Análisis Comparativo del Proceso de Atención del Área de Preadmisiones en una Institución de Salud de Alta Complejidad de la Ciudad de Cali Entre los Años 2019 - 2021

Presentado por

Luis Fernando Tovar A.

Director de Proyecto de grado

Hernando Mantilla Mejía

Docente UNIAJC

Diciembre 2022

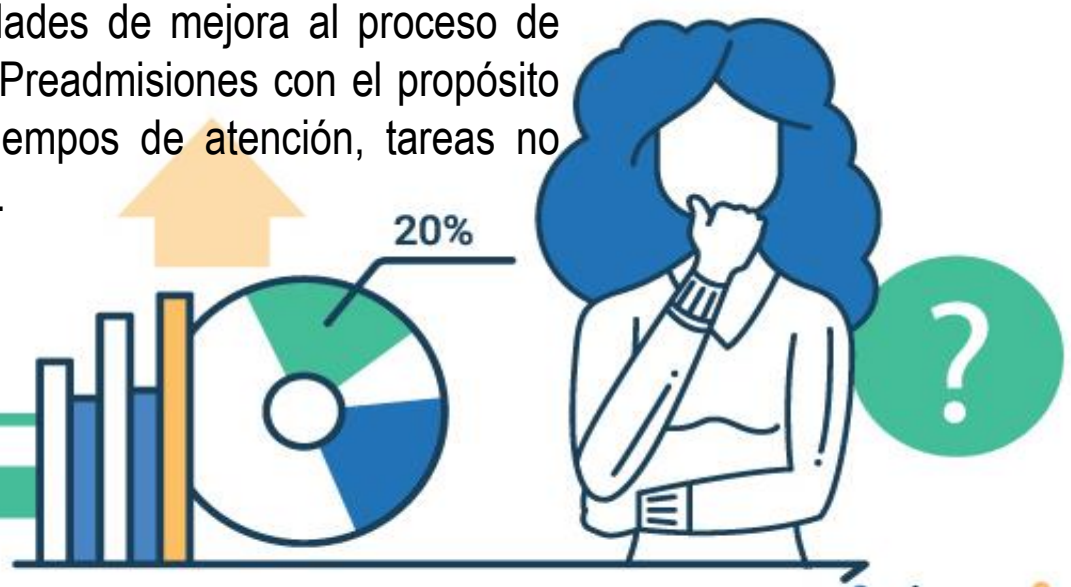
FEDV
Facultad de Educación a Distancia y Virtual

Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Planteamiento del Problema

El área de Preadmisiones en una Institución de Salud de Alta Complejidad representa la puerta de entrada principal de pacientes con cobertura en salud o particulares que requieren de cirugía programada.

Surge la necesidad de identificar oportunidades de mejora al proceso de atención al publico realizado en el área de Preadmisiones con el propósito de evaluar posibles desviaciones en los tiempos de atención, tareas no propias del servicio y eventuales reprocesos.



Pregunta de investigación

¿Qué sugerencias pueden efectuarse con relación al análisis comparativo del proceso de atención del área de Preadmisiones entre los años 2019 - 2021?

Objetivo general

Analizar el servicio en el proceso de preadmisión de pacientes en una institución de salud de alta complejidad durante los años 2019 al 2021.

[redacted]

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las actividades del área de Preadmisiones que presentaron mayor recurrencia entre los años 2019 al 2021.
2. Evaluar los tiempos de espera y de atención de pacientes del servicio de Preadmisiones entre los años 2019 al 2021.
3. Analizar el comportamiento de quejas y reclamos (PQR) reportadas al área de Preadmisiones entre los años 2019 – 2021

Justificación

Toda Institución Prestadora de Servicios en Salud esta en la obligación de garantizar la atención oportuna a las exigencias de sus usuarios o clientes y por tal motivo se debe estar en constante búsqueda de estrategias para la optimización en los tiempos de atención.

Resolución 1552 de 2013 reglamenta parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto Ley 019 de 2012 (ley anti – tramites).

FEDV
Facultad de Educación a Distancia y Virtual

Antecedentes

ARTICULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Satisfaccion del paciente y la calidad de atencion del servicio del laboratorio clinico en el -Hospital de Solidaridad de Tacna - Peru. Autor Renatto Calderon Pardo.	La investigacion tuvo como objetivo determinar la relacion entre la satisfaccion del paciente y la calidad de atencion del servicio del laboratorio clinico (Calderon Pardo, 2018)	Las conclusiones precisaron que el nivel de satisfaccion del paciente tiene relacion con la calidad de atencion en el servicio del laboratortio clinico y sus diferentes dimensiones
Optimizacion del proceso productivo de Infomedios Colombia Ltda. Autor: Edinson Herrera - Angie Roa	Optimizar el proceso productivo de la empresa Infomedios Ltda, estandarizando el funcionamiento de cada area, buscando un aumento de eficiencia en el proceso (Herrera Gonzalez, 2016)	Permitio realizar la caracterizacion del proceso productivo de la empresa, encontrar las tareas claves del mismo, establecer el flujo real del proceso e identificar con claridad su relacion con las demas areas y tareas de la organizacion

Marco teórico

Avedis Donabedian

- En 1966, establece dimensiones de: Estructura, Proceso y Resultado como indicadores de calidad.
- Modelo citado por la literatura científica para la medición de la calidad en los servicios de salud.
- Estableció la relación entre métodos de proceso y resultado.

Philip B. Crosby

- Explica la calidad desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos.
- Plantea que los obstáculos a la calidad no se encuentran necesariamente en la labor de los responsables típicos de ésta, sino en los dirigentes.
- El cliente es el centro y la calidad es un esfuerzo de toda la organización.

Marco legal

- Resolución 1552 de 2013 reglamenta parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto Ley 019 de 2012 – conocida mejor como ley anti-tramites.

- La ley 100 de 1993, en sus artículos 186 y 227 establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud y reconoció la calidad como un aspecto fundamental en la atención.

- Ley 190 de 1995 – Estatuto anticorrupción establece que en toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Metodología

El tipo de estudio corresponde a un trabajo de grado de corte transversal con recolección de datos retrospectivos.

	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS
1	Establecer las actividades del área de Preadmisiones mas representativas.	❑ Identificar ❑ Delimitar ❑ Caracterizar	❑ Diagrama de flujo ❑ Pareto de procedimientos	❑ Recolección documental. ❑ Datos estadísticos
2	Establecer los tiempos de espera y de atención de pacientes del servicio de Preadmisiones.	❑ Recolección de la información. ❑ Revisión de metas de atención y espera.	Pareto de los tiempos que se emplean para el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención de publico.	Consolidado de atención por colaborador donde se identifica actividad realizada con paciente y tiempo estimado.
3	Analizar el comportamiento de quejas y reclamos (PQR) reportadas al área de Preadmisiones.	❑ Delimitación de la PQR. ❑ Caracterización de la PQR.	Cruce de la información del objetivo especifico 1 y 2.	❑ Consulta y análisis bibliográfico ❑ Análisis de la información.

Resolución objetivo numero 1

Desarrollo objetivo estratégico 1: Identificar las actividades de Preadmisiones con mayor recurrencia.

Comportamiento de Procesos atendidos en el área de Preadmisiones año 2019 - 2021

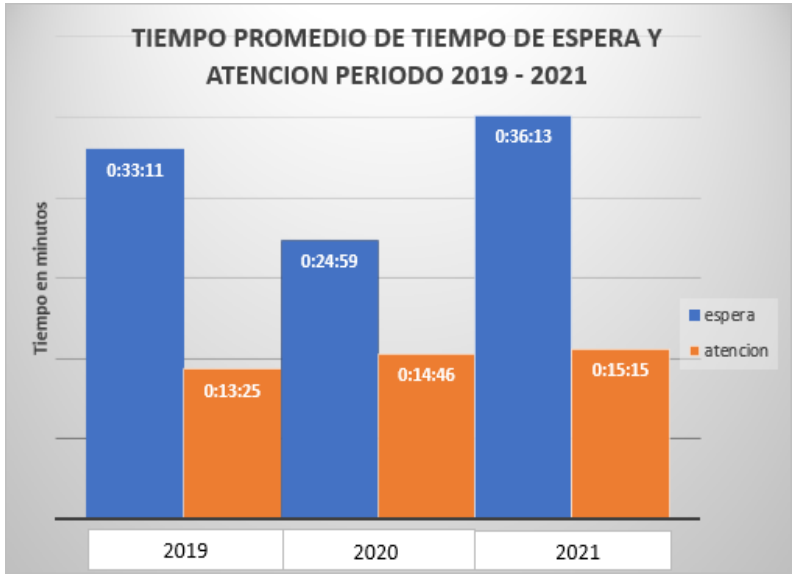
ACTIVIDAD	2019	PROM. MES	%	2020	PROM. MES	%	2021	PROM. MES	%
Preadmisión De Pacientes presencial	13839	1153	44%	7504	625	38%	13170	1098	45%
Atencion no presencial (virtual)	6893	574	22%	7784	649	40%	10581	882	36%
Asesoría Usuario	4315	360	14%	1261	105	6%	619	52	2%
Elaboración Presupuestos	4039	337	13%	1652	138	8%	1535	128	5%
Atencion prioritaria	1707	142	5%	573	48	3%	1920	160	7%
Cita Pre anestésica	410	34	1%	177	15	1%	217	18	1%
Validar Consignación	311	26	1%	39	3	0%	3	0	0%
Llamada Entidad	73	6	0%	0	0	0%	0	0	0%
Descuento Pacientes	27	2	0%	0	0	0%	0	0	0%
Otras Citas Medicas	17	1	0%	0	0	0%	0	0	0%
Entrega Documentos Fuera De Cali	7	1	0%	0	0	0%	0	0	0%
Devolución Paciente	0	0	0%	506	42	3%	963	80	3%
TOTAL	**31638**	**2637**	**100%**	**19496**	**1625**	**100%**	**29008**	**2417**	**100%**

Resolución objetivo numero 2

Desarrollo objetivo estratégico 2: Tiempos de espera y atención de pacientes en el área de Preadmisiones

Comparativo tiempo promedio de espera y atención años 2019 al 2021

año	tiempos	hh:mm:ss	meta establecida	diferencia
2019	tiempo promedio espera	0:33:11	0:15:00	0:18:11
	tiempo promedio atencion	0:13:25	0:10:00	0:03:25
	tiempo promedio permanencia	0:46:36	0:25:00	0:21:36
2020	tiempo promedio espera	0:24:59	0:15:00	0:09:59
	tiempo promedio atencion	0:14:46	0:10:00	0:04:46
	tiempo promedio permanencia	0:39:45	0:25:00	0:14:45
2021	tiempo promedio espera	0:36:13	0:15:00	0:21:13
	tiempo promedio atencion	0:15:15	0:10:00	0:05:15
	tiempo promedio permanencia	0:51:28	0:25:00	0:26:28

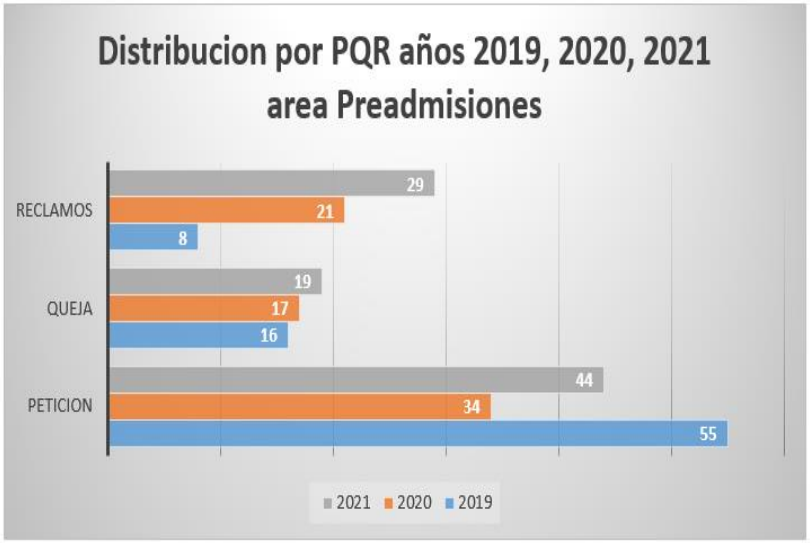


Resolución objetivo numero 3

Desarrollo objetivo estratégico 3: Comportamiento de quejas y reclamos del área de Preadmisiones

Distribución de las PQR del área de Preadmisiones años 2019 al 2021

VARIABLE	GRUPO	2019	%	2020	%	2021	%	TOTAL
INFORMACION OPORTUNIDAD	PETICIONES	55	**70%**	34	**47%**	44	**48%**	**133**
ACCESIBILIDAD ACTITUD DE SERVICIO	QUEJAS	16	**20%**	17	**24%**	19	**21%**	**52**
CUMPLIMIENTO IDONEIDAD	RECLAMOS	8	**10%**	21	**29%**	29	**32%**	**58**
	TOTAL	**79**	**100%**	**72**	**100%**	**92**	**100%**	**243**



CONCLUSIONES

- **Conclusión de primer objetivo estratégico.**

Ajustes permanentes en la actividad de asignación de turnos en la recepción. Designación de un cubículo exclusivo para atención de turnos prioritarios.

- **Conclusión de segundo objetivo estratégico.**

Entidades de salud a partir de la pandemia crearon plataformas de servicio virtual o líneas de atención para IPS lo que repercute para el colaborador de Preadmisiones como una gestión adicional de "creación de la autorización" durante su permanencia en el servicio.

- **Conclusión de tercer objetivo estratégico.**

El paciente hoy en día se siente más escuchado y acompañado en su proceso lo que hace que las PQR relacionadas a la accesibilidad y actitud de servicio, sean menores en las encuestas de satisfacción. Sin embargo, este nuevo rol o perfil adquirido por el personal de Preadmisiones que demuestra estar más involucrado con el paciente influye directamente en opiniones negativas en aspectos de oportunidad de servicio y cumplimiento de acuerdos.

SUGERENCIAS

- Cambiar el valor de la meta establecida para tiempos de atención y permanencia del usuario en sala. La nueva meta a establecer debe ser tomada con base en los indicadores de gestión de los tres últimos años.

- Re-estructurar el servicio. Actualmente todos los auxiliares administrativos hacen todo el proceso de la preadmisión; desde la entrevista al paciente, validación de autorizaciones, asignación de cita de anestesia, digitación de la información en el sistema, por último, la digitalización de la preadmisión.

- Se podría sugerir al servicio de Preadmisiones, el desligar el proceso de análisis de la información (entrevista al usuario y validación) del proceso operativo (digitación y digitalización de la preadmisión).

FEDV
Facultad de Educación a Distancia y Virtual

BIBLIOGRAFÍA

Calderón luz, P. S. (2008). *Direccionamiento estratégico del talento humano en una empresa de vigilancia privada residencial en Bogotá.* Bogotá: Universidad de la Salle.

Calderón Pardo, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna.* lima - Perú: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117

Carreño Avella, I. M. (2017). *Diseño de la planeación estratégica del Centro de Desarrollo de Competencias área perteneciente a la Dirección de Desarrollo del Talento Humano de la Fundación Cardiovascular de Colombia.* Sogamoso: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Obtenido de https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1954

Cepero, J. L. (1997). Consejero delegado de servicios generales de gestión. Entidad integrada en la Organización Internacional Andersen y responsable de la prestación de servicios de outsourcing de funciones administrativo - financieras.

Daniel C. Morris, J. B. (1999). *Reingeniería: Como aplicarla con éxito en los negocios.* México: McGraw-Hill.

Díaz Olga, C. M. (2014). Aportes teórico conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de la gestión humana. *Suma de Negocios*, 22-28.

Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

GRACIAS!!!