

Propuesta de proyecto en el marco del ejercicio de Gestión del Cuidado

Proyecto de gestión del Sistema Único de Habilitación – Procesos Prioritarios

Programa de Enfermería

Universidad del Cauca



Estudiantes

Geraldny Estefanía Hidalgo Martínez

Julian Eduardo Pillimue Camayo

Profesor que acompaña

Alejandra Arias Gordillo

Popayán, Julio 25 de 202

Tabla de Contenido

Introducción	2
Diagnóstico o descripción de la situación existente	4
Planteamiento del problema	5
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Matriz de marco lógico	8
Abordaje metodológico	14
Resultados del ejercicio	15
Conclusiones	19
Recomendaciones	20
Anexos	21
Cronograma	22

Introducción

La prestación de los Servicios de Salud en Colombia tiene como objetivo asegurar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en los pacientes y lograr sostenibilidad financiera de las instituciones prestadoras de Servicios de Salud Públicas. Para garantizar que los usuarios tengan acceso a Servicios de Salud en donde los procedimientos realizados sean de la más alta calidad, por personal competente y altamente calificado, que se satisfagan las necesidades de cada paciente, brindando atención accesible, oportuna, segura, pertinente, continua, personalizada e integral. No obstante, se presentan falencias originadas, en gran parte, por el incumplimiento de las disposiciones de carácter estructural establecidas por la normatividad sanitaria vigente, lo cual ha conllevado a incluir en un marco legal instrumentos que orienten la generación de mecanismos de calidad en las entidades prestadoras de salud. (Minsalud, 2022)

La calidad se ha fortalecido en el campo de la salud, logrando grandes beneficios tanto para los pacientes como para las instituciones de salud, generando un alto impacto en la prestación de los servicios y en la creación de estrategias que garanticen un mejoramiento continuo de los procesos de las instituciones.

Por lo anteriormente descrito, para los pacientes es muy importante tener la certeza que los consultorios, clínicas y hospitales en los que son atendidos, les presten los servicios que requieren y lo hagan con alta calidad. Por esta razón, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 2003 de 2014 (habilitación de prestadores) que define los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud. (Carolina, 2018)

En el presente documento se muestran una serie de actividades realizadas para contribuir en la documentación referente al estándar de procesos prioritarios, del Sistema único de habilitación (SUH) del ESE centro uno – Punto de atención Piendamó, del servicio de Urgencias, aportando así, en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa vigente. Además de ello, se desarrolló diferentes capacitaciones dirigidas al personal de salud del servicio de urgencias como estrategia educativa y finalmente se deja registro de todo lo elaborado y material de apoyo en la plataforma virtual classroom.

Diagnóstico o descripción de la situación existente

El componente de sistema único de habilitación enmarcado en la resolución 2003 de 2014, tiene unas características específicas que se deben cumplir para el desarrollo de calidad en los servicios de salud, por lo tanto, es de importancia que los centros de salud a nivel nacional presenten sus modelos de atención especificados para dar cumplimiento con los procesos y servicios que oferta, como componente de la capacidad tecnológica y científica. En Colombia con este sistema se busca mejorar de manera significativa la atención brindada por las instituciones prestadores de servicios ya sea públicas o privadas. Relacionado a los procesos prioritarios encontramos que se busca dar cumplimiento a la consigna de: la existencia, socialización y gestión del cumplimiento de los principales procesos asistenciales, que condicionan directamente la prestación con calidad y con el menor riesgo posible, en cada uno de los servicios de salud. Con lo cual debe ser una de las intervenciones esenciales de los prestadores de servicios de salud realizar los respectivos ajustes y transiciones para cumplir con los procesos de calidad exigidos por los procesos prioritarios.

Los procesos prioritarios se ocupan de entender las necesidades que requieren una condición clínica eficiente, por lo cual se deben tener unos procesos específicos para el abordaje de los pacientes, es por ello por lo que muchas veces el incumplimiento no se da por falta de personal, o falta de insumos, es apoyo para el personal, tener una guía y un protocolo establecido bajo parámetros basados en la evidencia científica, para dar un manejo óptimo, integral y uniforme a los pacientes. Cuando se cuenta con un abordaje estructurado para los procesos y ocurra cambio de personal, ya estará una ruta establecida para contextualizar al nuevo personal entrante. Con ello el aseguramiento del tratamiento y procedimientos hospitalarios están protocolizados.

En la ESE Centro uno punto de atención Piendamó Cauca, no es ajeno a los sistemas únicos de habilitación, con lo cual se proyecta tener una calidad eficiente en sus servicios. Por ello se busca también en los procesos prioritarios que aún no cumplen con estos estándares, adaptarlos a los servicios que actualmente presta la institución. Los procesos prioritarios son un componente de bastante seguimiento ya que este punto de atención tiene una accesibilidad a muchas personas debido a su ubicación estratégica referenciada por la vía panamericana la hace un sitio de bastante concurrencia de pacientes con complicaciones de salud importantes, lo que conlleva a tener un manejo eficiente y seguro.

Planteamiento del problema

El sistema único de habilitación es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de la capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico-administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el sistema. (Minsalud, 2022) Los cuales, buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos

asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento, por parte de los Prestadores de Servicios de salud y las Empresas Administradoras de los Planes de Beneficios.”

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un diagnóstico institucional en la ESE centro uno Punto de atención Piendamó a través de una Matriz ya elaborada, en esta, se logró identificar que existe un incumplimiento referente a la normatividad vigente del SUH, reconociendo también, que en el servicio de urgencias no se cumple en su totalidad con el estándar de procesos prioritarios, debido a que hace falta documentación sobre algunos procedimientos y actividades realizadas en esta institución prestadora de servicios de salud, lo que conlleva a un aumento de la incidencia de eventos adversos, fallas o desviaciones en la atención en salud, al no haber una estandarización en las actividades y procedimientos realizados. Cabe resaltar que, “el prestador de servicios de salud debe contar con información documentada de las actividades y procedimientos que se realizan en el servicio mediante guías de práctica clínica, procedimiento de atención, protocolos de atención y otros documentos que el prestador de salud determine.” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019)

Objetivo General

Contribuir en el avance del cumplimiento del estándar de procesos prioritarios, del sistema único de habilitación en el servicio de urgencias, del Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1, mitigando las posibles desviaciones en la atención en salud.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional sobre el cumplimiento de los estándares del Sistema único de Habilitación en el servicio de urgencias del Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1.
- Crear la documentación faltante priorizada del servicio de urgencias del Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1.
- Desarrollar estrategias educativas que orienten la práctica clínica, con el fin de mitigar las posibles fallas en la atención en salud.
- Crear un espacio virtual en la plataforma classroom, como plan de inducción, reinducción y actualización para el personal de salud del servicio de urgencias, en procesos prioritarios del sistema único de habilitación.

Matriz de marco lógico

	Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
Objetivo General	Contribuir en el avance del cumplimiento del estándar de procesos prioritarios, del sistema único de habilitación en el servicio de urgencias, del Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1, mitigando las posibles desviaciones en la atención en salud.			
Objetivos específicos	1. Realizar un diagnóstico situacional sobre el cumplimiento de los estándares del Sistema único de Habilidadación en el servicio de urgencias del Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1.	Diagnóstico situacional realizado	Diagnóstico de cumplimiento de procesos prioritario	falta de información sobre el cumplimiento de los estándares de calidad del SUH
	2. Crear la documentación faltante priorizada del servicio de urgencias del Punto de Atención	Numero de documentación de actividades o procedimientos	Protocolos	El tiempo no es suficiente para crear toda la

	Piendamó de la ESE Centro 1.	de atención en salud elaborados		documentación faltante
	3. Desarrollar estrategias educativas que orienten la práctica clínica, con el fin de mitigar las posibles fallas en la atención en salud.	Número de capacitaciones realizadas	Presentaciones Informes	Falta de disposición por parte de los auxiliares de enfermería para asistir a las capacitaciones
	4. Crear un espacio virtual en la plataforma classroom, como plan de inducción, reinducción y actualización para el personal de salud del servicio de urgencias, en procesos prioritarios del sistema único de habilitación.	Espacio virtual creado	Plataforma Classroom	Falta de conocimiento para desenvolverse en el espacio virtual creado. Falta de conectividad a internet.
Resultados	Se realiza un diagnóstico situacional referente al cumplimiento de los estándares de calidad del SUH	Un diagnóstico situacional realizado	Gráficas	no se contribuye en el cumplimiento de todos los estándares de calidad del SUH.
	Se elaboró 6 protocolos de atención en salud, contribuyendo al cumplimiento del	6 documentos de actividades y procedimientos	Protocolos	No se garantiza la implementación de los protocolos

	estándar de procesos prioritarios del SUH del servicio de urgencias del Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1.	de atención en salud realizados		creados, en la institución.
	Se realizó 10 capacitaciones dirigidas al personal auxiliar de enfermería del servicio de urgencias del Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1.	10 capacitaciones realizadas	Presentaciones elaboradas en PowerPoint y canva informes	El horario en el que se realizan las capacitaciones dificulta reunir al personal, ya que se realiza al finalizar el turno y los colaboradores se encuentran cansados.
	se creó un espacio virtual en la plataforma classroom en donde se subió toda la documentación creada y las presentaciones de las capacitaciones elaboradas	1 plataforma virtual creada	Classroom	No se garantiza el uso de la plataforma classroom en la institución
Actividades	Objetivo 1 Planear - Revisión de la matriz de SUH - Identificar el cumplimiento de los			

	<p>estándares de calidad por cada uno de los servicios</p> <p>Hacer</p> <p>Elaboración de gráficas del porcentaje de cumplimiento de los estándares de calidad de SUH</p> <p>Verificar</p> <p>análisis de las gráficas</p> <p>Actuar</p> <p>Aportar en el cumplimiento del estándar de procesos prioritarios del SUH del servicio de urgencia</p>			
	<p>Objetivo 2</p> <p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - filtrar la matriz de habilitación de servicio según la Resolución 3100 de 2019 - identificar los procesos prioritarios del servicio de urgencias. - Clasificar los procesos en actividades de Enfermería y Medicina. <p>Hacer</p>			

	<p>-Realizar una búsqueda bibliográfica de los documentos priorizados.</p> <p>-Adaptar los documentos de otras instituciones a las necesidades de la Ese Centro 1, unidad de atención Piendamó.</p> <p>Verificar</p> <p>- Revisión de la documentación por parte de la coordinación de calidad de la institución.</p> <p>Actuar</p> <p>Socializar los documentos realizados para continuar con el cumplimiento de los procesos prioritarios.</p>			
	<p>Objetivo 3</p> <p>Planear</p> <p>- Identificar los temas de las capacitaciones</p> <p>- Revisión bibliográfica</p> <p>- Diseño de ayudas educativas</p> <p>- Diseño de pre y Postest</p> <p>Hacer</p> <p>-Convocatoria de los asistentes</p>			

	<p>-Socialización del tema a tratar, a través de una exposición oral</p> <p>Verificar análisis de pre y Postest</p> <p>Actuar continuar con el proceso de capacitación para mitigar posibles fallas en la atención en salud.</p>			
	<p>Objetivo 4</p> <p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigar una plataforma de fácil acceso y de fácil manejo. - Priorizar la información que se va a cargar en la plataforma. <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Crear clase en la plataforma classroom -Recopilar la documentación realizada dentro de la plataforma. -Asociar la cuenta principal de la clase a Coordinación de calidad. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Orden de información para un sencillo acceso a la plataforma. 			

	<p>-Que todo el personal pueda acceder sin dificultad.</p> <p>Actuar</p> <p>-Presentación de la plataforma al personal de salud de consulta externa como primer acercamiento.</p> <p>-Agregar de manera paulatina a los diferentes trabajadores de la ESE centro 1, unidad de atención Piendamó.</p>			
--	---	--	--	--

Abordaje metodológico

Se elaboró un proyecto de desarrollo institucional, que pretende mejorar el proceso de calidad, enfocado en el estándar de procesos prioritarios, del sistema único de habilitación del servicio de urgencias de Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1. Con el fin Contribuir en el avance del cumplimiento del estándar, mitigando las posibles desviaciones en la atención en salud.

Para el diseño y ejecución de este, se utilizó la metodología del marco lógico y se empleó como herramienta de gestión el ciclo PHVA.

Resultados del ejercicio

Resultados objetivo 1

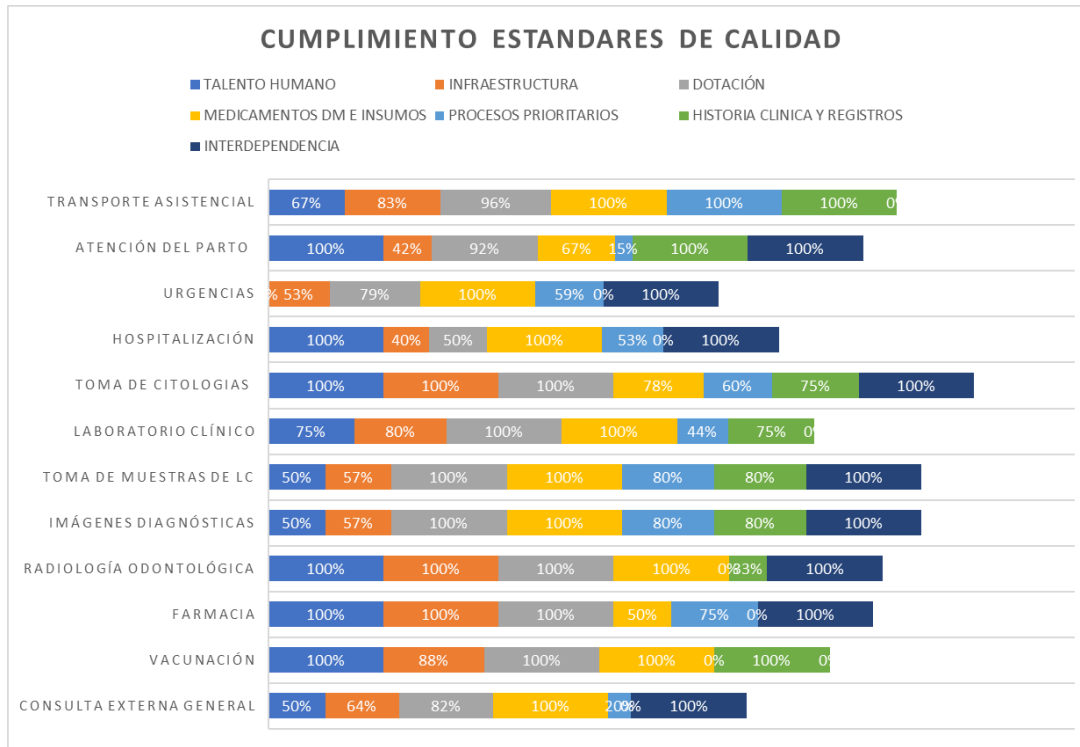


Tabla 1 elaboración propia

La anterior gráfica representa el cumplimiento de los estándares de calidad del Sistema único de habilitación en la ESE Centro 1 unidad de atención Piendamó. Se logra identificar que el cumplimiento de los estándares tiene un comportamiento fluctuante dependiendo el servicio. Es importante resaltar que el estándar que tiene mayor porcentaje de cumplimiento es el de interdependencia, seguido de medicamentos e insumos y el de menor cumplimiento es el de infraestructura.

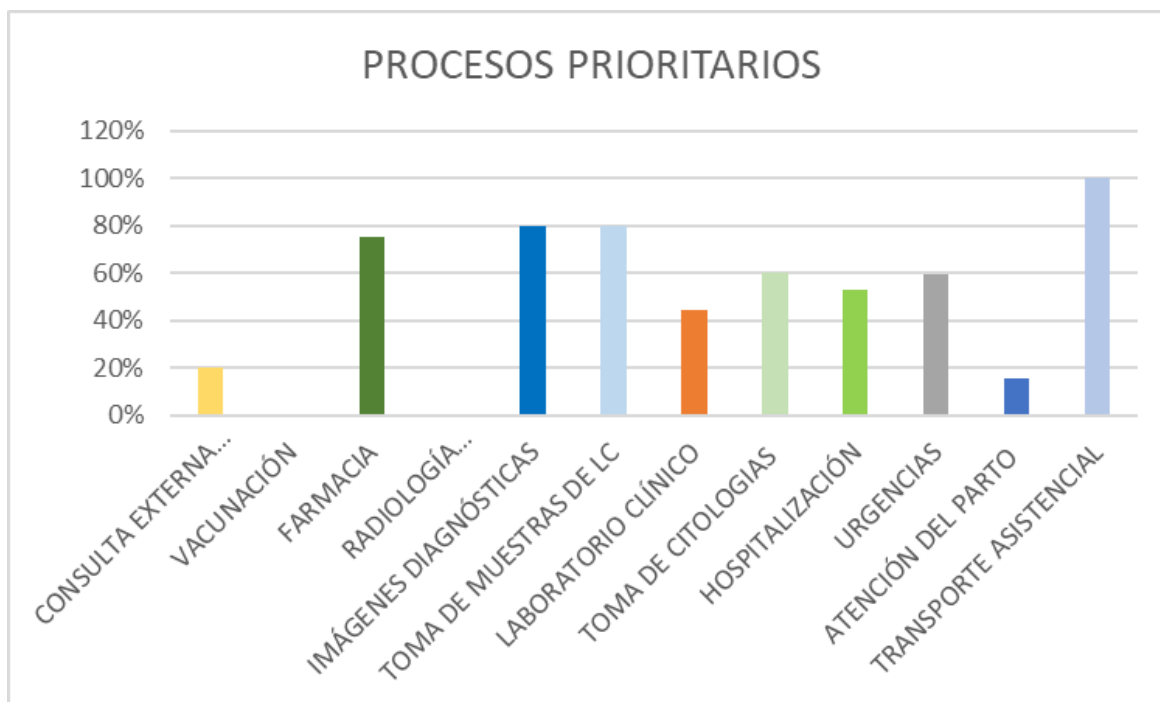


Tabla 2 elaboración propia

En la gráfica anterior, podemos apreciar de manera específica el cumplimiento del estándar de procesos prioritarios en cada servicio, donde el transporte asistencial es el único que tiene un cumplimiento del 100% mientras que consulta externa, vacunación, atención a partos y radiología tiene un cumplimiento menor del 20%. El servicio de urgencias tiene un cumplimiento de 60%; Es importante mencionar que a pesar de que urgencias no tiene menor porcentaje de cumplimiento, se prioriza este estándar, con el fin de aportar en el cumplimiento de este, debido a la alta demanda de pacientes, lo cual requiere una estandarización en las actividades y procedimientos realizados, para mitigar los efectos adversos y fallas en la atención.

Resultados objetivo 2.

En el análisis de la matriz de SUH, se priorizo el estándar de procesos prioritarios del servicio de urgencias, encontrando que 11 criterios, no cumplían con el estándar, debido a la falta de documentación de actividades y/o procedimientos, por lo tanto, se contribuyó en la elaboración

de 6 protocolos de atención. Cabe resaltar que la documentación restante no se realizó porque son de criterio médico.

los protocolos de atención en salud elaborados son:

- Protocolo para la toma de muestras de laboratorio
- Plan de cuidado de enfermería
- Protocolo recibo y entrega de turno
- Protocolo identificación correcta de pacientes
- Preparación para toma de ayudas diagnosticas
- Protocolo de atención a pacientes con lesiones por agentes químicos

Cada uno de estos protocolos está diseñado de la siguiente manera:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Alcance del objetivo de las actividades
- Responsables de realizar la actividad
- Argumentación científica correspondiente a cada procedimiento
- Tabla que compila las actividades
- Lista de chequeo

Resultados del objetivo 3.

Como proceso de gestión y calidad, en la Ese Centro 1 Unidad de atención, se socializó algunos protocolos que ya estaban establecidos y que daban cumplimiento de calidad y que fueron aprobados por el comité de dirección. Estas capacitaciones fueron realizadas en el servicio de

urgencias en la hora de entrega y recibo de turno con la participación del personal auxiliar y el coordinador Enfermero de urgencias. Las capacitaciones dadas fueron las siguientes:

- Protocolo de toma de signos vitales
- Protocolo de venopunción y acciones para prevenir la flebitis
- Protocolo de lavado de mano
- Protocolo de administración segura de medicamentos
- Práctica segura de prevención de caídas
- Práctica segura de prevención de úlceras por presión
- protocolo de recibo y entrega de turno
- Prevención de IAAS

Estos protocolos y prácticas seguras se socializaron en un tiempo aproximado de 30 minutos, en los meses de junio y julio en el área de urgencias. Se realizaron a través de exposición oral, usando como ayuda educativa, presentaciones elaboradas en PowerPoint y Canva y como evaluación, se realizó un pretest y el post test, Todas estas capacitaciones quedaron registradas en un informe.

Resultado objetivo 4.



The screenshot shows a Moodle course interface. At the top, there is a navigation bar with the course title 'Proyecto de Gestión de X Semestre: Protocolos y cap...' and several tabs: 'Tablón', 'Trabajo de clase', 'Personas', and 'Calificaciones'. Below the navigation bar is a blue banner with the course title and a 'Personalizar' button. Underneath the banner, there are three main sections: 'Código de clase' with the code 'ub2cptq', 'Próxima entregas' which shows 'No tienes ninguna tarea para esta semana', and a list of recent materials. The materials list includes two entries by 'Estefania Hidalgo' published on '19 Jul': 'Presentaciones e informes' and 'Protocolos' (with a note that the last modification was on '20 Jul').

La utilidad de las plataformas digitales para actividades académicas resulta una herramienta innovadora con la que es mucho más fácil conectar con los trabajadores de todas las áreas de los servicios de salud. La plataforma escogida fue Classroom la cual tiene un interfaz manejable donde se pueden cargar todo tipo de documentos e ir añadiendo más participantes.

Para dar cumplimiento al objetivo, se cargó en él Classroom los protocolos que se desarrollaron, así mismo están todas las capacitaciones con sus respectivos informes, presentaciones de ayudas didácticas y los pres y Postest

Esta plataforma ayudará a continuar con los procesos prioritarios, los cuales pueden ser abordados por las personas de la institución y estudiantes de enfermería, de la práctica formativa de décimo semestre con el fin de continuar con el proyecto.

Conclusiones

El estándar de procesos prioritarios del SUH es muy importante en todos los servicios de las instituciones prestadoras de salud, dejando de lado la evaluación que realizan los entes de control para observar el cumplimiento y la calidad; la atención oportuna, objetiva y de calidad a la población debe ser la prioridad ya que el ejercicio de ser trabajadores de la salud hace primar el bienestar del paciente así como brindar un trato humanizado y con unas condiciones ideales para la evolución de la enfermedad.

Es de gran importancia seguir con el cumplimiento de los procesos prioritarios, en cada uno de los servicios ofrecidos por la institución ya que será un gran incentivo a futuro, con lo cual

los recursos podrán crecer y ser invertidos en nuevas tecnologías que permitan avanzar en la evolución de los pacientes.

El municipio de Piendamó es un sitio demasiado concurrido así mismo se encuentra aledaño a la vía panamericana por lo que la incidencia de los servicios de salud en su unidad de atención perteneciente a la ESE centro 1 en el área de urgencias representa un gran porcentaje en las atenciones, por lo que tener un manejo protocolizado de las actividades aumenta la eficacia de la atención, así mismo se optimiza el tiempo y el uso de los recursos.

Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene el sistema único de habilitación, una opción relevante es que todos los trabajadores de salud de la institución participen en los procesos de calidad debido a que representa un pilar importante en las evaluaciones de los servicios por parte de las veedurías.

La educación es un tema muy importante en el tema de la socialización de los procesos y la documentación ya que es importante que los trabajadores apliquen estas nuevas herramientas estandarizadas para la atención.

Anexos

Cronograma

CRONOGRAMA ACTIVIDADES CALIDAD PROTOCOLOS						
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
9	10. Implementación de la Política y el Programa de Seguridad del Paciente	11	12	13.Practica #1. Atención Binomio Madre e Hijo (curso psicoprofiláctico)	14	15
16. Inducción ruralitos de enfermería	17. Actividad lavado de manos con los auxiliares practicantes de enfermería. Socialización de derechos y deberes a los funcionarios	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30. Protocolo #1. Venopunción - Acciones para prevenir las flebitis infecciosas,	31. Protocolo #1. Venopunción - Acciones para prevenir las flebitis infecciosas, químicas y	1	2	3	4	5

M
A
Y
O

J
U
N
I
O

químicas y mecánicas (grupo 1)	mecánicas (grupo 2)					
6	7	8	9	8. Practica #2. Prevención de caídas Practica #3. Prevención Úlceras por presión (grupo 1)	9. Practica #2. Prevención de caídas Practica #3. Prevención Úlceras por presión (grupo 2)	12
13. Protocolo #2. Administración de medicamentos (grupo 1) Practica segura #4. Administración correcta de medicamentos	14. Protocolo #2. Administración de medicamentos (grupo 2) Practica segura #4. Administración correcta de medicamentos	15	16	17	18	19
20	21	22	23. Protocolo #3. Recibo y Entrega de turno (grupo 1)	24. Protocolo #3. Recibo y Entrega de turno (grupo 1)	25	26
27	28		30	1. Practicas segura #5. Prevención de infecciones por IAAS (grupo 1)	2. Practicas segura #5. Prevención de infecciones por IAAS (grupo 1)	3

JU
LI
O

4	5	6	7	8. Práctica #6. Procedimiento o identificación del Paciente Practica #7. Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras en el laboratorio clínico	9. Práctica #6. Procedimiento identificación del Paciente Practica #7. Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras en el laboratorio clínico	10
11. Protocolo #4. Toma de signos vitales (grupo 1)	12. Protocolo #4. Toma de signos vitales (grupo 2)	13	14	15	16	17
18	19	20	21. Protocolo #5. Aislamiento de Pacientes (grupo 1)	22. Protocolo #5. Aislamiento de Pacientes (grupo 2)	23	24





2022.7.5 07:11











Bibliografía

Carolina, A. (2018). *Evaluación y diagnóstico del sistema de habilitación*. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/1008/TESES%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Salud y Protección Social. (25 de noviembre de 2019). *Resolución 3100*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf

Minsalud. (2022). *Sistema Único de Habilidadación*.