

**Indicadores de calidad en la atención en salud en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué: Una mirada desde el profesional de la salud y paciente**

Luz Karime Mesa Hernández

Asesor

Hernan Camilo Castillo Romero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Administración en Salud

2023

Hernan Camilo Castillo Romero

Director de Trabajo de Grado

Rafael Leonardo Carvajal Hernández

Jurado

2023

## Resumen

La calidad de la atención en salud en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué se ha visto afectada por la inadecuada prestación de servicios de salud, ocasionando demandas, largos tiempos de espera, trato inhumano, agresiones verbales y físicas, entre otras. El gran volumen de pacientes que acuden a estos servicios es superado por las escasas instituciones que cuentan con servicios de urgencias habilitados según la normatividad vigente. El Ministerio de Salud y Protección Social establece indicadores de calidad para evaluar servicios, pero estos no son suficientes para medir el impacto y satisfacción real de los pacientes; es así que The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (en adelante JCAHO) establece estándares con gran aplicabilidad que permiten evaluar efectivamente la calidad de la atención de los servicios de urgencias desde diversos ámbitos. Por tal motivo, desde la UNAD y la Escuela de Ciencias de la Salud y su programa Administración en Salud, se establecieron criterios válidos para mejorar la calidad en la atención en salud en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué, con la construcción de indicadores de calidad que permiten que las instituciones tomen acciones a través de estas oportunidades de mejora y con ello, se optimice sustancialmente la atención percibida en la comunidad.

***Palabras clave:*** Indicadores, Salud, Urgencias, Pacientes, Personal de salud.

### **Abstract**

The quality of health care in the emergency services of the city of Ibagué has been affected by the inadequate provision of health services, causing lawsuits, long waiting times, inhumane treatment, verbal and physical attacks, among others. The large volume of patients who attend these services is exceeded by the few institutions that have emergency services enabled according to current regulations. The Ministry of Health and Social Protection establishes quality indicators to evaluate services, but these are not enough to measure the real impact and satisfaction of patients; Thus, The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (hereinafter JCAHO) establishes standards with great applicability that allow the quality of emergency services care to be effectively evaluated from various areas. For this reason, from the UNAD and the School of Health Sciences and its Health Administration program, valid criteria were established to improve the quality of health care in the emergency services of the city of Ibagué, with the construction of quality indicators that allow institutions to take actions through these opportunities for improvement and thereby substantially optimize the care perceived in the Community.

***Keywords:*** Indicators, Health, Emergencies, Patients, Health personnel.

## Tabla de Contenido

Introducción.....	7
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos específicos .....	9
Metodología.....	10
Resultados.....	14
Discusión .....	15
Referencias bibliográficas .....	16

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Relación de Servicios de Urgencias Habilitados en Ibagué</i> .....	10
<b>Tabla 2</b> <i>Estándares de la JCAHO</i> .....	12

## Introducción

La actividad asistencial realizada en los servicios de urgencias maneja un tiempo promedio de atención escaso, si bien es cierto que se han puesto en marcha acciones bajo la resolución 256 de 2016 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015) y sus indicadores, los tiempos de espera para la atención del paciente continúan ocasionando quejas, percepción de una mala atención, demandas, o incluso lesiones agravadas al personal de salud, familiar y pacientes. Por el mismo motivo, no se ha podido realizar, hasta ahora, una evaluación en los servicios de urgencia hospitalarios de la calidad y la capacidad instalada en cada una de las instituciones en la ciudad de Ibagué, por la ausencia de algunos indicadores que pueden complementar la medición, análisis y caracterización de la realización de procedimientos o intervenciones propios de la atención que se brinda en los servicios de urgencias, que sirvan como sistema de medida común y homogénea para todos ellos. Esto ha condicionado, en buena medida, la posibilidad de realizar proyectos que midan la calidad asistencial en los diferentes centros de la ciudad, entre otros motivos, porque con frecuencia, el lenguaje no era común: se llamaban con el mismo nombre a cosas distintas y se daban denominaciones diferentes a idénticas actividades.

Todos los profesionales de los servicios de urgencias están involucrados en mayor o menor grado en la mejora de la calidad, ya que sin la calidad profesional y humanitaria, los servicios de urgencias se verían colapsados, incluso con grandes falencias en dicha atención, así mismo, el personal asistencial también se encarga de transmitir la sensación de que los usuarios pueden estar seguros de que la organización funciona, que el trato personal es adecuado y que la información dada es acorde por cada momento del proceso asistencial. En otras palabras, puede entenderse que la efectividad de la atención en el servicio de urgencia evalúa si los servicios de salud que se proveen cuentan con el tiempo indicado de atención, los elementos requeridos para

que dicha atención produzca una mejora en el estado de salud de las personas, si la seguridad se enfoca a disminuir los riesgos de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias y, por último, si la experiencia de la atención centrada en el paciente/usuario reúne una serie de mediciones de las expectativas y necesidades que los usuarios admiten de manera subjetiva como cualidades inherentes y deseables de la atención.

Finalmente, este proyecto se propuso plantear indicadores que conducen a una evaluación efectiva y completa de la atención en salud brindada en los servicios de urgencias por medio de indicadores, la calidad de la asistencia que se presta en los servicios de urgencias y las herramientas que contemplan sus aspectos más importantes, con el fin de evidenciar que conlleva a afectar el adecuado funcionamiento de los servicios de urgencias en la ciudad de Ibagué.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar indicadores de calidad que permitan realizar una evaluación que abarque completamente el conjunto de actividades en salud ejecutadas en el marco de la atención a los usuarios en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los factores asociados a la inoportunidad en la atención en salud en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué.

Proponer indicadores de calidad que permitan evaluar la actividad asistencial en los servicios de urgencias en la ciudad de Ibagué.

Evaluar el impacto que tiene en el paciente los servicios de urgencias, a través de indicadores de calidad basados en los estándares que maneja la JCAHO.

## Metodología

La ciudad de Ibagué, según REPS (2022), cuenta con 263 instituciones prestadoras de servicios de salud, de los cuales 259 son privadas, 3 públicas y 1 mixta. De todas estas instituciones solo 12 cuentan con servicios de urgencias habilitados (Tabla 1) para atender una población según DANE (2022) de 543.949 habitantes (Gobierno Digital de Colombia,2022).

**Tabla 1**

*Relación de Servicios de Urgencias Habilitados en Ibagué.*

N°	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
1	Unidad de Salud de Ibague Empresa Social del Estado - (730010077101)	Urgencias	Dhss0182144
2	Unidad Intermedia de los Barrios del Sur- (730010077102)	Urgencias	Dhss0182217
3	Unidad Intermedia del Salado - (730010077103)	Urgencias	Dhss0071403
4	Unidad Intermedia San Francisco	Urgencias	Dhss0214149
5	Clinica Asotrauma S.A.S	Urgencias	Dhss0127605
6	Clinica Avidanti Ibagué	Urgencias	Dhss0114296
7	Clinica Ibague S.A.S	Urgencias	Dhss0160631
8	Medicadiz S.A.S	Urgencias	Dhss0496505
9	Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E	Urgencias	Dhss0017012
10	Sociedad Médicoquirúrgica del Tolima Sociedad Anónima y/o Clínica Tolima S.A	Urgencias	
11	Clinica Keralty Ibague	Urgencias	Dhss0468989
12	Virrey Solis Ips S.A Complejo Medico La Florida	Urgencias	Dhss0498809

*Nota.* Esta tabla muestra las instituciones con servicios de urgencias habilitadas en la ciudad de Ibagué. *Fuente.* Autor.

El Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD) tiene estipulado criterios básicos de indicadores de calidad, pero solo en servicios de urgencias en la ciudad de Ibagué se

tiene en cuenta el reporte Efectividad Vs Atención Materna por Parto por Cesárea, limitando a los pacientes que, por diferentes causas, ingresan con patologías que igualmente requieren atención inmediata. MINSALUD a través de la Ley Estatutaria, promulgó nuevos criterios para la clasificación de pacientes en el servicio de urgencias (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018), el cual es de obligatorio cumplimiento por parte de las IPS que tengan el servicio habilitado, según la capacidad instalada.

La Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social estipuló cinco categorías de triage o clasificación de pacientes en servicios de urgencias. Según la Resolución 256 de 2016 los indicadores de calidad que se deben medir son Efectividad, Experiencia de la Atención, Gestión del Riesgo y Seguridad, sin embargo, quedan cortas al momento de evaluar un servicio de urgencias; es así que The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) es usado como un modelo de Acreditación basado en funciones clave de todas las áreas relevantes de la organización (Portal Aleman, 2018). En cada área se identifican los procesos clave y se establecen estándares de buena práctica, que constituirán la base de la acreditación. Los estándares, además, se adaptan a las características concretas de cada tipología de servicios, por lo que existen distintos programas de acreditación.

Este proyecto es cuantitativo, descriptivo, puesto que evaluó el conjunto de actividades en salud desarrolladas en el marco de la atención a los usuario en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué, para esto, se acudió inicialmente a los resultados de encuestas de satisfacción de los usuarios, los cuales permiten identificar aspectos relevantes en cuanto a la percepción de la calidad asistencial del servicio, esto, en articulación mediante la comparación de la evaluación propuesta en los indicadores de calidad, contruidos bajo parámetros de la JCAHO en los servicios de urgencias de Ibagué; tiene un corte longitudinal ya que se realizó un análisis

retrospectivo de las atenciones dadas entre los meses de agosto 2018 a diciembre de 2018. Como población objeto se tomaron las 12 instituciones prestadoras de servicios de salud de la ciudad de Ibagué que cuentan con servicios de urgencias habilitados según el REPS.

Para la construcción de los indicadores y su posterior evaluación de la calidad, se tomaron en cuenta los estándares que contiene la JCAHO, los cuales se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**

*Estándares de la JCAHO.*

Estándares centrados en el paciente	Estándares para hospitales docentes	Estándares de gestión de la organización
Objetivos internacionales para la seguridad del paciente		Mejora de la calidad y de la seguridad de los pacientes
Acceso y continuidad de la atención		Prevención y control de infecciones
Derechos del paciente y la familia	Educación de profesionales médicos	Gobierno, liderazgo y dirección
Evaluación de los pacientes	Programas de investigación con seres humanos	Gestión y seguridad de las instalaciones
Atención de los pacientes		Cualificación y educación del personal
Manejo y uso de los medicamentos		Gestión de la información
Educación de los pacientes y las familias		

*Nota.* Esta tabla describe de forma superficial los estándares elegidos para la construcción de los indicadores según la JCAHO. *Fuente.* Autor.

Cada uno de los estándares evaluados están dispuestos en el Manual de Estándares de acreditación para hospitales de JCAHO, dicho insumo permite establecer oportunidades de mejora ante las instituciones para optimizar progresivamente la atención con calidad en los diferentes servicios.

## **Resultados**

La puesta en práctica de los indicadores construidos, los cuales se basan en la información dada por los usuarios y la percepción del personal asistencial en esta misma atención, garantiza un mejor desempeño de las instituciones prestadoras de servicios de urgencias, involucrando como actores a los profesionales de las partes administrativa en salud, lo que definitivamente repercute beneficiosamente a la atención de los usuarios.

Se ha visto que, en Colombia, organizaciones que no han gestionado adecuadamente sus recursos, entre ellos los financieros, han desaparecido o contribuido a la crisis de la salud que está atravesando el país por lo cual, el Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia y sus normas reglamentarias, han generado una fuerte competencia entre la parte administrativa de los centros de salud. Por esta razón, las instituciones prestadoras de salud requieren de manera primaria, la inversión en parte administrativa para edificar un buen proyecto y lograr buenos resultados. La formación de Futuros Administradores en Salud es fundamental para las entidades prestadoras de este servicio; inculcar en los trabajadores de los servicios de urgencias una manera de pensar que ayude a contribuir en el mejoramiento oportuno y el desarrollo, para garantizar una buena prestación del servicio de salud y que de la mano, personal administrativo y asistencial, puedan prestar el mejor servicio y con la mejor calidad, es lo que se logra con el desarrollo y puesta en marcha de este proyecto.

## **Discusión**

Este proyecto genera impacto en los servicios de urgencia, donde, por medio de la medición de la calidad y la construcción de indicadores, se guía a la implementación de acciones de mejoramiento en la atención de sus servicios, logrando así que brinden una atención con calidad y pertinencia a la población ibaguereña, si bien es cierto que las condiciones de las empresas sociales del estado son precarias en cuanto a la administración y el flujo de recursos a las IPS, esto influye significativamente en la prestación de salud con calidad en los servicios hospitalarios, sin embargo, la oportuna prestación de servicios de salud en urgencias no debe ser afectada por estas actividades, puesto que a través de indicadores de calidad muy seguramente la población se verá mejor atendida y esto permitirá fluidez en los servicios de urgencias.

Los profesionales en salud que laboran en servicios de urgencias deben inicialmente velar por la prestación con sentido humano, a pesar de las dificultades que se puedan presentar.

El uso y conocimiento de indicadores permiten establecer mejoras sustanciales que repercuten positivamente en las IPS y aún más, en los pacientes ibaguereños que se encuentran ávidos de una atención con calidad.

### Referencias Bibliográficas

Colombia M. Indicadores de Calidad Resolución 256/16. (2020).

<http://calidadensalud.minsalud.gov.co/Paginas/Indicadores.aspx>

Colombia M. Nuevos criterios para clasificación de triage en urgencias. (2020).

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Nuevos-criterios-para-clasificación-de-triage-en-urgencias.aspx>

Compilación de la Legislación Aplicable al Distrito Capital: Régimen Legal de Bogotá. (2018).

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26964>.

Compilación de la Legislación Aplicable al Distrito Capital: Régimen Legal de Bogotá. (2018).

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975>.

Demografía - CIMPP. (2020). [http://cimpp.ibague.gov.co/demografia/#1508433270152-](http://cimpp.ibague.gov.co/demografia/#1508433270152-b616a337-6c19)

[b616a337-6c19](http://cimpp.ibague.gov.co/demografia/#1508433270152-b616a337-6c19)

FADA - Acreditación de hospitales. (2018).

<https://acreditacionfada.org/index.php?page=acreditacion-hospitales>

Gobierno Digital de Colombia. (2018). [https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-](https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Clicsalud-Indicadores-de-calidad-IPS/thui-g47e/data)

[Social/Clicsalud-Indicadores-de-calidad-IPS/thui-g47e/data](https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Clicsalud-Indicadores-de-calidad-IPS/thui-g47e/data)

Joint Commission International. (2020).

[https://portal.alemana.cl/wps/wcm/connect/intracas/3de28c0045f03969936bfbeba278a126/Manual+JCI+2014+en+espa%F1ol.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=3de28c0045f03969936bfbeba278a126](https://portal.alemana.cl/wps/wcm/connect/intracas/3de28c0045f03969936bfbeba278a126/Manual+JCI+2014+en+espa%F1ol.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=3de28c0045f03969936bfbeba278a126)

Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. (2020). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para

la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina.

2016;64(4):715.

Prestadores de Servicios de Salud. Ministerio de Salud y Protección Social.

[https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultas/serviciosedes\\_reps.aspx](https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultas/serviciosedes_reps.aspx)

Resolución 412 De 2000. (2018). Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e

intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas

técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y

detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública [Internet].

Ministerio De Salud y Protección Social. [http://www.](http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/11/salud/r0412_00.pdf)

[defensoria.org.co/red/anexos/pdf/11/salud/r0412\\_00.pdf](http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/11/salud/r0412_00.pdf).

Universidad Autónoma de Barcelona. (2018).

[http://publicacions.uab.es/pdf\\_llibres/MAT0221.pdf](http://publicacions.uab.es/pdf_llibres/MAT0221.pdf)

Velandia F, Ardón N, Cárdenas J, Jara M, Pérez N. (2020). Universidad del Valle

<http://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/175>

Virtual Campus for Public Health (VCPH/PAHO). (2020).

[https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2340/mod\\_resource/content/1/Modulo\\_](https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2340/mod_resource/content/1/Modulo_)

[4/Lecturas\\_Complementarias/Semana\\_1\\_M4.S1.Lectura OPCIONAL\\_2\\_-](https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2340/mod_resource/content/1/Modulo_)

[\\_Sistema\\_de\\_acreditacion\\_Joint\\_Commission.pdf](https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2340/mod_resource/content/1/Modulo_)