

Implementación de un programa de capacitación y/o actualización
continua de los procesos del área de promoción de la salud y prevención
de la enfermedad mediante una plataforma virtual de aprendizaje en el
hospital san rafael del espinal – Tolima E.S.E.



FUCS

Fundación Universitaria De Ciencias De La Salud

Facultad De Ciencias De La Salud

Especialización En Gerencia De La Salud

El Espinal – Tolima

Lina Marcela Cardoso Rincón

Madelaine Julio Olivo

Laura Jimenez Restrepo

Diana Lopera Jaramillo



Índice

1. Índice
2. Introducción.
3. Justificación.
4. Caracterización de la entidad.
 - 4.1 Presentación de la empresa.
 - 4.2 Problema de investigación.
5. Objetivo General.
6. Marco Referencial.
 - 6.1 Marco conceptual.
 - 6.2 Marco Normativo.
7. Evidencias
 - 7.1 Gerencia Estratégica y de servicio
 - 7.1.1 Pregunta.
 - 7.1.2 Objetivo específico.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- 7.1.3 Aplicación y descripción de instrumentos propios
- 7.1.4 Análisis de información
- 7.2 Auditoría y control de calidad en salud
 - 7.2.1 Pregunta
 - 7.2.2 Objetivo específico.
 - 7.2.3 Aplicación y descripción de instrumentos propios
 - 7.2.4 Análisis de información
- 7.3 Desarrollo Organizacional
 - 7.3.1 Pregunta
 - 7.3.2 Objetivo específico.
 - 7.3.3 Aplicación y descripción de instrumentos propios
 - 7.3.4 Análisis de información
- 8. Conclusiones y recomendaciones
- 9. Bibliografía/Webgrafía.
- 10. Consideraciones legales



Introducción

A través de la historia se puede evidenciar la manera cómo ha evolucionado el concepto y la importancia del factor humano dentro de las organizaciones, como una estrategia clave para el éxito y el crecimiento de esta.

Gracias a ello, las empresas han desarrollado planes de mejoramiento con el fin de conservar, descubrir y aprovechar habilidades que tal vez el mismo hombre no sabía de sí mismo, creando un equilibrio de crecimiento y beneficio mutuo, entre los empleados y la organización.

En la actualidad muchas empresas cuentan con el área de gestión humana la cual desarrolla actividades encaminadas a motivar a las personas a través de incentivos que abarcan lo económico, personal, profesional y familiar, dado que el hombre por su naturaleza de complejidad se desenvuelve en varios campos sociales, que forman parte de su vida y su futuro.

El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la vida cotidiana hoy en día es prácticamente una necesidad; la sociedad global demanda conectividad, sistematización, almacenamiento y digitalización de la información.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Además tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje, la construcción social del conocimiento y el desarrollo de habilidades y competencias para aprender autónomamente.”¹

Teniendo en cuenta lo anterior la incorporación de las TIC optimiza los procesos en los cuales se utiliza, sobre todo cuando hablamos de capacitación y/o actualización, pues sirven como herramienta pedagógica y aportan un valor agregado a los procesos de enseñanza – aprendizaje, permitiendo que aquellas personas que no cuentan con el tiempo y la disponibilidad para desplazarse hasta las instalaciones de la ESE, en un entorno socioeconómico necesitado de una mayor preparación profesional, para mejorar sus competencias y responder a las exigencias del mercado laboral.

Con la realización de este trabajo pretendemos incorporar los conocimientos adquiridos en la especialización gerencia de la salud con el fin de brindar herramientas que permitan contribuir con el talento humano y el logro de los objetivos de la empresa, incentivando una cultura organizacional de compromiso con la excelencia. Este proyecto pretende establecer la viabilidad de la implementación de una plataforma virtual educativa en el servicio de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de El Espinal Tolima.

Las actividades planteadas a desarrollar en este proyecto se trabajaran de manera conjunta con área de Gestión Humana quien además de preservar los intereses de sus trabajadores, debe velar por el desarrollo de su talento humano, proporcionando a los empleados herramientas de competitividad, conocimiento y habilidad para desempeñarse no solo en sus puestos de trabajo, sino en su vida personal y profesional, formando a colaboradores cada vez más capacitados para afrontar los retos y las diferentes situaciones que día a día forman parte del enriquecimiento intelectual y empírico de las personas.

¹http://www.fundacionsantillana.com/upload/ficheros/paginas/200906/xxii_semana_monografica.pdf



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

En este trabajo encontrara un abordaje desde el punto de vista de la gerencia estratégica, auditoria de la calidad y el desarrollo organizacional sobre la posibilidad y la viabilidad de implementar una plataforma virtual para capacitaciones en el área de promoción y prevención de la salud del hospital san Rafael del espinal, Tolima. Abordamos un análisis DOFA y PESTAL del hospital, verificamos el estado actual del PAMEC que están implementando y realizamos una encuesta de percepción frente al tema de las capacitaciones virtuales, que tienen los colaboradores del área de p y p , con ello pudimos concluir que existe la necesidad de fortalecer el entrenamiento al personal de p y p las tecnologías de la información son un aliado estratégico para lograr el objetivo antes mencionado y con la implementación de la plataforma virtual no solo se lograría , si no que se estaría dando cumplimiento a estándares de calidad priorizados en el hospital.



Justificación

La capacitación entendida como el cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador hace parte fundamental del desarrollo humano y productivo de cualquier empresa, es por esto la importancia y pertinencia de desarrollar este tema y esquematizarlo bajo un modelo acorde a las necesidades de la IPS que estén enfocadas hacia las competencias en su personal del área de promoción y prevención. La implementación de una plataforma virtual educativa que permita plantear programas de capacitación adecuados se verá reflejada en la cualificación idónea del recurso humano de la Institución.

A través de esta investigación se busca la aplicación de los conocimientos adquiridos en la especialización gerencia de la salud, que, junto con las experiencias laborales, permitirán identificar una posible mejora al proceso de capacitación del Hospital San Rafael DEL Espinal, para así encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno que puedan afectar a la organización, empleados y usuarios.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del trabajo, se acude al empleo de técnicas de investigación, como la encuesta, ya que se convierte en una herramienta para poder determinar y analizar el actual proceso de capacitación implementado, dada la importancia que ha adquirido en la organización, su determinante intervención en procesos de mejoramiento humano y su valioso aporte al hombre como talento.

Con la realización de esta propuesta, se pretende brindar tanto a la Ips como a los empleados, una opción de progreso y participación en el proceso de capacitación, de tal forma que se logre cubrir en el corto, mediano y largo plazo, las necesidades detectadas en la realización de la labor, en la ejecución de sus acciones, la evaluación de los resultados y la alineación de estos con el plan estratégico.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

La realización de la propuesta se fundamenta en la necesidad detectada por una de las investigadoras, de cómo mejorar el proceso de capacitación actual de la Ips para la cual trabaja, de tal manera que este supla de mejor forma las necesidades de conocimiento y experiencia de los actuales colaboradores, con el fin de proporcionarles de manera continua, los conocimientos y el desarrollo de habilidades para lograr un mejor desempeño en el trabajo. Así mismo lograr concientizar a la empresa de que a medida que los empleados continúan en su puesto de trabajo, con la capacitación adicional se les da la oportunidad de adquirir nuevas capacidades y como resultado, tendremos personal más comprometido y eficaz, que puedan desempeñar mayores responsabilidades en el cargo y por consiguiente óptimos resultados para la compañía.

Evaluando las necesidades internas del Hospital San Rafael Del Espinal podemos observar como para el año 2017 solo se enfatizó en el plan maestro de capacitaciones en el área de humanización del servicio y temas de calidad para cumplimiento del PAMEC; sin embargo un área tan importante como el área de promoción y prevención de la salud no se tuvo en cuenta para garantizar la educación continua al personal que labora en esta área; lo que evidentemente puede representar disminución o pobres avances en los estándares de calidad de atención que se ofrece a los usuarios en dicha área, teniendo en cuenta que los servicios ofertados de la misma representan alrededor del 40 al 50 por ciento del total de atenciones del hospital.



Descripción del estudio de caso

1. Presentación de la empresa:

El Hospital San Rafael De El Espinal Tolima Empresa social del estado, ubicado en el municipio del Espinal, Tolima; en la dirección calle 4 n° 6-29 sede principal, cuenta con 2 sucursales como centros de salud adscritos (Centro de Salud Libertador ubicado en Carrera 6 No. 21-50 y Centro Salud Chicoral: Calle 8 No. 4-37). Esta empresa fue constituida con forma jurídica de Administración local, naturaleza pública. Es una empresa del sector salud que se dedica a Actividades de atención de la salud humana, NIT 890701033, su representante legal actual es Carmen Patricia Henao Max actualmente gerente general, Bacterióloga de profesión - Máster en Administración (MBA).

El Hospital San Rafael De El Espinal E.S.E es una entidad con personal altamente calificado y en la búsqueda del cumplimiento total de los estándares de calidad, por lo que se adhiere a los criterios requeridos de calidad del sistema único de habilitación (resolución 2003 de 2014). La prestación de servicios está enfocada hacia la atención de usuarios de nivel ii y iii de baja y mediana complejidad, es por ello por lo que cuenta con un componente asistencial conformado por servicios en las siguientes áreas: Urgencias, Consulta Externa, Área de Cirugía, Hospitalización, Administración, Unidad Cuidado Intermedio.

a. Historia

El hospital san Rafael fue fundado en el año 1882 por el señor Francisco Hernández, e inicio operaciones bajo el nombre de “hospital sangre” y con recursos netamente privados. Para los años 50`s la comunidad religiosa de las clarisas toma la dirección del hospital y en el año 1956 la asamblea departamental del Tolima crea “EL HOSPITAL DE LA



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARIDAD DEL ESPINAL”. Para el 17 de enero de 1967 se expide la personería jurídica del hospital por resolución 630 de la gobernación del Tolima y con resolución 05 de 1967 el ministerio de salud nacional aprueba los estatutos de la junta directiva del hospital, pero solo hasta el 5 de marzo de 1975 se firma su constitución oficial.

Con la ley 10 de 1999 se cambió el nombre a “HOSPITAL REGIONAL SAN RAFAEL DEL ESPINAL” y con ello inicia su autonomía administrativa, es ampliado y reestructurado con los requerimientos para ser una institución de ii nivel de complejidad y se realiza vinculación de especialidades médicas básicas.

El 27 de octubre de 1982 el ministerio de salud aprobó la reforma estatutaria del hospital y en 1983 se inaugura con el nombre de “HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL”. Finalmente en el año 1994 por ordenanza 090 del 28 de diciembre el hospital San Rafael del Espinal se transformó en Empresa Social del Estado de acuerdo con lo establecido por la Ley 100 y con este cambio su atención queda enfocada hacia la población del régimen subsidiado y vinculados hasta la fecha.²

b. Misión

Prestar atención integral en salud a la población de El Espinal y sur oriente del Tolima con altos estándares de calidad en la atención en los diferentes niveles de complejidad, así como contribuir al desarrollo de nuestro talento humano y desplegar conocimiento a través de la investigación.

c. visión.

El Hospital San Rafael De El Espinal E.S.E para el año 2019 será reconocido como un centro de referencia en salud en la región, por su sostenibilidad financiera y administrativa, así como centro de excelencia en atención al paciente traumatizado y con requerimientos de intervenciones ortopédicas

² <http://hospitalsanrafael-espinal.gov.co/apc-aa-files/30353565393530663666333933343539/portafolio-de-servicios-2017.pdf>



d. Objetivos de esta

Incorporar al Hospital San Rafael en el Modelo de Atención Integral en Salud, MIAS, garantizando la calidad, accesibilidad y eficiencia, aportando como Prestador primario para el Municipio y la microrregión y como Prestador Complementario para las redes integrales de que haga parte.

Objetivos Estratégicos

1. Implementar la Política de Atención integral en Salud en el área de influencia con el desarrollo de nuevos productos acordes al Modelo de Atención integral en Salud
2. Lograr niveles de eficiencia, mediante la optimización de los recursos del Hospital San Rafael de El Espinal ESE, de manera que genere rentabilidad económica y social, siendo competitivos, mediante una gestión empresarial basada en procesos.
3. Generar una cultura organizacional de la calidad integral, implementando una gestión por competencias laborales que generen valor agregado, satisfacción, motivación y calidad de vida en el talento Humano.
4. Fortalecer el Hospital como escenario de práctica Clínica, para la formación del talento Humano en Salud de conformidad con el nuevo modelo de atención.
5. Orientar y aprobar las políticas de Gestión del Riesgo y su articulación con todos los procesos de desarrollo.

2. Productos y servicios que ofrece

El Hospital San Rafael De El Espinal, es una Empresa Social del Estado cuyo su objetivo principal es la prestación de servicios de salud por medio de la atención de usuarios de



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

nivel II y III de baja y mediana complejidad, es por ello por lo que cuenta con un componente asistencial conformado por servicios en las siguientes áreas: Urgencias, Consulta Externa, Área de Cirugía, Hospitalización, Administración, Unidad Cuidado Intermedio.

El cliente externo hace referencia al paciente y su familia a quienes va dirigido todo el esfuerzo de los servidores y colaboradores. El Hospital cuenta con el proceso de atención al usuario a través del cual los pacientes, sus familias y la comunidad pueden presentar sus quejas, reclamos y sugerencias. Cualquier funcionario de la Institución puede y debe recibir y atender las quejas de usuarios que lo requieran.

El cliente interno es el conjunto de todos los funcionarios que tienen la responsabilidad desde sus puestos de trabajo en cumplir una labor de apoyo asistencial y/o administrativo, logrando la plena satisfacción del paciente y su familia. Con el propósito de facilitar la interacción con el usuario interno el Hospital adopta la normatividad vigente en la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo; igualmente a través del Comité de Convivencia Laboral se vela por un ambiente laboral en armonía que posibilite cumplir con los objetivos institucionales, cuenta con su sede principal y 2 sucursales.

HOSPITAL SAN RAFAEL: El Hospital San Rafael atenderá el área urbana de El Espinal (comunas 2 y 4) con los siguientes programas y servicios diferenciados como servicios puerta de entrada: Consulta externa de medicina general, Odontología general, Programas de detección temprana y protección específica. El Hospital San Rafael atenderá para el municipio de El Espinal y los diez municipios que conforman la microrregión de El Espinal de acuerdo al documento de red departamental: Consulta externa de Medicina Interna, Internación medicina Interna, Consulta externa de Ginecobstetricia, internación de Ginecobstetricia, Cirugía de Urgencias de Ginecobstetricia, Consulta Externa de Pediatría, Internación de Pediatría, Consulta Externa de Cirugía General, internación de Cirugía



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

General, Cirugía de Urgencias de Cirugía general, Anestesia. Cirugía programada de cirugía general y Ginecobstetricia, programa de cirugía ambulatoria y Consultorio Rosado.

HOSPITAL SAN RAFAEL BARRIO EL LIBERTADOR: En el Hospital San Rafael barrio Libertador funcionarán los siguientes programas y servicios diferenciados como servicios primarios: 1 consultorio de Consulta externa de medicina general, 1 consultorio para programas de detección temprana y protección específica. (Atendería la comuna 3 conformada por el espacio urbano comprendido por los barrios Santa Margarita María, Primero de Mayo, Nacional, Libertador, Fátima, Urbanización Santa Margarita María y Urbanización Villa Lorena). En este centro funcionarán Terapias, Optometría y Psicología para El Espinal y la microrregión de El Espinal.

CENTRO DE SALUD CORREGIMIENTO DE CHICORAL Funcionarán los siguientes programas y servicios diferenciados como servicios primarios para el área geográfica de influencia del Centro de Salud de Chicoral que es el Centro Poblado de Chicoral y sus veredas: Consulta externa de medicina general, Odontología general, programas de detección temprana y protección específica y Consulta prioritaria. Para El Corregimiento de Chicoral, sus veredas y veredas del Guamo, Coello y San Luis por cercanía: Consulta externa de Medicina Interna, Consulta externa de Ginecobstetricia, Consulta externa de pediatría, consulta externa de Cirugía General, Nutrición, Psicología y Optometría.

UNIDAD MOVIL EXTRAMURAL: Se proyectará el cubrimiento de acuerdo con población de todas las veredas de El Espinal con Consulta externa de medicina general, Odontología general, programas de detección temprana y protección específica. En alianza estratégica se requiere otro vehículo de atención médica odontológica.

Los proveedores son quienes prestan un servicio al Hospital o de quienes se reciben bienes, información e insumos. Constituyen con sus productos, imagen y experiencia, un soporte



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

fundamental. El Hospital orienta todo su esfuerzo y capacidad a satisfacer las expectativas de salud de sus clientes, es por ello por lo que cultiva relaciones equitativas que garantizan seriedad y seguridad en el cumplimiento de obligaciones recíprocas. Para la contratación y selección de proveedores el Hospital adopta los principios definidos en las normas y leyes vigentes, y en especial el Estatuto de Contratación Acuerdo 008 de 2017, por esto la contratación se realiza en un ámbito de libre competencia, con criterios de eficiencia y eficacia, orientada por los principios conforme el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

3. Descripción de áreas o dependencias.

En la actualidad el Hospital San Rafael De El Espinal E.S.E cuenta con un amplio portafolio de servicios en salud por áreas específicas en los niveles II y III de complejidad.

- **ESPECIALIZADAS MÉDICO-QUIRÚRGICAS:** Medicina Interna, Pediatría □ Cirugía General, Anestesiología, Ginecología, Ortopedia Y Traumatología, Oftalmología, Neurología, Urología, Cirugía, Maxilofacial, Otorrinolaringología, Dermatología, Cirugía Plástica, Cirugía de Mano, Neurocirugía, Psiquiatría, Mastología, Fisiatría, Cardiología, Cardiología pediátrica, Optometría, Psicología Clínica, Nefrología, Medicina General, 4 Unidades Odontología, Nutrición.
- **ACCIONES DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN:** Terapia Física, Terapia Respiratoria, Terapias Ocupacional Y de Lenguaje, Sala Era.
- **APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA AMBULATORIO E INTRAHOSPITALARIA:** laboratorio clínico, gases arteriales y electrolitos, radiología, anatomía patológica y citología, ecografías, mamografías, tomografías computarizadas, electrocardiograma,



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

ecocardiograma, electroencefalograma, telemetría, punción mioneural, electromiografías, endoscopias, colonoscopias, monitoreos fetales.

- **HOSPITALIZACIÓN PARA TRATAMIENTO MEDICO Y QUIRÚRGICO:**
Hospitalización Pediátrica con capacidad instalada: 30 camas, Medicina Interna – Cirugía General – Ginecobstetricia: 57 camas, Habitaciones Unipersonales: 30 camas y Unidad Cuidado Intermedio: 7 camas. Nutrición – Enfermería

- **SERVICIOS DE CIRUGIA Y SALA DE PARTOS:** cirugía, ginecobstetricia y atención de parto de alto riesgo, cirugía general, cirugía de ortopedia, cirugía de urología, cirugía de oftalmología, cirugía maxilofacial, cirugía de mano, dermatología otorrinolaringología, cirugía plástica reconstructiva y neurocirugía.

- **SERVICIO DE URGENCIAS**
 - MEDICINA INTERNA Presencial hasta 10:00 PM y disponibilidad 9h
 - CIRUGIA GENERAL Presencial 24 Horas
 - GINECOBSTETRICIA Presencial 24 Horas
 - PEDIATRIA Presencial 24 Horas
 - ORTOPEDIA Presencial 12 Horas y Disponibilidad 12 Horas
 - NEUROCIRUGIA Disponibilidad 24 Horas
 - CIRUGIA PLASTICA Disponibilidad 24 Horas
 - CIRUGIA DE MANO Disponibilidad 24 Horas
 - CIRUGIA MAXILOFACIAL Disponibilidad 12 Horas
 - UROLOGIA Disponibilidad 12 Horas



4. Presentación del problema.

En los últimos años se ha escrito mucho acerca del Talento Humano, de la efectividad y productividad de este; pues gracias a ello se fortalecen las condiciones humanas, el trabajo en equipo, la motivación y el desarrollo de la función de cada uno de los que forman parte de las organizaciones.

La compañía del hoy y del mañana desea fomentar cada vez más el talento humano, como una herramienta de competitividad para el logro de los objetivos corporativos que se reúnen en la planeación estratégica de las organizaciones. Es por ello que día a día generar espacios tecnológicos de apoyo se convierte en una prioridad para las empresas, brindando así la posibilidad de crecimiento personal y profesional de sus colaboradores.

El diseño y uso de ambientes virtuales en la capacitación y/o actualización ha sido la respuesta a un nuevo panorama educativo que se ha perfilado debido a la implantación de la sociedad de la información y comunicación en todos los estamentos de la sociedad, el cual se caracteriza por:

- La necesidad de una actualización permanente de los conocimientos, habilidades y criterios.
- La opción de generar entornos virtuales de aprendizaje basados en las tecnologías de la información y la comunicación, superando las barreras espaciotemporales y facilitando, además de los métodos de aprendizaje individual, el aprendizaje colaborativo.

El gobierno Nacional a través del Plan Nacional de TIC 2008- 2019: Todos los colombianos conectados, todos los colombianos informados. (PNTIC) dispone que en la sociedad colombiana “utilizarán las TIC para potenciar un sistema educativo incluyente y de alta calidad, dentro del cual se favorezca la autoformación y el autodesarrollo. También



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

debe ofrecer este sistema educativo igualdad de oportunidades para la obtención de conocimiento, educación y aprendizaje a lo largo de la vida; para todos los ciudadanos, en un marco flexible y global, centrado en el estudiante, y orientado a desarrollar su vocación, sus aptitudes, sus habilidades y su potencial.”

De acuerdo con los requerimientos de las empresas exitosas de poseer talento humano competente, a la vanguardia en conocimientos, se crea la necesidad en las instituciones de tener modelos que permitan proponer programas de capacitación y/o actualizaciones pertinentes para las diferentes áreas. Un estudio de American Society for Training and Development³ descubrió que las organizaciones evalúan sus necesidades menos del cincuenta por ciento (50%) de las veces que inician un programa de capacitación, lo cual genera ineficiencia en el proceso de formación del personal.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos observar que el Hospital San Rafael de El Espinal E.S.E, no cuenta actualmente con un espacio en donde los profesionales de la salud puedan encontrar información actualizada de los procesos pertinentes al área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Partimos del hecho que para el año 2017 se trabajó en capacitaciones en hospital en los siguientes ejes temáticos generales:

³ ESTEP, Tora. Basics of Stand – Up Training. Asttd Press. E.E.U.U. Página 30.

Cuadro 1. cronograma capacitaciones colaboradores hospital san rafael del espinal 2018.

ACTIVIDADES DE CAPACITACION	
EJES TEMATICOS	TEMAS
HABILITACION	Procesos Prioritarios
PROFESIONALIZACION COLABORADORES	Humanización Servicios de Salud
	Rcp Basico y ACLS Avanzado
	Atención a Víctimas de Violencia Sexual
CULTURA	Campaña del Buen Trato
	Liderazgo
ORGANIZACIONAL CLIMA LABORAL	Coaching
	Cultura del Servicio

Tomado de PAMEC hospital san rafael 2018.

Se puede observar que no se manejó un cronograma específico de capacitación por áreas, por lo cual para el área de pyp no se tiene estipulado un cronograma de base de capacitaciones.

Algunos estudios sugieren que el uso del e Learning crea una reducción de costos superior al 60%, entre otras cosas, por los tiempos requeridos para la educación en clases presenciales, viajes de los instructores y selección del dispositivo.⁴

Actualmente el Hospital San Rafael de El Espinal E.S.E no cuenta con un espacio virtual encaminado a lograr el objetivo de educación continua y cumplimiento de plan maestro de capacitaciones como lo establece el PAMEC, es por esto que implementar una plataforma virtual para capacitaciones generaría un impacto muy positivo sobre los colaboradores porque garantiza la actualización continua para brindar un mejor servicio en salud con

⁴Mejia, F (2015). El impacto del e Learning en las instituciones de salud. Disponible en: <http://reportedigital.com/e-learning/impacto-elearning-instituciones-salud/>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

calidad y tecnicidad científica, teniendo en cuenta que el área de p y p genera la mayor concentración de acciones específicas dirigidas a la población en aras de disminuir la presentación de la enfermedad y disminuir índices de morbimortalidad.

El enfoque primario del proyecto es establecer un temario base de promoción y prevención de la salud. Posteriormente en fases más avanzadas se entenderá como posible expansión de la implementación a otras áreas; una vez quede instalada la plataforma virtual.

Según Mejía (2015), Bachelet (2003), invertir en una plataforma de aprendizaje virtual para los colaboradores del Hospital tiene muchas ventajas. Algunas de ellas son: contenidos fácilmente disponibles y actualizables⁵, acomodación a disponibilidad horaria de los funcionarios, capacitación continua, facilidad para acceder a poblaciones remotas, no requiere necesariamente ser sincrónico; Fomenta el uso y apropiación de las TIC en el personal del sector salud, sirviendo como mecanismo de introducción de otros servicios de y Salud a la comunidad y a las personas objeto del e learning.

Ahora bien, para poder definir la viabilidad financiera de la implementación de dicha plataforma en la institución, es importante tener en cuenta algunos aspectos que menciona Mejía (2015): Frente a lo técnico, debe ser de bajo costo y flexible, capaz de funcionar con conectividad.

También es importante tener en cuenta los resultados de la encuesta que percepción que realizó el grupo con una selección aleatoria de la muestra ya establecida de 44 colaboradores de los 79 que laboran en el área de promoción y prevención del hospital san Rafael del espinal de Tolima, vemos que el 95% del personal encuestado considera importante que se realice siempre una actualización continua en los procesos de promoción y prevención del hospital y también el 95% consideran que sería una herramienta de utilidad, que puede contribuir al aprendizaje y al mejoramiento continuo de la atención en salud del hospital.

⁵ Bachelet, (2003). Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Reuniones/Elearning/2584>

Por ultimo, puede demostrar el interés desde la gerencia estratégica de mejorar cada día la implementación de un cronograma de capacitación continua a los colaboradores del Hospital San Rafael De El Espinal E.S.E.

Cuadro 2. Objetivo estratégico 3: generar una cultura organizacional de la calidad integral, implementando una gestión por competencias laborales que generen valor agregado, satisfacción, motivación y calidad de vida en el talento humano.

METAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	
				2017	Diciembre
fortalecer habilidades del Talento Humano en: Humanización, cultura del servicio, participación y empoderamiento en cada área asistencial y administrativa del Hospital.	Revisar, actualizar y fortalecer el Proceso de Inducción y reinducción para aplicar al 100% de los Funcionarios del Hospital	Talento Humano	Total funcionarios incluidos / Total funcionarios	65%	100
	Mediante el reporte entregado por funcionarios responsables de evaluación de desempeño incluir necesidades de formación en plan de capacitaciones	Talento Humano	Total necesidad reportados / Total temas incluidos	75%	100
	Solicitar a los jefes de área necesidades de capacitación del personal de planta a su cargo no inscritos en carrera administrativa	Talento Humano	Total necesidad reportados / Total temas incluidos		100
	Definir y ejecutar plan de capacitación y entrenamiento frente a necesidades obtenidas y brechas identificadas	Talento Humano	Plan de Capacitación elaborado	1	1
	Socializar continuamente la política de atención humanizada	Talento Humano	NA		

Diseño e implementación del Programa de gestión del liderazgo	Tramitar alianza estratégica interinstitucional con agente externo que nos consolide la implementación del programa	Gerencia	Alianza definida	1	1
	Programar actividad para medir clima organizacional	Talento Humano	Total funcionarios de planta incluidos / Total de funcionarios del Hospital	50%	70%
	Documentar acciones de conocimiento de relaciones interpersonales y vínculos afectivos		Total acciones realizadas / total de actividades programadas	50%	50%
	Diseñar programa de gestión del liderazgo	Talento Humano	NA	25%	25

Tomado de Informe de evaluación de gestión por dependencias realizada en enero 2018- oficina de control internos – hospital san Rafael del espinal.

Pregunta problema.

¿Cómo implementar el programa de capacitación y/o actualización continua de los procesos del área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mediante una plataforma



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

virtual de aprendizaje en El Hospital San Rafael De El Espinal – Tolima E.S.E, con el fin de contribuir a mejorar la calidad y calidez de la atención en salud?.

Objetivo General

Proponer la implementación una plataforma virtual de capacitación y/o actualización de los procesos del área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael del Espinal Tolima, con el fin de mejorar las competencias y la calidad de la atención en los trabajadores de dicha área.



Marco Referencial

Marco Conceptual

- **Capacitación:** “Conjunto de procesos organizados, de educación no formal e informal, dirigidos a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional”. (Decreto 1567 de 1998, Art. 4).
- **Promoción y prevención:** Según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, la Promoción y Prevención se establecen como un “proceso para proporcionar a las poblaciones los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma, mediante la intervención de los determinantes de la salud y la reducción de la inequidad.

Esto se desarrolla fundamentalmente a través de formulación de políticas públicas, creación de ambientes favorables a la salud, fortalecimiento de la acción y participación comunitaria, desarrollo de actitudes personales saludables y reorientación de los servicios de salud; por sus características la promoción de la salud supone una acción intersectorial sólida que hace posible la movilización social requerida para la transformación de las condiciones de salud.”

- **TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, se constituyen como un conjunto de bienes y servicios de aplicación general que permiten transformar amplios espacios en la sociedad incluyendo el sector salud, afectando las formas tradicionales en que personas y organizaciones se relacionan entre sí. Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

información; representan la unión de 2 grupos en primer lugar las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC), (radio, la televisión y la telefonía convencional) y en segundo lugar por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces).

Poder gestionar los sistemas de salud es una prioridad en el mundo entero; punto que abre el debate sobre la importancia de utilizar la gestión de la información y la comunicación, con el fin de intervenir en el estado de salud de toda la población; pero, por otro lado, por los costos asociados a la prevención y atención de los usuarios del sistema.

De acuerdo con Jorge Ignacio Valenzuela (2013):

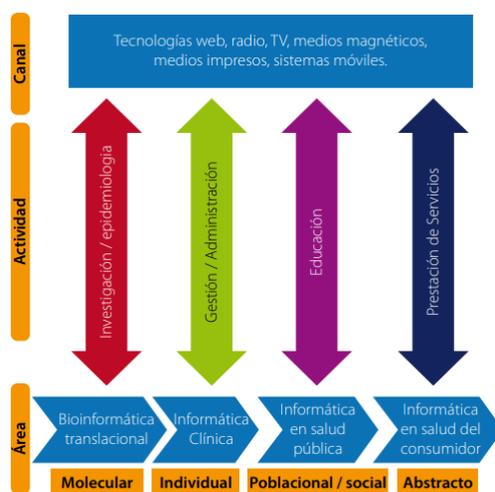
“El uso de las TIC puede mejorar la gestión de la salud, reducir costos operativos y administrativos y, lo más importante, el bienestar de las personas. Su uso se relaciona con innovaciones que pueden mejorar la atención en regiones apartadas, a la vez que la introducción de nuevos métodos de atención y prevención. Si se pudiera expresar en una cláusula simple, se puede afirmar que el adecuado uso de las TIC en este sector contribuye a mejorar la salud de las personas y a reducir los costos en la administración de los procesos asociados.”

Las TIC tienen tanto potencial de aplicación en el área de la salud, que puede enmarcarse en cuatro grandes áreas, desarrolladas a través actividades como la investigación, la gestión, la educación y la prestación de servicios asistenciales.

1. Bioinformática traslacional
2. Informática clínica
3. Informática en salud pública
4. Informática en salud del consumidor.

De esta manera, dichas áreas y actividades pueden ser desplegadas a través de diferentes canales, con el fin de producir un impacto en el contexto social y poblacional con que se trabaje, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:

Grafica 1 : Esquema de clasificación propuesta para las aplicaciones de la informática en salud.



Fuente: Fundamentos de la informática en salud, Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=163147636011>

- **Calidad en la atención en salud:** De acuerdo con lo planteado por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, para poder hablar de calidad en la atención en salud, es necesario contar con ciertos atributos que caractericen la prestación del servicio.
 - **accesibilidad:** orientada como la posibilidad para utilizar los servicios de salud por parte de quien los necesite.
 - **oportunidad:** se refiere a la prestación oportuna del servicio sin que se ponga en riesgo la vida, la salud o la integridad del usuario.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- **seguridad:** es la posibilidad de minimizar los riesgos de sufrir algún evento adverso derivado de la atención. para esto se dispone de un conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías.
- **pertinencia:** significa recibir los servicios requeridos y que el equipo de salud oriente sus acciones a garantizar esto.
- **continuidad:** tiene que ver con la pertinencia de la prestación del servicio, a través de una secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **satisfacción del usuario:** Orientada a disminuir la brecha entre la real atención y las expectativas del usuario.

Así mismo, el Ministerio plantea que es necesario realizar un análisis de la situación actual y prospectiva de la atención en salud, con el fin de proponer y realizar intervenciones que avancen hacia la definición de la calidad en la atención en salud la población en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este proceso se logra mediante la gestión del conocimiento en todo el proceso de prestación del servicio y el cual se encuentra apoyado de las guías de práctica clínica, la gestión del cambio organizacional y la gestión por competencias, entre otros.

- Política De Atención Integral De Salud Publica, mediante el Modelo integral de atención en salud MIAS, para el fortalecimiento de desarrollo del RHS (Recurso Humano En Salud) establece el desarrollo de acciones a nivel de cuatro ejes que deben articularse en los planes territoriales de salud para generar impacto real en la población.
 - **Formación del Recurso Humano en Salud:** Es prioritario liderar el desarrollo, actualización y fortalecimiento de los perfiles y competencias del RHS, orientando su formación y desempeño, como aporte a la transformación social que requiere el país.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- **Armonización del Recurso Humano en Salud** con en el esquema de cuidado integral de la salud y de provisión de servicios El Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) liderará la definición y actualización de las competencias del talento humano en salud para garantizar la implementación de los enfoques de APS, Salud Familiar y Comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo y el enfoque diferencial a nivel poblacional y territorial. Así mismo, se debe desarrollar los equipos multidisciplinarios de salud (EMS) dentro del componente primario, y gradualmente, dentro del prestador primario
- **Fortalecimiento del RHS para la planeación y gestión territorial en salud:** debe orientarse a partir de la definición participativa de las competencias que exige la implementación del MIAS a nivel de la administración, gestión, gerencia y planeación en salud.
- **Gestión, planificación y condiciones laborales del Recurso Humano en Salud** El MSPS, en coordinación con las Entidades Territoriales y de los actores de los sectores de salud, educación y trabajo, definirá las orientaciones y estrategias para apoyar los procesos de gestión, planificación y mejoramiento de condiciones laborales del RHS, así como para definir las necesidades nacionales y territoriales de RHS, estimación de necesidades (brechas) de talento humano.



Marco Normativo

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Constitución Política de Colombia de 1991		Capítulo II, Derechos sociales, económicos y culturales, se relaciona con el tema de las comunicaciones al establecer como derecho el informar y recibir información veraz e imparcial, la fundación de medios de comunicación; esto permite establecer el uso de las TIC para la reducción de barreras y brechas económicas, sociales y digitales, enmarcada en principios de justicia, equidad, educación, salud, cultura y transparencia.
Ley 115 de 1994	Por la cual se expide la ley general de educación	Numeral 13 menciona “la promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo (Artículo 5)
Ley 715 de 2001	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad	Artículo 76, que los municipios deben promover la capacitación, apropiación tecnológica avanzada y asesoría



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

	con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.	empresarial; a través de esta ley se “ha brindado la oportunidad de trascender desde un sector con baja cantidad y calidad de información a un sector con un conjunto completo de información pertinente, oportuna y de calidad en diferentes aspectos relevantes para la gestión de cada nivel en el sector.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.	En todos sus artículos
Resolución 3997 de 1996	Por la cual se establecen las actividades y los procedimientos para el desarrollo de las acciones de promoción y prevención en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).	En todos sus artículos
Ley 1567 de 1998	Por el cual se crean el Sistema Nacional De Capacitación y el Sistema de Estímulos para los	Título I Crea el Sistema Nacional De Capacitación.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

	empleados del Estado	<p>Artículo 3: “Capacitación internamente, cada entidad formulará con una periodicidad mínima de un año su plan institucional de capacitación”.</p> <p>Artículo 4 se define capacitación como “Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.”</p> <p>Artículo 7 se indica “Los Planes Institucionales obligatorios como programas de inducción y de reinducción.</p> <p>Artículo 12 Plantea las Obligaciones de los Empleados con Respecto a la</p>
--	----------------------	--

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

		<p>Capacitación: “a) Participar en la identificación de las necesidades de capacitación De su dependencia o equipo de trabajo; b) Participar en las actividades de Capacitación para las cuales haya sido seleccionado y rendir los informes Correspondientes a que haya lugar; c) Aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos para mejorar la prestación del servicio a cargo de la entidad; d) Servicio de agente capacitador dentro o fuera de la entidad, cuando se requiera; e) Participar activamente en la evaluación de los planes y programas institucionales de capacitación, así como de las actividades de capacitación a las cuales asista”.</p>
<p>Resolución 4505 de 2012</p>	<p>Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en</p>	<p>Artículo 1, el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento realizadas en los servicios de salud, para su integración al Sistema</p>

Vigilada a Mineración



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

	salud pública de obligatorio cumplimiento	<p>Integral de Información de la Protección Social (SISPRO).</p> <p>Artículo 3, numeral 4, define que es Responsabilidad del Ministerio de Salud y Protección Social definir los estándares de estructura y flujos de información, así como de oportunidad, cobertura y calidad de los reportes al SISPRO. Adicionalmente, en el artículo doce, indica que la información del Registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y aplicación de las Guías de Atención Integral de las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento será de fácil acceso y de público conocimiento, para toda la población e instituciones legalmente constituidas y sus resultados serán difundidos y publicados en el SISPRO, garantizando siempre los derechos de Hábeas Data y reserva de la información de acuerdo a las Leyes 266 de 2008 y 1581 de 2012.</p>
Ley 100 de 1993		Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan disposiciones, el sistema de seguridad

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

		social integral contiene el conjunto de los regímenes establecidos para salud, pensiones, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley.
Resolución 3997 de 1996		Por la cual se establecen las actividades y los procedimientos para el desarrollo de las acciones de promoción y prevención del SGSS.
Acuerdo 117 de 1998		Por la cual el ministerio de salud le corresponde expedir normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las actividades de protección específica, detección temprana y atención de enfermedades de interés en salud pública (protección específica y demanda inducida).
Resolución 412 del 2000		Por la cual se adaptan normas técnicas de obligatorio cumplimiento en relación con actividades, procedimientos e intervenciones para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y las guías para el manejo de enfermedades de interés en salud pública.
Resolución 1078 de 2000		Establece que se deben de retirar de las guías de atención los procesos y procedimientos que no estén incluidos en

Vigilada
Ministerio de Salud



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

		el plan de beneficios en salud.
Resolución 3384 del 2000.		Se modifican algunas resoluciones de la resolución 412, algunas actividades de la resolución 412 no están incluidas en el POS, se redefinen copagos y cuotas moderadoras todo lo descrito en el acurdo 117, excepto la atención del parto en el régimen contributivo.
Ley 715 de 2001		"Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros"
Ley 1751 de 2015		<i>“ Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”</i> . “Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

		<p>personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado”.</p> <p>Artículo 20. De la política pública en salud. El Gobierno Nacional deberá implementar una política social de Estado que permita la articulación intersectorial con el propósito de garantizar los componentes esenciales del derecho, afectando de manera positiva los determinantes sociales de la salud.</p> <p>De igual manera dicha política social de Estado se deberá basar en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y su atención integral, oportuna y de calidad, al igual que rehabilitación.</p> <p>Artículo 21. Divulgación de información sobre progresos científicos. El Estado deberá promover la divulgación de información sobre los principales avances en tecnologías costo-efectivas en el campo de la salud, así</p>
--	--	--

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

		<p>como el mejoramiento en las prácticas clínicas y las rutas críticas.</p> <p>Artículo 22. Política de Innovación, Ciencia y Tecnología en Salud. El Estado deberá establecer una política de Innovación, Ciencia y Tecnológica en Salud, orientada a la investigación y generación de nuevos conocimientos en salud, la adquisición y producción de las tecnologías, equipos y herramientas necesarias para prestar un servicio de salud de alta calidad que permita el mejoramiento de la calidad de vida de la población.</p>
Política De Atención Integral De Salud Publica	Modelo integral de atención en salud MIAS	Para el fortalecimiento de desarrollo del RHS (Recurso Humano En Salud) se deben desarrollar acciones a nivel de cuatro ejes: la formación del RHS; la armonización del RHS con el esquema de cuidado integral y provisión de servicios; el fortalecimiento del RHS responsable de la planeación y gestión territorial en salud y gestión, planificación y mejoramiento de condiciones laborales del RHS a nivel nacional y territorial. Estos ejes deben articularse en los planes

Vigilada
a
Ministerio de
Salud



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

		<p>territoriales de salud para generar impacto real en la población.</p> <p>Formación del Recurso Humano en Salud Al MSPS le corresponde liderar el desarrollo, actualización y fortalecimiento de los perfiles y competencias del RHS, orientando su formación y desempeño, como aporte a la transformación social que requiere el país. Esta tarea exige un proceso explícito de gestión del cambio en los procesos académicos; el fortalecimiento de los gremios y de las entidades territoriales para el desarrollo territorial del talento humano, en coordinación con la población, prestadores y aseguradores, entre otros factores. La formación del RHS que requiere el MIAS se plantea en tres fases con resultados a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Armonización del Recurso Humano en Salud con en el esquema de cuidado integral de la salud y de provisión de servicios El Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) liderará la definición y actualización de las</p>
--	--	---

Vigilada
Ministerio de
Educación



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

		<p>competencias del talento humano en salud para garantizar la implementación de los enfoques de APS, Salud Familiar y Comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo y el enfoque diferencial a nivel poblacional y territorial. Así mismo, se debe desarrollar los equipos multidisciplinarios de salud (EMS) dentro del componente primario, y gradualmente, dentro del prestador primario</p> <p>Fortalecimiento del RHS para la planeación y gestión territorial en salud El fortalecimiento del Talento Humano responsable de la planeación y gestión territorial, debe orientarse a partir de la definición participativa de las competencias que exige la implementación del MIAS a nivel de la administración, gestión, gerencia y planeación en salud. Este proceso ya se inició con la definición de competencias del RHS que realiza gestión y planeación desde las Direcciones Territoriales en Salud.</p> <p>Gestión, planificación y condiciones</p>
--	--	--

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



		laborales del Recurso Humano en Salud El MSPS, en coordinación con las Entidades Territoriales y de los actores de los sectores de salud, educación y trabajo, definirá las orientaciones y estrategias para apoyar los procesos de gestión, planificación y mejoramiento de condiciones laborales del RHS, así como para definir las necesidades nacionales y territoriales de RHS, estimación de necesidades (brechas) de talento humano.
--	--	--

7. Evidencias

7.1 Gerencia estratégica y de servicio

7.1.1. Pregunta problema

¿Qué actividades definidas en un plan, se requerirían para dar cumplimiento a la implementación de una plataforma virtual educativa en el servicio de promoción y prevención de la Empresa Social Del Estado Hospital San Rafael Del Espinal Tolima?

7.1.2. Objetivos específicos

Incrementar las ventajas competitivas del Hospital, a través de la integración de soluciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo organizacional de la institución.



7.1.3. Aplicación y descripción de instrumentos

Se decide tomar como instrumento de gerencia estratégica aplicar el análisis PESTAL, ya que se considera es una herramienta sencilla y completa para lograr un análisis situacional general y externo del hospital san Rafael del espinal. Con la aplicación de este instrumento pretendemos verificar la realidad de cada contexto y entorno en el que se encuentra sumergido el hospital y con ello poder definir la estrategia a seguir en la aplicación de nuestros objetivos. El análisis PESTAL como sabemos es una sigla compuesta por cada uno de los contextos a analizar: político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal. A continuación, se describen los hallazgos.

Se realiza un análisis **PESTAL** como mejor opción para definir la situación externa y el entorno del hospital san Rafael del espinal que nos permita introducirnos en la estrategia de nuestro proyecto, encontrando los siguientes hallazgos:

ANÁLISIS PESTAL HOSPITAL SAN RAFAEL DEL ESPINAL TOLIMA	CONTEXTO
<p style="text-align: center;">POLITICO</p>	<p>1. Falta de políticas claras a nivel nacional de vinculación laboral de los trabajadores del sector público de la salud.</p> <p>2. Falta mecanismos jurídicos, administrativos y técnicos para la modernización institucional de los prestadores públicos.</p> <p>Lo que implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión, ajuste y modernización del régimen de la naturaleza jurídica de las Empresas Sociales del Estado. • Evaluación, revisión y ajuste del régimen salarial de las Empresas Sociales del Estado. • Desarrollo del marco regulatorio para la evaluación de la gestión de gerentes y juntas directivas de las Empresas Sociales del Estado. • Desarrollo del marco regulatorio para la operación conjunta de entidades territoriales en la prestación de los servicios. • Desarrollo del régimen de fusiones y supresiones de Empresas Sociales del Estado. <p>Referencia: La Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud- ministerio de protección social de Colombia 2005.</p>

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

ECONOMICA

De acuerdo con lo planteado por Fedesarrollo en su informe El Sistema De Salud Colombiano En Las Próximas Décadas: Cómo Avanzar Hacia La Sostenibilidad Y La Calidad En La Atención, en los últimos años, la salud en Colombia ha presentado importantes avances en relación a cobertura, aseguramiento, acceso y aspectos regulatorios, incluyendo un avance en sistemas integrados de información, desarrollo de la evaluación de tecnologías sanitarias, mecanismos de regulación de precios, desarrollo de modelos de atención para zonas apartadas y modelos de atención integral, entre otros.

Sin embargo, en la actualidad se plantean importantes retos no solo en el tema de sostenibilidad sino también en mantener la calidad de la prestación del servicio. La presión más importante es el cambio tecnológico, que en el pasado ha explicado entre el 50% y el 75% del crecimiento. El avance tecnológico y el mayor ingreso de los hogares son los componentes que más presión han ejercido y continuarán ejerciendo sobre el gasto. Colombia no está exenta de estas presiones. La transición hacia un régimen de beneficios implícito introduce incertidumbre sobre la capacidad del sistema de controlar la presión tecnológica. En el pasado el cambio tecnológico ha explicado entre un 35% y un 59% del incremento en el gasto⁶.

Con respecto a la calidad y la oportunidad en la prestación de servicios de salud, se estima que entre el 21% y el 35% de las hospitalizaciones se podrían prevenir con una adecuada atención primaria ambulatoria. Aún se dificulta bastante coordinar acciones de salud pública y promoción y prevención a cargo de las entidades territoriales con la prestación de servicios de salud; con el fin de favorecer un modelo curativo a costa de la prevención y la promoción de la salud. Poder gestionar el personal y los servicios de salud de consulta externa de una Institución pública, permite una disminución de costos y poder articular el tratamiento de los pacientes.

Teniendo presente los retos que se avecinan en salud, es importante considerar que el “régimen subsidiado y contributivo deberían desaparecer. Lo que deberíamos tener es un sistema único sustentado a través de impuestos generales y no de cotización”, sostiene Hernando Nieto, presidente de la Sociedad Colombiana de Salud Pública.

⁶Gutiérrez, C. (2018). Disponible en: <https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/04reportesalud.pdf>

SOCIAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. En cuanto a los aspectos sociodemográficos de la población afiliada que inciden directamente en las condiciones de salud de la población afiliada la EPS, debe intensificar las acciones de seguimiento epidemiológico e implementación de programas de intervención de riesgo, articulados con las Políticas Nacionales de Salud Pública, con el fin de modificar de manera favorable las condiciones sociodemográficas de los afiliados. 2. Fortalecer los sistemas de información y orientación al usuario en los componentes de educación en salud con el fin de incidir en los hábitos de salud de la población afiliada, en la detección temprana de riesgo y en el acceso oportuno a los prestadores de salud. 3. Promoción de conductas de vida saludable mediante eventos deportivos y culturales.
TECNOLOGICAS	<p>Según múltiples análisis realizados por casas farmacéuticas, la innovación, la calidad y la sostenibilidad son elementos que se proyectan como eje del futuro de la salud en Colombia.</p> <p>Dentro de la innovación en salud ha sido relevante el uso e implementación de TIC para la prestación de servicios de salud con mayor calidad y eficiencia, convirtiéndose en un reto poder utilizar esta tecnología en salud.</p> <p>El uso de nuevas tecnologías impacta positivamente el desarrollo de este proyecto, ya que la inclusión de tecnología se convierte en una respuesta a la necesidad de una buena gestión en salud, a través de una buena planificación, investigación, tratamiento; adicional a una creciente demanda de nuevos modelos de gestión y de organización. Estas iniciativas impulsan la implementación de herramientas que permitan la optimización de la relación costo- beneficio, a la vez que favorecen el desarrollo y crecimiento de los Sistemas de Salud volviéndolos más integrados y no sólo más interconectados.⁷</p> <p>Incluir la tecnología en la gestión y mejoramiento de los sistemas de salud puede desarrollarse a través de los siguientes escenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Gestión institucional. • Acceso a servicios de información para profesionales y pacientes. • Soporte en comunicación a las actividades

⁷Avella, L. Parra, P. (2013). Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/11172/1/laurayanethavellamartinez.2013.pdf>



	<p>asistenciales, médicas y quirúrgicas.</p> <p>El gobierno Nacional a través del Plan Nacional de TIC 2008- 2019: Todos los colombianos conectados, todos los colombianos informados. (PNTIC) dispone que en la sociedad colombiana “utilizarán las TIC para potenciar un sistema educativo incluyente y de alta calidad, dentro del cual se favorezca la autoformación y el autodesarrollo. También debe ofrecer este sistema educativo igualdad de oportunidades para la obtención de conocimiento, educación y aprendizaje a lo largo de la vida; para todos los ciudadanos, en un marco flexible y global, centrado en el estudiante, y orientado a desarrollar su vocación, sus aptitudes, sus habilidades y su potencial.”</p> <p>Según Mejía (2015), Bachelet (2003), invertir en una plataforma de aprendizaje virtual para los colaboradores del Hospital tiene muchas ventajas. Algunas de ellas son: contenidos fácilmente disponibles y actualizables⁸, acomodación a disponibilidad horaria de los funcionarios, capacitación continua, facilidad para acceder a poblaciones remotas, no requiere necesariamente ser sincrónico; Fomenta el uso y apropiación de las TIC en el personal del sector salud, sirviendo como mecanismo de introducción de otros servicios de y Salud a la comunidad y a las personas objeto del e learning.</p>
<p style="text-align: center;">AMBIENTALES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL E.S.E cuenta con un Programa de gestión integral de residuos hospitalarios y similares actualizado que cumple con todos los estándares de normatividad vigente. (Decreto 1669 de 2002. “Por medio del cual se reglamenta el manejo de residuos hospitalarios.”, Ley 1252 de 2008. “Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.” 2. El HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL E.S.E, Esta comprometido con mitigar el impacto negativo en las condiciones de salud de la comunidad debido al cambio climático, es por esto por lo que dando respuesta a la Circular 0209 de 2018 emitida por la Secretaria de Salud del Tolima se establecieron los lineamientos de declaratoria alerta amarilla con ocasión a los eventos adversos que puedan presentarse con ocasión al comportamiento climático basado en

⁸ Bachelet, (2003). Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Reuniones/Elearning/2584>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

<p style="text-align: center;">LEGALES</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ley 1122 de 2007. Por el cual se hacen algunas modificaciones en el sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.• Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.• Ley 1753 de 2015. Por medio de la cual se adopta el Plan de Desarrollo Todos por un Nuevo País.• Decreto 1876 de 1994. Reglamentación de las Empresas Sociales del Estado. <p>4. Dando cumplimiento a la Resolución 09 de 2016 de la supersalud, se han evaluado mensualmente los planes de acción haciendo seguimiento al plan de acción de cada una de las áreas, se realiza periódicamente Comités tanto directivos, como de Control Interno, y en el seguimiento y evaluación a los proyectos, planes, programas y metas institucionales, y el avance en los temas de moralización de la Gestión pública.</p> <p>5. Se cuenta con la estrategia de lucha contra la Corrupción de acuerdo con lo establecido en el Art. 73 de la ley 1474 de 2011.</p>
---	---

Posterior al análisis PESTAL de la institución se realiza como complemento situacional interno un análisis DOFA que nos arroja el siguiente resultado:

Análisis situacional interno Hospital San Rafael Del Espinal.

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>MATRIZ DOFA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con la estandarización de procesos internos institucionales. 2. Alto grado de rotación de personal, elemento que impide la continuidad de los procesos en las diferentes áreas de la entidad. 3. Implementación parcial del proceso de referencia y contra referencia. 4. Falta de actualización, socialización y evaluación de adherencia a guías y protocolos para manejo de patologías más frecuentes. 5. Falta fortalecimiento y control en el proceso de reinducción en el manejo del software fundamentalmente en el área asistencial. 6. Inoperancia de algunos comités administrativos y asistenciales. 7. Cumplimiento parcial de requisitos de habilitación de algunas áreas. 8. Capacidad instalada limitada para la demanda de servicios. 9. Incipiente análisis de costos de la entidad, que impide la identificación del costo real de cada uno de los procesos y subprocesos institucionales en cada una de las áreas. 10. Depuración lenta de la cartera de difícil cobro. 11. Deficiencias en el cobro efectivo de la cartera de la institución. 12. Falencias en el proceso de facturación por falta de articulación de los procesos administrativos y asistenciales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso del recurso humano para el desarrollo de a cada una de las actividades institucionales. 2. Personal idóneo para cada una de las áreas y programas que hacen parte de la E.S.E Hospital San Rafael De El Espinal. 3. Alta cobertura de atención en primer nivel al municipio a través de los puestos y centros de salud. 4. Única IPS publica del departamento con el desarrollo y la experiencia en el programa de VIH. 5. Ubicación georreferenciada estratégica para la atención integral de los usuarios del municipio de Espinal. 6. Sistematización de la información de la Institución. 7. Sistema de Operación Telefónico de Emergencias Médicas –OTEM-. 8. Adecuado parque automotor de transporte de pacientes. 9. Suficiente espacio para ampliación de servicios de cuidados intensivos o imagenología. 10. Consistencia en la Información que se reporta a los diferentes entes de vigilancia y control. 11. Seguimiento y monitoreo de eventos intrahospitalarios. 12. Actualización del sistema de control interno que permita la vigilancia global de planes de acción institucionales de las diferentes áreas de la institución. 13. Posibilidad de actualización de

	<p>13. Implementación parcial del MECI.</p> <p>14. Inconsistencias en la parametrización y fallas estructurales en algunos módulos del software de la institución.</p> <p>15. Poco desarrollo de la dotación tanto de equipos biomédicos como de los sistemas de información.</p> <p>16. Obsolescencia de la Infraestructura.</p> <p>17. Inseguridad.</p> <p>18. Cumplimiento parcial de la ley de archivo.</p>	<p>procesos con énfasis en normas técnicas de acreditación.</p> <p>14. Horario flexibles para realizar la capacitación y/o actualización en el área de PYP</p> <p>15. Emplear las tecnologías para apoyar las tareas de la capacitación y/o actualización en el área de PYP</p>
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	<p>1. Falta concientización de la comunidad hacia la cultura de la correcta utilización de los servicios de salud.</p> <p>2. Insatisfacción de los usuarios por prestación de los servicios de salud con baja calidad.</p> <p>3. Normatividad cambiante en las políticas de salud del país.</p> <p>4. Incremento en la oferta del sector privado por creación de I.P.S.</p> <p>5. Mayor desarrollo tecnológico y de hotelería de otras I.P.S.</p> <p>6. Centralización del mercado en la E.S.E de segundo nivel del Departamento.</p> <p>7. Competencia desleal de IPS.</p> <p>8. Falta de políticas claras a nivel nacional de vinculación laboral de los trabajadores del sector público de la</p>	<p>1. Fácil acceso por las diferentes vías a la E.S.E Hospital San Rafael De El Espinal</p> <p>2. Trabajo articulado entre las diferentes áreas para procesos de acreditación.</p> <p>3. Única IPS del Municipio del Espinal habilitada para la prestación de servicios de baja y mediana complejidad.</p> <p>4. Contratación con la alcaldía del municipio de Calarcá para la población pobre no asegurada y para el plan de intervenciones colectivas, por ser la única E.S.E en el Municipio.</p> <p>5. Orientación del Gobierno departamental de estructurar y operativizar la Red Hospitalaria del Departamento del Tolima.</p> <p>6. Posibilidad de mejorar la oferta de servicios de I nivel a municipios del área cordillerana</p>



	<p>salud.</p> <p>9. Incumplimiento de los pagos por parte de las EPS de las actividades de mediana complejidad.</p> <p>10. Incumplimiento en los acuerdos de pago por parte de las EPS.</p> <p>11. Intervención y liquidación de las diferentes EPS a nivel nacional.</p> <p>12. Pago del pasivo pensional del Hospital sin definir.</p> <p>13. Temor al uso de nuevas tecnologías.</p> <p>14. Capacitaciones poco efectivas y descontextualizadas.</p>	<p>7. Convenios docente-asistenciales.</p> <p>8. Posibilidad de ser protagonistas en la formación académica de estudiantes de medicina por la apertura de nuevas facultades privadas en el Departamento del Tolima.</p> <p>9. Posibilidad de ser municipio piloto en la atención primaria en salud (APS) a través de la E.S.E Hospital San Rafael De El Espinal</p> <p>10. Utilizar las TIC como estrategia de capacitación y/o actualización en el área de PYP</p> <p>11. Implementar Experiencias de Aprendizaje con uso de TIC para la capacitación y/o actualización en el área de PYP</p> <p>12. Apoyar los procesos de enseñanza y aprendizaje a través del uso de entornos virtuales.</p>
--	---	--

7.1.4. Análisis de la información

De acuerdo con los resultados que arrojó el análisis del Hospital San Rafael De El Espinal E.S.E, a través de la utilización de la herramienta de análisis estratégicos PESTAL utilizada en la presente investigación se presentan a continuación los resultados de esta investigación:

- La Ips cuenta con una capacidad instalada suficiente para garantizar adecuada prestación del servicio a la población afiliada, siendo equilibrado en indicador oferta y demanda.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- La adecuada planificación estratégica no solo permite que se mejore la respuesta de las compañías frente a los cambios externos, ya sea del mercado o la competencia, sino que impacta positiva y de manera significativa los demás escenarios, y conduce a que la empresa logre un mayor nivel de competitividad.
- La formulación de la estrategia no solo compete a las áreas gerenciales o Juntas Directivas de la organización, diferentes estudios realizados demuestran que la mayor causa de la no implementación o el fracaso de los objetivos estratégicos planteados, obedecen a problemas en la gestión del recurso humano ya que los empresarios no identifican alternativas de solución para comunicar la estrategia a los niveles más bajos de la compañía, al no poseer un adecuado canal de comunicación.
- En el análisis Pestal realizado, se establecieron las deficiencias y ventajas de cada uno de los componentes políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que afectan o interactúan con las estrategias del Hospital San Rafael De El Espinal E.S.E., que permitan establecer acciones de mejora o contingencia para cada uno de los efectos producidos por los diferentes entornos.
- En el marco legal de prestación de servicios de salud, es importante, necesario y obligatoria la formación del recurso humano en salud. La utilización de TIC en el desarrollo de esta obligación, permite dinamizar procesos educativos a nivel institucional, servir de referentes en el área de influencia, tener mejor personal cualificado y el fin último, mejorar la calidad de la atención en salud de los usuarios.
- Es importante permitir espacios de capacitación y actualización en el área de trabajo, mediante el uso facilitado de TIC, para de esta manera, promover Experiencias de Aprendizaje en entornos virtuales.

7.2 Auditoria de la calidad

7.2.1 Pregunta problema.



¿Cómo mejorar el modelo de operación del hospital San Rafael del Espinal para implementar de manera adecuada los diferentes componentes de Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de Salud?

7.2.2 Objetivos específicos

Evaluar si existen los recursos necesarios para garantizar la calidad, accesibilidad y eficiencia de la prestación de servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael del Espinal Tolima en el área de promoción y prevención.

7.2.3 Aplicación y descripción de instrumentos

Para poder garantizar la prestación integral de servicios de salud en el área de promoción y prevención de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael del Espinal Tolima, es importante realizar un análisis del modelo de operación de dicha institución, revisando las condiciones legales de la prestación de servicios de salud y formación del recurso humano en salud en esta área, así como organizar y disponer de los recursos necesarios para garantizar la calidad, accesibilidad y eficiencia de la prestación de servicios de salud, cumplimiento de manera adecuada, con los diferentes componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

Análisis de aplicación de Pamec Hospital San Rafael Del Espinal.

El hospital San Rafael de El Espinal cuenta con un equipo de calidad que trabaja arduamente y garantiza el cumplimiento de aplicación de PAMEC, en la actualidad trabaja en implementación de este, en un periodo que va desde 2017 hasta 2020.

Inicialmente conformaron grupos de trabajo para dar cumplimiento al primer paso de la ruta crítica de PAMEC, que es autoevaluación:

Cuadro 3: autoevaluación por estándares 2018

Tabla 1. Grupos de Autoevaluación por Estándares 2018

LIDER	SECRETARIO	DIRECTIVO	PROFESIONAL I	PROFESIONAL II	TECNICO	ADICIONAL
ESTANDARES DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA Y MEJORAMIENTO						
Nelly Arsuza	Margarita Rodríguez	Henry Prada	Mercedes Rondón	Alejandro Doncel	Abeida Aguirre	Betty Sandoval
ESTANDARES GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y MEJORAMIENTO						
Yolima Murillo	Ana Rita Gil	Cristian Ramírez	Rafael Cortes	Juan de Dios Bautista	Henry González	
ESTANDARES GERENCIA DE LA INFORMACION Y MEJORAMIENTO						
Edgar Orjuela	Héctor Remicio	Armando Buritica	Liliana Guerrero	Álvaro Bonilla	Javier Gutiérrez	Jhon Lozano
ESTANDARES GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO Y DE LA TECNOLOGIA Y MEJORAMIENTO						
Alejandro Doncel	Patricia Calderón	Luz Mila Cardoso	Jairo Forero	Mercedes Rondón		Andrea Mayorquin
ESTANDARES CLIENTE ASISTENCIAL I						
Margarita Rodríguez	Claudia Calderón	Carlos García	Diana Sánchez		Hernán Ospina	Héctor Remicio
ESTANDARES CLIENTE ASISTENCIAL II Y MEJORAMIENTO						
Osmar Leyva	Sully Duran	Armando Buritica	Daniel Castiblanco	Margarita Rodríguez		Bertha Bonilla

Fuente: Oficina de Calidad HSRE

Resultados de la autoevaluación con estándares del SUA

Desde el año 2018 los diferentes equipos de colaboradores responsables de los estándares de acreditación realizaron una reunión y según metodología del Ministerio de Salud y de la Protección Social, realizan la autoevaluación, la información fue consolidada por la Oficina de Calidad, concluyendo lo siguiente: Se obtuvo una calificación de 1.28 para el año 2017, y de 1.61 para el año 2018.

Grafica 2: histórico autoevaluación hospital san Rafael del espinal



Cuadro 4: calificación estándares de acreditación año 2018 Hospital San Rafael del espinal.

Tabla 7. Calificación Estándares de Acreditación Año 2018

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				
CALIFICACION PONDERADA 2018				
Oddigo: H8R-CIN-CCA-P07-F01	Verión: 02	Página: 1 de 1		
Estándares ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL				
GRUPO DE ESTANDAR	NUMERO DE ESTANDARES	CALIFICACION	PONDERACION	PROMEDIO PONDERADO
Derechos de los Pacientes	4	1,725	0,071	0,1232
Seguridad del Paciente	3	1,767	0,054	0,0947
Acceso	8	1,650	0,143	0,2357
Registro e Ingreso	3	1,900	0,054	0,1018
Evaluacion de Necesidades al Ingreso	3	1,533	0,054	0,0821
Planeacion de la Atención	18	1,812	0,321	0,5824
Ejecucion del Tratamiento	5	1,45	0,089	0,1295
Evaluacion de la Atención	4	1,33	0,071	0,0950
Salida y Seguimiento	2	1,60	0,036	0,0571
Referencia y Contrarreferencia	6	1,40	0,107	0,1500
	56		1	1,65
Estándares DE APOYO ADMINISTRATIVO GERENCIAL				
GRUPO DE ESTANDAR	NUMERO DE ESTANDARES	CALIFICACION	PONDERACION	PROMEDIO PONDERADO
Estándares de Direccionamiento	12	1,9	0,164	0,312
Estándares de Gerencia	14	1,8	0,192	0,345
Estándares de Gerencia del Talento Humano	15	1,55	0,205	0,318
Estándares de Gerencia del Ambiente Físico	10	1,5	0,137	0,205
Estándares de Gestión de la Tecnología	9	1,3	0,123	0,180
Estándares de Gerencia de la Informacion	13	1,68	0,178	0,299
	73		1	1,64
Estándares DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD				
GRUPO DE ESTANDAR	NUMERO DE ESTANDARES	CALIFICACION	PONDERACION	PROMEDIO PONDERADO
Grupo Estándares Atención al Cliente Asistencial	1	1	0,125	0,125
Grupo Estándares de Direccionamiento	1	1	0,125	0,125
Grupo Estándares de Gerencia	1	1	0,125	0,125
Grupo Estándares de Gerencia del Talento Humano	1	1	0,125	0,125
Gupo Estándares del Ambiente Físico	1	1	0,125	0,125
Grupo Estándares de Gestión de la Tecnología	1	1	0,125	0,125
Grupo Estándares de Gerencia de la Informacion	1	1	0,125	0,125
Grupo Estándares de Mejoramiento de la Calidad	1	1	0,125	0,125

Fuente:: oficina calidad Hospital San Rafael del espinal.

Cuadro5: calificacaion final y linea de base 2018

CALIFICACION FINAL Y LINEA DE BASE 2018				
GRUPO DE ESTANDAR	NUMERO DE ESTANDARES		PONDERACION	PROMEDIO PONDERADO
Estandares Atención al Cliente Asistencial	56	1,65	0,409	0,674
Estándares Apoyo Administrativo Gerencial	73	1,64	0,533	0,874
Estándares de Mejoramiento de la Calidad	8	1	0,058	0,058
CALIFICACION FINAL Y LINEA DE BASE 2018	137		1	1,61

Fuente: Oficina de Calidad

Para el periodo 2017-2020 el nivel que se espera alcanzar en la calificación cuantitativa de los estándares de acreditación que le apliquen al hospital es:

Grafica 3: calificación acreditación esperada



Fuente: oficina calidad hospital san rafael .

No se logró tener acceso a la tabla general de procesos priorizados posterior a autoevaluación, pero se logra obtener el registro de seguimiento a la fecha de las intervenciones para el cumplimiento de los estándares de los procesos priorizados, de forma general podemos decir que se está trabajando de forma continua y muy responsable para obtener calidad esperada para 2018 que como se anotó previamente en la gráfica es 2.61 y en la autoevaluación se obtuvo puntaje de 1.61 , por lo cual hay una brecha de 1 punto y que al finalizar el año se espera un cumplimiento de 100% de esta. A continuación, consolidado de cumplimiento para 2018 a la fecha:

Cuadro 6: cumplimiento PAMEC 2018

HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL E.S.E			
Estándares	METAS COMPLETAS	METAS PLANEADAS	% CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR
CLIENTE ASISTENCIAL	39	43	91%
DIRECCIONAMIENTO	7	8	88%
GERENCIA	8	8	100%
TALENTO HUMANO	7	7	100%
AMBIENTE Físico	4	5	80%
TECNOLOGIA	13	15	87%
INFORMACION	3	3	100%
CALIDAD	2	2	100%
TOTAL METAS	83	91	
% CUMPLIMIENTO	91%		

Fuente : oficina calidad hospital san rafael

Los indicadores que permitirán monitorear el avance en la ejecución del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad será la Resolución 743 del 2013, modificada por la Resolución 408 de 2017, en el Plan de Gestión 2017-2020 y en el Plan de Desarrollo 2017-2020: A través de las siguientes Acciones de Seguimiento el hospital San Rafael de El Espinal realizará un autocontrol de sus procesos:

1. Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, para ello se construyó en grupo con los líderes de calidad de los diferentes municipios del departamento del Tolima, herramienta que nos permitirá hacer el seguimiento al cumplimiento del desarrollo de cada proceso y su cumplimiento para alcanzar los objetivos de la institución.
2. Modelo de Evaluación de guías de atención y cumplimiento de su adherencia.
3. Modelo de Evaluación de la Historia Clínica.
4. Modelos de Evaluación a la satisfacción de los usuarios en lo inherente a la prestación de Servicios de Salud, Peticiones, Quejas y Reclamos en la no oportunidad en la atención.
5. Modelo de evaluación a la Política de Seguridad del Paciente.
6. Modelo de evaluación a la Política de Humanización de la Atención a los usuarios.

No se logró obtener el cronograma oficial de PAMEC, sin embargo, sabemos que ya se cumplieron las etapas de la ruta crítica hasta planes de mejora, implementación y seguimiento a los mismos, teniendo en cuenta que para cada año faltante del CICLO PAMEC actual, se debe realizar nueva autoevaluación para definir el porcentaje de cumplimiento anual de la calidad esperada para llegar a la meta del año 2020 de: 2,35.

Cabe resaltar que para el estándar de tecnología se observó gran logro, ya que la meta estimada en enero de 2018 por parte de la oficina de control interno al evaluar finalizado el año 2017 fue como se muestra en el cuadro a continuación. Pero notamos como con las actividades de PAMEC este estándar de tecnología llegó a cumplimiento de 87 % durante 2018 con ello vemos aumento de 26% en la meta esperada y se nota en dicho informe lo siguiente: Las metas se cumplieron en un 61.27%, es importante anotar, que con respecto a la adquisición de un Software, se presentó el proyecto y tiene aval del gobierno departamental, está pendiente la financiación de acuerdo a lo reportado en informe de gestión por áreas de la oficina de control interno del hospital san Rafael del espinal en enero de 2018.

Cuadro 7: objetivo estratégico: tecnología y sistemas.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	2017	Grado de cumplimiento	Impacto en la meta	Cumplimiento de la meta
ADQUISICION NUEVO SOFTWARE	Requerimientos técnicos de necesidades	Sistemas de Información	Proyecto	70	0.7	0.7	0.7
MANTENIMIENTO	Mantenimiento Hardware	Sistemas de Información	Hardware funcionando	85	0.85	0.2125	0.775
	Mantenimiento Software	Sistemas de Información	Software funcionando	50	0.5	0.125	
	Intranet Institucional	Sistemas de Información	100% personal de la Institución comunicado	85	0.85	0.2125	
	Página Web Institucional	Sistemas de Información	Aplicación actualizada	90	0.9	0.225	
SEGURIDAD DE LA INFORMACION	Copias de Seguridad de la Información	Sistemas de Información	Contrato con proveedor externo	35	0.35	0.1155	0.363
	Antivirus Administrable	Sistemas de Información	Compra y licenciamiento servidor - cliente	35	0.35	0.1155	
	Implementación de un Firewall físico	Sistemas de Información	Compra y licenciamiento del Hardware y software funcionando.	40	0.4	0.132	
				0.61			0.6127

Fuente: Informe de evaluación de gestión por dependencias realizada en enero 2018- oficina de control internos – hospital san Rafael del espinal.

7.2.3 Análisis de la información

Se logra evidenciar que los funcionarios del Hospital se encuentran comprometidos con el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de salud, para dar cumplimiento



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

adecuado de los lineamientos del Ministerio de Protección Social en cuanto a calidad en la prestación de servicios.

Es importante realizar constantemente un análisis de las condiciones legales de la prestación de servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael del Espinal Tolima, de acuerdo con los diferentes componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de Salud.

Trabajar en la implementación de una plataforma virtual de aprendizaje para los colaboradores, además de permitir mejorar el servicio de salud prestado en el área de promoción y prevención del hospital, apunta, desde el enfoque de calidad, dar cumplimiento a las metas pactadas para el proceso de acreditación, dando así un mayor porcentaje de cumplimiento al estándar de tecnología, que actualmente se encuentra en un 87%.

El cumplimiento del estándar de tecnología en hospital san Rafael del espinal también depende en gran medida de los recursos financieros aprobados por los estamentos departamentales que desde finalizado 2017 y según lo documentado en informe de gestión de control internos, hay una firme intención del cambio de software en la institución, cuyo proyecto está avalado, pero que aún los recursos no han sido asignados, lo cual nos determina la firme posibilidad de incluir una plataforma virtual anexa a dicho proyecto para la educación continuada de los colaboradores de la institución.

Finalmente se puede observar como haya hasta el 2018 un avance en el objetivo de la calidad esperada para el 2020, ya que se tiene una puntuación de 1.6, se inició con 1.2 en 2017 y para el 2020 se llegara a 2.3, si el hospital san Rafael mantiene la línea de trabajo basado en estándares de calidad priorizados y cumplimiento de tareas del PAMEC.

7.3 Desarrollo Organizacional

7.3.3 Pregunta

¿Cómo se gestiona en el hospital san Rafael del hospital del espinal los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio?

7.3.4 Objetivo específico.



Proponer la implementación de una Plataforma Virtual de aprendizaje (Moodle) donde se encuentren las aulas virtuales de todos los procesos requeridos en el área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de la institución.

7.3.5 Aplicación y descripción de instrumentos propios

El modelo de capacitación por competencias diseñado permite articular las herramientas existentes y a su vez estructura una estrategia que aumenta el desarrollo y la productividad del personal del área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

“El estudio DESCRIPTIVO identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone a realizar. Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las encuestas y los cuestionarios”.

Por el nivel de conocimientos que se adquieren, el estudio descriptivo se ajusta al tipo de investigación desarrollar, “mediante este método que utiliza el análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades más relevantes” , pues a partir del conocimiento del proceso de capacitación, de la recolección de información y perspectivas que tienen los empleados a cerca del proceso (gracias a la realización de un cuestionario que abarque las experiencias vividas al interior de la Ips), se logra describir el objeto de estudio y determinar los aspectos relevantes de este.

Dado lo anterior es posible establecer las características de la muestra, determinar comportamientos concretos con respecto a temas específicos que se puedan asociar entre ellos y finalmente establecer variables de interés para el estudio, los cuales se convierten en elementos importantes para la puesta en marcha del proyecto.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

En El Hospital San Rafael De El Espinal se puede identificar la muestra, gracias a que se seleccionará de manera aleatoria personas que trabajan en el área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con la intención de averiguar la opinión que tienen los diferentes colaboradores acerca del proceso de capacitación implementado.

Para la aplicación del instrumento evaluador inicialmente se calculó la muestra con el apoyo de una calculadora virtual, para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula de esta estandarizada y se encuentra en varios portales de internet y fue la utilizada en este proyecto:

Donde:

- n = el tamaño de la muestra.
- N = tamaño de la población.
- Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.
- Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.
- e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 10% (0,1), valor que queda a criterio del encuestador.⁶

Al aplicar la formula anterior se logró una muestra de 44 personas para aplicación del instrumento evaluador del proyecto, teniendo como base una población total de 79 colaboradores del área de pyp del HOSPITAL SAN RAFAEL DEL ESPINAL –TOLIMA, con un intervalo de confianza de 95% y con un margen de error de 10% teniendo en cuenta el poco tiempo con el que contábamos para la aplicación del instrumento.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

El instrumento evaluador se reporta a continuación y su aplicación se realizó con una selección aleatoria de la muestra ya establecida de 44 colaboradores de los 79 que laboran en el área de promoción y prevención del hospital san Rafael del espinal de Tolima,

Criterios de inclusión:

- Personas que ejercen en el área de promoción y prevención de hospital san Rafael del espinal
- Colaboradores con perfiles de profesionales o técnicos (médicos, enfermeras, odontólogos, auxiliares de odontología y enfermería).

Criterios de exclusión:

- Personal del hospital san Rafael del espinal que ejercen en áreas diferentes a la de promoción y prevención de la salud.

Pasos para aplicación de la encuesta:

- Se seleccionaron los colaboradores a los que se les entregaría el instrumento evaluador: total 44 de 79.
- Se explicó el objetivo de la aplicación del instrumento.
- Se solicitó su respectivo consentimiento
- Se entregó a las personas escogidas el instrumento evaluador impreso para su respectiva aplicación.
- Posteriormente se recogen los resultados
- Se realiza consolidado en Excel de dicha aplicación para su posterior análisis.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Instrumento evaluador de la percepción del colaborador acerca de gestión del conocimiento en el área de pyp en el Hospital San Rafael Del Espinal - Tolima.

1. Considera usted que ha sido capacitado adecuadamente en los procesos de promoción y prevención de la salud en el hospital san Rafael del espinal
 1. casi nunca
 2. algunas veces
 3. casi siempre
 4. siempre

2. cree usted que es importante realizar actualización continua en los procesos de promoción y prevención de la salud en el hospital san Rafael del espinal
 1. casi nunca
 2. algunas veces
 3. casi siempre
 4. siempre

3. ¿Si usted tiene la oportunidad de realizar capacitación y actualización continua en los procesos de pyp a través de una plataforma virtual, la utilizarías?
 1. casi nunca
 2. algunas veces
 3. casi siempre
 4. siempre

4. ¿Usted considera que usar una plataforma virtual como herramienta de capacitaciones y actualizaciones de los procesos del hospital, pueden contribuir a su aprendizaje?
 1. casi nunca
 2. algunas veces
 3. casi siempre
 4. siempre

5. ¿En qué grado está usted satisfecho con la capacitación proporcionada por el Hospital San Rafael de El Espinal en el tema de pyp?
 1. Insatisfecho



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

2. Indiferente
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

RESPUESTA:

0 -5 Muy Crítico

6 -10 Crítico

11-15 Aceptable

16 -20 Adecuado

Las evaluaciones con puntaje crítico son para intervención, ya que se identifican los colaboradores con los cuales se debe trabajar más las estrategias de capacitaciones y reforzar la gestión del cambio frente a las nuevas estrategias tic.

También deben calcular los porcentajes de aceptación o no aceptación de cada pregunta para poder definir estrategias para mejorar la percepción frente a la misma.

Meta: que todos los colaboradores obtengan porcentajes de percepción superiores con puntajes de 16-20 los cuales son adecuados.

7.3.6 Análisis de información

cuadro: 8 Consolidado de resultados

PREGUNTA/ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
1. Considera usted que ha sido capacitado adecuadamente en los procesos de promoción y prevención de la salud en el hospital san Rafael del espinal	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1
2. cree usted que es importante realizar actualización continua en los procesos de promoción y prevención de la salud en el hospital san Rafael del espinal	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3. Si tienes la oportunidad de realizar capacitación y actualización continua en los procesos de pyp a través de una plataforma virtual, la utilizarías?	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	1	4	
4. Consideras que usar una plataforma virtual como herramienta de capacitaciones y actualizaciones de los procesos del hospital, pueden contribuir a tu aprendizaje?	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	
5. ¿En qué grado está usted satisfecho con la capacitación proporcionada por el Hospital San Rael de El Espinal en el tema de pyp?	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	
TOTAL	14	14	14	11	16	14	14	14	15	12	14	14	14	14	14	16	14	12	14	16	14	18	16	14	14	14	14	10	14	14	14	10	14	14	14	14	14	14	16	12	14			
RESPUESTA	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ADECUADO	ACEPTABLE	ADECUADO	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ADECUADO	ACEPTABLE	ADECUADO	ADECUADO	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	CRITICO	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	CRITICO	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ADECUADO	ACEPTABLE	ACEPTABLE	ADECUADO	ACEPTABLE										

Los resultados reflejan los siguientes porcentajes de aceptabilidad del instrumento aplicado:



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- ✓ **Muy Crítico: 0%**
- ✓ **Crítico: 4.5%**
- ✓ **aceptable :79.5%**
- ✓ **Adecuado:15.9%**

Para responder a la pregunta sobre la manera como debe implementarse el programa de capacitación y actualización continua de los procesos del área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la ESE, haciendo uso de las TIC, mediante una plataforma virtual de aprendizaje, se encontraron, a través del instrumento aplicado, los siguientes datos:

Del total de personas de la muestra, el 4.5% presentan una respuesta crítica a la evaluación; lo que requiere realizar intervención desde la gerencia para evaluar la adaptación al cambio, en la inclusión de las TIC en el mejoramiento continuo, por parte de estas personas, así como reforzar en ellos el tema de capacitación.

Por otro lado, solo el 15.9% de las personas se encuentran en un nivel adecuado y el 79.5% en un nivel aceptable.

Ahora bien, con respecto a las respuestas de las preguntas realizadas en el instrumento se evidencia que:

El personal de la institución se encuentra en su mayoría insatisfecho o indiferente frente al proceso de capacitación realizado por el hospital con sus colaboradores.

A pesar de sentirse insatisfechos, el 95% del personal del hospital considera importante que se realice siempre una actualización continua en los procesos de promoción y prevención del hospital, pero así mismo, consideran que en términos generales, solo algunas veces o casi nunca ha sido capacitado adecuadamente en procesos de promoción y prevención de la salud. Solo un 9% opina que casi siempre se ha hecho.

Esta percepción de los participantes valida que es importante plantear una intervención de capacitación en el hospital, que permita el mejoramiento continuo y que todo el personal se encuentre capacitado en promoción y prevención.

A la pregunta por la posibilidad de realizar dicha capacitación de manera virtual, a través de una plataforma, solo el 9% de las personas utilizarían solo algunas veces la herramienta, pero el 95% consideran que sería una herramienta de utilidad, que puede contribuir al aprendizaje y, por tanto, al mejoramiento continuo de la atención en salud del hospital.

- ✓ Para lograr el cumplimiento de los objetivos del trabajo, se utilizaran herramientas de investigación, para poder determinar y analizar el actual proceso de capacitación implementado, dada la importancia que ha adquirido en la organización, su



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

determinante intervención en procesos de mejoramiento humano y su valioso aporte al hombre como talento.

- ✓ En El Hospital San Rafael De El Espinal se identificó la muestra de manera aleatoria, seleccionando personas que trabajan en el área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con la intención de averiguar la opinión que tienen los diferentes colaboradores acerca del proceso de capacitación implementado.
- ✓ Del total de personas de la muestra, el 4.5% presentan una respuesta crítica a la evaluación; lo que requiere realizar intervención desde la gerencia para evaluar la adaptación al cambio, en la inclusión de las TIC en el mejoramiento continuo, por parte de estas personas, así como reforzar en ellos el tema de capacitación.
- ✓ El personal de la institución se encuentra en su mayoría insatisfecho o indiferente frente al proceso de capacitación realizado por el hospital con sus colaboradores.
- ✓ El 95% del personal del hospital considera importante que se realice siempre una actualización continua en los procesos de promoción y prevención del hospital.
- ✓ El 95% consideran que sería una herramienta de utilidad, que puede contribuir al aprendizaje y al mejoramiento continuo de la atención en salud del hospital.

Teniendo en cuenta el rastreo anterior de percepción de colaboradores del hospital, cabe destacar también los esfuerzos por parte de gerencia estratégica, ya que en informe de control interno del mes de octubre 2018 consideraron en su cronograma la elaboración de cronograma de capacitaciones a colaboradores para el año 2019:

Cuadro 9: plan de acción MIPG 2018

		Integrada.		
Dimensión 6 : Gestión del Conocimiento y la Innovación	6.2 Gestión del Conocimiento y la innovación.	Elaborar un inventario exhaustivo de los conocimientos tangibles (documentos, registros digitales, datos, páginas de internet, etc.)	dic-31	Programa debidamente elaborado.
		Diseñar programa de gestión del conocimiento con objetivos a corto, mediano y largo plazo para atender las necesidades de conocimiento.	Marzo 31 de 2019	Programa debidamente elaborado.

Fuente: informe cuatrimestral del estado de control interno octubre 2018, hospital san rafael.

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



8. Conclusiones y recomendaciones

- ✓ Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje, la construcción social del conocimiento y el desarrollo de habilidades y competencias para aprender autónomamente.
- ✓ Se pretende proponer la implementación de una plataforma tecnológica de capacitación, con el fin de garantizar el cumplimiento de estrategias que permitan prestar los servicios de salud, con alto grado de resolutivez según la evidencia científica, con el fin de cumplir los lineamientos del Ministerio de Protección Social en la calidad en la prestación de servicio.
- ✓ Este proyecto pretende la implementación de un programa de capacitación y/o actualización continua de los procesos en el área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mediante la incorporación de las TIC con el fin de optimizar los procesos de capacitación y/o actualización, la creación de una plataforma virtual de aprendizaje en El Hospital San Rafael De El Espinal – Tolima E.S.E. como herramienta pedagógica, aportara un valor agregado en los procesos de enseñanza - aprendizaje.
- ✓ El proyecto brindará al Hospital San Rafael de El Espinal E.S.E, un espacio en donde los profesionales de la salud puedan encontrar información actualizada de los procesos pertinentes al área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; y además también tendrán la oportunidad de participar en ambientes virtuales de aprendizaje, superando las barreras espacio temporales y facilitando el aprendizaje colaborativo y el desarrollo de nuevas estrategias en la capacitación y/o actualización permitiendo plantear programas de capacitación adecuados que se verá reflejada en la cualificación idónea del recurso humano del área mencionada.
- ✓ En plan de acción de gestión interna del 2018, se contempló la creación de cronograma de gestión del conocimiento y la innovación para el 2019 por lo que vemos con gran viabilidad la implementación de la plataforma virtual de educación continuada para los colaboradores.
- ✓ Con la llegada de los recursos en gestión por parte de la oficina de control interno que fueron avalados desde finales de 2017 para la implementación de un nuevo software, se estará garantizando la entrada de nuevas plataformas virtuales que cumplirán con las exigencias de los estándares de calidad y acreditación, colocando finalmente al hospital san Rafael a la vanguardia de nuevas tecnologías.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- ✓ Es importante que desde la alta gerencia se tomen las directrices necesarias para que se pueda realizar una gestión rápida y adecuada para la consecución de los recursos aprobados previamente para el área de tecnologías.
- ✓ Se sugiere evaluar internamente la viabilidad financiera de sostenimiento de dicho proyecto ya que en la evaluación financiera del hospital teniendo en cuenta el acceso limitado a la información respectiva, se logró determinar que es totalmente viable la implementación de la plataforma virtual.

9. Bibliografía/Webgrafía.

- ✓ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Plan Institucional de Capacitación PIC - Grupo Gestión Humana (S.F). Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon//files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1449937651_8c971b3942985af7bb852126214a7e0f.pdf
- ✓ ESE HOSPITAL SAN RAFAEL. Disponible en: <http://hospitalsanrafael-espinal.gov.co>
- ✓ ESTEP, T. (safe) Basics of Stand – Up Training. Astd Press. E.E.U.U. Pag 30.
- ✓ Informe cuatrimestral del estado de control interno ley 1474 de 2014 periodo evaluado julio - octubre de 2017,
- ✓ MENDEZ, C. (2007). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª ed. Bogotá: Mc Graw Hill. p 137.
- ✓ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115 de Febrero 8 de 1994. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- ✓ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Normas sobre salud y educación. (s.). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/SaludDiscapacidad.aspx>
- ✓ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Promoción y Prevención en salud. (s.). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Promoci%C3%B3nyPrevenci%C3%B3n.aspx>
- ✓ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115 de Febrero 8 de 1994. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- ✓ Política nacional de prestación de servicios de salud- Ministerio de protección social de Colombia 2005.
- ✓ Programa de mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud PAMEC 2018, Hospital San Rafael De El Espinal Tolima.
- ✓ SAAVEDRA, M. L. (2010). Hacia una propuesta metodológica para la determinación de la competitividad en la Pyme. XII Asamblea General de ALAFEC.
- ✓ SUÁREZ, M. (2011). Interaprendizaje de Estadística Básica. TAPIA, Fausto Ibarra, Ecuador.
- ✓ TAMAYO, M. (2003) Proceso de la Investigación. 3ª ed. Limusa Noriega Editores. pg. 72-130.
- ✓ VALENZUELA, J.; ORDUZ, R. et al. Las Tic en algunos de los retos del sector salud: panorama, experiencias y perspectivas (2013). Disponible en: www.colombiadigital.net
- ✓ VERA, M. A., & MORA, E. (2011). Líneas de investigación en micro, pequeñas y medianas empresas. Revisión documental y desarrollo en Colombia. Tendencias, 12(1), 213-226.
- ✓ HENRY PRADA GAITÁN PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE FUNCIONES DE CONTROL INTERNO (2018). informe cuatrimestral del estado de control interno ley 1474 de 2014 periodo evaluado julio - octubre de 2018.hospital san Rafael, espinal- Tolima.
- ✓ HENRY PRADA GAITÁN PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE FUNCIONES DE CONTROL INTERNO (2018). evaluación de gestión por dependencia vigencia 2017. hospital san Rafael, espinal- Tolima.