

**PROPUESTA DE PROYECTO EN EL MARCO DEL EJERCICIO DE GESTIÓN DEL  
CUIDADO**

**PROGRAMA DE ENFERMERÍA**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**



**NOMBRE DEL PROYECTO**

**GESTIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN DESDE EL ESTÁNDAR DE  
PROCESOS PRIORITARIOS EN CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCIÓN 3100 DEL  
2019 EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO 1 PUNTO DE ATENCIÓN  
CAJIBÍO ENTRE DICIEMBRE - FEBRERO DEL 2022.**

**ESTUDIANTE**

**ANGIE LIZETD FALLA RINCÓN**

**ASESORA DE PROYECTO**

**ENF. ALEJANDRA ARIAS GORDILLO**

**POPAYÁN, FEBRERO 28 DE 2021**



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia

Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>DIAGNÓSTICO O DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EXISTENTE.....</b>	<b>5</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>6</b>
<b>ÁRBOL DE PROBLEMAS.....</b>	<b>7</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>11</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>11</b>
<b>MATRIZ DE MARCO LÓGICO .....</b>	<b>12</b>
<b>ABORDAJE METODOLÓGICO.....</b>	<b>16</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>1. EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE PROCESOS PRIORITARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD .....</b>	<b>17</b>
<b>2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE PROCESOS PRIORITARIOS .....</b>	<b>18</b>
<b>3. PLAN DE MEJORA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE PROCESOS PRIORITARIOS POR SERVICIO .....</b>	<b>32</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

**RECOMENDACIONES** ..... 34

**LIMITACIONES** ..... 35

**ANEXOS** ..... 35

**BIBLIOGRAFÍA**..... 36

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGC) se define como “el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud del país”. El sistema tiene la finalidad de proteger la vida y garantizar la salud de las personas con el objetivo de prevenir o minimizar la ocurrencia de eventos adversos durante la atención, logrando la conformación de instituciones de salud seguras y competentes a nivel nacional e internacional, velando siempre por el bienestar de las personas, familias y comunidad para brindar una atención de calidad.

El SOGC, está conformado por cuatro (4) componentes, que, en conjunto permiten alcanzar una atención en salud de calidad; estos componentes comprenden los siguientes: el Sistema Único de Habilitación (SUH), el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), el Sistema Único de Acreditación (SUA) y el Sistema de Información para la Calidad en Salud.

El Sistema Único de Habilitación comprende y define las condiciones básicas mínimas de calidad que todas las instituciones prestadoras de servicios de salud tanto de carácter público como privado deben cumplir para habilitar sus servicios y brindar una atención segura y de calidad; estas condiciones se encuentran establecidas en la Resolución 3100 del 2019, norma legal vigente definida para el proceso de habilitación. A través del SUH, se quiere controlar y disminuir los potenciales riesgos que se puedan presentar durante la atención debido al alto volumen de pacientes que consultan y el sin número de



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

procedimiento y actividades en salud que se desarrollan durante la atención, pero a su vez, es una puerta de entrada que permite buscar oportunidades de mejoramiento continuo para brindar servicios de calidad, logrando reducir o eliminar la ocurrencia de eventos durante la atención en salud.

Con lo anterior, el objetivo de este proyecto es fortalecer espacios de atención humanizados y seguros a través del cumplimiento del estándar de procesos prioritarios del Sistema Único de Habilitación, con la finalidad de establecer acciones de mejora que contribuyan a futuro con el proceso de habilitación de la E.S.E. Centro 1 Punto de Atención Cajibío.

## DIAGNÓSTICO O DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EXISTENTE

En la actualidad, la E.S.E Centro 1 Punto de Atención Cajibío, cuenta con un proceso de habilitación acorde a la Resolución 2003 del 2014, la cual, fue modificada y actualizada por la Resolución 3100 del 2019, por lo que, se requiere realizar una actualización correspondiente al proceso de autoevaluación de las condiciones mínimas del Sistema Único de Habilitación (SUH) enfatizando en el estándar de procesos prioritarios, donde se evidencia que, a través de la aplicación de listas de chequeo, no se está dando cumplimiento con todos los criterios aplicables en los diferentes servicios, generando la necesidad de implementar, actualizar y documentar los diferentes procesos y



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia

Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

procedimientos, protocolos y manuales establecidas en la norma, con la finalidad de brindar una atención segura y de calidad en beneficio de los usuarios y sus familias, incluyendo al personal de salud que labora en la institución.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, actualmente desarrolla su proceso de habilitación acorde a la resolución 2003 del 2014, la cual fue actualizada por la Resolución 3100 del 2019, en la cual se establecen nuevas condiciones básicas para la habilitación de los servicios de salud, por lo tanto, al no tener conocimientos relacionados a la aplicación de la normatividad vigente, genera que la institución no disponga de toda la documentación requerida, incurriendo a un incumplimiento del estándar de procesos prioritarios aplicables a todos los servicios de la E.S.E Centro 1, Cajibío.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que dentro de la institución no se están llevando a cabo un proceso de autoevaluación que permita el seguimiento a los procesos que se realizan durante la atención, por lo tanto, no se están garantizando entornos seguros y humanizados que minimice los riesgos en salud, posibilitando que se realicen procesos institucionales y asistenciales inseguras, ya que si no se cuenta con la documentación necesaria y pertinente, el talento humano que labore en la institución no tendrá con las capacidades y herramientas necesarias para resolver de manera eficiente



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

y eficaz las diferentes situaciones que se puedan presentar, conllevando a la ocurrencia de incidentes o eventos que pongan en peligro el bienestar y la salud de los usuarios, familia y comunidad que acuden a los servicios de salud.

Con lo anterior expuesto, esto conlleva a un incumplimiento de los indicadores y metas en salud propuestas por la institución donde se refleje el nivel de calidad que se presta durante la atención, aumentar la posibilidad por parte del ente territorial del cierre de los servicios de la E.S.E Cajibío, los cuales, no cumplan con las condiciones mínimas de calidad exigidas para la habilitación; lo que genera un impacto negativo en el recurso económico y asistencial de la misma, dando como resultado la fragmentación de la atención que se le brinda a los usuarios, provocando insatisfacción y poca adherencia a los servicios que se presentan, lo cual se traduce en un bajo nivel de calidad de la atención en salud.

## ÁRBOL DE PROBLEMAS

### CAUSAS:

- Conocimientos insuficientes de la normatividad legal vigente del proceso de habilitación.
- Inexistencia de documentación requerida para el proceso de habilitación.
- Falta de actualización de la documentación existente requerida por la institución.
- Desconocimiento de la documentación y protocolos de la institución por parte del personal de salud.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

- Falta de estandarización de los procesos y procedimientos que se realizan en la institución
- Aplicación de la Resolución 2003 del 2014 para el proceso de habilitación de la institución.
- Incumplimiento de los estándares de habilitación.

### **PROBLEMA:**

- Incumplimiento del estándar de procesos prioritarios de SUH acorde a la Resolución 3100 del 2019 de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.

### **EFFECTOS:**

- Falta de seguimiento a los procesos de atención.
- Aumento del número de casos de eventos adversos durante la atención.
- Incumplimiento de los indicadores y metas en salud.
- Limitación para la realización del proceso de acreditación de la institución.
- Riesgo de cierre de los servicios que presta la institución.
- Procesos institucionales y asistenciales inseguros.
- No garantizar las condiciones mínimas de calidad de los servicios de salud.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia

Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la normatividad y políticas que establece el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 3100 del 2019, todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, deberán realizar el proceso de habilitación para el cumplimiento de los estándares que comprende el SUH, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, garantizando una atención más segura a los usuarios, para contribuir al cumplimiento de los indicadores y metas en salud que evidencian la calidad de la atención en una institución de salud.

Los estándares de habilitación se definen como las condiciones tecnológicas y científicas mínimas e indispensables para la prestación de los servicios de salud, de los cuales se desprende el estándar de procesos prioritarios, que se define como “la existencia obligatoria y socialización de los principales procesos asistenciales que condicionan directamente la prestación con el menor riesgo posible en los servicios de salud”.

La E.S.E Centro 1 Punto de atención Cajibío de acuerdo con su plan estratégico, propone desde su misión brindar una atención en el marco de atención primaria en salud dirigido a toda la población, bajo un enfoque diferencial, intercultural y comunitario, con una proyección de prestación de servicios de salud de alta calidad a través del cumplimiento de los estándares de habilitación, generando una mejor rentabilidad financiera, promoviendo la autogestión, el desarrollo tecnológico, la competencia personal y la responsabilidad social.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

Tomando en cuenta lo anterior, es importante que, para contribuir con el cumplimiento de la misión y visión propuesta en la institución, se requiere que todos los servicios ofertados, cumplan con los criterios establecidos en los estándares de calidad del SUH, con el fin último de brindar una atención más segura y de calidad, fomentando entornos de prácticas seguras que minimicen las posibilidades de presentarse eventos o fallas durante la atención en salud.

Por lo tanto, es de vital importancia que la E.S.E Centro 1 Punto de atención Cajibío, desarrolle su proceso de habilitación bajo los parámetros establecido en la Resolución 3100 del 2019, lo cual, le permitirá implementar acciones de mejora que contribuyan a la gestión del SOGC, para lograr alcanzar el máximo grado de cumplimiento del proceso de habilitación en los diferentes servicios que se ofrece, con una proyección a futuro de alcanzar los objetivos y metas propuestos en salud, en pro del bienestar de las personas, familia y comunidad que acuden a la institución de salud.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la atención segura y humanizada a través del cumplimiento del estándar de procesos prioritarios del Sistema Único de Habilitación en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío entre diciembre-febrero del 2022.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar el cumplimiento del estándar de procesos prioritario en todos los servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.
2. Determinar el diagnóstico institucional para el cumplimiento del estándar de procesos prioritarios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.
3. Diseñar un plan de mejoramiento del estándar de procesos prioritarios del Sistema Único de Habilitación en la E.S.E Centro 1 Punto de atención Cajibío.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia

Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## MATRIZ DE MARCO LÓGICO

	Resumen narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<b>Objetivo General:</b>	Fortalecer la atención segura y humanizada a través del cumplimiento del estándar de procesos prioritarios del Sistema Único de Habilitación en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío entre diciembre-febrero del 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Validación del plan de mejora para el estándar de procesos prioritarios por servicios en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprobación del plan de mejoramiento del estándar de procesos prioritarios por parte de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desaprobación del plan de mejora por parte de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.</li> <li>- Limitación en la implementación del plan de mejoramiento en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.</li> <li>- Desconocimiento del proceso de habilitación en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.</li> </ul>

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
 Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
 - Colombia  
 Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
 comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

<b>Resultados Objetivos específicos:</b>	1. Evaluar el cumplimiento del estándar de procesos prioritario en todos los servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estándar de procesos prioritarios evaluado en todos los servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención, Cajibío.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documento Excel denominado: Listas de chequeo del estándar de procesos prioritarios por servicios de la E.S.E Centro 1, Cajibío.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitación en la disponibilidad de la documentación requerida para el estándar de procesos prioritarios del SUH en la E.S.E Cajibío.</li> <li>- Falta de disponibilidad de tiempo para realizar la revisión de la documentación de la E.S.E Cajibío.</li> </ul>
<b>Resultados Objetivos específicos:</b>	2. Determinar el diagnóstico institucional para el cumplimiento del	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Criterios de incumplimiento y oportunidades de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documento Excel denominado: Listas de chequeo del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diligenciamiento incompleto de las listas de chequeo para la evaluación</li> </ul>

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

	estándar de procesos prioritarios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.	mejora del estándar de procesos prioritarios por servicios en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.	estándar de procesos prioritarios por servicios de la E.S.E Centro 1, Cajibío.	del estándar de procesos prioritarios del SUH.
<b>Resultados Objetivos específicos:</b>	3. Diseñar un plan de mejoramiento del estándar de procesos prioritarios del Sistema Único de Habilitación en	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaboración del plan de mejoramiento para el estándar de procesos prioritarios por</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documento Excel denominado: Plan de mejoramiento del estándar de procesos prioritarios del SUH</li> </ul>	- Falla en la planeación del plan de mejora del estándar de procesos prioritario del SUH.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

	la E.S.E Centro 1 Punto de atención Cajibío.	servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.	por servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.	
<b>Actividades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisión bibliográfica de la Resolución 3100 de 2019, del Decreto 1011 del 2016 y la Resolución 2003 del 2014.</li> <li>● Elaboración de listas de chequeos por servicios para la evaluación del estándar de procesos prioritarios del SUH de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío acorde a la Resolución 3100 del 2019.</li> <li>● Aplicación de las listas de chequeo por servicios del estándar de procesos prioritarios del SUH de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.</li> <li>● Análisis de los resultados obtenidos de las listas de chequeo por servicios del estándar de procesos prioritarios del SUH de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.</li> <li>● Elaboración de la tabla de semaforización sobre el incumplimiento y oportunidades de mejora del estándar de procesos prioritarios por servicios.</li> <li>● Creación de plan de mejora de la documentación por servicios del estándar de procesos prioritarios del SUH.</li> </ul>			

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
 Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
 - Colombia  
 Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
 comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## ABORDAJE METODOLÓGICO

El presente trabajo es un proyecto de desarrollo administrativo, el cual busca mejorar un proceso administrativo o una organización, que se interesa en mejorar, modificar, ampliar o crear una organización de trabajo y de los sistemas que la componen. En salud, este tipo de proyectos generalmente facilitan la revisión y la renovación de la administración del sistema de salud y de los servicios, o de una parte de la organización, incluyendo el replanteo eventual de las políticas, estructuras, sistemas, modelos, recursos y procedimientos, en un proceso donde el desarrollo del talento humano es el elemento central. Su ejecución suele demandar recursos adicionales, diferentes a los que se destinan a actividades operacionales normales en una institución, donde su éxito no es posible sin una voluntad política seria y un alto grado de compromiso del talento humano para que su operación se prolongue en el tiempo y logre las transformaciones deseadas.

Este proyecto se desarrolla desde la estrategia del marco lógico que se define como una herramienta que permite presentar de forma sistemática y lógica los objetivos que se quieren alcanzar y definir los medios que se van a utilizar para la ejecución del mismo (actividades y resultados). La finalidad de esta estrategia es priorizar la información para organizar, planear, ejecutar, monitorear y evaluar el alcance de los objetivos propuestos en un proyecto y definir los factores externos que pueden influir en su consecución.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## RESULTADOS

### 1. EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE PROCESOS PRIORITARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

En la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío se realizó la evaluación de estándar de procesos prioritarios por servicio a través de la implementación de listas de chequeo para la evaluación de los criterios del estándar de procesos prioritarios del SUH) para la verificación del grado de cumplimiento de las condiciones mínimas del proceso de habilitación relacionado con el estándar de procesos prioritarios.

Primeramente, se realizó una revisión bibliográfica de la resolución 3100 del 2019, analizando los criterios establecidos para el estándar de procesos prioritarios por servicio. Posteriormente se llevó a cabo la elaboración de las listas de chequeo por servicios empleadas para realizar la verificación del grado de cumplimiento de los criterios establecidos en el estándar. Para ello, se realizó previamente una búsqueda en la base de datos del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) para identificar los servicios que se encuentran actualmente habilitados en la institución.

Finalmente, se aplicaron las listas de chequeo por servicios en la E.S.E Cajibío entre la semana del 17 al 22 de enero del 2022, donde se hizo la revisión de la documentación de los procesos institucionales y asistenciales, logrando identificar los incumplimientos y hallazgos por mejorar.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

Las listas de chequeo se encuentran diligenciadas en el Anexo 1 (Listas de chequeo del estándar de procesos prioritarios por servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío).

## **2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE PROCESOS PRIORITARIOS**

Una vez ejecutado el primer paso, se procedió a realizar el diagnóstico institucional a través del análisis de los hallazgos encontrados en las listas de chequeo por cada servicio, elaborando primeramente una tabla de evaluación donde se establecieron los criterios de evaluación para establecer el porcentaje de cumplimiento los criterios del estándar. Posteriormente, se elaboraron gráficas por servicio donde se describen el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los criterios del estándar y finalmente, a través de la realización de una matriz de priorización (tabla de semaforización) se identificaron y establecieron las oportunidades de mejora e incumplimientos encontrados en los hallazgos de las listas de chequeo.

La presente información se encuentra en el Anexo 1 (Listas de chequeo del estándar de procesos prioritarios por servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío).

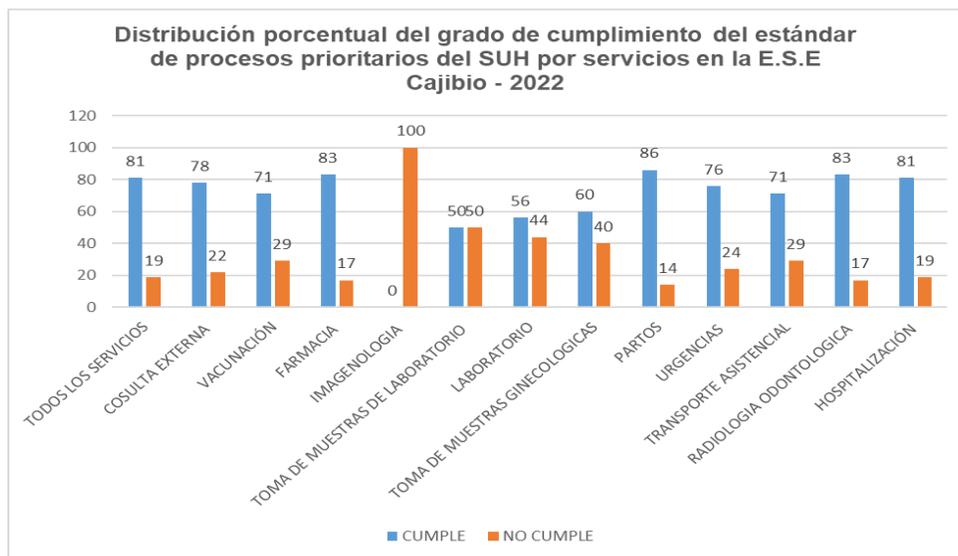


*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

**Gráfica 1. Distribución porcentual del grado de cumplimiento de los estándares prioritarios del SUH por servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío 2022.**



Fuente: Listas de chequeo de la Resolución 3100 del 2019 aplicadas en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, Cauca - 2022

**a. Hallazgos encontrados en la lista de chequeo aplicable a todos los servicios:**

Según la Resolución 3100 del 2019 las empresas prestadoras de servicio de salud deben cumplir con las condiciones mínimas de calidad que le permitan habilitar los servicios de salud, con la finalidad de disminuir los potenciales riesgos a los que están expuesto los usuario y personal de salud durante la atención, generando un entorno más seguro y confiable.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
 Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
 - Colombia  
 Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
 comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

En la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, se identifica documentación que no se encuentra disponible o no cumple con los criterios establecidos entre ellos esta: la desactualización de la política de seguridad del paciente, por lo que es importante realizar la actualización y socialización de la misma al personal porque abarca un conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso durante la atención. Por su parte, tampoco se cuenta con documentación u acciones relacionadas a la comunicación entre el personal de salud y los usuarios con un enfoque diferencial por lo que se podría generar durante la atención problemas en la comprensión de las indicaciones o procesos que contribuyen a la recuperación de la salud.

También se evidencia la necesidad de elaborar la documentación relacionada con el protocolo de víctima de ataques con agentes químicos, el protocolo de RCP, documentación sobre detección de donantes y manejo de componentes anatómicos, reconociendo que es información fundamental ya que si se presenta una situación relacionada, el personal de salud no tendrá los conocimientos y herramientas para actuar de manera oportuna, por tanto, esto generaría que durante la atención se aumenten los potenciales riesgos, generando de manera directa inconvenientes a la institución tanto de carácter económico como legal que conlleven a la realización de prácticas inseguras y al retraso en el proceso de recuperación.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## **b. Hallazgos encontrados en el servicio de vacunación:**

El Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) es un conjunto de acciones a nivel nacional e internacional, el cual, se centran en lograr coberturas universales de vacunación, con el fin de disminuir las tasas de mortalidad y morbilidad causadas por las enfermedades inmunoprevenibles, en donde se tienen como fin último la erradicación, eliminación y/o el control de las mismas.

Por tal motivo, es importante que en los servicios de vacunación que se oferten en las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud se cuente con el personal capacitado y con las herramientas necesarias para hacer un uso adecuado de los insumos y una buena manipulación de los mismos para así poder brindar una atención segura, y para ello, se requiere contar con una documentación que esté actualizada, socializada y acorde a los lineamientos del Ministerio de Salud que le permita al talento humano tener los conocimientos para prestar una atención de calidad.

Con lo anterior, en la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío se evidencia que no cuenta con la documentación actualizada relacionada con vacunación segura y almacenamiento de biológicos en ambientes extramurales, lo que conlleva a que el personal de salud no tenga las herramientas y conocimientos requeridos para realizar prácticas seguras de vacunación, las cuales abarcan la utilización de vacunas de calidad, prácticas de inyección segura, vigilancia de eventos

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

supuestamente atribuibles a la vacunación o inmunización (ESAVI) y fortalecimiento de estrategias de comunicación.

Por lo tanto, se podría generar que durante la atención se presenten evento adverso que contribuyan al aumento en las tasas de morbimortalidad por enfermedades inmunoprevenibles y a nivel institucional, conlleva un aumento en los costos en salud por el uso y manejo inadecuado de los biológicos e insumos, problemas de carácter legal e incluso la inhabilitación del servicio, causando, que las coberturas de vacunación disminuyen a tal punto que la población no esté protegida y segura para prevenir alguna de estas enfermedades y a su vez, desencadenaría desconfianza en la efectividad de las vacunas en los usuario, familia y comunidad, produciendo un potencial riesgo para la salud.

### **c. Hallazgos encontrados en el servicio de Consulta Externa:**

La consulta externa es un servicio ambulatorio que se brinda a los pacientes con una cita asignada previamente para recibir atenciones médicas, que consiste en realizar un interrogatorio y exploración física minuciosa, para integrar un diagnóstico y direccional el manejo terapéutico.

En la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, en el servicio de consulta externa se dispone de Rutas de Atención Integral en Salud por curso de vida (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y maternidad prenatal), lo cual, permite que se logre brindar una atención integral siguiendo los lineamientos establecidos acordes a la Resolución 3280 del 2018.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

Por su parte, existe documentación que aún no se encuentra elaborada o actualizada, lo que implica que el personal no tenga los conocimientos y herramientas necesarias al momento de realizar diferentes procedimientos, de tal manera que, se durante la atención se puedan presentar eventos o incidentes que pongan en riesgo la integridad tanto del usuario como del personal de salud a cargo, conllevando a que se realicen prácticas inseguras y deshumanizadas, incumpliendo con los criterios de calidad que se deben ofrecer durante la atención en salud.

#### **d. Hallazgos encontrados en el servicio de Farmacia:**

El servicio de farmacia es un pilar fundamental dentro de las diferentes instituciones de salud, ya que es la que se encarga de suministrar de manera oportuna y eficiente los medicamentos e insumos que son esenciales para alcanzar el nivel máximo de salud.

En la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, en el servicio de farmacia cumple con la documentación que se requiere para brindar una atención segura y de calidad, de acuerdo a los criterios de la resolución 3100 del 2019. El contar con una documentación actualizada y socializada al talento humano le permite desempeñar una labor fundamentada y con criterio, lo que genera que se dé un uso de los insumos y medicamentos de manera más costo-efectiva y segura al usuario, contribuyendo así a disminuir de forma significativa los potenciales riesgos que se puedan presentar, además, permite que se cuente con las condiciones necesarias para un adecuado almacenamiento, conservación y distribución de los mismo,

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

logrando un adecuado uso de los recursos para que sean funcionales y cumplan con su finalidad terapéutica.

Lo anterior permite que se fomente un entorno de autocuidado en el uso correcto de los medicamentos que conlleve a la disminución de las fallas terapéuticas y los reingresos de pacientes relacionado a complicaciones atribuidas al mal manejo o falta de disponibilidad de medicamentos requeridos para el proceso de recuperación.

**e. Hallazgos encontrados en el servicio de Imágenes diagnósticas:**

El servicio de imágenes diagnósticas hace parte de las atenciones complementarias con fines clínicos que contribuye al diagnóstico de patologías o enfermedades. La E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío actualmente cuenta con el servicio de imágenes diagnósticas habilitado y equipos necesarios para la toma de las mismas, pero no cuenta con una documentación y talento humano capacitado para la toma, manejo y mantenimiento del equipo, por lo tanto, genera que no se preste una atención de manera oportuna, continua y de calidad a los usuarios que requieran del servicio, lo que dificulta la accesibilidad de los servicios, implicando un aumento en los costos para el usuario por los desplazamientos y retrasos en la atención, por lo cual, contribuye a que se presente una fragmentación en la atención a los usuarios que requieren de estos servicios.

**f. Hallazgos encontrados en el servicio de toma de muestras de laboratorio:**

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

La toma de muestras de laboratorio es un servicio que se ofrece con la finalidad de obtener a través de una muestra el resultado de las posibles alteraciones desencadenadas por una patología o enfermedad, por lo que es importante que un equipo profesional capacitado realice la toma, recolección, manipulación, transporte y conserva de la misma.

La E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, cuenta con un manual de procedimientos de laboratorio clínico, el cual, se encuentra desactualizado lo que implica que el personal del servicio no cuente con los conocimientos actualizados que les permitan hacer una recolección y toma de muestras biológicas de manera segura y correcta, conllevar a que las muestras se puedan contaminar, sean insuficientes o no aptas para un adecuado análisis, causando retrasos en el diagnóstico, tratamiento y proceso de recuperación de las personas, generando de manera directa un aumento de los costos en salud y de reingresos a los servicios, disminuyendo las posibilidades de recuperación de las personas.

**g. Hallazgos encontrados en el servicio de laboratorio clínico:**

El servicio de laboratorio clínico abarca todo el proceso desde la toma de la muestra biológicas hasta el procesamiento y entrega de resultado de las mismas, por lo que se hace necesario disponer de diferentes equipos y dispositivos tecnológicos para el análisis de las muestras, lo que implica que se deba entrenar y capacitar al personal para el uso y manejo adecuado de las mismas.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

Actualmente, la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío cuenta con un manual de procedimientos y manejo de equipos desactualizado, donde incluso cuenta con información de equipos que en su momento ya no se encuentra funcionando en el servicio, por lo cual, esta situación genera que no se realice un buen procesamiento y análisis de las muestras, conllevando a resultados erróneos que dificultan el diagnóstico temprano, generan retrasos en el tratamiento de la enfermedad, poniendo en riesgo la vida del usuario.

Otro aspecto a tener en cuenta es relacionado a la falta de contratación para realizar los controles de calidad externa de los equipos del laboratorio, lo que implica que no se asegure la calidad del análisis de las muestras, generando resultados erróneos que conlleven a diagnósticos equivocados, exponiendo a los usuarios a potenciales riesgos en salud, produciendo fallas terapéuticas, desarrollo de complicaciones y aumento de los costos en salud.

#### **h. Hallazgos encontrados en el servicio de toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas:**

La toma de citologías y de otras muestras ginecológicas, son estudios que permiten la detección temprana de anomalías que conllevan al desarrollo de enfermedades como el cáncer de cuello uterino, lo que le permite al personal de salud tomar acciones para realizar intervenciones oportunas para la recuperación y mantenimiento de la salud.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

La E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, actualmente cuenta con un protocolo de atención desactualizado, lo que ocasiona que el personal no tengan los conocimientos necesarios para la toma y manejo de las muestras, implicando que estas no sean efectivas para realizar un adecuado análisis, por ende, dificulta el proceso de detección temprana de riesgos que conlleven al desarrollo de cáncer de cuello uterino u otras alteraciones, contribuyendo directamente con el aumento en las tasas de morbilidad por cáncer de cuello uterino en la población de mujeres de 21 a 69 años, generando alerta de interés en salud pública, que conllevan al incumplimiento de las metas en salud, aumentando los costos y retrasando el proceso de habilitación de la institución ya que no se brinda una atención segura y de calidad.

Otro de los aspectos que son importante mencionar es relacionado al incumplimiento en los tiempos de entrega de los resultados, lo que ocasiona directamente retraso en el proceso de detección temprana y protección específica, potenciando los riesgos en salud que conllevan al aumento de casos de cáncer de cuello uterino en estadios avanzados, imposibilitando el proceso de recuperación y rehabilitación de la salud.

#### **i. Hallazgos encontrados en el servicio de transporte asistencial:**

El servicio de transporte asistencial se encarga del traslado de pacientes en medio terrestre, marítimo y/o fluvial el cual debe contar con una dotación básica para dar



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

atención oportuna e inmediata al paciente durante el desplazamiento a otra institución de mayor nivel de complejidad.

En la E.S.E Centro 1 de Cajibío, se dispone de Guías de práctica clínica actualizadas y socializadas al personal para el manejo de urgencias y se cuenta con la documentación sobre la ruta de atención a pacientes con problemas y trastornos en salud mental o consumo de sustancias psicoactivas, pero falta realizar la respectiva socialización al personal e implementar la información relacionada al traslado de niños y personas en abandono o sin acompañante.

El contar con esta documentación permite que el proceso de traslado del paciente se realice de manera segura, lo que implica que se brinde una asistencia a cargo de profesionales capacitados que puedan dar respuesta oportuna ante situaciones de emergencia en pro de conservar la vida en las mejores condiciones posibles, brindando una atención oportuna, continua y de calidad que contribuya a la recuperación de la salud de las personas.

#### **j. Hallazgos encontrados en el servicio de radiología odontológica:**

La E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío cuenta con el servicio de toma de radiografías odontológicas, el cual, es un servicio que permite la detección oportuna y temprana de alteraciones de la cavidad oral, para toda la población en general.

Actualmente, el servicio cuenta con un manual de protección radiológica de odontología actualizado y socializado al personal encargado, pero no dispone de

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

documentación relacionada con la verificación de calidad de imágenes, lo que conlleva a que no se realice el adecuado control y seguimiento al funcionamiento de los equipos, por lo cual, esto podría generar que las radiografías no cumplan con los criterios que permitan una adecuada lectura para establecer un diagnóstico oportuno y correcto.

Por su parte, tampoco se está realizando un seguimiento de la adherencia a los procedimientos sobre la protección radiológica de la instalación, por lo tanto, esto implicaría que tanto el personal como los usuarios estén expuestos durante la atención a efectos nocivos causado por la radiación, aumentando los potenciales riesgos en salud, conllevando que no se brinde una atención segura y de calidad.

#### **k. Hallazgos encontrados en el servicio de atención del parto:**

En la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío, las gestantes son considerada como una población prioritaria, por lo que, el servicio cuenta con una ruta de atención integral que abarca desde la consulta pre concepciones, controles prenatales, atención del parto y puerperio, permitiendo una atención articulada, oportuna y continua.

Por tal motivo, actualmente cuenta con un protocolo de atención al parto actualizado y socializado, lo que asegura que se preste una atención de calidad y segura, contribuyendo de manera significativa a la disminución de las tasas de morbilidad materna, a reducir los riesgos potencial que se puedan presentar durante la atención al parto o el puerperio, a tomar acciones de manera oportuna

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

en el caso que se presenten complicaciones en los embarazos de alto riesgo, lo que conlleva a brindar una atención centrada en el bienestar y satisfacción de las necesidades tanto de la gestante como del recién nacido, logrando una atención más segura y humanizada.

### **I. Hallazgos encontrados en el servicio de hospitalización:**

El servicio de hospitalización es un área diseñada para la internación de pacientes que requieren de cuidados básicos y especializados de manera integral para establecer diagnósticos, tratamiento oportuno y dar seguimiento continuo con la finalidad de recuperar el estado de salud de las personas.

El servicio cuenta la documentación necesaria y requerida dando cumplimiento con la mayoría de los criterios establecidos en el estándar de procesos prioritarios que permite brindar una atención segura y de calidad para todos los usuarios que requieren de ella, sin embargo, existe alguna documentación que requiere ser implementada en el servicio de hospitalización, entre ellos, la elaboración por parte del personal de enfermería del Plan de Atención de Enfermería, entendiendo que, el PAE es una herramienta propia de la enfermería que le permite planear, ejecutar y evaluar el proceso de cuidado que se realiza durante la atención, garantizando un cuidado integral y holístico donde se vea al sujeto de cuidado desde todas las esferas que afectan de manera directa el estado y recuperación de la salud.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

### **m. Hallazgos encontrados en el servicio de urgencias:**

El servicio de urgencias está encargado de recibir, estabilizar y atender al paciente que requiera de atención médica inmediata y que ponga en peligro la vida de la misma. La E.S.E Cajibío cuenta con gran parte de su documentación completa, actualizada y socializada al personal, lo que indica que los profesionales actúan bajo un criterio fundamentado dando pie a una atención que contribuya a disminuir los potenciales riesgos a los cuales se está expuesto tanto el usuario como el personal, permitiendo que se realicen procedimientos más seguro para brindar confort y bienestar al individuo, buscando finalmente el máximo nivel de salud y contribuyendo al cumplimiento de los indicadores aplicables al servicio.

Sin embargo, en el servicio existe información que aún no se encuentra documentación, la cual, es parte fundamental para dar cumplimiento con los criterios establecidos en el estándar de procesos prioritarios, entre ellos está la no realización del plan de atención de enfermería, por lo que genera que la atención solo este centrada desde lo procedimental, relevando al personal de enfermería solo al cumplimiento de las órdenes médicas.

Por su parte, tampoco se cuenta con un plan de egreso establecido que les permita a los usuarios seguir con el cumplimiento desde casa de las indicaciones dadas por el personal, lo que conlleva a fallas terapéuticas y un aumento de los indicadores de reingreso al servicio posibilitando que, se presenten complicaciones que conllevan directamente a un aumento en los costos en salud. Otro de los aspecto a

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

resaltar, es la falta de un plan de contingencia para descongestionar el servicio cuando este se encuentra colapsado por el alto volumen de pacientes, generando que durante la atención se aumenten en los tiempos de espera, generen retrasos en la atención, facilitando que se presenten durante la atención complicaciones, eventos o incidentes que conlleven a una atención deshumanizada e insegura, además, genera que el personal de salud que no cuenten con las herramientas suficiente que le permitan dar respuesta de manera inmediata y oportuna ante situaciones de emergencia donde se garantice una atención segura y de calidad.

### **3. PLAN DE MEJORA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE PROCESOS PRIORITARIOS POR SERVICIO**

Finalmente, al identificarse los incumplimientos y oportunidades de mejora, se procedió a elaborar un plan de mejora por servicios donde se establecen los hallazgos, las acciones correctivas, los responsables, los soportes y los tiempos establecidos para el cumplimiento y realización de las actividades propuestas para lograr el cumplimiento del estándar de procesos prioritarios en la E.S.E Cajibío.

Para ampliar la información correspondiente al plan de mejora, se encuentra diligenciado en el Anexo 2. (Plan de mejoramiento del estándar de procesos prioritarios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío).



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## CONCLUSIONES

- El Sistema Único de Habilitación (SUH) a través del cumplimiento de los estándares de habilitación permite garantizar la calidad de atención, posibilitando la prestación de servicios de salud de manera accesible, permitiendo que las personas puedan hacer uso de los servicios de salud sin barreras, oportuna donde el usuario obtenga los servicios sin retrasos, segura donde se minimicen los riesgos de sufrir un evento adverso y mitigar sus consecuencias, continua, es decir, la recepción de intervenciones requeridas de una manera lógica y racional y pertinente que significa la mejor utilización de los recursos durante la atención; lo que fomenta entornos de atención con los más alto nivel de calidad, generar un impacto positivo en la salud.
- El cumplimiento del estándar de procesos prioritarios del Sistema Único de Habilitación (SUH) permite en las instituciones prestadoras de servicios de salud promover un entorno de atención donde se realicen procesos asistenciales seguros y de calidad para los usuarios, familias y comunidad, contribuyendo a disminuir los potenciales riesgos a los que están expuestos durante la atención, además, permite contar con un talento humano con las capacidades requeridas para brindar una atención óptima y que satisfaga las necesidades en salud.
- La E.S.E Cajibío debe direccionar sus esfuerzos a realizar los ajuste e intervenciones necesarias y pertinentes para el cumplimiento del estándar a través de la implementación de planes de mejora a corto, mediano y largo plazo

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

que contribuya al proceso de gestión para el mejoramiento de la calidad en la atención, para dar cumplimiento a lo dispuesto por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, donde se garanticen entornos de atención seguros y humanizados, logrando así alcanzar el máximo nivel de calidad durante la atención en salud.

- En las instituciones de salud, el talento humano es indispensable durante el proceso de habilitación por lo que deben participar y comprometerse en la gestión de calidad de la atención, donde se planteen objetivos, se establezcan estrategias y se desarrollen acciones encaminadas a verificar de manera continua el grado de cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad en los diferentes servicios para lograr finalmente el más alto nivel de calidad en salud.

## RECOMENDACIONES

La E.S.E Centro 1 Cajibío debe realizar el proceso de autoevaluación de manera anual junto al coordinador de calidad y líderes de los diferentes servicios para verificar el grado de cumplimiento de los estándares del SUH para identificar las necesidades y oportunidades de mejora que contribuya al mejoramiento continuo de la gestión del proceso de habilitación de la institución que garantice el máximo nivel de calidad en la atención.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## LIMITACIONES

Para el presente proyecto la disponibilidad del tiempo del personal del servicio era limitado ya que la jornada de atención es continua y el volumen de pacientes es alto, lo que dificulta la aplicación de las listas de chequeo y la revisión de la documentación pertinente.

## ANEXOS

**Anexo 1.** Listas de chequeo del estándar de procesos prioritarios del Sistema Único de Habilitación aplicables a todos los servicios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.

**Anexo 2.** Plan de mejoramiento del estándar de procesos prioritarios de la E.S.E Centro 1 punto de atención Cajibío.

**Anexo 3.** Cronograma y presupuesto del proyecto de gestión.



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

## BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Salud y Protección Social. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. Obtenido de SOGC: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100 de 2019. Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3100-de-2019.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. Acreditación en Salud. (2021). Obtenido de: <https://acreditacionensalud.org.co/antecedentes-en-colombia/>
- Jiménez Barbosa WG y Pérez Villalba AC. Conocimiento del personal de salud de una clínica en Bogotá (Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 del 2016, 2006)a del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud. Ciencia Tecnología Salud Visual Ocular. 2017;(2): 15-29. doi: <https://doi.org/10.19052/sv.4034>
- Bibiana bohorquez, C. J. (2012). verificación de estándares de habilitación en una IPS Clínica Pediátrica. obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2001/jimenezcarolina2012.pdf;jsessionid=ff968e72b3518f984399bf0ed8aa510c?sequence=1>

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
[comunicaciones@unicauca.edu.co](mailto:comunicaciones@unicauca.edu.co) [www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)

- Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 del 2016. (2006).  
Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf)
- Guía práctica del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud. (2012). Obtenido de [https://www.boyaca.gov.co/secsalud/images/documentos/cartilla\\_didactica.pdf](https://www.boyaca.gov.co/secsalud/images/documentos/cartilla_didactica.pdf)
- Maldonado, L. C. (2018). Impacto de la implementación del Sistema Obligatorio de la Garantía y la Calidad en la prestación de servicios de salud en Colombia. Universidad Santo Tomas , 4-25.
- Arias, R. D. (2013). Manual de gestión de proyectos. Medellín.

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*



---

Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación  
Calle 2 No. 3N-100 Segundo Piso. Sector Tulcán Popayán - Cauca  
- Colombia  
Teléfono: 8209842 Conmutador 8209800 Exts. 2453 – 2482  
comunicaciones@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co