

Optimización de los procesos de calidad y seguridad en el Hospital San Roque de El Copey Cesar

Carlos Andres Delghans Almenares

Asesor

José Cotes Cotes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería ECBTI

Ingeniería Industrial

2026

Resumen

Los procesos de calidad y seguridad en un hospital incluyen la implementación de sistemas de gestión para minimizar riesgos y mejorar la atención, la aplicación de acciones esenciales para la seguridad del paciente como identificación correcta, comunicación efectiva y seguridad en medicación y procedimientos, y la reducción de infecciones asociadas a la atención sanitaria. Estos procesos son interdependientes y se basan en la mejora continua, desde la planificación hasta la evaluación, para garantizar resultados óptimos para el paciente. En la E.S.E hospital san roque nos enfocamos en garantizar la calidad, seguridad y equidad de la atención en salud, es por eso que nos preocupamos por los servicios que brinda la institución. En las últimas semanas hemos notado que tenemos problemáticas en el sector medioambiental, donde se evidencian malos procesos de recolección y separación de residuos generando malos olores y posibles enfermedades tanto de funcionarios como la de los pacientes que se encuentran en los diferentes servicios del hospital. Por otra parte, es necesario llevar un control que garantice el uso de los elementos de protección personal por parte de los funcionarios de los servicios de urgencia, hospitalización y laboratorio clínico, esto es de vital importancia porque protege a los funcionarios de posibles contagios y a su vez protege a los pacientes que reciben la atención. Por ultimo y no menos importante hablamos de los equipos industriales, es este caso un generador eléctrico. Esto es de vital importancia sobre todo en el municipio del copey, donde se presentan muchos razonamientos de energía eléctrica. Este equipo debe estar siempre disponible para brindar un excelente servicio en la institución al momento de presentar fallas eléctricas. El desarrollo de lo mencionado anteriormente, se realizó bajo la supervisión del jefe de calidad de la E.S.E Hospital san roque del copey, cumpliendo con cada una de las instrucciones brindadas,

logrando de tal manera un impacto positivo al momento de implementar las acciones que nos permitieron el desarrollo eficaz y eficiente de los objetivos planteados.

Palabras Clave: Calidad, salud, seguridad, humano.

Abstrac

Quality and safety processes in a hospital include the implementation of management systems to minimize risks and improve care, the application of essential patient safety actions such as correct identification, effective communication, and medication and procedural safety, and the reduction of healthcare-associated infections. These processes are interdependent and based on continuous improvement, from planning to evaluation, to ensure optimal patient outcomes. At the San Roque Hospital E.S.E., we focus on guaranteeing the quality, safety, and equity of healthcare, which is why we are concerned about the services the institution provides. In recent weeks, we have noticed problems in the environmental sector, where poor waste collection and separation processes are generating unpleasant odors and potential illnesses for both staff and patients in the hospital's various departments. Furthermore, it is necessary to maintain a system that ensures the use of personal protective equipment by staff in the emergency, hospitalization, and clinical laboratory services. This is vital because it protects staff from potential infections and, in turn, protects the patients receiving care. Last but not least, we discuss industrial equipment, in this case, an electric generator. This is especially important in the municipality of El Copey, where power outages are frequent. This equipment must always be available to provide excellent service to the institution in the event of power failures. The development of the aforementioned was carried out under the supervision of the Quality Manager of the E.S.E. San Roque Hospital in El Copey, complying with each of the instructions provided. This resulted in a positive impact when implementing the actions that allowed us to effectively and efficiently achieve the stated objectives.

Keywords: Quality, health, safety, human.

Tabla de Contenido

Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Recolección y Separación de Residuos Hospitalarios	13
Plan de Mejora	13
Desarrollo Plan de Mejora	14
Mantenimiento de Equipo Industrial	18
Cronograma de Mantenimiento Planta Eléctrica	19
Características de Planta Eléctrica	20
Mantenimientos Realizados	20
<i>Mantenimiento Mes de Mayo 2025</i>	21
<i>Mantenimiento Mes de Agosto 2025</i>	22
Registro Mantenimiento de Planta Eléctrica.....	23
Plan de Mejora	23
Seguimiento del Uso de Elementos de Protección Personal.....	24
Registros Fotográficos del Uso de Elementos de Protección.....	25
<i>Mes 4</i>	25
<i>Mes 3</i>	26
<i>Mes 2</i>	28

<i>Mes 1</i>	29
Plan de Mejora	31
<i>Desarrollo de Plan de Mejora</i>	31
<i>Evidencia Fotográfica de Capacitación</i>	31
Rondas de Seguridad.....	33
Cronograma de Rondas de Seguridad.....	33
Diagrama de Flujo.....	34
Lista de Chequeo Área de Urgencias.....	35
Lista de Chequeo Área de Hospitalización.....	36
Lista de Chequeo Área de Laboratorio	37
Observaciones	38
Plan de Mejora	39
Desarrollo de Plan de Mejora	40
<i>Evidencia de visita de la secretaria de salud departamental</i>	40
Figuras y tablas	41
Resultados	44
Conclusiones.....	45
Recomendaciones	46
Citación.....	47
Referencias bibliográficas.....	48

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Asistencia de Capacitación</i>	17
Tabla 2 <i>Asistencia de Capacitación</i>	18
Tabla 3 <i>Cronograma Mantenimiento de Planta Eléctrica</i>	19
Tabla 4 <i>Ficha Técnica de planta Eléctrica</i>	20
Tabla 5 <i>Mantenimientos Realizados a la Planta Eléctrica</i>	23
Tabla 6 <i>Elementos de Protección Personal Obligatorios en los Diferentes Servicios</i>	24
Tabla 7 <i>Asistencia a Capacitación</i>	32
Tabla 8 <i>Cronograma de Rondas de Seguridad en los Servicios a Evaluar</i>	33
Tabla 9 <i>Asistencia a Capacitación</i>	39
Tabla 10 <i>Cronograma de Actividades para el Desarrollo de Pasantías</i>	41

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Canecas en Mal Estado</i>	14
Figura 2 <i>Canecas Nuevas</i>	15
Figura 3 <i>Capacitación Sobre la Correcta Segregación de Residuos</i>	16
Figura 4 <i>Evidencia de Mantenimiento a Planta Eléctrica Mes de Mayo 2025.</i>	21
Figura 5 <i>Evidencia de Mantenimiento a Planta Eléctrica Mes de Agosto 2025</i>	22
Figura 6 Personal Área de Urgencias	25
Figura 7 Personal Área de Hospitalización.....	25
Figura 8 Personal Área de Laboratorio.....	26
Figura 9 <i>Personal Área de Hospitalización</i>	26
Figura 10 Personal Área de Urgencias	27
Figura 11 Personal Área de Laboratorio.....	27
Figura 12 Personal Área de Hospitalización.....	28
Figura 13 Personal Área de Urgencias	28
Figura 14 Personal Área de Laboratorio.....	29
Figura 15 Personal Área de Laboratorio.....	29
Figura 16 Personal Área de Hospitalización.....	30
Figura 17 Personal Área de Urgencias	30
Figura 18 Capacitación Elementos de Protección Personal.....	31
Figura 19 <i>Rondas de Seguridad</i>	34
Figura 20 <i>Área de Urgencias</i>	35
Figura 21 <i>Área de Hospitalización</i>	36
Figura 22 <i>Área de Laboratorio</i>	37

<i>Figura 23 Capacitación para Mejorar la Prestación del Servicio</i>	39
<i>Figura 24 Visita por Parte de la Secretaria de Salud Departamental.....</i>	40
<i>Figura 25 Diagrama Ishikawa</i>	42

Introducción

El área de calidad en un hospital es un departamento o unidad responsable de asegurar y mejorar la calidad de la atención médica y los servicios ofrecidos. Su objetivo principal es garantizar la seguridad del paciente, la eficiencia de los procesos y la satisfacción del usuario, cumpliendo con los estándares y regulaciones establecido.

El hospital san roque busca la eficacia y eficiencia en los procesos de calidad, seguridad y equidad de la atención en salud, es por eso que nos preocupamos por los servicios que brinda la institución. En las últimas semanas hemos notado que tenemos problemáticas en el sector medioambiental, donde se evidencian malos procesos de recolección y separación de residuos generando malos olores y posibles enfermedades tanto de funcionarios como la de los pacientes que se encuentran en los diferentes servicios del hospital. Por otra parte, es necesario llevar un control que garantice el uso de los elementos de protección personal por parte de los funcionarios de los servicios de urgencia, hospitalización y laboratorio clínico, esto es de vital importancia porque protege a los funcionarios de posibles contagios y a su vez protege a los pacientes que reciben la atención.

En el presente documento se evidencia el desarrollo de los objetivos estipulados en el plan de trabajo presentado al supervisor de pasantías del programa de ingeniería industrial de la universidad nacional abierta y a distancia.

Justificación

Brindar procesos humanos y de calidad es de vital importancia para mejorar la salud de los beneficiarios del hospital san roque. Es por eso que vamos a mejorar en materia medioambiental y de seguridad. Esto debido a múltiples quejas por parte de usuarios y funcionarios sobre los procesos de recolección y separación de los residuos, presentado malos olores y a su vez posibles enfermedades. Este problema no solo afecta al hospital, es una problemática que se puede ver reflejada en el municipio en general, debido a los residuos hospitalarios que son recogidos por parte de la empresa bioger. Si estos residuos no tienen un correcto proceso sanitario, se podrían presentar contagios a nivel municipal creando posibles epidemias.

Por otra parte, es muy importante que el hospital cumpla con las condiciones que exige el área de calidad, donde se encuentran temas como la seguridad, la atención al usuario entre otros. Vamos a llevar un control total del uso de elementos de protección personal en los diferentes servicios de la institución, además se va tener en cuenta ciertos criterios de evaluación exigidos por parte de la secretaria de salud departamental, que consisten en identificar como se están brindando los servicios del hospital, buscando la mejora continua para ofrecer servicios de calidad, humanos y seguros.

Objetivos

Objetivo General

Optimizar los procesos de calidad y seguridad del hospital san roque del copey para brindarle a la comunidad un servicio de calidad, humano y seguro.

Objetivos Específicos

Mejorar el proceso de recolección y separación de los residuos hospitalarios, buscando la protección de la salud pública y el medio ambiente.

Programar mantenimientos a la planta eléctrica para que el equipo esté 100% disponible en el hospital san roque del copey.

Validar el cumplimiento del uso de elementos de protección en el área asistencial (Urgencias, hospitalización y laboratorio), buscando la prevención de enfermedades.

Garantizar que las áreas de hospitalización, urgencias y laboratorio del hospital san roque cumplan con las condiciones que exige el área de calidad para la prestación del servicio.

Recolección y Separación de Residuos Hospitalarios

Para mejorar el proceso de recolección y separación de los residuos hospitalarios, se realiza inspección en las diferentes áreas del Hospital San Roque para registrar la cantidad de canecas de reciclaje y evidenciar el estado actual de estas, registrando un total de 126 canecas, entre ellas 45 canecas rojas (11 en mal estado), 24 verdes, 45 negras (13 en mal estado) y 12 blancas (7 en mal estado).

Una vez terminado la respectiva inspección por las diferentes áreas del hospital, se evidencian muchas canecas en mal estado y una mala recolección y separación de los residuos. Esto puede provocar alteraciones en la salud, afectando a pacientes, funcionarios del hospital y a la comunidad en general.

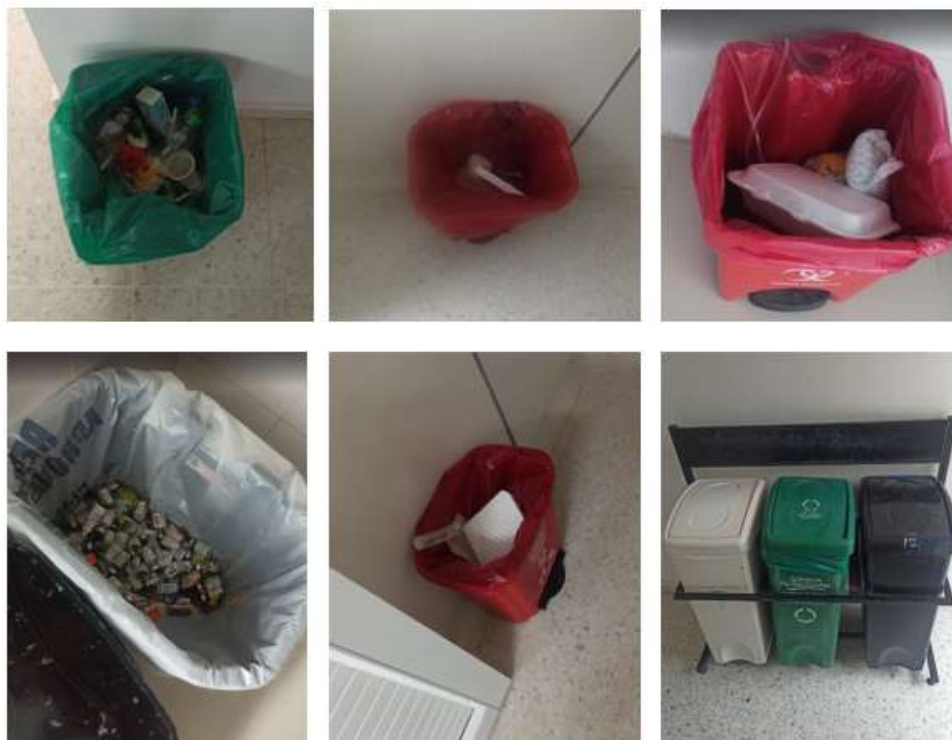
Plan de Mejora

Para mejorar el sistema de recolección y separación de los residuos en el hospital se implementará un cambio de canecas y se brindaran capacitaciones al personal asistencial y administrativo de todas las áreas de la institución, esto para explicar el correcto proceso de recolección y separación de los residuos.

Estado de Algunas Canecas Reemplazadas

Figura 1

Canecas en Mal Estado



Nota. En la figura 1 se evidencian el estado de algunas canecas de los servicios de urgencias y hospitalización, debido a que estos son los servicios más afectados.

Desarrollo Plan de Mejora

El plan de mejora fue implementado de manera satisfactoria, se realizó el respectivo cambio de canecas de la E.S.E Hospital San Roque, teniendo en cuenta el código de colores para el manejo de residuos en Colombia, basado en la Resolución 2184 de 2019. Por orden de gerencia y del área de calidad se toma la decisión de excluir las canecas de color verde en la institución.

Evidencia Fotográfica del Cambio de las Canecas de Reciclaje

Figura 2

Canecas Nuevas



Nota. En la figura 2 se evidencia la compra de las canecas nuevas, posteriormente fueron ubicadas en los servicios correspondientes

Evidencia Fotográfica de Capacitación

Por otra parte, se realizó la capacitación para segregar de manera correcta los residuos.

Figura 3

Capacitación Sobre la Correcta Segregación de Residuos



Nota. En la figura 3 se evidencia el desarrollo de las capacitaciones por parte de la empresa SAC. Estas capacitaciones tienen como objetivo mejorar el proceso de recolección y separación de los residuos.

Tabla 1
Asistencia de Capacitación

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE EL COPEY		GESTIÓN DE CALIDAD		Código:		
FORMATO DE ASISTENCIA		FR-11-04		V03-2024		
TEMA/ASUNTO	Segregación de Residuos <th>FECHA/LUGAR</th> <td>10/06/2025</td> <td colspan="2">HSR</td>	FECHA/LUGAR	10/06/2025	HSR		
RESPONSABLE	Carlos Delphans	HORA INICIO	8:00 Pm	HORA FIN	9:30 Pm	
OBJETIVO	Mejorar el Proceso de recolección y separación de residuos					
ID	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDELA	CARGO	TELEFONO	CORREO	FRMA
1	José Alberto González	53420170	Vacunador	90160865		[Firma]
2	Ciro Aguirre Mautsa	106515835	Vacunador	300720147		[Firma]
3	Yulio Mendez Par	49776221	Vacunador	30030543		[Firma]
4	Chris hamn Alvar	36573071	Cajero p.a	314530917	Chris.hamn.2011@hotmail.com	[Firma]
5	Andrea Torres Pacheco	400394684	Nutricionista	304457630	nutricionista@hosroque.copey.cu	[Firma]
6	César A. Jiménez Maniza	72258613	H. GIGANTE	711512460	CELSAWE.CAMP@i.com	[Firma]
7	Luz Mary Rico E	704512498	Practicante Enfermería	304679019		[Firma]
8	Sara de alba castro	106327378	psicóloga	30427627		[Firma]
9	Liliana Camilo Mercado	100378063	Aux de laboratorio	301608027	lilianacm@hosroque.cu	[Firma]
10	Melena Samiris Andrade	26948263		310492823		[Firma]
11	Luz Dely Rodríguez Tórriz	49689706	Citólogo	300899047	luzdely@hotmaviles	[Firma]
12	Wendel Rodríguez Castro	364591414	Vacunador	317424260	wendelrodriguez@hosroque.cu	[Firma]
13	Fabián E. Pérez Pérez	72261573	H.S.P.	700202368	fabianeperez@hosroque.cu	[Firma]
14	Arley Sierra De La Hoz	5746262	Medico	316634471	arley.sierra@hosroque.cu	[Firma]
15	Yulio Solano Ovarado	106531330	Aux-quebrador	515504775	yulio141@gmail.com	[Firma]

Nota. En la tabla 1 se evidencia la asistencia del personal en el Hospital San Roque.

Tabla 2
Asistencia de Capacitación


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE EL COPEY		GESTIÓN DE CALIDAD		Código:		
FORMATO DE ASISTENCIA		FR-11-04		V03-2024		
TEMA/ASUNTO	Segregación de Residuos	FECHA/LUGAR	10/06/2025	HSR		
RESPONSABLE	Carlos Delphans	HORA INICIO	4:00 Pm	HORA FIN	5:30 Pm	
OBJETIVO	Mejorar el Proceso de recolección y separación de residuos					
ID	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDELA	CARGO	TELEFONO	CORREO	FRMA
1	Martha Liana Caldera Sierra	106522540	Medico	500826408	marthalianna@hosroque.cu	[Firma]
2	José F. Hernández	106512502	Tec Aux SST	300411947	fernandjose@hosroque.cu	[Firma]
3	Yennys Rodríguez Hernández	36668838	Aux Enfermera	323335436	yennysrodriguez@hosroque.cu	[Firma]
4	Juan Luis Cea	33163591	Medico	314635320	juanluiscea@hosroque.cu	[Firma]
5	Adriana Alvarado Roldán	106513471	Enfermera	301225200	adrianaalvarado@hosroque.cu	[Firma]
6	Andrea Gutierrez Melendez	100319641	Aux. Enfermera	3215039929	agutierrez@hosroque.cu	[Firma]
7	Nury Aníbal Cansal	1091665319	Vacunador	3126431763	nurycansal@hosroque.cu	[Firma]
8	Nelvis Granados Diaz	36688198	Vacunadora	302229308	nelvisgranados@hosroque.cu	[Firma]
9	Los Milena Mejía V.	49724223	Dijetador P.P	311605337	milenamejia@hosroque.cu	[Firma]
10	Jaimé Casabiego Río	19584920	Oftalmólogo	312785940	jaimecasabiego@hosroque.cu	[Firma]
11	Julen Páez Chamorro	114087382	Psicóloga	3092234065	julenpaez@hosroque.cu	[Firma]
12	Diana García Vitrano	106522227	Psicóloga	31022322	dianagarcia@hosroque.cu	[Firma]
13	Marta Añás Latorre	106513012	A. Enfermera	300740466	martalan@hosroque.cu	[Firma]
14	Art Hernández Bravero	106515403	A. Enfermera	31266294	art@hosroque.cu	[Firma]
15	Sigrid Arias Lizaso	106512794	Servicio General	310462003	sigridarias@hosroque.cu	[Firma]

Nota. En la tabla 2 se evidencia la asistencia del personal en el Hospital San Roque.

Características de Planta Eléctrica

Tabla 4

Ficha Técnica de planta Eléctrica

GENERALIDADES	
NOMBRE EQUIPO: PLANTA ELECTRICA	
MARCA: CATERPILLAR	
MODELO: MD 400 HASID	
CAPACIDAD: 400 KV	
SERIE: X16A043613	

Nota. En la tabla 4 se indican las características principales de la planta eléctrica, como marca, modelo y la capacidad del equipo.

Mantenimientos Realizados

A continuación, se registran los mantenimientos de cada mes, detallando la actividad realizada y su respectivo registro fotográfico.

Mantenimiento Mes de Mayo 2025

Se realiza mantenimiento de la planta eléctrica el día 22 de mayo de 2025. Se desarrollaron actividades preventivas en donde se suministró aceite 15w 40 (Cantidad 1/4), se realizó mantenimiento de batería y lavado de bornes.

Registro Fotográfico de Mantenimiento de Planta Eléctrica.

Figura 4

Evidencia de Mantenimiento a Planta Eléctrica Mes de Mayo 2025.



Nota. Evidencia fotográfica del mantenimiento de la planta eléctrica mes de mayo 2025.

Mantenimiento Mes de Agosto 2025

Se realizó mantenimiento de la planta eléctrica el día 25 de agosto de 2025. Se desarrollaron actividades preventivas en donde se suministró aceite 15w 40 (Cantidad 1/4), se realizó mantenimiento de batería y lavado de bornes.

Registro Fotográfico de Mantenimiento de Planta Eléctrica.

Figura 5

Evidencia de Mantenimiento a Planta Eléctrica Mes de Agosto 2025



Nota. Evidencia fotográfica del mantenimiento de la planta eléctrica mes de agosto 2025.

Registro Mantenimiento de Planta Eléctrica

Tabla 5
Mantenimientos Realizados a la Planta Eléctrica

AÑO		2025		
FECHA DE MANTENIMIENTO	DESCRIPCION DEL MANTENIMIENTO	PERIODICIDAD DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO	FIRMA
20 Enero 2025	Suministro de aceite 15W40 1/4, lavado de bornes de batería y mantenimiento	Mensual	Jorge Beltran	<i>Jorge Beltran</i>
22 Febrero 2025	Suministro de aceite 15W40 2/4, mantenimiento de batería y lavado de bornes.	Mensual	Jorge Beltran	<i>Jorge Beltran</i>
28 Marzo 2025	Suministro de aceite 15W40 1/4, mantenimiento de batería y lavado de bornes.	Mensual	Jorge Beltran	<i>Jorge Beltran</i>
24 Abril 2025	Suministro de aceite 15W40 1/4, mantenimiento de batería y lavado de bornes	Mensual	Jorge Beltran	<i>Jorge Beltran</i>
22 Mayo 2025	Suministro de aceite 15W40 1/4, mantenimiento de batería y lavado de bornes	Mensual	Jorge Beltran	<i>Jorge Beltran</i>
25 Agosto 2025	Suministro de aceite 15W40 1/4, mantenimiento de batería y lavado de bornes	Trimestral	Jorge Beltran	<i>Jorge Beltran</i>

Nota. En la tabla 5 se evidencia el registro de los mantenimientos realizados a la planta eléctrica y la firma del responsable del mantenimiento. Anteriormente se realizaban los mantenimientos mensuales, pero desde el mes de mayo se realizan con una periodicidad trimestral.

Plan de Mejora

Para optimizar el servicio del generador de energía eléctrica, se recomienda realizar revisiones pre-operacionales en la E.S.E Hospital San Roque, esto para evitar posibles fallas con la planta eléctrica al momento de que se presenten racionamientos de energía, debido a que en el municipio del copey se presentan constantes cortes de energía.

Seguimiento del Uso de Elementos de Protección Personal

Es de vital importancia prevenir las enfermedades en nuestros funcionarios y a su vez proteger a los pacientes de otras posibles enfermedades. Por tal motivo se implementará un sistema de rondas por los servicios de urgencias, hospitalización y laboratorio, que busca principalmente validar el cumplimiento del uso de elementos de protección en el área asistencial.

Tabla 6

Elementos de Protección Personal Obligatorios en los Diferentes Servicios

		E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY											PERIODO	
		FORMATO DE SEGUIMIENTO EPPS											MAYO-SEPTIEMBRE	
		PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO											AÑO 2025	
MES	AREA	TAPABOCAS			GORRO			GUANTES			BATA			OBSERVACIONES
		USO			USO			USO			USO			
		SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	
MAYO	LABORATORIO	X			X			X			X			N/a
	HOSPITALIZACION	X				X		X				X		N/a
	URGENCIAS	X				X		X				X		N/a
JUNIO	LABORATORIO	X			X			X			X			N/a
	HOSPITALIZACION	X				X		X			X			N/a
	URGENCIAS	X				X		X				X		N/a
JULIO	LABORATORIO	X			X			X				X		N/a
	HOSPITALIZACION	X				X		X			X			N/a
	URGENCIAS	X				X		X			X			N/a
AGOSTO	LABORATORIO	X			X			X				X		N/a
	HOSPITALIZACION	X				X		X				X		N/a
	URGENCIAS	X				X		X			X			N/a
SEPTIEMBRE	LABORATORIO	X			X			X			X			N/a
	HOSPITALIZACION	X				X		X				X		N/a
	URGENCIAS	X				X		X				X		N/a

Nota. En esta tabla se indican los elementos de protección personal que deben ser de uso obligatorio en cada servicio evaluado.

Registros Fotográficos del Uso de Elementos de Protección

A continuación, se registran las evidencias del desarrollo de las rondas por los diferentes servicios del hospital, observando si hay cumplimiento con el uso de los elementos de protección personal. Este proceso se desarrolló por 4 meses con una periodicidad semanal.

Mes 4

El mes 4 corresponde al periodo del 22 agosto 2025 al 22septiembre 2025.

Registro Fotográfico Área de Urgencias Mes 4.

Figura 6

Personal Área de Urgencias



Nota. En la figura 6 se observa que el personal asistencial del area de urgencias cumple con el uso de los epp.

Registro Fotográfico Área de Hospitalización Mes 4.

Figura 7

Personal Área de Hospitalización



Nota. En la figura 7 se observa que el personal asistencial del area de hospitalización cumple con el uso de los epp,

Registro Fotográfico Área de Laboratorio Mes 4.

Figura 8

Personal Área de Laboratorio



Nota. En la figura 8 se observa que el personal asistencial del area de laboratorio cumple con el uso de los epp.

Mes 3

El mes 3 corresponde al periodo del 21 julio 2025 al 22 agosto 2025.

Registro Fotográfico Área de Hospitalización mes 3.

Figura 9

Personal Área de Hospitalización



Nota. En la figura 9 se observa que el personal asistencial del area de hospitalización cumple con el uso de los epp.

Registro Fotográfico Área de Urgencias Mes 3.

Figura 10

Personal Área de Urgencias



Nota. En la figura 10 se observa que el personal asistencial del area de urgencias cumple con el uso de los epp.

Registro Fotográfico Área de Laboratorio Mes 3.

Figura 11

Personal Área de Laboratorio



Nota. En la figura 6 se observa que el personal asistencial del area de urgencias cumple con el uso de los epp.

Mes 2

El mes 2 corresponde al periodo del 23 junio 2025 al 18 julio 2025.

Registro Fotográfico Área de Hospitalización mes 2.**Figura 12***Personal Área de Hospitalización*

Nota. En la figura 12 se observa que el personal asistencial del area de hospitalización cumple con el uso de los epp.

Registro Fotográfico Área de Urgencias Mes 2.**Figura 13***Personal Área de Urgencias*

Nota. En la figura 13 se observa que el personal asistencial del area de hospitalización cumple con el uso de los epp.

Registro Fotográfico Área de Laboratorio Mes 2.

Figura 14

Personal Área de Laboratorio



Nota. En la figura 14 se observa que el personal asistencial del area de laboratorio cumple con el uso de los epp.

Mes 1

El mes 4 corresponde al periodo del 19 mayo 2025 al 19 junio 2025.

Registro Fotográfico Área de Laboratorio Mes 1.

Figura 15

Personal Área de Laboratorio



Nota. En la figura 15 se observa que el personal asistencial del area de laboratorio cumple con el uso de los epp.

Registro Fotográfico Área de Hospitalización mes 1.

Figura 16

Personal Área de Hospitalización



Nota. En la figura 16 se observa que el personal asistencial del area de hospitalización cumple con el uso de los epp.

Registro Fotográfico Área de Urgencias Mes 1.

Figura 17

Personal Área de Urgencias



Nota. En la figura 17 se observa que el personal asistencial del area de urgencias cumple con el uso de los epp.

Plan de Mejora

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se observa que hay un excelente uso de los elementos de protección personal. Sin embargo, se van a desarrollar capacitaciones con el personal para recalcar la importancia de usar los elementos de protección, además se indica que al personal que se observe sin epp le realizaran llamados de atención, firmando un acta de compromiso. Profesional que se le realicen 3 llamados de atención por incumplimiento del uso de epp, se notificara al jefe del servicio para que tome las acciones correspondientes.

Desarrollo de Plan de Mejora

Se evidencia el cumplimiento de uso de EPP, los funcionarios del Hospital San Roque han tenido en cuenta las observaciones anteriores y están usando los elementos de EPP en las diferentes áreas. Además, se realizó capacitación al personal donde se recuerda la importancia del uso de epp.

Evidencia Fotográfica de Capacitación

Figura 18

Capacitación Elementos de Protección Personal




Nota. En la figura 18 se evidencia la capacitación brindada al personal asistencial del hospital, donde recalcan la importancia y la manera en la que se deben usar los elementos de protección personal.

Asistencia Capacitación

Tabla 7

Asistencia a Capacitación

		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE EL COPEY		Código:		
		GESTION DE CALIDAD		FR-11-04		
		FORMATO DE ASISTENCIA		V03-2024		
TEMA/ASUNTO	Elementos de Protección Personal (EPP)			FECHA/LUGAR	6/08/2025	
RESPONSABLE	Carlos Delgado			HORA INICIO	4:00 Pm	
OBJETIVO	Enfatizar la importancia del uso de los EPP			HORA FIN	5:00 Pm	
ID	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
1	Arián Vasquez Betts	1066125732	Aux-Fact.	304744671	arian@hosp.com	Arián Vasquez B
2	Marciano Moza	77.165319	Aux-Fact	313553356	—	Marciano Moza
3	Deyana Trana Ch	100396851	Aux-fact	313774629	deyttrana@gmail.com	Deyana T
4	Diana de la Cruz	100572876	PIC-Aux enfer.	313576231	diana@delacruz.com	Diana de la Cruz
5	Dennis Hernández Galván	106614700	Aux enfermería	320020977	dennis@hosp.com	Dennis Hernández
6	Arcelia Domínguez Anguila	112956684	Coord.medica	501709737	coordmed@hosp.com	Arcelia Domínguez
7	Rafael Roberto Díaz	1065133128	PMS	3022452104	—	Rafael Roberto Díaz
8	Estony Sancha	36623091	recadma	3015257405	estony@hosp.com	Estony Sancha
9	Tina de León G.	26695000	Aux Odontol	3175826069	—	Tina de León
10	Mariela Fonseca Garza	1082240896	Vacuna doña	000217314	—	Mariela Fonseca
11	Edson Castellor Rodríguez	19 614 483	Regente Flea	3242103293	edson2710@hotmail.com	Edson Castellor R
12	Miguel Ángel Romero Herrera	1065137965	Apoyo PMS	301388504	—	Miguel Ángel R
13	Sandy Mercedes Padellón	106578677	Enfermera	304423577	Sandy1518ay@hotmail.com	Sandy Mercedes P
14	Afonso Cruz Díaz	77163534	M.D	3145234534	afonso@hosp.com	Afonso Cruz Díaz
15	ARMANDO CAMPO NIELES	19204313	M.D	3157415679	acamponiel@hosp.com	Armando Campo N

Nota. En la tabla 7 se evidencia la asistencia del personal en el Hospital San Roque.

Rondas de Seguridad

Se programa rondas de seguridad en el área de hospitalización, urgencias y laboratorio clínico para garantizar que cumplan con las condiciones que exige el área de calidad para la prestación del servicio. Las condiciones que se deben cumplir se presentan en los formatos de evaluación, el cual observaremos más adelante. Estas rondas de seguridad se realizan para brindar un servicio de calidad y humano, el cual será evaluado por la secretaria de salud departamental.

Cronograma de Rondas de Seguridad

Tabla 8

Cronograma de Rondas de Seguridad en los Servicios a Evaluar

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES RONDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE																												Codigo: FR-13-01
																														Fecha: 12-06-2020
AÑO		2025																												Version:01
MESES		ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				Actualizacion: N.A				
PERIODO		MAYO-SEPTIEMBRE																												
SERVICIO ASISTENCIAL / SEMANA DEL MES	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
Urgencias	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Hospitalización	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Laboratorio Clínico	■				■				■				■				■				■				■					

Nota. En la tabla 8 se indican los meses y semanas en la que se deben evaluar los servicios del hospital san roque. El color rojo indica el área de urgencias, el color azul hospitalización y el color marrón laboratorio clínico. En la parte superior se indica el mes y debajo el numero de la semana de ese mes. Si el recuadro del mes de mayo número 1 se encuentra con color, significa que se debe que realizar ronda de seguridad.

Teniendo en cuenta la descripción de la tabla y el cronograma, las rondas de seguridad se realizan del mes de mayo al mes de septiembre de la siguiente manera:

Periodicidad Urgencias: 1 vez a la semana.

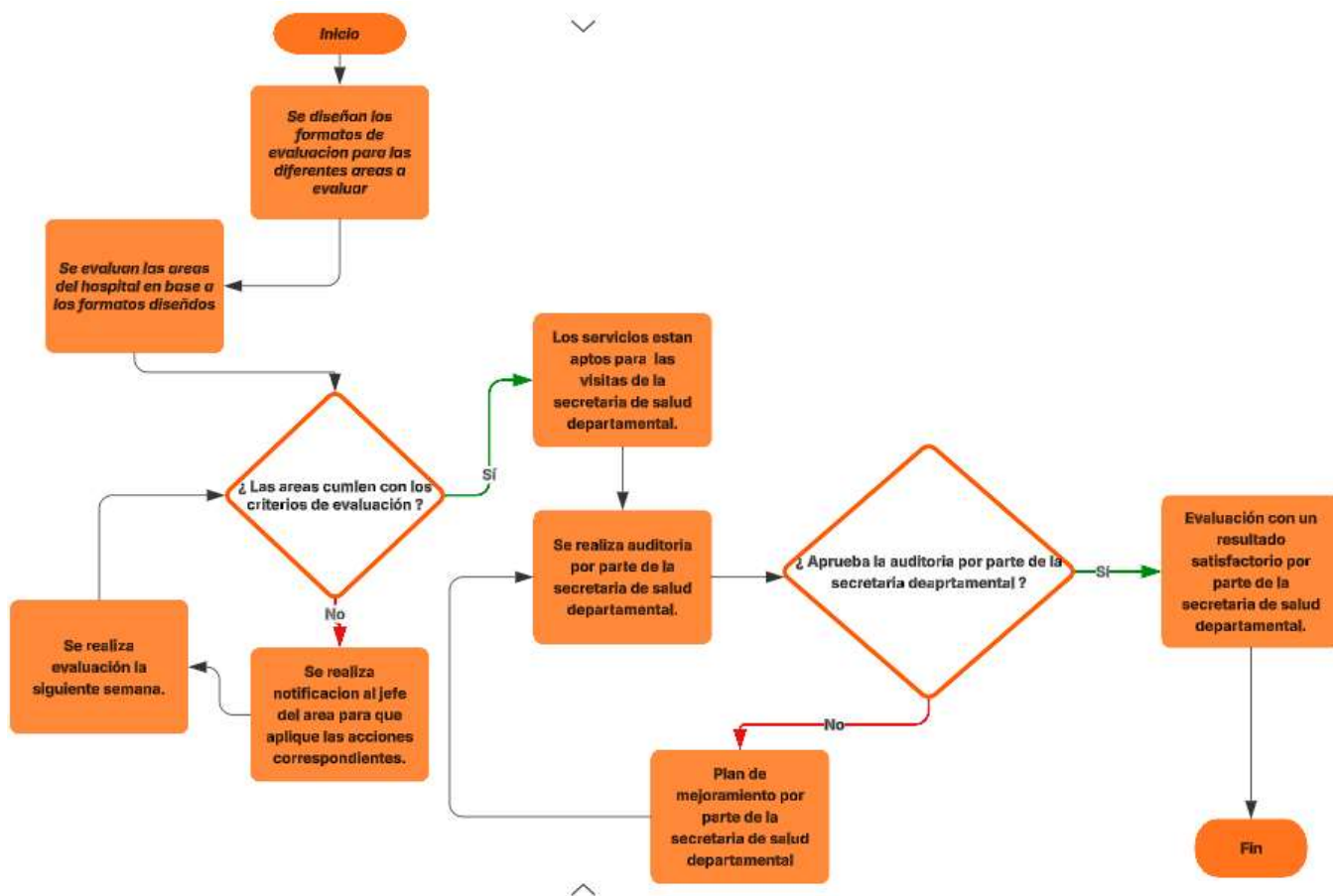
Periodicidad Hospitalización: 1 vez a la semana.

Periodicidad Laboratorio: 1 vez al mes.

Diagrama de Flujo

Figura 19

Rondas de Seguridad



Nota. En la figura 19 se detalla el proceso de las rondas de seguridad el cual nos prepara para recibir la evaluación por parte de la secretaria de salud departamental.

A continuación, se comparte el link donde se encuentran los formatos de evaluación diligenciados, correspondientes al área de urgencias, hospitalización y laboratorio clínico durante un periodo de 16 semanas.

Se comparte el link adjunto debido a que son demasiados formatos diligenciados que harían el documento muy grande al momento de añadir cada uno.

Lista de Chequeo Área de Urgencias

Figura 20

Área de Urgencias



Nota. En la figura 20 se observa el pasillo principal para ingresar al área de urgencias.

Adjunto link para visualizar los formatos diligenciados en el área de urgencias durante el periodo de 16 semanas

LINK:<https://drive.google.com/file/d/18Q8PiPIBqInwvT0d0UaFGfQuuNvXr8XW/view?usp=sharing>

Lista de Chequeo Área de Hospitalización

Figura 21

Área de Hospitalización



Nota. En la figura 21 se observa el pasillo principal para ingresar a las habitaciones del área de hospitalización.

Adjunto link para visualizar los formatos diligenciados en el área de hospitalización durante el periodo de 16 semanas.

LINK:<https://drive.google.com/file/d/1S1n7dfJndnprTSGEZCgI9byxMHLJWDPc/view?usp=sharing>

Lista de Chequeo Área de Laboratorio

Figura 22

Área de Laboratorio



Nota. En la figura 22 se observa la bacteriologa en el area de laboratorio clinico.

Adjunto link para visualizar los formatos diligenciados en el área de urgencias durante el periodo de 16 semanas.

LINK: <https://drive.google.com/file/d/1dxFkPZryO8jIXw1zxjdWIZya3-bDqH4L/view?usp=sharing>

Observaciones

Se presentan hallazgos en las áreas de urgencias y hospitalización, se identifica el no uso de las barandas de las camillas. Se realiza la notificación al jefe de las respectivas áreas para que tome las acciones pertinentes.

Plan de Mejora

Se sugiere al jefe de cada área realizar capacitaciones para minimizar estas falencias, estas capacitaciones nos preparan para la evaluación que nos realiza la secretaria de salud. De esta visita depende si continuamos con la habilitación de los servicios prestados en la E.S.E Hospital San Roque.


Figura 23
Capacitación para Mejorar la Prestación del Servicio



Nota. En la figura 23 se evidencia el desarrollo de capacitación que tiene como objetivo minimizar falencias identificadas, estas capacitaciones nos preparan para la evaluación que nos realiza la secretaria de salud. De esta visita depende si continuamos con la habilitación de los servicios prestados en la E.S.E Hospital San Roque.

Asistencia Capacitación

Tabla 9
Asistencia a Capacitación

		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE DEL COMIS GESTION DE CALIDAD FORMATO DE ASISTENCIA		Código: FR-11-04 V03-2024	
TEMA/ASUNTO	Prestación de Servicios Hospital San Roque		FECHA/LUGAR	3/09/2025	
RESPONSABLE	Carlos delGhems		HORA INICIO	4.00 PM	
OBJETIVO	Mejorar las falencias identificadas en las rondas de S.		HORA FIN	5:00 PM	
ID	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	TELEFONO	CORREO
1	Yulbeth Ruiz Arce	1065128180	Enfermera	523599679	yulbethruiz7@gmail.com
2	Martha Gamara Sierra	1065129540	Medico	8003864383	Marthalizaga@gmail.com
3	Luis del León G.	3659500	Aux odontología	3175826069	
4	Doris Hernandez Guzman	1065140208	Aux enfermería	322636933	dh787888@gmail.com
5	Yolendis Castillo Guzman	1065204348	Vigilante	3215512805	yolendiscastillo@gmail.com
6	Danny's Rodriguez Pardo	1065136226	Aux laboratorio	3024467245	
7	José Pérez Gato	7719591	medico	306577101	joseperezgato@gmail.com
8	Jaidith Munive Silva	1063947002	Tec. enf	3045883807	sjaidith09@gmail.com
9	Julen Payares Chamorro	1140597382	Psicólogo general	3233274065	Julen Payares@gmail.com
10	Nury Arriola Carreras	1091665344	Vigilancia	3126431163	
11	Johana Vanesa Castro	7065127558	AUX FACT.	3005525162	
12	Marela Fonseca Garza	1082240894	Vacunadora	3002717711	
13	Cristy Mendoza	49791728	Vigilancia	32330516	
14	Yannys Rodriguez Hernandez	36688305	Auxi enf Vig	323335413	
15	Hernandez Ortiz DAZ	77163730	M. n	314523453	

Nota. En la tabla 9 se evidencia la asistencia del personal en el Hospital San Roque.

Desarrollo de Plan de Mejora

Se logró obtener una buena calificación por parte de la visita de la secretaria de salud departamental, lo que posiciona a la E.S.E Hospital San Roque como una institución que brinda servicios seguros y de calidad a sus usuarios.

Evidencia de visita de la secretaria de salud departamental

Figura 24

Visita por Parte de la Secretaria de Salud Departamental



Nota. En la figura 24 se observa a la funcionaria de la secretaria de salud departamental realizando la respectiva ronda para posteriormente darnos una calificación según se encuentren los servicios de urgencias, hospitalización y laboratorio clínico en el hospital san roque del copey.

Figuras y tablas

Tabla 10

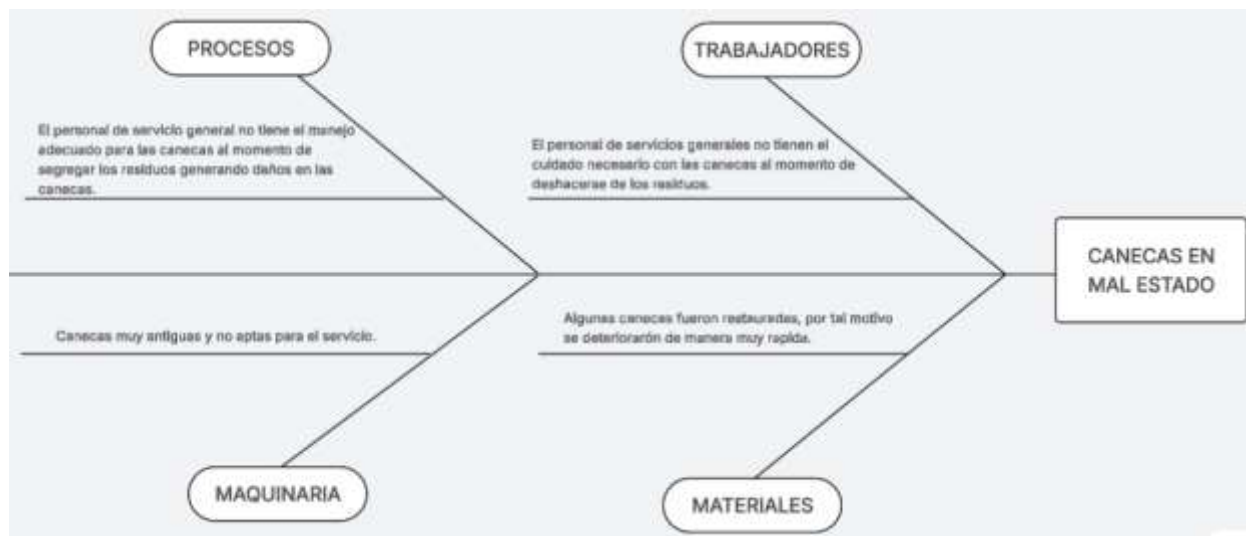
Cronograma de Actividades para el Desarrollo de Pasantías

Cronograma de Actividades												
Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Mejorar el proceso de recolección y separación de los residuos hospitalarios, buscando la protección de la salud pública y el medio ambiente.					x	x						
Programar mantenimientos a la planta eléctrica para que el equipo esté 100% disponible en el hospital san roque del copey.					x	x	x	x	x			
Validar el cumplimiento del uso de elementos de protección en el área asistencial (Urgencias, hospitalización y laboratorio), buscando la prevención de enfermedades.					x	x	x	x	x			
Garantizar que las áreas de hospitalización, urgencias y laboratorio del hospital san roque cumplan con las condiciones que exige el área de calidad para la prestación del servicio.					x	x	x	x	x			

Nota. En la tabla 10 se indican los meses en los que se deben desarrollar las actividades estipuladas en el cronograma.

Figura 25

Diagrama Ishikawa



Nota. En la figura 25 se observa diagrama para la identificación de problemas para la recolección y separación de residuos hospitalarios.

Resultados

Como resultado final se logró capacitar al personal en temas medioambientales, específicamente para la correcta segregación de residuos hospitalarios y a su vez se realizó cambio de canecas en los diferentes servicios del hospital. En materia de seguridad del personal, se llevó un control área por área en donde se evaluó el uso de los elementos de protección personal y se logró aumentar el uso de los elementos de protección personal. Por otra parte, se obtiene una disponibilidad del 100% de la planta eléctrica, esto debido a la buena programación de los mantenimientos, brindando un excelente servicio en el hospital al momento de los razonamientos de la energía eléctrica, el cual son muy constantes.

Conclusiones

Una vez presentado los datos e imágenes correspondientes, se observa que había un mal proceso de segregación de residuos hospitalarios, provocando malos olores y daños en las canecas del hospital san roque. Por tal motivo se desarrollaron capacitaciones para instruir al personal y a su vez se realiza el cambio de canecas.

Por otra parte, se programaron mantenimientos a planta eléctrica de manera trimestral, cumpliendo con todos lo mantenimientos programados, lo que nos permite brindar un excelente servicio en el hospital al momento de tener razonamientos de la energía eléctrica.

Una vez realizada la validación del uso de elementos de protección personal, se identifican que se hace el uso de los elementos en todos los servicios evaluados, lo que permite que los trabajadores cuiden su salud y la de los demás.

Después de la aplicación de los formatos de rondas de seguridad, se observa que los servicios cumplen en la mayoría de los criterios a evaluar, sin embargo, en la mayoría de semanas hay un no cumplimiento del uso de las barandas de las camillas. Esta situación la tiene en conocimiento el jefe de calidad y se están desarrollando las acciones correspondientes.

Recomendaciones

Realizar los mantenimientos de la planta eléctrica mensualmente y programar mantenimientos preventivos de una manera más técnica y profesional, esto para evitar futuras fallas con el equipo industrial.

Programar mensualmente capacitaciones relacionadas a la parte medioambiental, debido al mala segregación de residuos identificadas en la institución.

Realizar las rondas de seguridad cada 2 días, esto para reducir el incumplimiento de algunos criterios del formato de evaluación.

Citación

En relación con la resolución 3100 de 2029 expedida por el ministerio de salud y protección social (2019), indica que se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud. La presente resolución tiene por objeto definir los procedimientos y las condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud, así como adoptar, en el anexo técnico, el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

Referencias bibliográficas

social, M. d. (25 de Noviembre de 2019). <https://www.minsalud.gov>. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/normatividad_nuevo/resoluci%C3%B3n%20no.%203100%20de%202019.pdf