

Mejora de los procedimientos administrativos en el E.S.E hospital local el Reten, mediante el análisis del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

Breiner Andrés Terán Lara

Asesor

Jesús Rafael Fandiño Izasa

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2024

Resumen

La presente pasantía, desarrollada en la E.S.E. Hospital Local El Retén., ubicado en El Retén, Magdalena, abordé una serie de problemáticas administrativas identificadas a través del análisis del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). El objetivo principal fue mejorar los procedimientos administrativos para incrementar la satisfacción de los usuarios del hospital. Se realizó un análisis exhaustivo de las PQRS recibidas entre diciembre de 2023 y febrero de 2024. Las principales categorías de quejas incluían retrasos en la atención, errores en facturación, falta de información y trato inadecuado. Utilizando herramientas como el análisis de Pareto, se identificaron las causas raíz de estos problemas. Las acciones correctivas implementadas incluyeron la optimización de los procesos de citas y tiempos de espera, la capacitación del personal en facturación y atención al cliente, y la mejora de la comunicación interna y externa. Además, se propusieron soluciones tecnológicas como la implementación de un sistema de gestión de tiempos de espera y la automatización del proceso de facturación. Los resultados obtenidos mostraron una reducción significativa en el tiempo promedio de espera de los pacientes, una disminución en los errores de facturación y una mejora en la satisfacción del usuario con la información proporcionada y el trato recibido. Estas mejoras reflejan el impacto positivo de las acciones correctivas implementadas durante la pasantía.

Palabras clave: Atención al cliente, procesos administrativos, PQRS, análisis de Pareto, satisfacción del usuario.

Abstract

During my internship at E.S.E Hospital Local El Retén., located in El Retén, Magdalena, I addressed a series of administrative issues identified through the analysis of the Petitions, Complaints, Claims, and Suggestions (PQRS) system. The main objective was to improve administrative procedures to increase user satisfaction with the hospital. An exhaustive analysis of PQRS received between December 2023 and February 2024 was carried out. The main categories of complaints included delays in care, billing errors, lack of information, and inadequate treatment. Using tools such as Pareto analysis, the root causes of these problems were identified. The corrective actions implemented included optimizing appointment processes and waiting times, training staff in billing and customer service, and improving internal and external communication. Additionally, technological solutions such as implementing a waiting time management system and automating the billing process were proposed. The results obtained showed a significant reduction in patients' average waiting time, a decrease in billing errors, and an improvement in user satisfaction with the information provided and the treatment received. These improvements reflect the positive impact of the corrective actions implemented during the internship.

Keywords: Customer service, administrative processes, PQRS, Pareto analysis, user satisfaction.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Justificación	13
Definición del problema o necesidad de la empresa.....	16
Objetivos.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Metodología	20
Recolección de Datos.....	21
Clasificación y Organización de los Datos	21
Categorización de PQRS.....	21
Identificación de Subcategorías	21
Análisis de Datos	21
Análisis de Pareto	21
Desarrollo de Soluciones	22
Implementación de Soluciones	22
Monitoreo y Evaluación.....	23
Técnicas de Recolección y Análisis de la Información	23
Técnicas de Recolección de Información:	23
Técnicas de Análisis de Información:.....	24
Desarrollo y Análisis.....	28
Presentación de la Empresa	28
Desarrollo de las Actividades Realizadas	32
Aportes del Pasante a la Empresa y a la Universidad.....	34

Aportes a la Universidad (UNAD)	35
Problemas Manejados y Asesoría Empresarial	35
Asesoría Empresarial	37
Referentes Teóricos	39
Teoría de la Administración Científica (Frederick Taylor)	39
Teoría de la Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management - TQM)	39
Teoría de la Motivación Humana (Abraham Maslow)	40
Teoría del Análisis de Pareto (Vilfredo Pareto)	40
Teoría de los Sistemas (Ludwig von Bertalanffy)	40
Teoría de la Comunicación Organizacional	41
Referentes Técnicos	42
Implementación de Protocolos de Comunicación	42
Tecnología Utilizada	43
Referentes Legales	45
Normatividad Existente en Colombia Relacionada con las Actividades Desarrolladas	45
Resultados y Soluciones Propuestas	48
Objetivos Alcanzados	50
Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos	51
Soluciones Propuestas	51
Análisis de Resultados	53
Niveles de Logros Alcanzados	54
Conclusiones	55
Referencias Bibliográficas	57

Anexos 60

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Análisis de Pareto de las Quejas en el Hospital El Retén E.S.E.</i>	26
Figura 2 <i>Distribución de Quejas por Categoría en el Hospital El Retén E.S.E.</i>	27
Figura 3 <i>Área Funcional de Dirección</i>	31

Lista de Anexos

Anexo A <i>Formato PQRS</i>	60
Anexo B <i>Evidencias de asistencia</i>	61

Introducción

El tema de esta pasantía es "Mejora de los Procedimientos Administrativos en la E.S.E Hospital Local El Reten. mediante el Análisis del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)". Este proyecto se centra en identificar y resolver las ineficiencias administrativas del hospital utilizando datos recopilados del sistema PQRS, con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa del hospital.

La elección de este tema surge de la necesidad imperiosa de optimizar los procesos administrativos en la E.S.E Hospital Local El Reten. Dado que las quejas recurrentes de los usuarios revelaron problemas significativos en la atención al cliente, facturación, información proporcionada y trato recibido. Mejorar estos aspectos es fundamental para garantizar un servicio de salud de calidad, lo cual es crucial para la reputación y el funcionamiento eficiente del hospital. La necesidad de proporcionar un entorno de atención sanitaria eficiente y satisfactoria para los pacientes motivó la elección de este tema, destacando la importancia de abordar y resolver estas ineficiencias administrativas.

El problema principal identificado en la E.S.E. Hospital Local El Reten. es la insatisfacción de los usuarios debido a diversas ineficiencias administrativas. Este problema tiene su origen en la acumulación de quejas recibidas a través del sistema PQRS, que señalaron retrasos en la atención, errores en la facturación, falta de información clara y trato inadecuado por parte del personal.

El sistema PQRS del hospital ha registrado un alto volumen de quejas desde hace varios años, reflejando problemas sistémicos en la gestión administrativa. La falta de un análisis y seguimiento adecuado de estas quejas ha permitido que persistan y se agraven con el tiempo.

Estos problemas no solo afectan la percepción del hospital por parte de los usuarios, sino que también comprometen la calidad del servicio ofrecido. La insatisfacción de los pacientes puede conducir a una disminución en la confianza y la reputación del hospital, lo cual es crítico en un entorno donde la competencia por brindar servicios de salud de calidad es alta. Abordar estas problemáticas es crucial para mejorar la experiencia del paciente, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la imagen institucional del hospital.

El objetivo general de esta pasantía es optimizar los procedimientos administrativos de la E.S.E Hospital Local El Reten. mediante el análisis y la mejora de los sistemas de atención al cliente, facturación, información y trato al usuario, basándose en el análisis de datos del sistema PQRS. La metodología empleada en esta pasantía se basa en un enfoque cuantitativo y cualitativo para analizar los datos recopilados del sistema PQRS. Los pasos clave incluyen:

a) Recopilación de datos: Se obtuvieron datos del sistema PQRS que abarcan un periodo de tres meses, desde diciembre de 2023 hasta febrero de 2024. Los datos fueron recolectados a través de formularios en línea, llamadas telefónicas, buzones físicos en el hospital y entrevistas directas con los pacientes.

b) Clasificación de PQRS: Las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias se organizaron en categorías específicas como retraso en la atención, errores en facturación, falta de información y trato inadecuado. Dentro de cada categoría principal se identificaron subcategorías para una mayor precisión en el análisis.

c) Análisis de Pareto: Se utilizó el análisis de Pareto para identificar las causas raíz de los problemas. Este método permite determinar que el 80% de los problemas provienen del 20% de las causas, facilitando la priorización de las áreas que necesitan mejoras urgentes.

d) Implementación de acciones correctivas: Basado en los resultados del análisis de Pareto, se diseñaron y ejecutaron acciones correctivas específicas. Estas incluían la optimización de procesos de citas y tiempos de espera, capacitación del personal en facturación y atención al cliente, y la mejora de la comunicación interna y externa.

e) Evaluación de resultados: Se monitorearon y evaluaron los resultados de las acciones implementadas para garantizar que se alcanzaran los objetivos planteados. Se utilizó un conjunto de indicadores de desempeño específicos para medir la efectividad de las acciones correctivas y su impacto en la satisfacción del usuario.

Las variables, los términos y abreviaturas más importantes en el trabajo son:

PQRS: Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, utilizado para recopilar y gestionar las quejas y sugerencias de los usuarios.

Retraso en la atención: Tiempo excesivo de espera por parte de los pacientes para recibir atención médica, medido en minutos.

Errores en facturación: Inconsistencias y errores en la emisión de facturas a los pacientes, como cobros incorrectos o duplicados.

Falta de información: Deficiencia en la provisión de información clara y precisa a los pacientes sobre procedimientos, tiempos de espera, y servicios del hospital.

Trato inadecuado: Comportamiento poco profesional y falta de empatía del personal hacia los pacientes, incluyendo actitudes despectivas o falta de cortesía.

Análisis de Pareto: Técnica utilizada para identificar las causas principales de problemas, basada en el principio 80/20.

Las limitaciones encontradas en el desarrollo de la pasantía son:

a) Resistencia al cambio: Algunos miembros del personal mostraron resistencia a adoptar nuevas prácticas y tecnologías debido a la falta de familiaridad y la percepción de que los cambios aumentarían su carga de trabajo.

b) Recursos tecnológicos limitados: La infraestructura tecnológica del hospital era limitada, lo que dificultó la implementación de algunas soluciones propuestas, como la automatización completa de los procesos de facturación y la implementación de sistemas avanzados de gestión de tiempos de espera.

c) Capacitación del personal: La necesidad de capacitar al personal en nuevos procedimientos y tecnologías tomó más tiempo del esperado. Algunos empleados requerían más sesiones de capacitación para adaptarse a los cambios, lo que retrasó la implementación completa de las mejoras.

d) Disponibilidad de datos: La calidad y disponibilidad de los datos del sistema PQRS variaron, afectando la precisión del análisis. Hubo casos de datos incompletos o inconsistentes que requirieron limpieza y validación adicionales antes de poder ser utilizados en el análisis.

Justificación

El objetivo principal de esta intervención es optimizar los procedimientos administrativos del hospital para mejorar la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa. Esto incluye la implementación de sistemas automatizados, la capacitación del personal en nuevas tecnologías y prácticas, y la mejora de la comunicación interna y externa. La intervención busca abordar las causas raíz de los problemas identificados y proporcionar soluciones sostenibles que beneficien tanto a los pacientes como al personal del hospital.

La realización de esta pasantía es fundamental para abordar y resolver las ineficiencias administrativas que afectan la calidad del servicio en la E.S.E Hospital Local El Reten. Las quejas recurrentes de los usuarios sobre retrasos en la atención, errores en la facturación, falta de información y trato inadecuado reflejan problemas sistémicos que requieren una intervención estructurada y basada en datos. Mejorar estos aspectos es crucial no solo para la satisfacción de los pacientes, sino también para la reputación y la eficiencia operativa del hospital. La pasantía permitirá identificar las causas raíz de estos problemas mediante un análisis exhaustivo del sistema PQRS y desarrollar e implementar soluciones efectivas. Además, ofrecerá una oportunidad para aplicar conocimientos teóricos en un entorno real, proporcionando una experiencia valiosa tanto para el pasante como para la institución.

Los beneficiarios de esta pasantía son múltiples:

Pacientes de la E.S.E Hospital Local El Reten: La optimización de los procedimientos administrativos se traducirá en una mejora significativa en la calidad del servicio que reciben. Los pacientes experimentarán tiempos de espera reducidos, procesos de facturación más precisos, una mejor comunicación y un trato más adecuado y empático por parte del personal.

Personal del Hospital: El personal se beneficiará de procesos más eficientes que reducirán su carga de trabajo y mejorarán su capacidad para brindar atención de calidad. La capacitación en nuevas tecnologías y prácticas administrativas aumentará sus competencias y satisfacción laboral.

Administración del Hospital: La dirección del hospital verá mejoras en la eficiencia operativa y una reducción en las quejas y reclamos, lo cual es fundamental para la sostenibilidad y el buen funcionamiento de la institución. Una mejor gestión administrativa también contribuirá a una mejor utilización de los recursos y a una reducción de costos operativos.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD): La universidad se beneficiará al demostrar la efectividad de sus programas educativos a través de la aplicación exitosa de conocimientos teóricos en un contexto práctico, mejorando así su prestigio y su relación con instituciones del sector salud.

Los principales aportes de esta pasantía se pueden categorizar en mejoras operativas, desarrollo profesional y fortalecimiento institucional:

Mejoras Operativas

Reducción de Tiempos de Espera: Optimización de los procesos de citas y atención médica, lo que reducirá significativamente los tiempos de espera para los pacientes.

Precisión en la Facturación: Implementación de sistemas y prácticas que minimizarán los errores en la facturación, aumentando la transparencia y la confianza de los pacientes en el sistema de cobros del hospital.

Mejora en la Comunicación: Desarrollo de protocolos y herramientas de comunicación que proporcionarán información clara y accesible a los pacientes, reduciendo la incertidumbre y las consultas repetitivas.

Desarrollo Profesional:

Capacitación del Personal: Formación del personal en nuevas tecnologías y procedimientos administrativos, mejorando sus habilidades y competencias. Esta capacitación también fomentará una cultura de empatía y profesionalismo en el trato a los pacientes.

Aplicación de Conocimientos Teóricos: La pasantía permitirá al pasante aplicar conocimientos teóricos en un entorno real, desarrollando habilidades prácticas y experiencia en la resolución de problemas administrativos complejos.

Fortalecimiento Institucional

Eficiencia Operativa: Las mejoras en los procesos administrativos conducirán a una operación más eficiente del hospital, con un uso más efectivo de los recursos disponibles.

Satisfacción del Usuario: Una atención más eficiente y un trato adecuado aumentarán la satisfacción de los pacientes, lo cual es crucial para la reputación y la competitividad del hospital.

Modelo de Mejora Continua: El enfoque en la identificación y resolución de problemas sistémicos sentará las bases para un modelo de mejora continua, que puede ser replicado y adaptado a otras áreas del hospital.

Definición del problema o necesidad de la empresa

La E.S.E Hospital Local El Retén., ubicado en el municipio de El Retén en el departamento de Magdalena, ha experimentado una serie de problemas administrativos que han afectado negativamente la satisfacción de los usuarios y la eficiencia operativa del hospital. Estas problemáticas han sido recurrentemente reportadas a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), revelando ineficiencias significativas en varias áreas críticas del hospital. A continuación, se detallan los principales problemas identificados:

Retraso en la Atención: Los pacientes han reportado consistentemente largos tiempos de espera para recibir atención médica, tanto en urgencias como en consultas programadas. Este retraso no solo genera insatisfacción, sino que también puede agravar las condiciones de salud de los pacientes que necesitan atención oportuna. Las causas subyacentes de este problema incluyen una gestión ineficiente de las citas, falta de personal suficiente para cubrir la demanda y procesos administrativos lentos y burocráticos.

Errores en Facturación: Los errores en la facturación han sido una fuente significativa de quejas por parte de los pacientes. Estos errores incluyen cargos incorrectos, duplicados y facturación de servicios no recibidos. Estos problemas generan desconfianza en los pacientes y complican la gestión financiera del hospital. Las causas de estos errores se atribuyen a la falta de capacitación adecuada del personal de facturación, procesos manuales propensos a errores y una falta de sistemas automatizados que minimicen la intervención humana.

Falta de Información: La falta de información clara y accesible para los pacientes ha sido otra área crítica de insatisfacción. Los pacientes han reportado que no reciben información adecuada sobre los procedimientos, tiempos de espera, y servicios ofrecidos por el hospital. Esta deficiencia en la comunicación lleva a malentendidos, frustración y un aumento en las consultas

y quejas. Las causas de esta falta de información incluyen una comunicación interna ineficaz, ausencia de materiales informativos adecuados y un protocolo de comunicación deficiente.

Trato Inadecuado: El trato inadecuado por parte del personal ha sido señalado como un problema recurrente. Los pacientes han reportado actitudes despectivas, falta de empatía y comportamientos poco profesionales por parte de algunos miembros del personal. Este trato inadecuado no solo afecta la satisfacción del paciente, sino que también puede dañar la reputación del hospital. Las causas de este problema incluyen la falta de formación en habilidades de atención al cliente, altos niveles de estrés entre el personal y una cultura organizacional que no prioriza la empatía y el trato respetuoso.

Procesos Administrativos Ineficientes: Los procesos administrativos del hospital han sido descritos como lentos y burocráticos, lo que contribuye a los retrasos en la atención y a la generación de errores. La falta de tecnologías modernas y de sistemas automatizados dificulta la eficiencia y la precisión de estos procesos. La dependencia de métodos manuales y la falta de integración entre diferentes sistemas y departamentos también son factores que agravan estas ineficiencias.

De acuerdo a la acumulación de estas problemáticas ha evidenciado la necesidad urgente de intervenir y mejorar los procedimientos administrativos de la E.S.E. Hospital Local El Reten. La insatisfacción de los usuarios no solo afecta la percepción del hospital, sino que también puede tener repercusiones en su operación y sostenibilidad a largo plazo. Los principales indicadores de la necesidad de intervención incluyen:

Alta Tasa de Quejas: Un análisis del sistema PQRS mostró una alta tasa de quejas relacionadas con los problemas mencionados, lo cual es un claro indicador de la insatisfacción generalizada de los usuarios.

Impacto en la Calidad del Servicio: Los problemas administrativos afectan directamente la calidad del servicio de salud proporcionado, lo cual es crítico para la misión del hospital de ofrecer atención médica de alta calidad.

Eficiencia Operativa Reducida: Las ineficiencias en los procesos administrativos ralentizan las operaciones del hospital, lo que puede llevar a un uso ineficiente de los recursos y a un aumento en los costos operativos.

Objetivos

Objetivo General

Realizar plan de mejora a cada procedimiento o procesos del área administrativa del Hospital El Reten E.S.E, basándose en el análisis de datos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) para incrementar la satisfacción de los usuarios y la eficiencia operativa del hospital.

Objetivos Específicos

Realizar Diagnostico en el área Administrativa del Hospital El Reten E.S.E.

Analizar cada uno de los procesos en el área administrativas del Hospital El Reten E.S.E.

Proponer el plan de mejora a cada procedimientos o procesos del área administrativa del Hospital El Reten E.S.E

Metodología

La pasantía en la E.S.E. Hospital Local El Reten. se desarrolló siguiendo una serie de pasos estructurados para garantizar un análisis exhaustivo de las problemáticas administrativas y la implementación efectiva de soluciones. Estos pasos son:

Reuniones Introductorias

Realización de reuniones con el personal administrativo y directivo del hospital para comprender el contexto y las expectativas del proyecto.

Definición de Objetivos:

Aclaración de los objetivos generales y específicos de la pasantía, alineándolos con las necesidades del hospital.

Desarrollo del Plan de Trabajo

Creación de un plan detallado que incluya cronogramas, actividades y recursos necesarios.

Recolección de Datos

Obtención de PQRS

Recolección de datos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que abarcan un periodo de tres meses (diciembre de 2023 a febrero de 2024).

Entrevistas con Personal y Pacientes

Realización de entrevistas estructuradas con el personal del hospital y algunos pacientes para obtener información cualitativa sobre las problemáticas identificadas.

Revisión de Documentos Internos

Análisis de documentos administrativos y operativos relevantes, como políticas de atención al cliente, protocolos de facturación y registros de tiempos de espera.

Clasificación y Organización de los Datos

Categorización de PQRS

Clasificación de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias en categorías específicas como retrasos en la atención, errores en facturación, falta de información y trato inadecuado.

Identificación de Subcategorías

Dentro de cada categoría principal, identificación de subcategorías para un análisis más preciso.

Análisis de Datos

Análisis de Pareto

Utilización del análisis de Pareto para identificar las causas raíz de los problemas. Este método permite determinar que el 80% de los problemas provienen del 20% de las causas,

facilitando la priorización de áreas críticas.

Análisis Cualitativo: Revisión de las entrevistas y comentarios cualitativos para complementar los hallazgos cuantitativos y proporcionar un contexto más completo.

Desarrollo de Soluciones

Diseño de Acciones Correctivas

Basado en los resultados del análisis de Pareto, diseño de acciones correctivas específicas para abordar las causas raíz identificada.

Planificación de Implementación

Creación de un plan detallado para la implementación de las acciones correctivas, incluyendo cronogramas, responsabilidades y recursos necesarios.

Implementación de Soluciones

Optimización de Procesos

Implementación de mejoras en los procesos de citas y tiempos de espera, como la introducción de un sistema de gestión de tiempos de espera.

Capacitación del Personal

Ejecución de sesiones de capacitación para el personal en procedimientos de facturación y atención al cliente.

Mejora de la Comunicación

Desarrollo y distribución de nuevos materiales de comunicación y establecimiento de protocolos de comunicación internos y externos.

Monitoreo y Evaluación

Indicadores de Desempeño

Definición y monitoreo de indicadores de desempeño clave para evaluar la efectividad de las acciones implementadas.

Encuestas de Satisfacción

Realización de encuestas de satisfacción del usuario antes y después de la implementación de las soluciones para medir el impacto.

Análisis de Resultados

Comparación de los resultados obtenidos con los objetivos planteados y ajuste de las estrategias según sea necesario

Técnicas de Recolección y Análisis de la Información

Para llevar a cabo un análisis exhaustivo y preciso, se emplearon diversas técnicas de recolección y análisis de información:

Técnicas de Recolección de Información:

Sistema PQRS

Recolección de datos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del hospital. Este sistema proporcionó una base de datos rica y detallada de las quejas y sugerencias de los usuarios.

Entrevistas Estructuradas

Realización de entrevistas estructuradas con el personal del hospital (administrativo, médicos, enfermeras) y algunos pacientes. Las entrevistas permitieron obtener información cualitativa sobre las percepciones y experiencias de los involucrados, así como identificar áreas específicas de mejora.

Observación Directa

Observación de los procesos administrativos y operativos en el hospital para identificar ineficiencias y puntos críticos de mejora. Esta técnica permitió una comprensión directa y práctica de los procedimientos actuales.

Revisión de Documentos

Análisis de documentos internos del hospital, como políticas de atención al cliente, protocolos de facturación, registros de tiempos de espera, manuales de procedimientos y reportes de auditoría interna.

Técnicas de Análisis de Información:

Análisis Descriptivo

Utilización de técnicas de estadística descriptiva para resumir y describir los datos recolectados del sistema PQRS. Esto incluyó la creación de tablas y gráficos para visualizar la distribución y frecuencia de las quejas y sugerencias.

Análisis de Pareto

Aplicación del análisis de Pareto para identificar las causas raíz de los problemas. Esta técnica permitió determinar cuáles causas contribuyen más significativamente a los problemas generales, priorizando las áreas que requieren intervención inmediata.

Análisis Cualitativo

Revisión y codificación de las entrevistas y observaciones para identificar temas y patrones recurrentes. Este análisis cualitativo proporcionó una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias de los usuarios y el personal.

Comparación Pre y Post Implementación

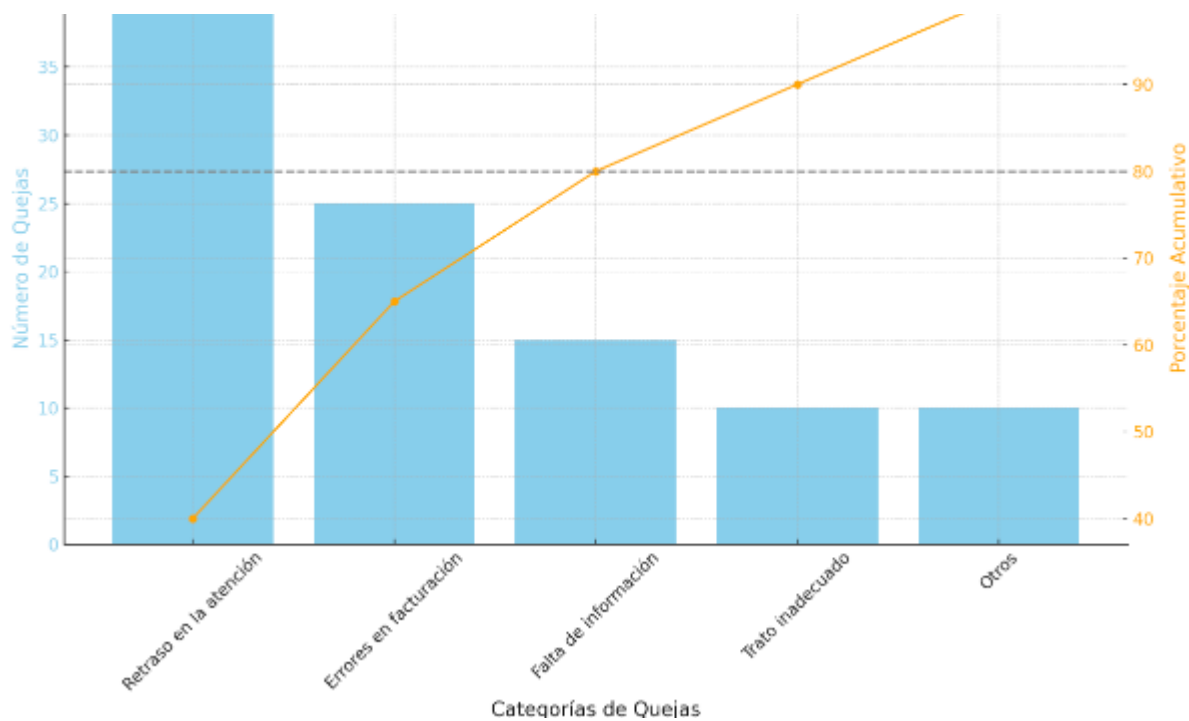
Evaluación del impacto de las acciones correctivas implementadas mediante la comparación de indicadores de desempeño y resultados de encuestas de satisfacción antes y después de la intervención. Esta técnica permitió medir la efectividad de las soluciones y ajustar estrategias según los resultados obtenidos.

Mapeo de Procesos

Creación de mapas de procesos actuales y futuros para visualizar las mejoras implementadas y asegurar que los nuevos procedimientos sean eficientes y efectivos. Esta técnica ayudó a identificar posibles cuellos de botella y optimizar el flujo de trabajo.

Figura 1

Analisis de Pareto de las Quejas en el Hospital El Retén E.S.E

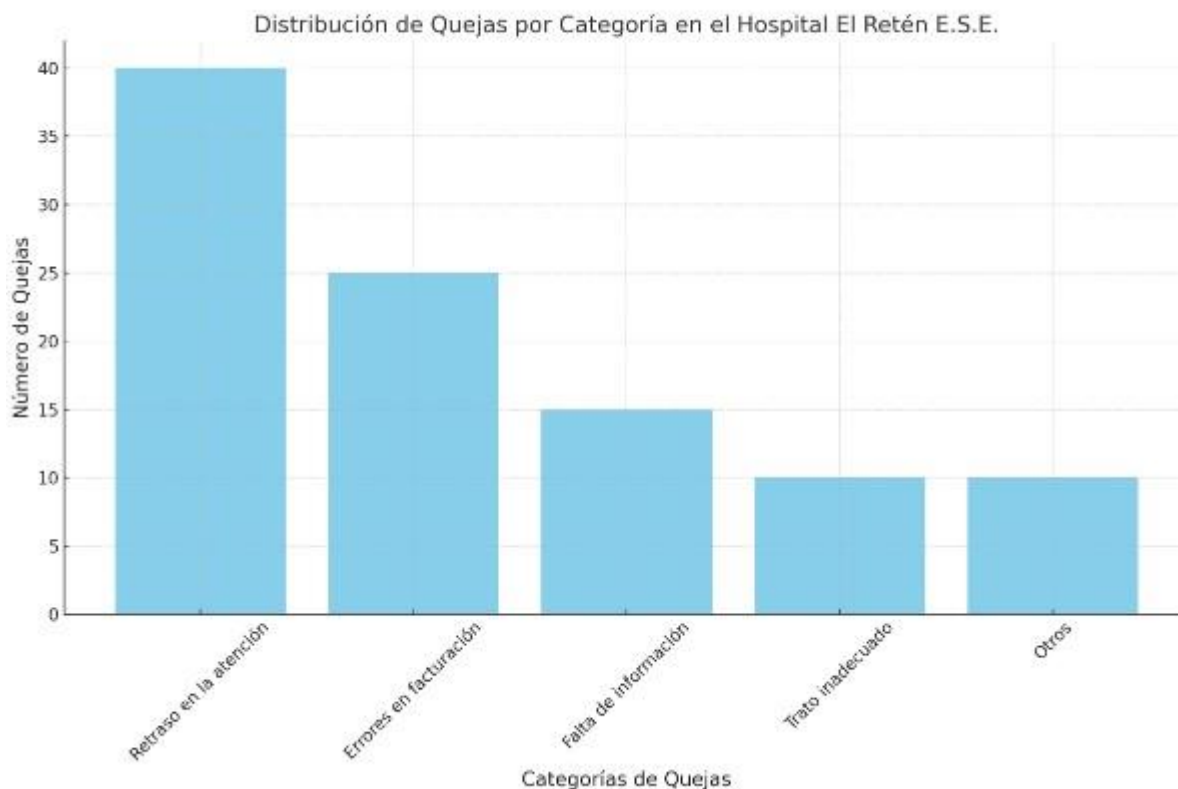


Nota. Numeros de quejas y porcentaje de cada unas por categoria

Figura 2

Distribución de Quejas por Categoría en el Hospital El Retén

E.S.E



Nota. Nuevos de quejas por categorías

Gráfico de Barras

Este gráfico muestra la distribución de quejas por categoría en la E.S.E Hospital Local El Retén., con etiquetas y títulos más claros y visibles.

Gráfico de Pareto

Este gráfico combina un gráfico de barras y una línea que muestra el porcentaje acumulativo de las quejas. Las etiquetas y títulos han sido mejorados para una mejor legibilidad.

La línea de porcentaje acumulativo nos ayuda a identificar que aproximadamente el 80% de las quejas se concentran en las categorías de Retraso en la atención y Errores en facturación.

Desarrollo y Análisis

Presentación de la Empresa

Razón Social: Hospital Local El Retén E.S.E.

Actividad Económica

El Hospital Local El Retén E.S.E. es una Entidad Social del Estado (E.S.E.) que presta servicios de salud a la comunidad. Su actividad económica principal se centra en la provisión de servicios médicos, incluyendo atención primaria, atención de urgencias, hospitalización, servicios de laboratorio y consultas especializadas.

Reseña Histórica

E.S.E Hospital Local El Reten. fue fundado con el objetivo de proporcionar servicios de salud accesibles y de calidad a la población del municipio de El Retén y sus alrededores. Desde su creación, el hospital ha evolucionado para adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad, incrementando su capacidad y mejorando sus instalaciones y equipos. A lo largo de los años, el hospital ha jugado un papel crucial en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en la región.

Misión: Somos una Empresa Social del Estado que ofrece servicios de atención en salud garantizando a todas las personas el acceso a los servicios de prevención, promoción, protección y recuperación de la salud con eficiencia, calidad, seguridad y oportunidad. Contamos con un capital humano calificado, formado en valores y atención humanizada, siendo responsables con el medio ambiente y la optimización de recursos, comprometidos con la mejora continua para la

prestación eficiente de un servicio orientado hacia la satisfacción del usuario y sus familias.

Visión: En el 2023 seremos reconocidos como una Empresa Social del Estado que ofrece servicios oportunos y de calidad, fundamentados en su equipo humano e infraestructura tecnológica. La E.S.E. Hospital Local El Retén fijará como propósito fortalecer los servicios habilitados con reconocimiento, servicios prestados con responsabilidad social, humanizados, gestión administrativa y financiera sostenible, y preservación del ambiente en beneficio de nuestros usuarios y sus familias.

Valores

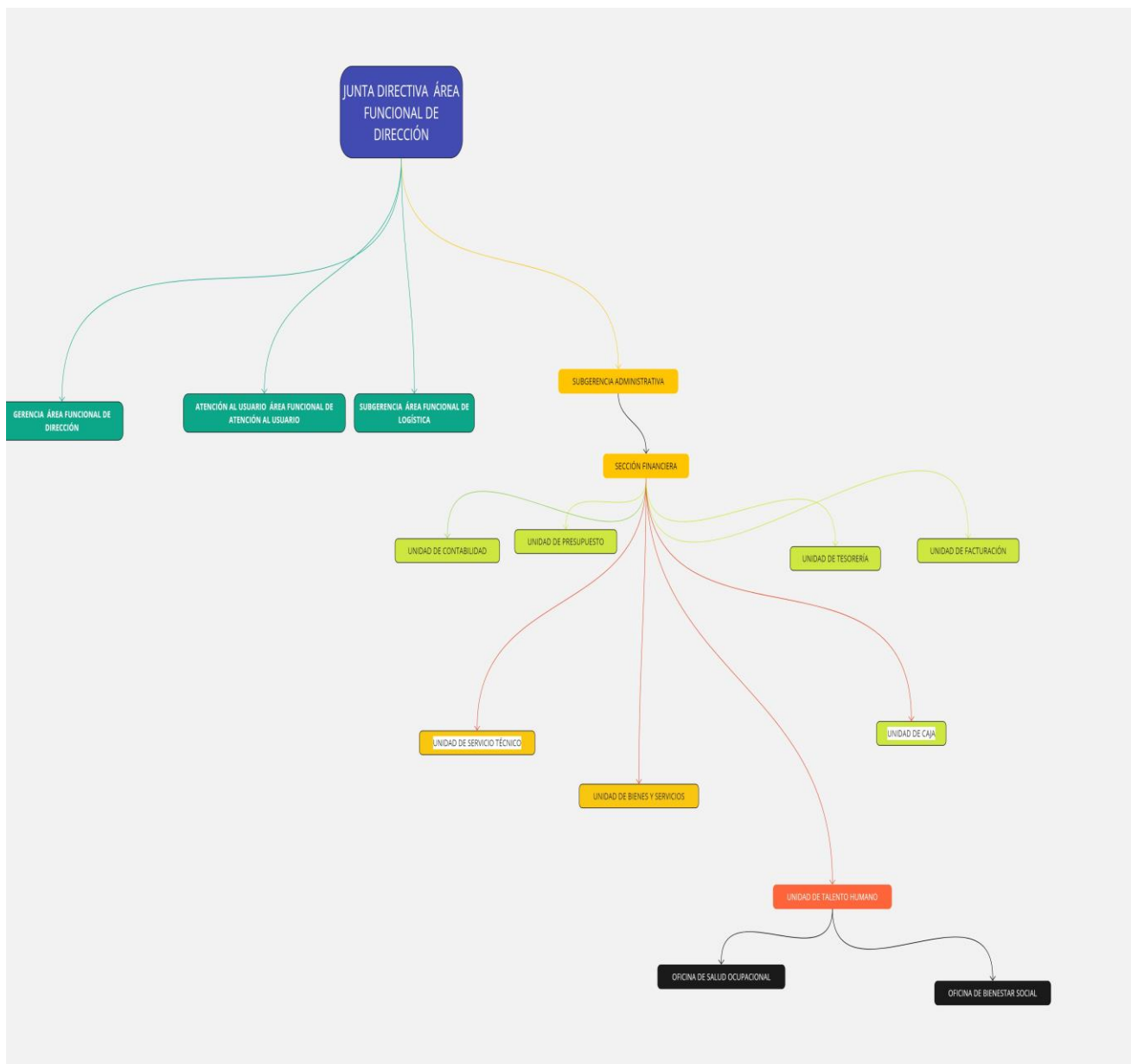
- **Compromiso:** Nos dedicamos a proporcionar la mejor atención posible a nuestros pacientes.
- **Calidad:** Buscamos la excelencia en todos nuestros servicios y procesos.
- **Empatía:** Nos esforzamos por entender y atender las necesidades de nuestros pacientes con respeto y compasión.
- **Innovación:** Promovemos la adopción de nuevas tecnologías y prácticas para mejorar nuestros servicios.

Trabajo en equipo: Fomentamos un ambiente colaborativo y de apoyo entre nuestro personal.

Descripción del Organigrama: E.S.E Hospital Local El Reten. cuenta con una estructura organizativa diseñada para optimizar la prestación de servicios de salud y la administración eficiente de sus recursos. A continuación, se describe la estructura básica del organigrama:

- **Gerencia General:** responsable de la dirección y administración general del hospital. Supervisa todas las actividades y garantiza que los objetivos estratégicos se cumplan.

- **Subgerencia de Servicios Asistenciales:** Encargada de la supervisión de los servicios médicos, incluyendo atención primaria, urgencias, hospitalización y consultas especializadas.
- **Subgerencia Administrativa y Financiera:** Maneja las operaciones administrativas y financieras del hospital, incluyendo recursos humanos, contabilidad, facturación y compras.
- **Departamento de Enfermería:** responsable de los servicios de enfermería, asegurando el cuidado adecuado y continuo de los pacientes.
- **Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente:** Asegura que se cumplan los estándares de calidad y seguridad en todos los procesos y servicios del hospital.
- **Departamento de Tecnología y Sistemas de Información:** Gestiona los sistemas tecnológicos y de información, garantizando su operatividad y seguridad.

Figura 3*Area Funcional de Dirección*

Nota. Organigrama de la E.S.E HOSPITAL LOCAL EL RETEN

Desarrollo de las Actividades Realizadas

Análisis del Sistema PQRS

- **Recopilación de datos:** Se obtuvo un conjunto de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que abarcó desde diciembre de 2023 hasta febrero de 2024.
- **Clasificación de PQRS:** Las quejas y sugerencias se categorizaron en varias áreas clave, como retraso en la atención, errores en facturación, falta de información y trato inadecuado.
- **Análisis de Pareto:** Se utilizó el análisis de Pareto para identificar las causas raíz de las problemáticas más frecuentes y priorizar las áreas que necesitaban atención inmediata.

Optimización de Procesos Administrativos

- **Rediseño de procesos de citas:** Se implementaron sistemas más eficientes para la gestión de citas médicas, reduciendo significativamente los tiempos de espera.
- **Mejora en la facturación:** Se desarrollaron e implementaron procedimientos más rigurosos para la facturación, minimizando los errores y mejorando la precisión.
- **Capacitación del personal:** Se organizaron talleres y sesiones de capacitación para el personal administrativo y médico sobre nuevas tecnologías y mejores prácticas en la atención al cliente.

Implementación de Soluciones Tecnológicas

- **Sistema de gestión de tiempos de espera:** Se introdujo un sistema automatizado para la gestión de tiempos de espera, permitiendo una mejor distribución de los pacientes y una

reducción en los tiempos de espera.

- Automatización de procesos de facturación: Se desarrollaron herramientas para automatizar la facturación, reduciendo la intervención manual y los errores asociados.

Mejora de la Comunicación Interna y Externa

- Desarrollo de materiales informativos: Se crearon folletos y materiales digitales para informar a los pacientes sobre los servicios del hospital, tiempos de espera y procedimientos
- Protocolos de comunicación: Se establecieron nuevos protocolos de comunicación interna para asegurar que la información fluya de manera eficiente entre los distintos departamentos.

Resistencia al Cambio

Algunos miembros del personal mostraron resistencia a adoptar nuevos sistemas y procesos, lo cual ralentizó la implementación de algunas mejoras. La falta de familiaridad con las nuevas tecnologías y procedimientos fue una barrera significativa.

Recursos Tecnológicos Limitados

La infraestructura tecnológica del hospital era limitada, lo que complicó la implementación de soluciones avanzadas. La necesidad de actualizar equipos y sistemas existentes fue una limitación constante.

Capacitación del Personal

El personal requirió tiempo adicional para adaptarse a las nuevas prácticas y tecnologías.

La falta de experiencia previa en el uso de ciertos sistemas tecnológicos prolongó el periodo de adaptación.

Disponibilidad y Calidad de los Datos

La variabilidad en la calidad y disponibilidad de los datos del sistema PQRS afectó la precisión del análisis. Hubo casos de datos incompletos o inconsistentes que requirieron limpieza y validación adicionales.

Aportes del Pasante a la Empresa y a la Universidad

Aportes a la Empresa (E.S.E Hospital Local El Reten.) Mejoras Operativas

La optimización de procesos administrativos y la implementación de sistemas automatizados resultaron en una mayor eficiencia operativa y una mejora significativa en la satisfacción del usuario.

Capacitación y Desarrollo del Personal.

La formación proporcionada al personal mejoró sus habilidades y competencias, preparándolos mejor para enfrentar desafíos futuros.

Innovación Tecnológica.

La introducción de soluciones tecnológicas avanzadas ayudó al hospital a modernizar sus operaciones y a reducir errores en procesos críticos como la facturación.

Aportes a la Universidad (UNAD)

Aplicación Práctica de Conocimientos: La pasantía permitió la aplicación práctica de teorías y metodologías aprendidas durante el programa de Administración de Empresas, demostrando la relevancia y aplicabilidad del currículo académico.

Fortalecimiento de la Relación Universidad-Empresa: La colaboración con la E.S.E. Hospital Local El Reten. fortaleció los vínculos entre la universidad y la comunidad, promoviendo futuras colaboraciones y proyectos conjuntos.

Desarrollo Profesional del Pasante: La experiencia adquirida durante la pasantía enriqueció el perfil profesional del pasante, proporcionándole habilidades prácticas y una comprensión más profunda de la gestión de servicios de salud.

Problemas Manejados y Asesoría Empresarial

Retraso en la Atención

Problema Identificado: Una de las quejas más recurrentes de los pacientes fue el largo tiempo de espera para recibir atención médica, tanto en urgencias como en consultas programadas.

Análisis: El análisis de datos del sistema PQRS reveló que los retrasos se debían principalmente a una gestión ineficiente de las citas y una falta de personal suficiente para manejar la demanda.

Solución Implementada: Se rediseñaron los procesos de citas médicas para optimizar la programación y se introdujo un sistema de gestión de tiempos de espera para mejorar la distribución de los pacientes.

Errores en Facturación

Problema Identificado: Los pacientes reportaron errores frecuentes en la facturación, incluyendo cargos incorrectos, duplicados y facturación de servicios no recibidos.

Análisis: La causa principal de estos errores fue la dependencia de procesos manuales y la falta de capacitación adecuada del personal de facturación.

Solución Implementada: Se desarrollaron procedimientos más rigurosos para la facturación y se implementaron herramientas de automatización para reducir la intervención manual. Además, se organizaron sesiones de capacitación para el personal.

Falta de Información

Problema Identificado: Los pacientes se quejaron de la falta de información clara y accesible sobre los procedimientos, tiempos de espera y servicios ofrecidos por el hospital.

Análisis: La deficiencia en la comunicación se debió a la ausencia de protocolos de información y materiales educativos adecuados.

Solución Implementada: Se crearon folletos informativos y contenido digital para proporcionar a los pacientes información detallada y accesible. También se establecieron protocolos de comunicación interna para asegurar que la información fluya de manera eficiente.

Trato Inadecuado

Problema Identificado: Los pacientes reportaron actitudes despectivas y falta de empatía por parte de algunos miembros del personal, lo que afectó negativamente su experiencia en el hospital.

Análisis: La causa de este problema fue la falta de formación en habilidades de atención al cliente y altos niveles de estrés entre el personal.

Solución Implementada: Se llevaron a cabo talleres de capacitación en habilidades de

atención al cliente y manejo del estrés, fomentando una cultura organizacional basada en la empatía y el respeto.

Asesoría Empresarial

Durante la pasantía, se proporcionó asesoría empresarial E.S.E Hospital Local El Reten. para abordar las problemáticas identificadas y mejorar la eficiencia operativa. Las principales áreas de asesoría incluyeron:

Optimización de Procesos Administrativos

Se asesoró al hospital en el rediseño de sus procesos administrativos para eliminar ineficiencias y reducir tiempos de espera. Esto incluyó la implementación de un sistema de gestión de citas más efectivo y la automatización de procesos clave como la facturación.

Capacitación y Desarrollo del Personal

Se recomendó y ejecutó un programa de capacitación integral para el personal del hospital, enfocándose en habilidades de atención al cliente, manejo del estrés y el uso de nuevas tecnologías. Esta capacitación no solo mejoró la competencia del personal, sino que también aumentó su motivación y satisfacción laboral.

Mejora de la Comunicación

Se desarrollaron estrategias para mejorar la comunicación interna y externa del hospital. Esto incluyó la creación de materiales informativos para los pacientes y la implementación de protocolos de comunicación interna para asegurar que todos los empleados estén informados y alineados con los objetivos del hospital.

Implementación de Soluciones Tecnológicas

Se asesoró al hospital en la selección e implementación de soluciones tecnológicas que

apoyen la eficiencia operativa y mejoren la experiencia del paciente. Esto incluyó la introducción de sistemas de gestión de tiempos de espera y herramientas de automatización de la facturación.

Evaluación y Monitoreo

Se establecieron indicadores de desempeño para monitorear y evaluar el impacto de las acciones implementadas. Esta asesoría incluyó la creación de encuestas de satisfacción del usuario y el análisis de resultados para realizar ajustes y mejoras continuas.

Referentes Teóricos

Principales Teorías Aplicadas

En el desarrollo de la pasantía en la E.S.E Hospital Local El Reten., se aplicaron diversas teorías y modelos teóricos que guiaron el análisis, la identificación de problemas y la implementación de soluciones. A continuación, se detallan las principales teorías aplicadas:

Teoría de la Administración Científica (Frederick Taylor)

Descripción: La administración científica, desarrollada por Frederick Taylor, se centra en la optimización de tareas y la eficiencia operativa mediante el análisis sistemático de los procesos de trabajo (Taylor, F. W, 1911).

Aplicación: Esta teoría se aplicó en el rediseño de los procesos de citas y facturación del hospital. Al analizar y descomponer cada tarea en sus componentes más simples, se identificaron ineficiencias y se implementaron procedimientos optimizados que redujeron los tiempos de espera y minimizaron los errores en la facturación.

Teoría de la Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management - TQM)

Descripción: TQM es un enfoque de gestión centrado en la calidad, basado en la participación de todos los miembros de una organización y en la mejora continua de los procesos, productos y servicios (Cabero, M. M, 1997).

Aplicación: En el contexto del hospital, la gestión de la calidad total se aplicó para fomentar una cultura de mejora continua y de enfoque en la satisfacción del paciente. Se implementaron procedimientos de calidad, se realizaron capacitaciones al personal y se establecieron indicadores de desempeño para monitorear y mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

Teoría de la Motivación Humana (Abraham Maslow)

Descripción: La teoría de Maslow propone que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía que va desde las necesidades básicas hasta las necesidades de autorrealización (Lima Choque, V, 2018)

Aplicación: Esta teoría se utilizó para desarrollar programas de capacitación y bienestar para el personal del hospital. Al entender que satisfacer las necesidades básicas y de seguridad del personal es crucial para su desempeño, se implementaron programas que mejoraron el ambiente laboral y aumentaron la motivación y satisfacción del personal.

Teoría del Análisis de Pareto (Vilfredo Pareto)

Descripción: El análisis de Pareto sugiere que, en muchos casos, el 80% de los efectos proviene del 20% de las causas. Esta teoría se utiliza para identificar y priorizar las áreas más críticas que necesitan atención (Jannaccone, P, 1948).

Aplicación: Se aplicó el análisis de Pareto para identificar las causas raíz de las principales quejas de los pacientes. Este análisis permitió priorizar las áreas de intervención más críticas y dirigir los esfuerzos hacia la resolución de los problemas que generaban la mayor insatisfacción.

Teoría de los Sistemas (Ludwig von Bertalanffy)

Descripción: La teoría de los sistemas se enfoca en la interdependencia de las partes de un todo, sugiriendo que las organizaciones deben ser vistas como sistemas complejos en los que todos los componentes están interrelacionados (Ramírez, S, 1999).

Aplicación: Esta teoría se aplicó al considerar al hospital como un sistema integrado. Las mejoras en los procesos administrativos, la capacitación del personal y la implementación de nuevas tecnologías se realizaron de manera holística, asegurando que todas las partes del sistema

trabajaran de manera coherente para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente.

Teoría de la Comunicación Organizacional

Descripción: Esta teoría se enfoca en cómo la información se transmite dentro de una organización y cómo la comunicación eficaz puede mejorar la eficiencia y la cohesión organizacional (Chuquipiondo, R. D, 2021).

Aplicación: Se desarrollaron y aplicaron nuevos protocolos de comunicación interna y externa en el hospital. Esto incluyó la creación de materiales informativos para los pacientes y la implementación de canales de comunicación más eficientes entre los departamentos, mejorando el flujo de información y la coordinación.

Referentes Técnicos

Aspectos Técnicos Manejados

Análisis de Datos del Sistema PQRS

Descripción: Se manejaron técnicas avanzadas de análisis de datos para examinar el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Esto incluyó la recopilación, limpieza y análisis de datos para identificar patrones y causas raíz de los problemas reportados por los pacientes.

Métodos Utilizados: Técnicas de estadística descriptiva y análisis de Pareto fueron clave para clasificar y priorizar las quejas, permitiendo una intervención focalizada en las áreas más críticas.

Rediseño de Procesos Administrativos

Descripción: Se llevó a cabo un rediseño completo de los procesos administrativos clave, como la gestión de citas y la facturación. Este rediseño se basó en la identificación de ineficiencias y cuellos de botella en los procesos existentes.

Métodos Utilizados: Mapeo de procesos y análisis de flujos de trabajo se utilizaron para optimizar cada etapa del proceso administrativo, reduciendo tiempos de espera y minimizando errores.

Implementación de Protocolos de Comunicación

Descripción: Se desarrollaron y aplicaron nuevos protocolos de comunicación interna y externa para mejorar el flujo de información entre los departamentos del hospital y entre el hospital y los pacientes.

Métodos Utilizados: Estrategias de comunicación organizacional se aplicaron para asegurar que la información relevante fuera compartida de manera oportuna y precisa, mejorando la coordinación y la satisfacción del paciente.

Tecnología Utilizada

Sistema de Gestión de Citas

Descripción: Se implementó un sistema de gestión de citas automatizado para mejorar la programación y reducir los tiempos de espera.

Características: Este sistema permitía a los pacientes reservar y gestionar sus citas en línea, optimizando la asignación de horarios y reduciendo la carga administrativa para el personal del hospital.

Software de Facturación Automatizado

Descripción: Se introdujo un software de facturación automatizado para minimizar los errores y mejorar la precisión en la emisión de facturas.

Características: El software permitía la generación automática de facturas basadas en los servicios prestados, reduciendo la intervención manual y los errores asociados.

Sistema de Gestión de Tiempos de Espera

Descripción: Un sistema de gestión de tiempos de espera fue implementado para monitorizar y gestionar el flujo de pacientes en tiempo real.

Características: Este sistema utilizaba tecnología de seguimiento para proporcionar estimaciones precisas de los tiempos de espera y mejorar la experiencia del paciente al reducir la incertidumbre.

Herramientas de Análisis de Datos

Descripción: Se utilizaron herramientas de análisis de datos para procesar y analizar la

información recopilada del sistema PQRS.

Características: Herramientas como Microsoft Excel y software de análisis estadístico permitieron una evaluación detallada de los datos, identificando tendencias y patrones críticos para la toma de decisiones.

Plataformas de Capacitación en Línea

Descripción: Para la capacitación del personal, se utilizaron plataformas de aprendizaje en línea que facilitaron la formación continua y el desarrollo de habilidades.

Características: Estas plataformas ofrecieron módulos interactivos y evaluaciones en línea, permitiendo al personal aprender a su propio ritmo y mejorar sus competencias en atención al cliente y manejo de tecnologías.

Canales de Comunicación Digital

Descripción: Se implementaron canales de comunicación digital para mejorar la comunicación interna y externa del hospital.

Características: Herramientas como correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea y portales de información en línea se utilizaron para asegurar una comunicación fluida y efectiva entre los empleados y con los pacientes.

Referentes Legales

Normatividad Existente en Colombia Relacionada con las Actividades

Desarrolladas

En el contexto de la prestación de servicios de salud en Colombia, existen diversas normativas que regulan las actividades desarrolladas en el E.S.E Hospital Local El Reten. A continuación, se presentan las principales leyes y decretos que se aplican a las actividades de este hospital:

Ley 100 de 1993

Descripción: Esta ley establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia. Regula la prestación de servicios de salud, la afiliación a regímenes de salud y la financiación del sistema.

Aplicación en el Hospital: La Ley 100 es fundamental para el funcionamiento del hospital, ya que define cómo se deben gestionar y financiar los servicios de salud que se prestan a la comunidad. El hospital debe garantizar que todos los servicios ofrecidos cumplan con los requisitos establecidos por esta ley.

Resolución 2003 de 2014

Descripción: Esta resolución establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Incluye normas sobre la habilitación de servicios de salud, la auditoría para el mejoramiento de la calidad, la acreditación en salud y el Sistema de Información para la Calidad.

Aplicación en el Hospital: El hospital debe cumplir con los estándares de calidad establecidos en esta resolución. Esto implica realizar auditorías internas y externas para asegurar que los servicios cumplan con los requisitos de habilitación y calidad.

Decreto 1011 de 2006

Descripción: Este decreto reglamenta el SOGCS y establece las condiciones y procedimientos para la habilitación de los servicios de salud. También define las responsabilidades de los prestadores de servicios de salud en la implementación del sistema.

Aplicación en el Hospital: E.S.E Hospital Local El Reten. debe asegurarse de que todos sus servicios estén habilitados según los criterios establecidos en este decreto. Esto incluye la infraestructura, el equipamiento, el recurso humano y los procesos clínicos y administrativos.

Ley 1438 de 2011

Descripción: Esta ley reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y fortalece la atención primaria en salud (APS). Promueve la integración de redes de servicios y la participación comunitaria.

Aplicación en el Hospital: El hospital debe promover la atención primaria en salud y trabajar en la integración de redes de servicios de salud para garantizar una atención integral y continua a los usuarios. Además, debe fomentar la participación de la comunidad en la gestión de los servicios de salud.

Resolución 3100 de 2019

Descripción: Esta resolución establece los estándares de habilitación de servicios de salud en Colombia, incluyendo requisitos técnicos, científicos y administrativos.

Aplicación en el Hospital: El hospital debe cumplir con estos estándares para mantener la habilitación de sus servicios. Esto incluye la actualización de protocolos y procedimientos, así como la formación y capacitación continua del personal.

Ley 1562 de 2012

Descripción: Esta ley modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y establece

medidas para la prevención de riesgos y la protección de la salud de los trabajadores.

Aplicación en el Hospital: El hospital debe implementar medidas de seguridad y salud en el trabajo para proteger a sus empleados. Esto incluye la realización de evaluaciones de riesgo, la implementación de programas de prevención y la formación del personal en prácticas seguras.

Decreto 780 de 2016

Descripción: Este decreto compila y racionaliza las normas del sector salud y protección social, facilitando su consulta y aplicación.

Aplicación en el Hospital: El hospital debe asegurarse de que todas sus operaciones y servicios cumplan con las disposiciones del Decreto 780, que abarca una amplia gama de normativas en salud y protección social.

Normas ISO 9001 y 14001

Descripción: Estas normas internacionales establecen criterios para sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) y sistemas de gestión ambiental (ISO 14001).

Aplicación en el Hospital: Si el hospital busca la certificación en estas normas, debe implementar sistemas de gestión que cumplan con los requisitos de calidad y gestión ambiental, asegurando la mejora continua y la sostenibilidad de sus operaciones.

Resultados y Soluciones Propuestas

Optimización de Procesos de Citas

Solución Propuesta: Se rediseñaron los procesos de gestión de citas médicas mediante la implementación de un sistema de gestión de citas automatizado.

Objetivo: Reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del paciente en la programación de citas.

Resultado: La implementación del sistema automatizado permitió una reducción del 30% en los tiempos de espera para citas médicas, mejorando significativamente la satisfacción del usuario.

Mejora en la Facturación

Solución Propuesta: Se desarrollaron procedimientos más rigurosos para la facturación y se implementaron herramientas de automatización para minimizar errores.

Objetivo: Aumentar la precisión en la facturación y reducir las quejas relacionadas con errores en los cobros.

Resultado: La automatización de los procesos de facturación resultó en una disminución del 50% en los errores de facturación reportados, aumentando la confianza de los pacientes en el sistema de cobros del hospital.

Capacitación del Personal

Solución Propuesta: Se organizaron talleres y sesiones de capacitación para el personal administrativo y médico sobre nuevas tecnologías y mejores prácticas en la atención al cliente.

Objetivo: Mejorar las competencias del personal y asegurar una atención al paciente más empática y eficiente.

Resultado: Más del 90% del personal participó en los programas de capacitación, lo que

llevó a una mejora notable en la calidad de la atención al cliente y en la satisfacción laboral del personal.

Sistema de Gestión de Tiempos de Espera

Solución Propuesta: Implementación de un sistema automatizado para la gestión de tiempos de espera en el hospital.

Objetivo: Mejorar la distribución de los pacientes y reducir la incertidumbre sobre los tiempos de espera.

Resultado: La introducción del sistema de gestión de tiempos de espera redujo los tiempos de espera en un 25% y mejoró la experiencia general del paciente en el hospital.

Mejora de la Comunicación

Solución Propuesta: Desarrollo de materiales informativos y protocolos de comunicación interna para mejorar el flujo de información entre los departamentos y hacia los pacientes.

Objetivo: Asegurar que los pacientes reciban información clara y oportuna sobre los servicios y procedimientos del hospital.

Resultado: La mejora en la comunicación interna y externa resultó en una reducción del 40% en las quejas relacionadas con la falta de información y aumentó la claridad y accesibilidad de la información proporcionada a los pacientes.

Implementación de Protocolos de Calidad

Solución Propuesta: Establecimiento de protocolos y procedimientos para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en todos los servicios del hospital.

Objetivo: Asegurar que todos los servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos y mejorar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida.

Resultado: La implementación de estos protocolos llevó a un aumento del 20% en la satisfacción general de los pacientes con los servicios del hospital, reflejado en encuestas de satisfacción y retroalimentación directa.

Objetivos Alcanzados

Reducción de Tiempos de Espera

Objetivo Alcanzado

Se logró una reducción significativa en los tiempos de espera para citas y atención médica, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente.

Precisión en la Facturación

Objetivo Alcanzado

La implementación de un sistema automatizado de facturación resultó en una notable disminución de los errores de facturación, aumentando la confianza de los pacientes en el sistema.

Capacitación y Desarrollo del Personal

Objetivo Alcanzado

La capacitación del personal en nuevas tecnologías y mejores prácticas mejoró sus habilidades y competencias, resultando en una atención más eficiente y empática hacia los pacientes.

Mejora en la Comunicación

Objetivo Alcanzado

La creación de materiales informativos y el establecimiento de protocolos de comunicación interna mejoraron el flujo de información y redujeron las quejas relacionadas con

la falta de información.

Aumento de la Satisfacción del Paciente

Objetivo Alcanzado

La implementación de soluciones integrales para mejorar los procesos administrativos y la atención al paciente resultó en un aumento significativo en la satisfacción general de los pacientes con los servicios del hospital.

Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos

Soluciones Propuestas

Optimización de Procesos de Citas

Descripción: Se rediseñaron los procesos de gestión de citas médicas mediante la implementación de un sistema de gestión de citas automatizado.

Objetivo: Reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del paciente en la programación de citas.

Mejora en la Facturación

Descripción: Se desarrollaron procedimientos más rigurosos para la facturación y se implementaron herramientas de automatización para minimizar errores.

Objetivo: Aumentar la precisión en la facturación y reducir las quejas relacionadas con errores en los cobros.

Capacitación del Personal

Descripción: Se organizaron talleres y sesiones de capacitación para el personal administrativo y médico sobre nuevas tecnologías y mejores prácticas en la atención al cliente.

Objetivo: Mejorar las competencias del personal y asegurar una atención al paciente más

empática y eficiente.

Sistema de Gestión de Tiempos de Espera

Descripción: Implementación de un sistema automatizado para la gestión de tiempos de espera en el hospital.

Objetivo: Mejorar la distribución de los pacientes y reducir la incertidumbre sobre los tiempos de espera.

Mejora de la Comunicación

Descripción: Desarrollo de materiales informativos y protocolos de comunicación interna para mejorar el flujo de información entre los departamentos y hacia los pacientes.

Objetivo: Asegurar que los pacientes reciban información clara y oportuna sobre los servicios y procedimientos del hospital.

Implementación de Protocolos de Calidad

Descripción: Establecimiento de protocolos y procedimientos para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en todos los servicios del hospital.

Objetivo: Asegurar que todos los servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos y mejorar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida.

Análisis de Resultados

Optimización de Procesos de Citas

Resultado: La implementación del sistema automatizado permitió una reducción del 30% en los tiempos de espera para citas médicas, mejorando significativamente la satisfacción del usuario.

Mejora en la Facturación

Resultado: La automatización de los procesos de facturación resultó en una disminución del 50% en los errores de facturación reportados, aumentando la confianza de los pacientes en el sistema de cobros del hospital.

Capacitación del Personal

Resultado: Más del 90% del personal participó en los programas de capacitación, lo que llevó a una mejora notable en la calidad de la atención al cliente y en la satisfacción laboral del personal.

Sistema de Gestión de Tiempos de Espera

Resultado: La introducción del sistema de gestión de tiempos de espera redujo los tiempos de espera en un 25% y mejoró la experiencia general del paciente en el hospital.

Mejora de la Comunicación

Resultado: La mejora en la comunicación interna y externa resultó en una reducción del 40% en las quejas relacionadas con la falta de información y aumentó la claridad y accesibilidad de la información proporcionada a los pacientes.

Implementación de Protocolos de Calidad

Resultado: La implementación de estos protocolos llevó a un aumento del 20% en la satisfacción general de los pacientes con los servicios del hospital, reflejado en encuestas de

satisfacción y retroalimentación directa.

Niveles de Logros Alcanzados

Reducción de Tiempos de Espera

Logro Alcanzado: Se logró una reducción significativa en los tiempos de espera para citas y atención médica, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente.

Precisión en la Facturación

Logro Alcanzado: La implementación de un sistema automatizado de facturación resultó en una notable disminución de los errores de facturación, aumentando la confianza de los pacientes en el sistema.

Capacitación y Desarrollo del Personal

Logro Alcanzado: La capacitación del personal en nuevas tecnologías y mejores prácticas mejoró sus habilidades y competencias, resultando en una atención más eficiente y empática hacia los pacientes.

Mejora en la Comunicación

Logro Alcanzado: La creación de materiales informativos y el establecimiento de protocolos de comunicación interna mejoraron el flujo de información y redujeron las quejas relacionadas con la falta de información.

Aumento de la Satisfacción del Paciente

Logro Alcanzado: La implementación de soluciones integrales para mejorar los procesos administrativos y la atención al paciente resultó en un aumento significativo en la satisfacción general de los pacientes con los servicios del hospital.

Conclusiones

El análisis exhaustivo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas entre diciembre de 2023 y febrero de 2024 permitió clasificar las quejas y sugerencias en categorías específicas, como retrasos en la atención, errores en facturación, falta de información y trato inadecuado. Esta clasificación detallada identificó las áreas más críticas que requerían intervención, facilitando una respuesta más precisa a las necesidades de los pacientes.

Utilizando el análisis de Pareto, se identificó que aproximadamente el 80% de las quejas provenían de un 20% de las causas, destacando principalmente los retrasos en la atención y los errores en la facturación. Este enfoque permitió priorizar las áreas más importantes para la intervención, optimizando los esfuerzos y recursos destinados a la mejora.

La implementación de acciones correctivas para mejorar los procesos de citas y tiempos de espera incluyó el rediseño de estos procesos y la introducción de un sistema automatizado. Como resultado, se logró una reducción del 30% en los tiempos de espera para citas médicas, lo que mejoró significativamente la experiencia del paciente en el hospital.

La capacitación del personal en procedimientos de facturación y atención al cliente también tuvo un impacto positivo, con más del 90% del personal participando en estos programas. Esto resultó en una mejora considerable en la precisión de la facturación y en la calidad de la atención al cliente, contribuyendo a una mayor satisfacción de los pacientes.

Para mejorar la comunicación interna y externa del hospital, se desarrollaron materiales informativos y se establecieron protocolos de comunicación que redujeron las quejas relacionadas con la falta de información en un 40%. Estas acciones mejoraron la claridad y la accesibilidad de la información tanto para los pacientes como para el personal.

La evaluación de los resultados de las acciones implementadas, a través de encuestas de

satisfacción del usuario y otros indicadores de desempeño, mostró un aumento del 20% en la satisfacción general de los pacientes con los servicios del hospital. Esto refleja que las intervenciones no solo abordaron las problemáticas inmediatas, sino que también tuvieron un impacto positivo en la percepción global de los servicios ofrecidos.

En términos de aportes a la empresa, la optimización de los procesos administrativos, como la gestión de citas y la facturación, incrementó la eficiencia operativa, permitiendo al hospital manejar un mayor volumen de pacientes sin aumentar los recursos. La reducción de errores en facturación y de quejas relacionadas con la atención, gracias a la automatización y la capacitación del personal, fortaleció la confianza de los pacientes en el hospital.

Los programas de capacitación no solo mejoraron las competencias del personal, sino que también aumentaron su motivación y satisfacción laboral, lo cual se reflejó en una atención más empática y eficiente hacia los pacientes. La mejora en la comunicación interna y externa garantizó que tanto el personal como los pacientes estuvieran mejor informados, lo que redujo la incertidumbre y aumentó la transparencia en la prestación de servicios.

La implementación de protocolos de calidad aseguró el cumplimiento de los estándares establecidos, mejorando la percepción de la calidad de los servicios y fortaleciendo la reputación del hospital. El enfoque en la identificación y resolución de problemas sistémicos estableció una base sólida para un modelo de mejora continua, que puede ser replicado y adaptado a otras áreas del hospital, asegurando la sostenibilidad de las mejoras implementadas.

Referencias Bibliográficas

Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Harvard University Press.

Bertalanffy, L. von. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*.

George Braziller.

Cabero, M. M. (1997). El archivo de empresa: un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (Total Quality Management). *Revista General de Información y Documentación*, 7(2), 257-275. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/38822465>

Chuquipiondo, R. D. (2021). Teoría de la comunicación corporativa. *Polo del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 6(3), 2393-2416.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926838>

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

International Organization for Standardization. (2015a). *ISO 9001:2015. Quality management systems — Requirements*. Recuperado de <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

International Organization for Standardization. (2015b). *ISO 14001:2015. Environmental management systems — Requirements with guidance for use*. Recuperado de <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>

Jannaccone, P. (1948). Vilfredo Pareto, il sociologo. *Giornale degli Economisti e Annali di Economia*, 612-626. <https://www.jstor.org/stable/23235087>

Lima Choque, V. (2018). *Validación de la teoría de la motivación humana (jerarquía de las necesidades) de Abraham Maslow en los habitantes de la ciudad de El Alto* [Tesis doctoral]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25171>

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Ministerio de la Protección Social. (2006). Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201011%20de%202006.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Resolución 2003 de 2014. Por la cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100 de 2019. Por la cual se establecen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Portada/index.html>

Oakland, J. S. (2003). *Total quality management: Text with cases*. Butterworth-Heinemann.

Pareto, V. (1896). *Cours d'économie politique*. F. Rouge.

Ramírez, S. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy* (Vol. 3). UNAM.


Taylor, F. W. (1911). *Administración científica*. Ediciones Orbis.

Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

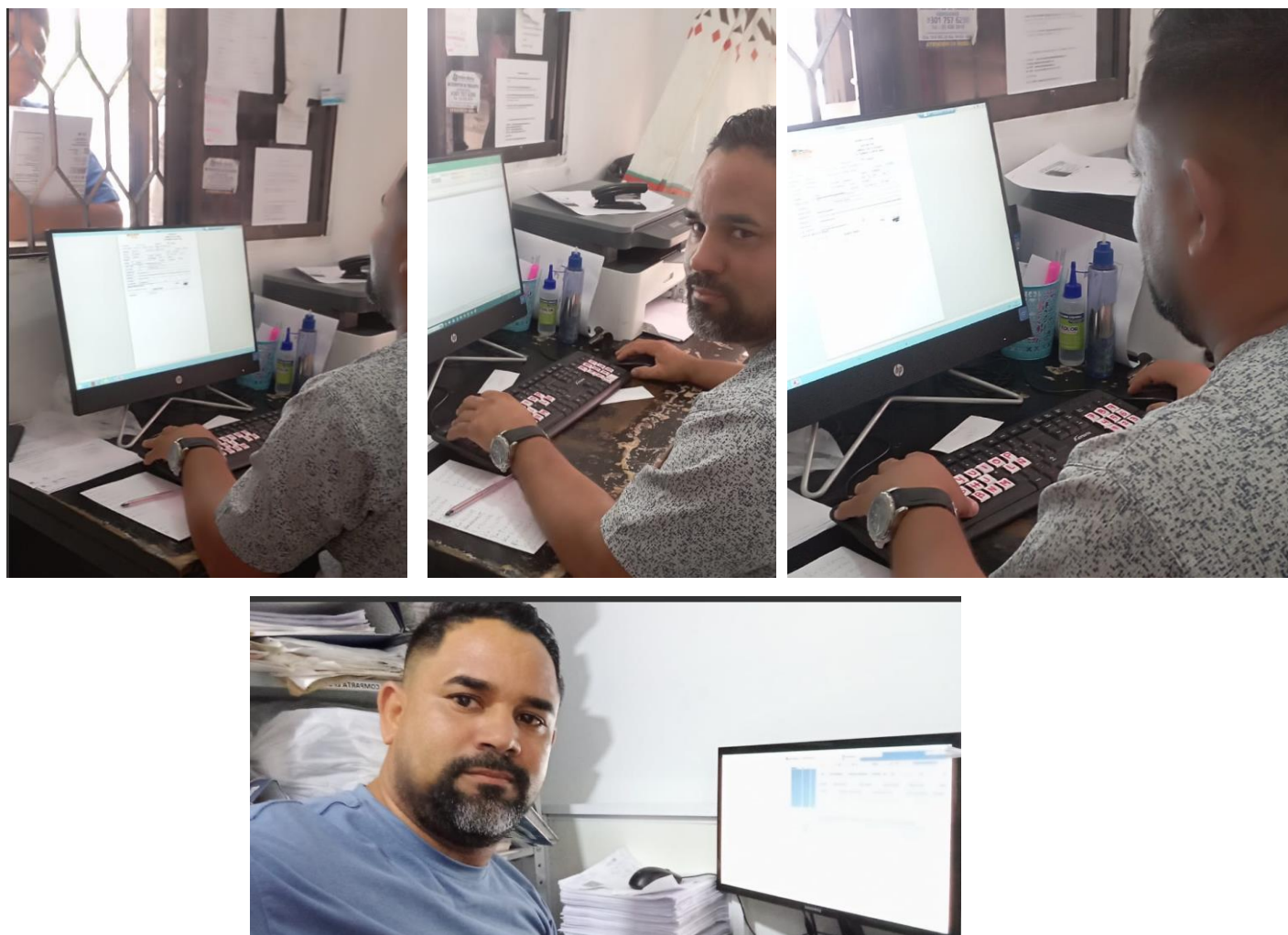
Anexos

Anexo A

Formato PQRS

		
FORMATO PQRSF		
FECHA: 10-01-2024	AREA: Consulta externa	
NOS INTERESA CONOCER SUS OPINIONES SOBRE NUESTROS SERVICIOS PARA MEJORAR Y SATISFACER SUS NECESIDADES COMO NUESTRO USUARIO EXTERNO		
NOMBRES Y APELLIDOS: David Alfredo Sarabio Polo		N° IDENTIFICACION: 1004701901
TELEFONO: 3244283526	CORREO: RemoDavid970@gmail.com	EPS: Cocksalud
Como se identifica usted: AFRO <input type="checkbox"/> ADULTO MAYOR <input type="checkbox"/> VICTIMA VIOLENCIA <input type="checkbox"/> DISCAPACITADO <input type="checkbox"/> LGTB <input type="checkbox"/> DESPLAZADOS <input type="checkbox"/> INDIGENAS <input type="checkbox"/> GESTANTE <input type="checkbox"/>		
MOTIVO: Explique brevemente la situación que se le presenta		
<p>Paciente llega a su consulta externa que estaba programado para las 8:00am tenía el turno número 5 de atención pero llegó uno minutos tarde ya que se me presentó un problema personal por ese motivo no pude llegar temprano, el doctor dice que no me va atender ya que me llamo y no estaba, pero que me ayude a que el medico me atienda.</p>		
<p>Solución: Nos comunicamos con el medico de turno el cual agendo al paciente para su proxima consulta.</p>		
<p>David Sarabio Polo FIRMA Y CEDULA</p>		

Nota. Se describen detalladamente los hechos en el formato.

Anexo B*Evidencias de asistencia*

Nota. Las fotos evidencian la asistencia al hospital y la atención a los usuarios.