

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		Página

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): DEISY PAOLA APELLIDOS: LEAL HERNÁNDEZ

NOMBRE(S): LICETH PAOLA APELLIDOS: ORTIZ LÓPEZ

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALVARO JUNIOR APELLIDOS: CAICEDO ROLON

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE URGENCIAS EN EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

Teniendo en cuenta el compromiso social de E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz, de trato digno hacia sus usuarios, este proyecto se hace necesario debido a que impacta directamente a los pacientes, mejorando la fluidez y el servicio que se les presta. Una de las ventajas con la realización del estudio, para la entidad, es que contribuye a la creación de la base, para lograr la acreditación en salud. Se planteó como objetivo principal Proponer una mejora en el proceso de atención del área de urgencias en el E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz de la ciudad de Cúcuta y como objetivo secundario Diagnosticar la situación actual en el proceso de atención al usuario en el área de urgencias. Se llegó a la conclusión de que El diagnóstico realizado en el área de urgencias adulto del Hospital Universitario Erasmo Meoz, permitió conocer las etapas en las que se divide la ruta de urgencias, las cuales son: pre-admisión, UCIM, sala de procedimientos, triage, admisión, consulta médica, exámenes, revaloración, observación y facturación.

PALABRAS CLAVE: Atención, mejora, usuarios, servicio, acreditacion

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 175 PLANOS: ILUSTRACIONES: 51 CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE
URGENCIAS EN EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

DEISY PAOLA LEAL HERNÁNDEZ

LICETH PAOLA ORTIZ LÓPEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL AREA DE
URGENCIAS EN EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

DEISY PAOLA LEAL HERNÁNDEZ

LICETH PAOLA ORTIZ LÓPEZ

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero industrial

Director

ALVARO JUNIOR CAICEDO ROLON

Ingeniero de Producción Industrial

Magister en Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: Agosto, 15 del 2018
HORA: 08:00 A.M
LUGAR: Sala de Juntas Fundadores -109
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEZ DE LA CIUDAD DE CÚCUTA."

JURADOS: **Ing. LUIS ENRIQUE SANTAFÉ**
Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

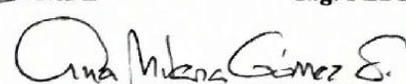
DIRECTOR: **Ing. ALVARO JUNIOR CAICEDO ROLON**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	
		LETRA	NÚMERO
DEISY PAOLA LEAL H	1191498	CUATRO, SEIS	4.6
LICETH PAOLA ORTIZ L	1191488	CUATRO, SEIS	4.6

MERITORIA


Ing. LUIS ENRIQUE SANTAFÉ


Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial
Magisterio Cú

Agradecimientos

Para Paulo Freire nadie educa a nadie, ni nadie se educa a sí mismo, los hombres se educan entre sí con la mediación del mundo, y, para nosotras, en ese mundo con el que hemos interactuado, nos hemos encontrado con valiosos seres humanos, hombres y mujeres, a los y las cuales agradecemos su esfuerzo, su tiempo y ejemplo, el cual no sólo nos ha servido para terminar esta etapa de formación profesional, sino, que sus enseñanzas nos acompañaran en el camino de la vida que apenas inicia.

A nuestros padres, la mayor gratitud por su sacrificio,

A los profesores que más allá del conocimiento nos mostraron lo que implica ser una persona íntegra y ética, todo el respeto,

A nuestro director, la mayor admiración,

Al personal del HUEM, lo más sinceros agradecimientos,

A este claustro, el mayor cariño.

Contenido

	Pág.
Introducción	20
1. El Problema	22
1.1 Título	22
1.2 Planteamiento del Problema	22
1.3 Formulación del Problema	23
1.4 Justificación	24
1.4.1 A nivel de la empresa.	24
1.4.2 A nivel del estudiante.	24
1.5 Objetivos	24
1.5.1 Objetivo General.	24
1.5.2 Objetivos Específicos.	25
1.6 Alcances y Limitaciones	25
1.6.1 Alcances	25
1.6.2 Limitaciones.	26

2. Marco Referencial	27
2.1 Antecedentes	27
2.1.1 Antecedentes Internacionales.	27
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	28
2.1.3 Antecedentes Locales.	29
2.2 Marco Contextual	30
2.2.1 Identidad visual	30
2.2.2 Reseña histórica	30
2.2.3 Misión.	32
2.2.4 Visión.	32
2.2.5 Valores institucionales.	32
2.2.6 Organigrama del Hospital Universitario Erasmo Meoz	36
2.2.7 Servicios del HUEM	37
2.3 Marco Teórico	41
2.3.1 Diagnóstico a nivel de personal.	41
2.3.2 Diagnóstico a nivel de proceso.	42

2.3.3 Diagnóstico a nivel infraestructural.	43
2.3.4 Diagrama de Ishikawa	43
2.3.5 Estudio de métodos y tiempos	44
2.3.6 Herramientas de Ingeniería de métodos y tiempos	48
2.3.7 Distribución de planta.	52
2.3.8 La muestra.	52
2.3.9 Distribuciones de probabilidad.	53
2.3.10 Teoría de colas	58
2.3.11 Simulación de procesos.	60
2.3.12 Tipos de sistemas:	62
2.3.13 Etapas de simulación	63
2.4 Marco Conceptual	66
2.5 Marco Legal	68
3. Diseño Metodológico	69
3.1 Tipo de Investigación	69
3.2 Población y Muestra	69

3.2.1 Población	69
3.2.2 Muestra.	70
3.3 Instrumentos para la recolección de la información	71
3.3.1 Fuentes primarias	71
3.3.2 Fuentes secundarias	71
3.4 Análisis de la información	72
4. Diagnóstico de la situación actual en el área de urgencias adulto del H.U.E.M.	73
4.1 Diagnóstico a nivel del personal	74
4.1.1 Lista de Chequeo a nivel del personal	78
4.1.2 Caracterización del personal del área de urgencias	80
4.2 Diagnóstico a nivel de proceso	81
4.2.1 Pre-admisión.	82
4.2.2 Triage.	82
4.2.3 Admisión.	82
4.2.4 Consulta médica.	82
4.2.5 Observación.	82

4.2.6 Exámenes.	82
4.2.7 Revaloración.	83
4.2.8 Sala de procedimientos.	83
4.2.9 UCIM.	83
4.2.10 Facturación/Egreso.	83
4.3 Diagnóstico a nivel de infraestructura	86
5 . Análisis del proceso de atención en el área de urgencias adulto del H.U.E.M.	90
5.1 Características de los usuarios de urgencias	90
5.2 Análisis de la demanda	93
5.2.1 Promedio de la demanda mes a mes.	95
5.2.2 Demanda por día de la semana.	95
5.2.3 Patrón de la demanda por tasa de llega y rango de horario.	99
5.2.4 Patrón de la demanda por clasificación del Triage.	101
5.2.5 Patrón de la demanda según el convenio con las EPS-IPS.	102
5.3 Diagrama de recorrido del área de urgencias del HUEM	104
5.4 Análisis de tiempos recolectados	107

5.5 Diagrama de procesos del área de urgencias-adultos del HUEM	114
5.6 Porcentajes de flujo interno	114
6 . Formulación de alternativas de solución por medio del software de simulación	117
6.1 Determinación del software de simulación	117
6.2 Ilustración de los procesos en el área de urgencias	119
6.3 Etapas de la simulación	120
6.3.1 Paso 1. Formulación del problema.	120
6.3.2 Paso 2. Definición del sistema.	121
6.3.3 Paso 3. Formulación del modelo	121
6.3.4 Paso 4. Recolección de datos.	127
6.3.5 Paso 5. Validación del modelo de simulación.	130
6.4 Resultados generados por el sistema de simulación	132
6.4.1 Tiempo de la entidad por proceso dada en horas.	132
6.4.2 Tiempo en cola dada en horas por proceso.	134
6.4.3 Utilización del recurso (%).	135
6.5 Alternativas de solución para el área de urgencias adulto del H.U.E.M.	136

6.5.1 Eliminar el proceso de pre-admisiones.	136
6.5.2 Adicionar un médico.	136
6.5.3 Aumentar número de camillas.	136
7 . Evaluación de los resultados suministrados por el software de simulación	137
7.1 Propuesta número uno	137
7.1.1 Análisis costo beneficio propuesta uno	139
7.2 Propuesta número dos	140
7.2.1 Análisis costo beneficio propuesta dos.	142
7.3 Propuesta número tres	143
8. Conclusiones	145
9. Recomendaciones	147
10. Referencias Bibliográficas	149
Anexos	158