



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S): MARIA LAURA **APELLIDO(S):** SEPULVEDA ARIAS

NOMBRE(S): _____ **APELLIDO(S):** _____

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DORIS **APELLIDO(S):** MORA GELVEZ

TITULO DE LA TESIS: EVALUACION Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL S.I.S.O. LTDA CON BASE EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN COLOMBIA PARA EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD SOGCS, SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DEL 2013 CUCUTA NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

En el desarrollo de la solución del problema planteado en el presente proyecto que es la baja calidad de la atención en salud de la empresa Servicio Integral de Salud Ocupacional S.I.S.O. LTDA se tomó como metodología realizar inicialmente un diagnóstico situacional de la calidad en salud, priorizando las necesidades en calidad en S.I.S.O. Ltda., como segundo paso la formulación de un plan de mejoramiento para los procesos o hallazgos identificados anteriormente con acciones preventivas, de mejora y correctivas según sea necesario, y como tercera y última tarea, se propone periodicidad y herramientas de medición para el seguimiento de las acciones a ejecutar.

Palabras clave: calidad, diagnóstico, hallazgo, mejoramiento y medición.

CARACTERISTICAS:

PAGINAS: 153 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0 **CD-ROM:** 1

EVALUACION Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD
OCUPACIONAL S.I.S.O. LTDA CON BASE EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN
COLOMBIA PARA EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA
ATENCIÓN DE SALUD SOGCS, SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DEL 2013 CUCUTA
NORTE DE SANTANDER

MARIA LAURA SEPULVEDA ARIAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
SAN JOSE DE CUCUTA

2014

EVALUACION Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD
OCUPACIONAL S.I.S.O. LTDA CON BASE EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN
COLOMBIA PARA EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA
ATENCIÓN DE SALUD SOGCS, SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DEL 2013 CUCUTA
NORTE DE SANTANDER

MARIA LAURA SEPULVEDA ARIAS

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de los Servicios de Salud.

Director

DORIS MORA GELVEZ

Jefe de enfermería

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
SAN JOSE DE CUCUTA

2014



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

HORA: 6:00 P.M.

FECHA: 4 DE ABRIL DEL 2014

LUGAR: SALA TUTORES DEL EDIFICIO CREAD

JURADOS: NELLY CRISTELLA FUENTES DURAN

ROSA MARIA ANDRADE MALDONADO

SORELBA GOMEZ MINA

TITULO DEL PROYECTO: EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL S.I.S.O. LTDA CON BASE EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN COLOMBIA PARA EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD SOGCS, SEPTIEMBRE-DICIEMBRE DEL 2013 CÚCUTA NORTE DE SANTANDER.

DIRECTOR: DORIS MARIA MORA GELVEZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>MARIA LAURA SEPULVEDA ARIAS</u>	<u>0790281</u>	<u>3.9</u>	<u>APROBADA</u>

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DE LOS JURADOS:

Nelly Cristella Fuentes

C.C. 1090394461

Código 06206

Rosa M. Andrade M.

C.C. 271893926

Código 4922

Sorelba Gomez Mina

C.C. 40512806

Código 05650

Vo. Bo.

Ligia Teresa Mora Delgado

LIGIA TERESA MORA DELGADO

PRESIDENTA COMITÉ CURRICULAR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres que con mucho sacrificio aportaron para que este sueño se me hiciera realidad, por su apoyo y compañía, y por ser ese motor que día a día me dan fuerza para continuar y seguir luchando por lo que quiero

A mis tíos por su ayuda cuando más la necesitaba, una ayuda incondicional y brindada hasta el último momento.

LAURA

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Mi tutora de tesis, jefe Doris Mora por compartir conmigo sus conocimientos y experiencia como profesional, gracias a ella este trabajo fue culminado con éxito.

A un gran amigo, Rodrigo Ocoró, quien me acompañó en todo el proceso paso a paso en la realización de este trabajo, siempre con el deseo de que todo saliera bien.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
1 PROBLEMA	2
1.1 TITULO	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	4
1.4 JUSTIFICACION	5
1.4.1 A nivel de la empresa.	5
1.4.2 A nivel del estudiante.	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo general.	6
1.5.2 Objetivos específicos.	6
2 MARCO REFERENCIAL	7
2.1 ANTECEDENTES	7
2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	8
2.1.3 Regionales	9
2.2 MARCO LEGAL	11

2.3	MARCO TEÓRICO	11
2.3.1	Realizar un diagnóstico situacional de la calidad en salud, priorizando las necesidades en calidad en S.I.S.O. Ltda. Servicio integral de salud ocupacional.	12
2.3.1.1	Instrumentos de evaluación.	14
2.3.1.2	Matriz D.O.F.A.	14
2.3.1.3	Análisis de la matriz DOFA diagnóstico.	15
2.3.2	Formular un plan de mejoramiento para los procesos identificados con acciones preventivas, de mejora y/o correctivas según sea necesario.	16
2.3.3	Proponer periodicidad y herramientas de medición para el seguimiento de las acciones a ejecutar.	21
2.4	MARCO CONTEXTUAL.	23
2.4.1	Razón social	23
2.4.2	Quienes somos.	23
2.4.3	Misión.	24
2.4.4	Visión.	24
2.4.5	Objetivos.	24
2.4.6	Valores	25
2.4.7	Política de calidad.	25
2.4.8	Servicios prestados.	25
2.5	MARCO CONCEPTUAL.	31
3	DISEÑO METODOLOGICO	36
3.1	TIPO DE INVESTIGACION	36

3.2	POBLACION Y MUESTRA	36
3.2.1	Población.	37
3.2.2	Muestra.	37
3.3	Métodos, Técnicas e Instrumentos para Recolección de Información	37
3.4	ANALISIS de la información	38
4	DESARROLLO DEL PROYECTO	40
4.1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CALIDAD EN SALUD, PRIORIZANDO LAS NECESIDADES EN CALIDAD EN S.I.S.O. LTDA. SERVICIO INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL	40
4.1.1	Diagnóstico a procesos, hojas de vida, historias clínicas e indicadores	40
4.1.2	Análisis DOFA	51
4.2	PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS PROCESOS IDENTIFICADOS CON ACCIONES PREVENTIVAS, DE MEJORA Y CORRECTIVAS SEGÚN SEA NECESARIO.	55
4.3	PROPONER PERIODICIDAD Y HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES A EJECUTAR.	61
4.3.1	Talento humano	62
4.3.2	Infraestructura	63
4.3.3	Procesos prioritarios	68
4.3.4	Historias clínicas	72
5	CONCLUSIONES	73

6 RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFIA	77
ANEXOS	80