los pacientes que son atendidos.

Esta interpretación formal profundizo en cada posible riesgo al cual es expuesto un paciente, ya que los datos representan con certeza su pensamiento, así como el conocimiento y las herramientas del

personal que lo atiende. A nivel organizacional este análisis traza una proyección crucial para el servicio de quimioterapia que solo será determinado de acuerdo al tiempo de ejecución del plan de mejora propuesto, además de la retroalimentación al personal de una manera nutrida sobre todos los aspectos que cruzan e intervienen durante la aplicación de un tratamiento.

El plan de mejora fue socializado de manera formal en reunión, fue presentado dentro de un informe, dentro del mismo se desplegó cada una de las actividades y el tiempo empleado para llegar a la definición y recolección de la información examinada, contando así con 9 Actividades, las cuales fueron desplegadas en 30 acciones, 30 acciones que deben ser estandarizadas por la organización además de ser directamente el área administrativa la responsables de su seguimiento, con el fin de cerrar cualquier brecha que cause riesgos y/o barreras de acceso, generándose una motivación para todas las partes que intervienen dentro del proceso, enmarcando el programa de humanización y sus componentes y esto finalmente conlleve a la generación de resultados reales sobre la satisfacción global obtenida.

## **REFERENCIAS**

FLÓREZ, A. K., & BARÓN, J. M. (JUNIO de 2008). Condiciones que influyen en la apreciación de la calidad del cuidado en unidades de quimioterapia ambulatoria. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis31.pdf>

Parrado, F. A., Abello, V., & Villamizar, L. (s.f.). Implementación de un protocolo de seguridad en la administración de quimioterapia en el servicio de hematología de un hospital de cuarto nivel. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v42n2/10120-2448-amc-42-02-00112.pdf>

Resolución 3100 del 2019. Obtenido de: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf)

David, F. r. (2003). Conceptos de administración estratégica novena edición. México: Prentice hall. Obtenido de [https://prezi.com/gl\\_rtxhoks8d/factores-internos-y-externos-de-las-empresas/](https://prezi.com/gl_rtxhoks8d/factores-internos-y-externos-de-las-empresas/)

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/?il=6443>

Lerma González, H. D. (2016). Metodología de la investigación. Propuesta, anteproyecto y proyecto. 5a ed. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/?il=3745>

Niño Rojas, V. M. (2019). Metodología de la investigación. 2a ed. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/?il=9546>

Grasso, L. (2015). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/?il=2718>

Bermúdez, L. T. y Rodríguez, L. F. (2012). Investigación en la gestión

empresarial. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/?il=764>