

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO DE SELECCIÓN DE  
RADIOOPERADORES CALIFICADOS PARA LA CATEGORIZACION DE LOS  
PACIENTES EN LA ORGANIZACIÓN MEDICA DOMICILIARIA S.A.S – OMD

2019



MARTINEZ MATEUS SINDY LORENA

MEDINA QUINTERO NATALIA ANDREA

MURCIA TRUJILLO PAOLA ANDREA

RUIZ JIMENEZ SANTIAGO ALEJANDRO

DOCENTE ANA MARÍA LEÓN FORERO

## Contenido

Introducción. ....	3
Justificación.....	6
Caracterización de la entidad. ....	8
Presentación de la empresa.....	8
Presentación de productos y servicios que ofrece .....	12
Descripción de áreas o dependencias.....	18
Presentación del problema.....	24
Objetivo. ....	28
Objetivo General.....	28
Marco Referencial. ....	29
Marco Conceptual. ....	29
Marco Normativo. ....	34
Evidencias.....	38
Gerencia Estratégica y de Servicios.....	38
Pregunta de Investigación.....	38
Objetivo específico.....	38
Selección y aplicación de instrumentos.....	39

Análisis de la información.....	59
Auditoría y control de calidad en salud.....	68
Pregunta de Investigación.....	68
Objetivo específico.....	68
Selección y aplicación de instrumentos.....	68
Análisis de la información.....	73
Desarrollo Organizacional.....	79
Pregunta de Investigación.....	79
Objetivo específico.....	79
Selección y aplicación de instrumentos.....	79
Análisis de la información.....	93
Conclusiones y recomendaciones.....	107
Bibliografía/Webgrafía .....	111
Consideraciones legales.....	115

## **Introducción.**

La atención médica domiciliaria, es un modelo de prestación de servicios de salud que se ha popularizado en los últimos años tanto a nivel mundial como en las principales ciudades de Colombia; considerada en la actualidad como un sistema innovador para resolver algunas necesidades en salud que pueda presentar un paciente, evitando trasladarse a un centro médico cuando se trata de patologías de baja complejidad o en algunos casos priorizando el nivel de atención que pueda requerir el usuario de acuerdo a su condición clínica.

El principal objetivo de este modelo es poder suplir las necesidades del cuidado y atención del paciente de manera integral y según la complejidad o abordaje que estos requieran, disminuyendo la necesidad de que el usuario llegue hasta un centro médico, clínica u hospital, igualmente disminuyendo la carga de cuidado para los familiares y los costos derivados de la atención intrahospitalaria y la exposición a presentar complicaciones asociadas al cuidado en salud que se presentan particularmente en el adulto mayor y en el enfermo crónico y/o con múltiples comorbilidades.

El presente estudio se enfocó en identificar las principales fallas en los procesos operativos y asistenciales en una institución prestadora de servicios de salud en la ciudad de Bogotá, identificada como Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD, donde de manera constante se presentan errores en la asignación de servicios de atención

médica para los usuarios, prolongando la oportunidad en la atención a pacientes con enfermedades complicadas, dado que se brinda mayor prioridad a patologías de baja complejidad que no requieren una intervención urgente, disminuyendo la calidad de los servicios ofertados y poniendo en riesgo la salud y la vida de los pacientes, pero además poniendo en riesgo la estabilidad económica y financiera a mediano y largo plazo de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD dadas las múltiples quejas que presentan los usuarios ante las empresas con las cuales se han firmado los convenios asistenciales por la no oportunidad en la atención, lo que genera la posibilidad de no dar continuidad a dichos convenios por parte de las aseguradoras.

Para lograr los objetivos planteados en este proyecto se realizó la aplicación de instrumentos y herramientas como el análisis PESTEL, matriz DOFA, cuadro de mando integral (Balance Scorecard), análisis de causa raíz, tabla de evaluación cuantitativa, buscando obtener una amplia base de datos a partir de la cual se lograra realizar la identificación y el análisis del origen de las fallas en los procesos de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD y desde este punto proponer estrategias resolutivas y planes de mejoramiento a corto y mediano plazo, asegurando el cumplimiento de las políticas de calidad establecidas en la institución y en la legislación vigente a nivel nacional, incluyendo lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

Finalmente, con este planteamiento se espera que los integrantes de la organización, en este caso los radioperadores, cuenten con los conocimientos suficientes que les permitan brindar un servicio seguro y de calidad, disminuyendo los riesgos inherentes de realizar la clasificación y priorización a un paciente.

## **Justificación.**

Por medio de este trabajo se pretende por medio de herramientas administrativas identificar las posibles fallas que derivan en un inadecuado proceso de clasificación de la atención de los pacientes que solicitan atención médica en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, las cuales potencializan el riesgo inminente para la pérdida de la vida del paciente y/o aumentan el riesgo de complicaciones graves en su estado de salud, al no prestar un servicio oportuno y de calidad. Con ello se presentara una serie de estrategias de mejoramiento para prestar un servicio de excelente calidad en la atención medica domiciliaria que es prestada por la organización enfocándose principalmente en sus radioperadores que son los responsables de contestar los llamados de emergencia y clasificar al paciente para brindarle la atención requerida, ya que estos se encargan de dar la prioridad según la necesidad del paciente, por lo cual la buena clasificación del paciente puede ser determinante para salvar o dar el servicio necesario para no poner en riesgo la vida ni el tiempo del usuario que solicita el servicio , es por ello que los radioperadores deben tener un conocimiento básico de las ciencias de la rama de salud y saber sacar provecho de toda la información que es captada durante la llamada.

Para poder determinar la problemática generada por los radioperadores se debe realizar un una análisis situacional donde se debe conocer como es el entorno interno y externo

por medio del análisis de la herramienta PESTAL y una matriz DOFA para generar una serie de estrategias que serán evaluadas y darán cumplimiento a los requerimientos de la organización, seguido de una identificación de alteraciones y fallas en los procesos internos organizacionales ya que permiten identificar cuáles son las causas que las producen pero además son el punto de partida para poder desarrollar planes de mejoramiento que den solución a las problemáticas encontradas y para este fin se seleccionó el análisis de causa raíz o espina de pescado, que permite conocer el origen de las problemáticas identificadas y en este caso conocer las causas que conllevan a una inadecuada clasificación y priorización de los pacientes atendidos en la línea telefónica. Posteriormente, se realizará además una evaluación de desempeño individual y personalizado al personal radioperador buscando identificar las falencias y fortalezas en su desempeño para poder idear estrategias de mejora.



## Caracterización de la entidad.

### Presentación de la empresa.

#### a. Nombre de la entidad.

Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus

#### b. Representante legal.

En la actualidad su representación legal está bajo la responsabilidad del señor Oscar Javier Moyano Ramos identificado con cedula de ciudadanía número 79.894.486 de Bogotá.

#### c. Introducción de las actividades que realiza la empresa.

La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, presta los servicios de atención domiciliaria prestados por un amplio grupo de profesionales de la salud entre los que se encuentran médicos generales, auxiliares de enfermería, terapeuta respiratorio y terapeuta físico. Los servicios son prestados los 365 días del año y las 24 horas del día. A través de una llamada telefónica los pacientes se comunican con la entidad para que se les preste el servicio y estos son atendidos por radioperadores los cuales se encargan de categorizar al paciente para prestar el servicio requerido.

A pesar de que la organización oferta servicios de atención programados en modalidad de consulta y a través de agendamiento de cita, su principal fortaleza se encuentra en la consulta de urgencias médicas de baja y mediana complejidad, contando también con profesionales con amplia experiencia en el área de urgencias de alta complejidad, dotándose además de una novedosa ambulancia para transporte medicalizado que cuenta con todo el equipamiento para el manejo de urgencias vitales, estabilización de los síntomas y manejo de los síntomas de sus pacientes. La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, está enfocada al sector económico de servicios de salud cuya actividad económica es la atención de la salud humana por medio de la prestación de servicios de atención domiciliaria.

**d. Historia.**

La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, fue fundada y creada por Oscar Moyano y Diana Medina en el mes de febrero del año 2015, quienes después de realizar un diagnóstico de las empresas de la ciudad vieron un panorama favorable para fundar una organización de atención en casa que lograra la calidad en atención en salud que busca realmente el colombiano y con esto deciden que su principal objetivo sería brindar a sus paciente servicios de salud con calidad, innovación, ética, responsabilidad y excelencia, los cuales se convirtieron en sus valores institucionales y son demostrados cada día por sus colaboradores durante la prestación de servicios. La empresa busco diferentes convenios con entidades para la prestación de sus servicios y en el mismo

año logra los convenios con la Organización Sanitas Internacional y pacientes de A365 que tiene hasta el momento. (Medina, 2018)

**e. Misión, visión**

Misión: La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, Empresa dedicada a la atención médica domiciliaria y cuidados de la salud, llegando a los hogares con servicios de excelente calidad e innovación, con principios éticos, responsabilidad del bienestar de nuestros pacientes y de nuestro talento humano, con el fin de generar lazos de confianza logrando reconocimiento a la institución comprometida con su propio desarrollo. (OMD plus 2015-2019)

Visión: para el año 2022 se una empresa líder, reconocida por sus servicios de asistencia médica domiciliaria y cuidados de la salud; demostrando principios éticos, valores humanos y de atención al cliente, basados en la calidad, respeto, eficiencia, y servicio de excelencia. (OMD plus 2015-2019)

**f. Objetivos de la misma.**

Su principal objetivo es brindar un servicio al alcance de todos, ofreciendo un amplio portafolio para el cuidado de la salud y bienestar para las familias colombianas. (OMD plus 2015-2019)

## Presentación de productos y servicios que ofrece

La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus ofrece consulta Médica Domiciliaria la cual va dirigida para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores de 60 años que requieran atención médica en la comodidad de su hogar, atendidos por personal médico que cuenta con la experiencia y formación suficiente para brindar un excelente servicio y disposición.

Así mismo ofrece beneficios como vehículos dotados con insumos y equipos médicos para una mejor atención, médicos a la disposición del hogar sin filas ni molestias, sin afiliaciones.

### **a. Descripción de la cadena de valor.**

Los servicios ofrecidos por La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus buscan brindar un amplio portafolio a las familias colombianas en búsqueda de satisfacer sus necesidades de atención en salud sin salir de casa. El primero de estos es la CONSULTA DE ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA, dirigida a niños, adolescentes, adultos y mayores de 60 años, para cual se asignara un profesional en medicina, con amplia experiencia y formación académica que garantice una atención segura y confiable, para disminuir el tiempo de movilización entre trayectos la empresa

se ha hecho acreedora de una flota de vehículos particulares para la movilización de los profesionales que atienden la consulta y así garantizar la promesa de atención a los pacientes en máximo 2 horas.

OMD cuenta también con el servicio de TRASLADO MEDICALIZADO PARA ADULTOS, dirigido a pacientes que deban ser trasladados por sus condiciones de salud a una clínica u hospital, para quienes requieran traslado programado de urgencia desde el centro de atención clínico hasta el domicilio, ya sea por enfermedades crónicas que deriven en dificultades para la movilidad, posoperatorios, control de signos vitales estricto, entre otros, a través de este servicio se ofrece atención médica por personal altamente entrenado, con curso de soporte vital avanzado actualizado y garantizando el registro de los datos médicos y evolución para ser aportados al nuevo médico tratante y a la familia. Este servicio es prestado también a empresas de organización de eventos a gran escala, que, por manejar multitudes, deben contar de manera preventiva con una ambulancia medicalizada en casos de desastres o ante la posibilidad de que alguna persona que pueda presentar problemas de salud y requieran atención médica inmediata y su consecuente traslado.

En la actualidad la empresa viene trabajando en la planeación y diseño de diversos programas de atención al paciente como lo es el CUIDADO DE ENFERMERÍA y el servicio de TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN EN CASA, lo anterior en

búsqueda de aumentar su oferta de servicios y estimular el mercado para la adquisición de nuevos clientes.

Por medio del siguiente esquema (ver Figura 1.) se representa la cadena de valor organizacional de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, que muestra sus ventajas competitivas y herramientas estratégicas para el desarrollo de sus actividades empresariales y el desarrollo de sus actividades.

### Figura 1. Cadena de valor organizacional

<p><b>INFRAESTRUCTURA:</b> Cuenta con el sistema de habilitación otorgado por la Secretaria de Salud de Bogotá con los siete estándares de calidad que componen el sistema. La financiación proviene de los socios y de la ejecución de convenios suscritos</p>
<p><b>RECURSOS HUMANOS :</b> Cuenta con personal médico, auxiliares de enfermería, personal operativo, y personal en el área administrativo, se capacita en cada área sobre procesos de atención al paciente, manejo de equipos médicos, seguridad vehicular, de igual manera OMD mantiene un clima organizacional que de bienestar a todo el personal.</p>
<p><b>DESARROLLO DE TECNOLOGIAS :</b> OMD cuenta con seguimiento satelital de las móviles para control total de las operaciones asistenciales tanto en asistencias domiciliarias como en traslados en ambulancia Medicalizada, de igual manera cuenta con sistema de comunicación inmediata con los comandantes (Conductores) mediante PTT servicio de comunicación inmediata uno a uno DE AVANTEL. Equipos Biomédicos de última generación ubicados en la Ambulancia Medicalizada para mejor atención a pacientes.</p>
<p><b>ADQUISICIONES :</b> OMD es constituida en febrero de 2015 en abril de 2017 se adquiere la ambulancia para el servicio de Traslado Asistencial Medicalizado y al mismo tiempo se gestiona la compra de los equipos Biomédicos de última tecnología para su dotación, en julio de 2017 cambia a una infraestructura propia habilitada para prestar los servicios de su objeto social. La IPS cuenta con cinco móviles domiciliarias para mayor cobertura en la ciudad de Bogotá y rápida respuesta.</p>

### **i. Principales proveedores**

La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, cuenta en la actualidad con múltiples convenios para lograr de manera eficiente la prestación de sus servicios. Para los sistemas de comunicación propios de su actividad económica, contrataron los servicios de internet y telefonía fija de la empresa CLARO, quienes proporcionan un plan empresarial con precios accesibles y de modalidad de pago mensual, en el caso de la telefonía móvil se realizó la contratación con la empresa AVANTEL, quienes dotaron a la organización de un plan empresarial que incluye minutos entre móviles Avantel ilimitados y 250 minutos a otros operadores, así como comunicación ilimitada y llamadas de voz a través de la aplicación WhatsApp. Para contar con un stock de medicamentos completo indicados para uso en el domicilio y uso institucional (para su uso en la ambulancia medicalizada bajo orden y vigilancia médica) cuentan principalmente con el laboratorio ecuatoriano de distribución de medicamentos VITAFARMA, quienes reciben su pedido la primera semana de cada mes y la entrega de los mismos se realiza directamente en la central de operaciones de la organización en un periodo de 2 días hábiles después de la realización del pedido y finalmente teniendo en cuenta que la organización cuenta con el uso de equipos biomédicos en su ambulancia medicalizada como lo son el cardiodesfibrilador y monitor de signos vitales, realizan la contratación de un proveedor externo llamado PRESICIÓN INGENIERIA, encargados de la gestión tecnológica, mantenimiento periódico preventivo, calibración y reparación de los mismos, así como también la asesoría para la adquisición de nuevas tecnologías en el mercado.



**ii. Forma de producción.**

La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, basa la producción de sus servicios a través de la prestación de los mismos en la modalidad de atención domiciliaria para la cual cuenta con 5 móviles (vehículos particulares), que transportan al personal médico hasta el domicilio los pacientes, su más reciente adquisición fue la compra de una ambulancia dotada con equipos biomédicos de última tecnología en la cual se transporta un médico capacitado en reanimación avanzada, un auxiliar de enfermería y el conductor del vehículo, todas las móviles cuentan con monitorización satelital para tener pleno seguimiento de los servicios. A pesar de que los profesionales de la salud son los encargados de realizar la parte asistencial del servicio, la empresa cuenta con personal administrativo, que se encarga de la parte operativa del proceso, lo cual quiere decir que son ellos quienes reciben el llamado directo del usuario y realizan el agendamiento del servicio, informan al personal médico los datos del paciente y motivo de la solicitud del servicio y coordinan con el conductor de la móvil la dirección del domicilio y las rutas de acceso hasta su destino.

**iii. Clientes.**

En la actualidad la organización cuenta principalmente con dos (2) contratos con las empresas, Organización Sanitas Internacional y con A365, quienes aportan el 80% de los pacientes que son atendidos, esta población corresponde a personal con contratos de medicina prepagada y pólizas complementarias al plan obligatorio de salud, un 10%

adicional corresponde a los servicios contratados por empresas privadas que para sus eventos requieren la disponibilidad en el sitio de una ambulancia medicalizada según la normatividad vigente y el 5 % restante corresponden a pacientes que hacen uso de los servicios realizando pago directo o particular, acarreando todos los costos derivados de la atención.

### **Descripción de áreas o dependencias.**

A continuación, se describen las áreas que conforman La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus y de las cuales dependen todas y cada una de sus actividades comerciales y su cadena de valor.

#### **• Gerencia General**

En cabeza del representante legal de la organización, el Sr Oscar Javier Moyano Ramos, quien es el encargado de vigilar el cumplimiento de las normas del sistema de habilitación ante secretaria de salud de Bogotá al igual que el correcto funcionamiento de las labores desarrolladas bajo su objeto social, y que dentro de sus funciones está el de buscar nuevos convenios con entidades que requieran de proveedores habilitados en servicios de asistencia médica domiciliaria entre otros (Moyano, Javier 2015).

#### **• Gerente Administrativa**

Encargada de la contratación del talento humano, así como el proceso de selección y proceso administrativo de vinculación a La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus y a las diferentes entidades al que debe pertenecer el trabajador como ARL, EPS y Fondo de Pensiones.

Dentro de sus funciones está el pago de nómina mensual del personal administrativo, asistencial (Médicos y auxiliares de enfermería) y operativo (comandantes de los

Vehículos), adquisición de los elementos dispositivos médicos y medicamentos, compras incluye dotación del personal, facturación de los servicios prestados por la compañía (Moyano Javier, 2015).

- **Dirección medica**

Participar en los procesos de Planeación, dirección, control y ejecución de las actividades de salud que realiza la compañía. Realizar los comités de verificación de historias clínicas y análisis de casos presentados durante la prestación de servicio, así como los comités enfocados a la seguridad del paciente.

Velar por el cumplimiento de las normas establecidas por los Entes de control, capacitando al personal asistencial (Evaluación y retroalimentación). Realizar movimientos y custodiar los medicamentos de control que se usan para el manejo intra-ambulancias de la institución (Moyano, 2015).

- **Coordinador**

Dentro de sus funciones está la de coordinar y supervisar las labores de los otros profesionales de la salud (médicos y auxiliares) siendo el responsable del servicio, como parte del proceso de traslado asistencial de pacientes; conocer y aplicar los planes, políticas, programas, procesos y protocolos de atención definidos por la (Moyano, 2015).

- **Gestor de Calidad**

Implementar, mantener y administrar el sistema de habilitación en salud para el servicio de consulta médica domiciliaria.

Sus principales funciones son: El control documental, redacción de procedimientos, manuales y protocolos del sistema de habilitación en salud, seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, seguimiento a los planes de acción, efectuar las auditorías internas de calidad en salud, capacitar al personal en la implementación del sistema, capacitar al personal en los programas de la institución, administrar el sistema de gestión de la calidad de en salud La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus (Moyano, 2015).

- **Radioperación**

Encargados de la clasificación del paciente de la coordinación de los servicios de médico domiciliario, traslado asistencial y programación de ambulancia para evento, realiza el puente entre la póliza o solicitante del servicio y el recurso institucional que lo prestará, diligenciamiento de bases de datos y manejo de información con fines estadísticos, envío de historias clínicas a usuarios, manejo y control del almacén central de insumos y medicamentos, revisión diaria de recursos con los cuales se presta el servicio médico domiciliario, realizar apoyo en funciones administrativas (Moyano, 2015).

- **Operativa y asistencial**

En esta área se encuentra el personal encargado de prestar el servicio final al usuario y quienes llevar a cabo el objeto social de la institución, los cargos operativos están conformados por el Coordinador Operativo, Conductor y Comandantes (Conductores vehiculares).

Los cargos asistenciales hacen referencia a los médicos domiciliarios, médicos de ambulancia y auxiliares de enfermería (Moyano, 2015).

- **Coordinador Operativo**

Encargado del funcionamiento correcto de los vehículos y control de los mantenimientos preventivos y correctivos a realizar. Debe verificar el cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial por parte de todos los funcionarios de la institución, realizar seguimiento al inventario de herramientas de los vehículos y ambulancias, y gestión del consumo del combustible de los mismos (Moyano, 2015).

- **Conductor**

Desplazar a los profesionales médicos hacia los destinos solicitados. Ejecutar labores propias de un conductor, cumpliendo todas las normas de tránsito aplicables definidas por el ministerio de transporte (Moyano, 2015).

- **Comandante**

Debe ejecutar labores propias de un conductor de vehículos de emergencia, cumpliendo todas las normas de tránsito aplicables definidas por el ministerio de transporte, procurando el cuidado integral de los pacientes durante los traslados asistenciales, así mismo, debe realizar actividades de camillaje, diligenciamiento de cuadros de control y seguimiento de la ambulancia, apoyar las actividades asistenciales que el médico y auxiliar requieran (Moyano, 2015).

- **Médico domiciliario**

Debe ejecutar y aplicar los conocimientos propios de su profesión como Médico en la atención integral del paciente durante las consultas domiciliarias, conocer y aplicar los planes, políticas, programas, procesos y protocolos de atención definidos por la institución (Moyano, 2015).

- **Médico de ambulancia**

Realizar controles médicos durante el traslado de pacientes, realizar Control de signos vitales, manejo integral de paciente, toma de orden, entrega del paciente a servicio final y traslado, diligenciar los respectivos registros (registros diarios y elaboración de la historia de Clínica con colaboración del auxiliar de enfermería), supervisar el adecuado manejo de suministros de la ambulancia (inventarios), responsable única y exclusivamente de la formulación y aplicación de medicamentos controlados, generando la respectiva formula (Moyano, 2015).

- **Auxiliar de enfermería**

Encargada(o) de brindar apoyo al médico de la ambulancia de acuerdo a su direccionamiento, en la atención integral del paciente durante los traslados asistenciales, velar por el cuidado y correcto funcionamiento de los insumos y equipos de la ambulancia, realizar el inventario con el fin de informar al área administrativa faltantes para su reposición, verificar estado y fecha de vencimiento de los insumos y medicamentos en aras de controlar y garantizar el manejo adecuado de dichos insumos (Moyano, 2015).



## Presentación del problema

América latina y el caribe se encuentran actualmente en la segunda fase de transición demográfica al igual que muchos otros países del mundo, la cual se ha caracterizado por un descenso de la natalidad y un aumento de la población mayor de 60 años, que es quien lleva la alta carga de morbilidad aumentando también la carga económica del sector salud a nivel mundial. Colombia no es ajeno a esta realidad y según los datos del DANE para el 2018 el país contaba con 49.834.240 habitantes, de los cuales el 49.4% son hombres y el 50.6% son mujeres, la población menor de 15 años corresponde únicamente al 26% de la población total y se espera que para el 2020 corresponda únicamente al 25.4%, mientras que la población adulta mayor representa el 7.9% de la población, con un incremento que se espera sea para el año 2020 del 8.5% (Minsalud, 2017).

La inversión de la pirámide poblacional supone para el sector de la salud un importante reto al tener que introducir en el sistema nuevas estrategias para la atención de los pacientes que cada día son más, inmersos en un sistema en crisis, donde los recursos son limitados y escasos teniendo en cuenta la alta carga de morbimortalidad del país, un alto índice de dependencia de las personas mayores de 60 años que va aumentando con los años y finalmente el aumento en la esperanza de vida derivado de la implementación de tratamientos en salud que prolongan la vida del enfermo crónico (Minsalud, 2107).

Teniendo en cuenta el anterior contexto, la modalidad de atención domiciliaria, se plantea como una oportunidad de prestación de servicios de salud que facilita la atención del usuario en la intimidad de su hogar, evitando traslados desde el domicilio hacia clínicas y hospitales y que en condiciones de discapacidad, limitación funcional, requerimiento de equipos médicos de soporte como lo son balas de oxígeno, zipap, equipos de nutrición entre otros suponen discomfort para las familias y cuidadores, sumado a esto la atención médico domiciliaria disminuye indirectamente la cantidad de pacientes atendidos en los servicios de urgencias, promoviendo un uso razonable y responsable de los mismos pero asegurando al usuario la atención necesaria para resolver su condición de salud y al evitar la hospitalización elimina radicalmente el riesgo de enfermedades asociadas al cuidado de la salud.

La Organización médica domiciliaria OMD plus, brinda diversos servicios de atención domiciliaria incluidos la consulta médica y de enfermería, fisioterapia, terapia respiratoria, administración de tratamientos en casa (antibioticoterapia, anticoagulación etc.), sin embargo su principal actividad en relación a la demanda de servicios se encuentra enfocada en la atención médica domiciliaria de urgencias, donde el profesional en medicina acude al domicilio del paciente para atender su necesidad en el menor tiempo posible y dependiente de la cantidad de pacientes que hayan solicitado los servicios relacionados, para este fin los servicios son asignados por orden de llamado y se busca atender la consulta del paciente en un tiempo menor de 2 horas, el radioperador es quien en principio le comenta el caso del paciente al profesional en medicina y este a

su vez considera se puede ir en un vehículo particular o debe asistir en la ambulancia medicalizada considerando de algún modo los imprevistos en la salud del usuario.

Este tipo de servicios ofrecidos por diversas organizaciones en el país, encontrando grandes empresas como lo son EMERMEDICA, COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA, entre otros y las diferencias que puede encontrar el usuario en relación a la calidad, satisfacción, tiempo en la atención, confort por mencionar algunas, pueden poner a la organización en desventaja.

Es por ello que en pro de mejorar la prestación del servicio percibido para el usuario se ha buscado encontrar aquellas problemáticas que suponen un traspie en el proceso y que pueden ser identificadas y analizadas.

La primera problemática identificada fue la falta de capacitación del personal contratado en la actualidad para la atención inicial del usuario, ya que estos desconocen por completo las situaciones críticas del proceso salud – enfermedad y no cuentan con estudios técnicos ni universitarios que faciliten el proceso. Además se evidencio que dentro de los planteamientos de la organización no se encontraba la realización de sesiones de capacitación para el personal, aparentemente por los horarios de los turnos de los radioperadores y errores en la gestión y organización del tiempo por parte de la gerencia de la institución, así mismo no lograron identificar de manera temprana las dificultades que podría suponer la complicación del estado de salud de algún paciente debido a la falta de oportunidad del servicio contemplado en el sistema de garantía de la

calidad e incluso quejas e inconvenientes legales con las familias y cuidadores por problemas que se puedan presentar con los pacientes que toman el servicio.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente que habla sobre la oportunidad en la atención, la calidad en la atención entre otros ítems, es muy importante para la organización y su crecimiento sostenible a mediano y largo plazo lograr corregir esta problemática para que de este modo pueda competir directamente con otras organizaciones que prestan servicios similares pero con mejores guías de atención y mejor preparados.

## **Objetivo.**

### **Objetivo General.**

Analizar las dificultades que presenta el personal radioperador de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD para la adecuada clasificación y priorización de pacientes así como la asignación de los servicios de atención médico domiciliaria al usuario, por medio de herramientas para el análisis de problemas que permita optimizar el servicio de atención en la institución.

## Marco Referencial

### Marco Conceptual.

- **Seguridad del paciente:** conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. Ministerio de salud y protección social, Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente, (Resolución 0112 de 2012, 2012).
- **Falla de la atención en salud:** Una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión), en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por definición no intencionales. (Ministerio de salud y protección social, 2017).
- **Riesgo:** Es la probabilidad que un incidente o evento adverso ocurra. (Ministerio de salud y protección social, 2017).
- **Atención domiciliaria:** La Atención Domiciliaria consiste en la asistencia de los cuidados físicos, psíquicos, y social prestados en el domicilio del individuo cuando este

o la familia padece un proceso agudas o crónico y no tiene la capacidad o independencia suficiente para acudir al centro de salud. (Murano, 2013)

- **TRIAGE:** El triage en los servicios de urgencia es un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente. (Ministerio de salud y protección social, 2017 Resolución de 5596 2015).

Triage I: Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata. (Ministerio de salud y protección social, 2017 Resolución de 5596 2015).

Triage II: La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser

considerada como un criterio dentro de esta categoría. (Ministerio de salud y protección social, 2017 Resolución de 5596 2015).

Triage III: La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa. (Ministerio de salud y protección social, 2017 Resolución de 5596 2015).

Triage IV: El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente. (Ministerio de salud y protección social, 2017 Resolución de 5596 2015).

Triage V: El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano. (Ministerio de salud y protección social, 2017 Resolución de 5596 2015).

- **Capacitación:** es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de



la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. (Jaureguiberry, 2013).

- **Contrato:** Es aquel acuerdo de voluntades, en virtud del cual una persona, a cambio de remuneración, presta sus servicios por cuenta de otra, transfiriéndole su resultado. Forma de vinculación del trabajador oficial. (Alcaldía mayor de Bogotá, 2019).
- **Plan de acción:** Documento de política pública a través del cual se describen los objetivos, las estrategias, los programas, los proyectos y las metas que comprometen al Estado con la ciudadanía –en particular a cada una de las entidades territoriales que lo integran-, y en el que se especifican las acciones a adelantar en cada período de gobierno, así como los respectivos recursos asociados para garantizar que las mismas se cumplan. En este sentido, el plan de desarrollo se constituye como la principal y más formal expresión del ejercicio de la planeación. (Alcaldía mayor de Bogotá 2019).
- **Radioperación:** Encargados de la clasificación del paciente de la coordinación de los servicios de médico domiciliario, traslado asistencial y programación de ambulancia para evento, realiza el puente entre la póliza o solicitante del servicio y el recurso institucional que lo prestará, diligenciamiento de bases de datos y manejo de información con fines estadísticos, envío de historias clínicas a usuarios, manejo y

control del almacén central de insumos y medicamentos, revisión diaria de recursos con los cuales se presta el servicio médico domiciliario, realizar apoyo en funciones administrativas (Moyano, 2015).

- **Médico domiciliario:** Debe ejecutar y aplicar los conocimientos propios como de su profesión como Médico en la atención integral del paciente durante las consultas domiciliarias, conocer y aplicar los planes, políticas, programas, procesos y protocolos de atención definidos por la institución (Moyano 2015).
- **Eficiencia.** Se entiende por eficiencia el grado en que se consigue el máximo nivel de calidad con los recursos disponibles, es decir, cumplir un objetivo con los mínimos recursos y tiempo disponibles (López, 2001).

### Marco Normativo.

En base a la legislación actual de la república de Colombia se tomaron los siguientes apartes de las normas y parámetros legales vigentes que se encuentran relacionados directamente con la prestación de servicios de salud domiciliarios.

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
<b>RESOLUCIÓN NÚMERO 005269 DEL 22 DE DICIEMBRE 2017</b>	Por la cual se actualiza el plan de beneficios de salud con cargo a la unidad de pago por capitación (UPC).	<p>ARTÍCULO 1: Actualizar el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación y definir y revisar como mínimo una vez al año el listado de medicamentos esenciales y genéricos que harán parte de dicho plan.</p> <p>ARTÍCULO 8: Atención domiciliaria: Modalidad de prestación de servicios de salud extra hospitalaria que busca brindar una solución a los problemas de salud en el domicilio o residencia y que cuenta con el apoyo de profesionales, técnicos o auxiliares del área de la salud y la participación de la familia (Minsalud 2017).</p>

<p><b>RESOLUCIÓN NÚMERO 00002003 DEL 28 DE MAYO DE 2014</b></p>	<p>Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.</p>	<p>Artículo 2. Campo de aplicación. La presente resolución aplica a: 2.1. Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. (Minsalud 2017)</p>
<p><b>DECRETO NUMERO 1011 DEL 3 DE ABRIL DE 2006</b></p>	<p>Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud</p>	<p>ARTICULO 2: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD. Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios (Minsalud 2006)</p>
<p><b>RESOLUCIÓN 5596 DEL 24 DE</b></p>	<p>Por la cual se definen los</p>	<p>ARTÍCULO 3. Definición de Triage. El triage en los servicios de urgencia es un Sistema de</p>

<p><b>DICIEMBRE</b></p> <p><b>2015</b></p>	<p>criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage".</p>	<p>Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consisten en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido.</p> <p>ARTÍCULO 4. Objetivos del "Triage". Los objetivos del Triage, son asegurar una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan a los servicios de urgencias, identificando a aquellos que requieren atención inmediata, Seleccionar y clasificar los pacientes para su atención según su prioridad clínica y los recursos disponibles en la institución, disminuir el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que acuden a los servicios de urgencia, brindar una comunicación inicial con información completa que lleve al paciente y a su familia a entender en qué consiste su clasificación de Triage, los tiempos de atención o de espera que se proponen y así disminuir su ansiedad (Minsalud 2015)</p>
--	---	--

<p><b>Ministerio de Salud y resolución 1441 abril del 2016</b></p>	<p>Por la cual se establecen los estándares, criterios y procedimientos para la habilitación de las redes integrales de prestadores de servicios de salud y se dictan otras disposiciones</p>	<p>Artículo 26. Atención domiciliaria: La atención en la modalidad domiciliaria como alternativa a la atención hospitalaria institucional está cubierta en los casos que se consideren pertinentes por el profesional tratante, bajo las normas de calidad vigentes. Dicha cobertura está dada sólo para el ámbito de la salud y no abarca recursos humanos con finalidad de asistencia o protección social, como es el caso de cuidadores, aunque dichos servicios sean prestados por personal de salud.</p>
--	---	---

**Evidencias.****Gerencia Estratégica y de Servicios.****Pregunta de Investigación.**

¿Cómo plantear actividades en La Organización Medica Domiciliaria – OMD plus, que permitan dar cumplimiento a la estrategia planteada enfocadas a las dificultades que presenta el personal radioperador para la adecuada clasificación y priorización de los pacientes que solicitan el servicio?

**Objetivo específico.**

Diseñar un plan estratégico haciendo uso de las herramientas del análisis PESTEL y matriz DOFA lo cual permitirá mejorar la relación oportunidad / calidad en la atención y realizar una adecuada clasificación del usuario en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus.

### **Selección y aplicación de instrumentos.**

Los instrumentos usados para desarrollar este capítulo fueron elegidos, teniendo en cuenta las principales ventajas que ofrecen cada uno de ellos con el fin de obtener un análisis exhaustivo y de utilidad para la organización.

Para lograr un adecuado análisis del entorno externo de la organización, se realizó la aplicabilidad del análisis PESTAL. Una herramienta estratégica que facilita la observación del macro entorno organizacional actual, por medio del análisis de los factores tecnológicos, ambientales, legales, políticos, económicos y sociales, comprendiendo de este modo como pueden afectar la operación de la institución y la oferta de sus servicios.

A fin de considerar los factores internos de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus, se empleó el instrumento de análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), la cual se considera una de las herramientas de mayor y más sencilla aplicabilidad, considerando que facilita la mayor recolección de datos de la organización, mostrando un panorama más amplio de su situación actual. (Amaya, Jailer. 2010). Finalmente se aplicó el cuadro de mando integral (Balanced Score Card) que permite hacer seguimiento a las acciones que llevarán a la implementación de la estrategia organizacional, da seguimiento a la misma, por medio de indicadores que dirán de una manera pertinente se dio cumplimiento a los objetivos de la organización para llegar a la visión de la misma.



### **Análisis PESTEL**

Con la aplicación de esta herramienta, se buscó realizar el análisis situacional externo de la misma y así evaluar las implicaciones de estos factores sobre la organización y los resultados obtenidos hasta la actualidad, para poder así preparar un adecuado plan de mejora y con ello construir estrategias que lleven a potenciar las posibles fortalezas o debilidades que se logren evidenciar en esta.

Las variables que debemos tener en cuenta son:

#### 1. Tecnológicas:

- ¿Las nuevas tecnologías impactan mi servicio?
- ¿Este impacto es positivo o negativo?
- ¿Cuánto me cuesta implementar nuevas tecnologías?
- ¿Cuento con la tecnología necesaria para mis propósitos?

#### 2. Ambientales:

- ¿Afecto con mi operación el medio ambiente?
- ¿Estoy poniendo en riesgo el medio ambiente con la prestación de mi servicio?
- ¿Qué exigencias ambientales debo tener en cuenta para funcionar o crecer?

#### 3. Legales:

- ¿Qué leyes debo conocer y cumplir para funcionar?

- ¿Cumplo con toda la normatividad legal vigente?
- ¿Cambiarán las leyes en el futuro?
- ¿Qué cambios puede tener la normatividad legal vigente que afecte mi operación o crecimiento?

#### 4. Política:

- ¿Qué políticas públicas afectan la operación de la IPS?

#### 5. Económicas:

- ¿Cómo se comporta la economía del sector o industria, del país o región?
- ¿Nos encontramos en una economía en crecimiento o en crisis?

#### 6. Sociales:

- ¿El desarrollo de nuestro negocio o la prestación del servicio tiene impacto social?
- ¿Qué factores sociales pueden impactar la prestación de mi servicio o el funcionamiento de mi IPS?

Tipo de Variable	<i>¿Las nuevas tecnologías impactan mi servicio?</i>
<b>Tecnológicas</b>	<p><i>¿Las nuevas tecnologías impactan mi servicio?</i></p> <p>Si la afectan. La adquisición de nuevos equipos tecnológicos para la recepción de llamadas realizadas por parte de los usuarios y atendida por los</p>

	<p>radioperadores para la respectiva asignación del servicio, favorece una rápida atención, que agrada al usuario y hace a OMD una organización competitiva con relación a las empresas que realizan actividades similares.</p> <p><i>¿Este impacto es positivo o negativo?</i></p> <p>El impacto que se genera es negativo, ya que la oportunidad en la atención de los pacientes es vital y no contar con este tipo de tecnologías pone a OMD en desventaja con sus competidores directos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cuánto me cuesta implementar nuevas tecnologías?</i></li> </ul> <p>La actualización de equipos e implementación de nuevas tecnologías están registradas en los presupuestos anuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cuento con la tecnología necesaria para mis propósitos?</i></li> </ul> <p>OMD plus cuenta con los intermediadores necesarios para poder cumplir a cabalidad la prestación de sus servicios</p>
<b>Ambientales</b>	<p><i>¿Afecto con mi operación el medio ambiente?</i></p> <p>Los vehículos utilizados por OMD son vehículos a gasolina (Ambulancias y carros particulares) que generan una ligera polución al ser utilizados, sin embargo, la flota automotora cuenta con su revisión técnica mecánica al día, el cual busca reducir en lo posible las emisiones contaminantes y tomar medidas para que nos salgan de los parámetros establecidos. Adicionalmente todos los residuos biológicos, peligrosos y residuos químicos, que son desechos y que generan una alta fuente de riesgo para el medio ambiente y la salud tanto humana como animal, son manejados adecuadamente, al ser depositados en guardianes químicos y canecas con bolsa roja según lo estipulado por la ley, para que su destino final sea la incineración o el tratamiento externo correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Estoy poniendo en riesgo el medio ambiente con la prestación de mi</i></li> </ul>

	<p><i>servicio?</i></p> <p>Los servicios de salud son generadores de desechos biológicos peligrosos y residuos químicos, sin embargo, se realizan todas las actividades correspondientes por la ley para mitigar el riesgo. Lo mismo ocurre con el parte automotor, se mantienen todas las revisiones técnicas mecánicas al día para efectuar la operación de la organización con normalidad.</p> <p>• <i>¿Qué exigencias ambientales debo tener en cuenta para funcionar o crecer?</i></p> <p>Según la ley 1383 de 2010 de marzo 16, por la cual se reforma la ley 769 de 2002 - código nacional de tránsito, y se dictan otras disposiciones, especifica en su artículo 50, 51 y 52, rectifica la importancia de garantizar vehículos en óptimas condiciones para la seguridad del medio ambiente y de las personas; es por esto que los vehículos usados en OMD plus tienen aprobado y certificado su control anual técnico mecánico (aplica solo para los vehículos con más de 5 años desde la expedición de su registro ante el tránsito) y su revisión de emisión de gases.</p> <p>También la organización se encuentra regulada por el <b>decreto 4741 de 2005</b> por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral, con el fin de dar una adecuada gestión, almacenamiento y disposición final a los residuos generados de su actividad principal, la atención en salud.</p>
<b>Legales</b>	<p><i>¿Qué leyes debo conocer y cumplir para funcionar?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Salud y Protección Social resolución número 5269 de 2017 (22 de diciembre 2017).</li> </ul>

- Ministerio de Salud y Protección resolución número 00002003 de 2014 (28 mayo 2014).
- Ministerio de Salud y resolución 1441 abril del 2016.
- El Congreso De La República De Colombia Ley Número 1122 De 2007.
- Decreto 734 de 2012 (abril 13) derogado por el art. 163, decreto nacional 1510 de 2013.
- Resolución número 1446 de 8 mayo de 2006.
- Ley 1438 de 2011
  - Decreto número 1011 de 2006 3 abr 2006.
  - Decreto número 1072 de 2015 República de Colombia I (26 mayo 2015) versión actualizada a 15 de abril de 2016.
  - Resolución número 01281 de 2014.
  - Decreto 1567 de 1998 agosto 05 reglamentado por el decreto nacional 1572 de 1998, reglamentado parcialmente por el decreto nacional 1227 de 2005.
- Ley 1314 de 2009 julio 13
  - Decreto 2649 de 1993
  - Decreto 089 de 2008
  - Artículo 326 numeral 2 literal i) del estatuto orgánico del sistema financiero, modificado por el artículo 76 de la ley 795 de 2003 y el artículo
  - Decreto número 2706 diciembre 27 2012
- Ley 909 de 2004 septiembre
  - Decreto 1499 de 2017 septiembre 11
  - *¿Cumpló con toda la normatividad legal vigente?*
  - Si se cumplen.
  - *¿Cambiarán las leyes en el futuro?*

	<p>Es lo más seguro por lo cual se debe estar al día en la parte legal y estar actualizado a los posibles cambios que se puedan presentar.</p>
<b>Políticas</b>	<p><i>¿Qué políticas públicas afectan la operación de OMD?</i></p> <p>Toda aquella que involucre a la salud incluyendo los lineamientos para el programa de atención domiciliaria de la república de Colombia.</p>
<b>Económicas</b>	<p><i>¿Cómo se comporta la economía del sector o industria del país o región?</i></p> <p>Es un servicio nuevo e innovador que se ejecuta al sur de Bogotá y ha tenido muy buena acogida por parte de los usuarios, sin embargo, en el mercado de la ciudad existen organizaciones de mayor antigüedad y trayectoria, mayor reconocimiento, con más flotas de vehículos y ambulancias, lo cual puede afectar el crecimiento de OMD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Nos encontramos en una economía en crecimiento o en crisis?</i></li> </ul> <p>La economía de OMD se encuentra en crecimiento en estos momentos.</p>
<b>Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿El desarrollo de nuestro negocio o la prestación del servicio tienen impacto social?</i></li> </ul> <p>Si lo presenta ya que la gente cada vez busca más alternativas para obtener atención médica de manera sencilla</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué factores sociales pueden impactar la prestación de mi servicio o el funcionamiento de OMD?</i></li> </ul> <p>Paros de carros, mala localización del paciente o el tráfico capitalino.</p>

**DOFA**

Mediante la matriz DOFA se identifican las diferentes debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que tiene La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus. De los diferentes factores que intervienen en el análisis situacional interno (DOFA) Surgen las estrategias de esas combinaciones, las que al ser adoptadas llevaran a la organización a mejorar el problema identificado en la selección de radioperadores calificados para la categorización de los pacientes a los cuales se les pretende presar el servicio en la institución y así mismo estar en constantes capacitaciones para que estos brinden prioridades de atención, privilegiando la posibilidad de supervivencia.

Es relevante resaltar que para efectos de esta investigación se tomaran algunas de las estrategias planteadas que son las que se enfocan a poder solucionar el problema particular que se escogió para esta investigación.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>MATRIZ</b></p> <p><b>DOFA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. OMD Plus garantiza la atención médico domiciliaria y cuidados de salud por medio de prestación de servicios de alta calidad con atención humanizada que busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus pacientes.</li> <li>2. OMD Plus cuenta con la aprobación habilitación de la prestación de sus servicios.</li> <li>3. Cobertura completa en la zona sur de la ciudad de Bogotá</li> <li>4. Servicio innovador y llamativo.</li> <li>5. Servicio de urgencia efectivo y confiable, además está avalado por el estado, presenta todas sus normas legales al día.</li> <li>6. Cuenta con servicios de última tecnología</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. OMD no cuenta con un talento humano de radio operadores calificados y entrenados en la priorización de síntomas y calcificación e la urgencia de los pacientes que realizan la solicitud de los servicios.</li> <li>2. Mantenimiento constante de los medios de transporte para prestar el servicio.</li> <li>3. OMD funciona como intermediario en caso de urgencias</li> <li>4. No se cuenta con la infraestructura necesaria ni el personal adecuado para poder ampliar su uso a toda la ciudad de Bogotá u otras ciudades del país.</li> <li>5. Su tiempo de atención está directamente afectado por el tráfico de la ciudad</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>



<p>1. OMD cuenta con su atención de manera responsable y comprometida basada en la calidad, respeto, eficiencia y servicios excelentes en los hogares colombianos.</p> <p>2. Cumplimiento en relación con el tiempo de atención (menos de 2 Horas).</p> <p>3. Cuenta con varios empleados que desempeñan distintas labores según su necesidad y están disponibles 24/7, 365</p>	<p>1. Sacar provecho del talento humano calificado para lograr un servicio de la mejor calidad posible.</p> <p>2. Hacer uso de los recursos tecnológicos, para mejorar en localización y facilitar con la comunicación con el usuario que solicita el servicio.</p> <p>3. Fidelizar a los nuevos usuarios.</p> <p>4. Obtener nuevos convenios que favorezcan el crecimiento de la organización</p> <p>5. Evaluación y seguimiento trimestral para hacer mejoras al servicio proporcionado escuetas de satisfacción al usuario</p>	<p>1. Capacitar adecuadamente y con constantes actualizaciones a los radioperadores para que estos se familiaricen con el cargo a desempeñar y de esta forma hacer mejor clasificación de los pacientes.</p> <p>2. Ampliar la cobertura del servicio prestado a toda a la ciudad de Bogotá</p> <p>3. Mantener las Jornadas laborales en lo permitido por la ley y asegurar una rotación justa de turnos que permita el descanso apropiado de los radioperadores, teniendo en cuenta que se requiere bastante personal capacitado para desempeñar este rol tan trascendental en a la institución.</p> <p>4. Hacer un acompañamiento constante de los radioperadores ya que estos deben estar en un seguimiento continuo y tener en cuenta sus recomendaciones para la mejora de la</p>
---	---	---

días al año.  4. Manejo de distintas situaciones medicas por medio de una buena comunicación.		prestación del servicio.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
1. Otras organizaciones que compiten con OMD en los distintos servicios de atención domiciliaria cuentan con auxiliares de enfermería y enfermeros profesionales que asesoran a sus clientes sobre si es adecuada la	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser la institución líder en el sector y que permita ser la primera elección en la atención medica domiciliaria.</li> <li>2. Cumplir a cabalidad con los protocolos, para evitar posibles demandas.</li> <li>3. Aprovechar la ubicación estratégica, para que la comunidad siempre que requiera una atención acuda a la institución y mantener esa fidelidad por medio de la calidad del servicio.</li> <li>4. Manejo adecuado de las entidades prestadoras del servicio de salud ya que OMD plus puede</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un manejo adecuado de cada caso en particular para evitar cualquier mal manejo del paciente y de esa manera poder evitar cualquier tipo de demanda o perjuicio del paciente</li> <li>2. Ser una organización diferenciada en la Bogotá y así lograr una relación muy buena con la comunidad.</li> <li>3. Evitar la mala publicidad comprometiéndose con el cumplimiento al paciente desde la llamada inicial del paciente hasta que se</li> </ol>

<p>espera en el hogar para la atención de su patología o si se requiere atención urgente en un hospital o clínica</p> <p><b>2.</b> Los servicios son limitados y solo se prestan en el sur de Bogotá.</p> <p><b>3.</b> Complicaciones con el servicio de salud colombiano puede llegar a limitar la atención o retrasar su debido manejo en caso de emergencia</p> <p><b>4.</b> La parte del control de</p>	<p>funcionar como un intermediario en caso de que se requiera tratar una urgencia.</p>	<p>termina la prestación del servicio.</p> <p><b>4.</b> Tener convenios con empresas prestadoras de salud que estén en la capacidad de responder por los costos y servicio intermedios que se generan al ser remitidos directamente con ellos con el fin de trabajar en conjunto y saber sobrellevar las diferentes situaciones que se van a presentar</p>
---	--	--

<p>medicamentos debe ser mejor manejada para el manejo de todo tipo de urgencias y en caso de ser necesario al funcionar como intermediarios puede considerarse como un problema mortal en caso de una urgencia.</p>		
--	--	--

## **Estrategias**

Aparte de las estrategias ya desarrolladas en la Matriz Dofa (FO, DO, FA, DA), se plantean diferentes estrategias a la organización que ayuden a solucionar el problema que se está trabajando que es la selección de radioperadores calificados para la categorización de los pacientes a los cuales se les pretende presar el servicio de atención medica domiciliaria y así mismo estar en constantes capacitaciones para que estos brinden prioridades de atención, privilegiando la posibilidad de supervivencia.

Dentro de las estrategias a implementar se tienen las siguientes:

### **Estrategias operativas:**

Se debe resaltar que OMD plus requiere una selección adecuada de sus radioperadores ya que empezando con capacitar adecuadamente a estos se podrán generar una mejor aplicación de los servicios prestados por la empresa, es por ello que se debe evaluar desde el momento en que se recibe el llamado y este es clasificado y puesto en prioridad por el radioperador hasta que llega el medico a realizar al atención al domicilio del usuario, por lo cual se debe incluir en la encuesta de satisfacción una parte en que se evalué que tal fue al recepción y atención con el radioperador hasta que se ejecución del servicio

### **Estrategias de mercadeo:**

Esta estrategia resalta que es necesario hacer conocer la prestación de los servicios de La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus ya se con el voz a voz o con publicidad necesaria para lograr tener una buena entrada al mercado ya que, al presentar limitaciones como la única atención al sur de la ciudad de Bogotá, limita mucho el mercado considerando la amplitud que tiene la ciudad

Para lograr este fin se hace uso del servicio las 24 horas de los 7 días de la semana en todo el año para poder prestar el servicio siempre que sea necesario para cualquier usuario y que este contemple llamar a La Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus por su disponibilidad y calidad en su atención.

### **Cuadro de Mando Integral (Balance Score Card)**

El instrumento del BSC permite hacer seguimiento continuo a los indicadores que se definirán con base en las acciones que se eligieron para la implementación de la estrategia y cumplimiento de la visión. Se usará una técnica de semáforo que visualmente indicará el estado actual del indicador y si se está cumpliendo o no con el mismo, Verde para cumplimiento, Amarillo para indicar incumplimiento, Rojo para indicar que se debe intervenir urgentemente, por consiguiente, el BSC, dictará a su vez qué se debe priorizar y en que deben hacer énfasis las personas de la empresa involucradas con estos indicadores.

En la tabla que se ve a continuación, se aprecian las variables a considerar como lo son misión, visión, objetivos estratégicos de la empresa, así mismo a estos objetivos se les asignan indicadores que se detallaran y explicaran en otra tabla donde aparecerán dichos objetivos con sus respectivas metas, rangos de cumplimiento y responsable de llevar dicho indicador. El cuadro de mando integral tiene en cuenta el problema que se está investigando y el control permanente de los mismos ayudará en la solución de dicho problema.

MISION	VISION	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	TIPO INDICADOR	RESPONSABLE
OMD Plus S.A.S. Empresa dedicada a la atención médica domiciliaria y cuidados de la salud, llegando a los hogares con servicios de excelente calidad e innovación, con principios éticos, responsabilidad del bienestar de nuestros pacientes y de nuestro talento	Ser una empresa reconocida por sus servicios de asistencia médica domiciliaria y cuidados de la salud; demostrando principios éticos, valores humanos y de atención al cliente, basados en la calidad, respeto, eficiencia, y servicio de excelencia.	Contar con un personal de radioperadores capacitado para dar el mejor manejo a cada caso particular de los pacientes que llaman para tener atención medica domiciliaria.	Personal capacitado	EFICACIA	Gerente general  Coordinador de talento humano
		Prestar un servicio al alcance de todos, ofreciendo un amplio portafolio para el cuidado de la salud y bienestar para las familias colombianas.	Disponibilidad del servicio	INDICADOR DE GESTION	Coordinador Medico

humano, con el fin de generar lazos de confianza logrando reconocimiento a la institución comprometida con su propio desarrollo.		Priorizar la atención del paciente según las necesidades que este requiera y dar el manejo adecuado por medio del personal médico y de igual forma hacer un seguimiento hasta que se ejecute el servicio	Manejo adecuado de la situación	INDICADOR DE GESTION	Personal medico Radioperador
--	--	--	---------------------------------	----------------------	------------------------------



Objetivo	Indicadores	Meta	Cumplimiento			Responsable
<b>Contar con un personal de radioperadores capacitado para dar el mejor manejo a cada caso particular de los pacientes que llaman para tener atención medica domiciliaria.</b>			Bajo	Medio	Alto	Gerente general Coordinador de talento humano
	Tiempo de capacitación y entrenamiento promedio que el empleado requiere para emplear el cargo de radioperador	1 mes	> 3 meses	>2 meses	1 o < de 1 mes	
	Tiempo necesario para cumplir las metas	2 meses	>3 meses	>2 meses	1 o < de 1 mes	
	Rotación de los radioperadores	< 5 %	>7%	5-7%	7%	

<b>Prestar un servicio al alcance de todos, ofreciendo un amplio portafolio para el cuidado de la salud y bienestar para las familias colombianas.</b>	Disponibilidad de servicio	100 %	<60 %	61-80	81-100	Coordinador Medico
	Prestación y tiempo en ejecutar el servicio	Máximo de 2 horas	> de 2 horas	1-2 horas	<de 1 hora	
<b>Priorizar la atención del paciente según las necesidades</b>	Manejo adecuado prestado por el personal medico	100%	<60%	61-80%	81-100%	Personal medico Radioperador

<b>que este requiera y dar el manejo adecuado por medio del personal médico y de igual forma hacer un seguimiento hasta que se ejecute el servicio</b>	Remisión necesaria	100 %	<60	61-80	81-100%	
	Control de calidad del servicio	100 %	<60	61-80	81-100%	

### **Análisis de la información.**

En la tabla se observan los resultados de la implementación de los instrumentos en los cuales se hace un análisis situacional interno y externo de la organización realizada a través de las herramientas previamente descritas, que permitirán generar o crear estrategias dentro de un plan de mejora en la atención de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus

En ella podrá observar diferentes variables, en donde encontramos las tres estrategias elegidas para implementar en la organización, posteriormente para cada una de ellas se diseñó una actividad a la cual se le asignó una tarea y una fecha para su ejecución. Para cada actividad se asignó un responsable, recurso requerido y de esa manera logro el cumplimiento de las estrategias planteadas para la mejora continua de los procesos, se requiere que la organización crezca en un ambiente favorable a nivel económico, social, legal, ambiental entre otros, donde el principal objetivo sea lograr un crecimiento financiero sostenible y aumento en la cobertura de sus servicios a nivel distrital, para que el flujo de dinero sea mayor y faciliten dentro de la organización la implementación de nuevas tecnologías para la mejora en la calidad de los servicios e inversión para capacitación del personal radio operador ya contratado y el que llegara para la expansión de los servicios.

ESTRATEGIA N° 1	ACTIVIDADES	TAREA	FECHA INICIAL Y FECHA FINAL	RESPONSABLE	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
<b>ESTRATEGIA DE OPERATIVAS</b>	Capacitación y entrenamiento para que el radioperador pueda cumplir desempeñar su labor adecuadamente además que este desarrolle y afiance sus métodos de comunicación y aprenda a manejar diferentes	Cursos individuales de 30 horas con diferentes actividades y herramientas que puedan dar conocimiento de diferentes intervenciones que se pueden realizar según	30 junio 2019 3 0 de julio 2019	Gerente general Coordinador de talento humano	Evidencia: Texto Escrito del protocolo. Gerente general Coordinador de talento humano Evidencia de capacitación junto a las actividades que se realizó y enseño a los radioperadores. Finalizando la	Recurso humano: Capacitación \$500.000 Equipos requeridos: \$400.000 Horas de lunes a viernes de 8AM a 5 PM Logística: Material Refrigerio para capacitación	La Capacitación se realizará a partir del 30 de junio del 2019 y durara un 1 mes, estas se realizan de acuerdo con el horario disponible que tenga a cada uno de los radioperadores.

	situaciones que se pueden presentar con el día a día.	el caso que se llegue a presentar y poder cumplir su función en la organización			capacitación se le dará un certificado por la aprobación y finalidad de la capacitación.	Equipos para presentación, computador y proyector. Presupuesto por evento: \$100.000	
	Curso de ciencias médicas básicas que pueda suplir los vacíos de conocimiento y con base a lo aprendido el radioperador pueda priorizar	Clase magistrales: donde se enseñe y explique ciencias médicas básicas con la finalidad de que el radioperador aprenda a catalogar y	1 junio 2019 3 0 de agosto 2019	Gerente general Coordina dor de talento humano	Evidencia: se realizarán talleres, trabajos y actividades que serán evaluadas a lo largo del curso a medida que este se vaya desarrollando.	Recurso humano: Capacitación \$500.000 Material requerido: \$200.000 Horas de lunes a viernes de 2 AM a 6 PM o de 6 PM a 10 PM Logística: Material Cartillas, hojas de evaluación, video beam	La capacitación tendrá una duración de 3 mes con una duración de 4 horas diarias para cada radioperador se le entregara el material de trabajo y por medio de actividades y lecturas se explicarán temas de ciencias básicas que serán evaluadas a lo largo de los 3 meses.

		priorizar adecuadamente la solicitud del paciente.				Presupuesto por clase: \$70.000	
<b>ESTRATEGIA N°2</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TAREA</b>	<b>FECHA INICIAL Y FECHA FINAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>EVIDENCIA O ENTREGABLE</b>	<b>RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ESTRATEGIAS DE MERCADO</b>	Para lograr ser reconocidos como una buena empresa de organización médica domiciliaria se requiere prestar un servicio de calidad y darse a	Diseñar una campaña publicitaria para darse a conocer en los casos que se requiera la prestación de	1 junio de 2019  1 diciembre de 2019	Gerente general	Encuestas de satisfacción que evalúen la calidad de los servicios prestados que se encuentre diligenciada por el paciente	Coordinador \$ 1.200.000 De este presupuesto se darán los recursos o material y la plantilla de evaluación de esta para poder graficar	Del servicio recibido debe quedar constancia por medio de una encuesta donde se evalué lo bueno, lo malo y lo feo que presenté tras el servicio

	<p>conocer, además de resaltar de la competencia</p>	<p>un servicio de consulta médica domiciliaria y además realizar una exhaustiva encuesta de satisfacción durante la atención y posterior a ella vía telefónica además tras terminado el servicio se llamara para preguntar cómo sigue el</p>			<p>resultados obtenidos tras realizar la encuesta</p>	
--	--	--	--	--	---	--



		estado del paciente					
	Uso de redes sociales para dar conocer la organización y los servicios que esta puede llegar a prestar.	Por medio del uso de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter. Etc.) se dará a conocer y a realizar diferentes campañas publicitarias que permitan conocer los recursos y servicios prestados por	1 junio 2019 30 de agosto 2019	Gerente general	Seguimiento de marketing después de que se haya empezado a implementar la campaña publicitaria	Coordinador \$ 1.200.000 Se requiere de una persona con conocimientos en el área del marketing digital que pueda promover la empresa por medio de diferentes redes sociales	Al finalizar el año debe haber un incremento notable de la manera en que se dio a conocer la empresa y se vera evidenciado en el incremento de pacientes que lleguen a preguntar o solicitar un servicio de atención medica domiciliaria con OMD plus

ESTRATEGIA N° 3	ACTIVIDADES	TAREA	FECHA INICIAL Y FECHA FINAL	RESPONSABLE	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
ESTRATEGIAS NEGOCIO	Buscar alianzas estratégicas con que extiendan la red de usuarios que puedan acceder al servicio de una atención medica domiciliaria	Buscar convenios que puedan favorecer la prestación de los servicios de OMD plus.	1 junio 2019 30 de agosto 2019	Gerente general	Convenios por escrito (contratos) que ratifiquen los servicio que se pueden llegar a alcanzar con estas alianzas con las entidades prestadoras de salud	Se requiere tener que la organización supla las condiciones exigidas por las entidades prestadoras de salud para poder optar obtener más alianzas estratégicas -Se requiere tener una buena relación dar cumplimiento a las exigencias dadas	Se requiere varias reuniones donde se expliquen condiciones y términos para poder responder a las exigencias dadas en cada alianza

						por las entidades externas a OMD plus sin la necesidad de pagar por ello	
	Generar una guía de rutas donde estén establecidos los puntos de atención más cercana dependiendo de la ubicación de los usuarios que soliciten el servicio de atención medica domiciliaria	Buscar en la ciudad de Bogotá todos los puntos de atención médica para solucionar los problemas de urgencias que se pueden requerir sin depender exclusivamente de solo uno.	1 junio 2019 30 de agosto 2019	Gerente general	Guía de rutas para acceder a los puntos de atención medica.	Se requiere conocer Bogotá y saber ubicarse en ella, además de conocer los centros médicos que puedan prestar un servicio médico completo.  Se requiere \$100.000 pesos para poder realizar un mapa impreso con los puntos de atención que serán	El mapa realizado podrá manejarse vía digital y sincronizarse con GPS para dar facilidad de ubicación y rapidez para el préstamo de atención domiciliaria

						establecidos por el radioperador según la necesidad del paciente.	
--	--	--	--	--	--	---	--

## **Auditoría y control de calidad en salud.**

### **Pregunta de Investigación.**

¿Cómo mejorar el modelo de operación de La Organización Médica Domiciliaria – OMD plus para implementar de manera adecuada los diferentes componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad en los servicios de salud?

### **Objetivo específico.**

Identificar las dificultades de la selección del personal radioperador en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus, mediante los componentes del sistema obligatorio de garantías de calidad en los servicios de salud, para evitar y/o minimizar los posibles eventos adversos que una inadecuada clasificación del paciente pueda generar.

### **Selección y aplicación de instrumentos.**

Para dar respuesta a la pregunta planteada en el módulo de auditoría y control de la calidad, se decidió realizar la aplicación de la tabla de estándares de entidades administradoras de planes de beneficios en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S –

OMD plus. Esta tabla permite identificar el incumplimiento de los requisitos estipulados en la norma para su funcionamiento y habilitación, así como las principales causas de incumplimiento de los diferentes estándares de calidad propuestos, lo anterior mediante la evaluación de clasificaciones inseguras que pudieron haber ocasionado los errores en la atención integral de los pacientes inscritos en el servicio médico domiciliario que presta la institución. Además de esto, el instrumento permite analizar los procesos operativos, de atención y de calidad de la institución, entre otros, proveyendo de nuevas herramientas y estrategias que permitan a la organización hacer frente a estas debilidades y desde allí generar nuevos planes de mejoramiento que aporten de manera significativa a la mejora en los procesos y por ende a la prestación de servicios de salud de calidad, oportunos y eficientes.

Los ítems que tiene en cuenta esta estrategia y que fueron evaluados en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus se mencionan a continuación:

- Planeación de la atención
- Red de servicios
- Contacto del cliente con los prestadores
- Direccionamiento
- Gerencia
- Gerencia del talento humano
- Ambiente físico

**TABLA DE ESTÁNDARES DE ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES  
DE BENEFICIOS**

<b>ASISTENCIALES</b>	<b>PLANEACIÓN DE LA ATENCION</b>	Deficiencia de planeación estratégica en cuanto a la contratación de personal radioperador encargado de la categorización y TRIAGE de los servicios médicos domiciliarios, evidenciando una inadecuada clasificación de los pacientes que solicitan el servicio, puesto que los radioperadores no cuentan con conocimientos mínimos y/o básicos en salud, que vienen de procesos administrativos disminuyendo la calidad en la atención en salud y dejando una gran brecha de variables no intervenidas previamente por el personal adecuado.
	<b>RED DE SERVICIOS</b>	Dificultades en el manejo de información de los radioperadores de la organización puesto que no cuentan con información básica y completa de los protocolos de intervención y clasificación en salud, igualmente porque son personas del común sin bases en ámbito de la salud y sin procesos de inducción, reinducción, socialización y evaluación de los protocolos institucionales de las condiciones clínicas de un paciente, en especial el protocolo de TRIAGE.

	<b>CONTACTO DEL CLIENTE CON LOS PRESTADORES DEL SERVICIO</b>	<p>Inadecuada articulación entre las instituciones las cuales se les presta el servicio que son la Organización Sanitas Internacional, A365 y los pacientes atendidos generando mala comunicación por una falta historia clínica unificada y visualizada por todos, así mismo la comunicación dentro de la organización, puesto que cuando el personal radioperador tiene dudas no le pregunta a un profesional en salud ocasionando entonces errores al momento de la clasificación del usuario.</p>
<b>APOYO</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>	<p>La falta de conocimiento en salud por parte de los radioperadores genera una gran barrea de acceso a los pacientes al servicio de atención oportuna y de calidad domiciliaria , puesto que se está generando la atención de pacientes para lo que los radioperadores creen que tienen más priorización y no como lo que deriva en acciones inseguras que podrían provocar reacciones no deseadas en la salud del paciente o incluso su muerte, lo que va en contravía de la política de seguridad del paciente de la organización y de la calidad de obligatoria de los servicios de salud.</p>
	<b>GERENCIA</b>	<p>Escasa participación del área de gerencia en los procesos de calidad de la organización, en algunos de los procesos, puesto que no existe una supervisión estrecha de la contratación del personal calificado para la categorización de los pacientes.</p>
	<b>GERENCIA DEL TALENTO HUMANO</b>	<p>Procesos de selección, formación, capacitación, socialización del personal radioperador deficiente e inadecuada por parte del talento humano que no genera ni ayuda a un cumplimiento de la</p>



		política de seguridad del paciente.
	<b>AMBIENTE FISICO</b>	Se cuenta con una adecuada infraestructura, y recursos físicos como ambulancias, dispositivos médicos de última tecnología, etc., para los grandes desplazamientos que se realizan en la atención domiciliaria prestada.
	<b>GERENCIA DE LA INFORMACION</b>	Sistemas y bases de datos de la institución y del departamento de seguridad del paciente débiles, para recopilar la información de los reportes de las clasificaciones inadecuadas de los pacientes que solicitaron el servicio médico domiciliario en algún momento en la institución, lo que ocasiona datos erróneos y no permite la intervención en los radioperadores que realizaron una clasificación inadecuada.

### **Análisis de la información.**

Se decidió aplicar la Tabla de Estándares en Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) ya que se buscaba identificar las principales causas que limitan el cumplimiento del Sistema de Garantía Obligatorio de Calidad en Salud, asociando la problemática y necesidad que presenta la institución con sus radioperadores e involucrando el proceso de atención de calidad de los pacientes que requieren el servicio médico domiciliario de Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus.

Dicho instrumento permitió evidenciar las necesidades a tener en cuenta para mejorar los procesos de contratación de radioperadores y así mismo los procesos de atención y clasificación del servicio, cumpliendo a cabalidad con la política de seguridad del paciente y su atención integral de alta calidad, enfocados en los protocolos de contratación inducción, reinducción, en los procesos de socialización y evaluación de las condiciones clínicas de un paciente, generando así procesos prioritarios en la atención de los pacientes basados en una atención y/o valoración rápida, ordenada y con la correcta identificación de aquellos que requieran una atención prioritaria, dando así el cumplimiento a la resolución 5596 del 2015. No solo se buscó identificar las fallas institucionales, también los errores en los procesos realizados por los funcionarios que prestan el servicio de radioperación, evidenciando la falta de cumplimiento de esta resolución, y por ende pone en riesgo la habilitación de la institución como institución prestadora de salud de atención domiciliaria

La aplicación de la Tabla de Estándares de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios permito evaluar la articulación que hay entre todos los procesos de información que rigen dentro de la organización, el liderazgo que ejercen las directivas de área frente a los procesos principalmente a los de contratación, capacitación, educación, continuada socialización y formación de personal a cargo en los protocolos institucionales.

En relación a la clasificación de procesos asistenciales, en el ítem planeación de la atención, se evidencio un déficit en la planeación relacionada con la calidad de los procesos asistenciales y operativos al inicio del proceso de atención al usuario, ya que no se logró identificar desde el inicio la necesidad de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD Plus de contar en su staff con personal del área de la salud y que estos fueran debidamente entrenados en la clasificación de los pacientes según su estado clínico y urgencia en la atención.

En el ítem red de servicio, se evidencian fallas en los procesos administrativos documentales, ya que el personal radioperador no cuenta con las guías y protocolos necesarios para poder realizar consultas y asesorías inmediatas, que les permitieran dar resolución a los problemas que pudieran derivarse durante la llamada telefónica al inicio

del proceso y tampoco cuentan con un servicio de escalonamiento de llamadas, en caso de que se presenten no conformidades en la atención.

En el ítem contacto del cliente con los prestadores del servicio, la organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD Plus carece de asistencia médica de apoyo para poder realizar la asignación del servicio médico según las necesidades del usuario, al no tener con quien consultar las dudas sobre el estado de salud de un paciente. También se denota la ausencia del área de atención al usuario y su familia, que en otras instituciones que prestan servicios similares a los de la organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD Plus se encargan de atender las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, así como las no conformidades por el servicio ofrecido. Este tipo de falencias hacen que la institución se encuentre en desventaja ante los usuarios y a esto se suma la ausencia de registros médicos unificados al ser una institución contratada por terceros, lo cual limita la información que puede obtener el personal de la salud para la valoración del paciente y los radioperadores para la asignación del servicio, poniéndolos en más dificultad para dar cuenta de los riesgos del usuario.

En la clasificación procesos de apoyo, en los ítem de direccionamiento y gerencia los cuales están ligados directamente como procesos administrativos de proyección y guía se logra identificar la falta de orientación por parte de sus directivas hacia su recurso

humano, ya que no identificar la necesidad de entrenamiento, capacitación continua y evaluaciones periódicas al personal radioperador como parte imprescindible de los procesos de atención hace que los servicios ofrecidos por la organización no sean seguros para el usuario ni brinden atención de calidad y oportuna faltando a las políticas de seguridad al paciente.

El ítem de gerencia del talento humano se identificó como una de las áreas más críticas de la organización, con mayores fallas y menor reconocimiento de posibles mejoras para la organización, ya que estos carecen de criterios para la selección del personal radioperador, teniendo en cuenta que como uno requisito para la contratación era necesario ser bachiller y mayor de 18 años, sin tener en cuenta las grandes implicaciones que conlleva para la organización un inadecuado proceso de categorización de la urgencia del usuario que solicita el servicio, pudiendo ocasionar alteraciones graves e irreversibles de la salud de los usuarios e incluso implicaciones legales y de inhabilitación de los servicio ofertados.

En el ítem de ambiente físico, se da reconocimiento a la institución como una de sus fortalezas, ya que cuentan con un excelente sistema de transporte para el personal asistencial, ya que sus vehículos son modernos, cuentan con las revisiones técnico mecánicas y de gases reglamentarias al día, así como revisiones preventivas y con el

pago de seguros todo riesgo y SOAT, además las ambulancias adquiridas por la organización para su operación son de última tecnología al igual que los equipos biomédicos e insumos necesarios para la prestación de los servicios. Además cuentan con adecuadas sedes físicas, dotadas de equipos de cómputo y de comunicaciones necesarios para su operación.

Finalmente en el ítem de gerencia de la información se evidencia la ausencia de un software adecuado para el registro de las llamadas de los usuarios y de los datos obtenidos en la misma ya que no se cuenta con un sistema de grabación continua para la posterior revisión de casos particulares. La misma dificultad la presenta el personal asistencial quien en la actualidad realiza los registros de sus visitas domiciliarias y consultas en papel poniendo en riesgo la integridad de la información por pérdidas de la documentación, deterioro del mismo por el tiempo de archivo entre otros. Un claro ejemplo de plan de mejoramiento en esta área es la innovación de la empresa EMERMEDICA, quienes dotaron a su personal asistencial con tablets que cuentan con un software de registro y que se conecta con la base de datos de la organización, lo cual mejora los procesos de administración de datos y la posterior consulta de los mismos.

Para mejorar el modelo de operación de La Organización Medica Domiciliaria – OMD plus de manera adecuada según los componentes del sistema obligatorio de garantía de

calidad en los servicios de salud se debe garantizar que la selección del personal radioperador, se realice con énfasis en los conocimientos que estas personas postuladas al cargo tengan sobre el Sistema de Garantía Obligatorio de Calidad en Salud, selección y clasificación de los pacientes según la resolución 5596 del 2015 igualmente los protocolos de capacitación y atención de los paciente por parte de los radioperadores deben cumplir con la política de seguridad del paciente para efectuar los estándares máximos de calidad indicados por el Sistema obligatorio de Garantía de la calidad. También de acuerdo a lo evidenciado se le recomienda a La Organización Médica Domiciliaria – OMD plus generar los protocolos de atención del radioperador según la resolución 5596 del 2015, así mismo garantizar a todo el personal radioperador inducciones, re inducciones cursos o actividades de formación en asuntos directamente relacionados con el sistema de selección y clasificación de pacientes.

## **Desarrollo Organizacional.**

### **Pregunta de Investigación.**

¿Cómo se gestiona en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio?

### **Objetivo específico.**

Describir las dificultades que se presentan en los procesos operativos de atención al usuario y que inciden en la prestación de los servicios por parte del personal radioperador, haciendo uso de herramientas e instrumentos de análisis aplicados en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus.

### **Selección y aplicación de instrumentos.**

La identificación de alteraciones y fallas en los procesos internos organizacionales, son considerados una valiosa herramienta de la gestión organizacional, ya que permiten identificar cuáles son las causas que las producen pero además son el punto de partida para poder desarrollar planes de mejoramiento que den solución a las problemáticas



encontradas e incluso anticiparse a problemas potenciales que pueden afectar significativamente los objetivos y metas institucionales. Para este fin se deben seleccionar muy cuidadosamente herramientas e instrumentos de análisis que más se ajusten a la institución y personal de estudio, así no sesgar la información obtenida o realizar análisis equívocos.

Los instrumentos utilizados para este capítulo fueron de gran importancia para realizar una adecuada gestión del desarrollo organizacional que enfatizará en la mejora de los procesos, enfocándose en el servicio de call center de la Organización Médica Domiciliaria OMD Plus, el cual es atendido por radioperadores que realizan la atención inicial del usuario y la asignación de los servicios de atención médica.

Para este fin se seleccionó el análisis de causa raíz o espina de pescado, que permite conocer el origen de las problemáticas identificadas y en este caso conocer las causas que conllevan a una inadecuada clasificación y priorización de los pacientes atendidos en la línea telefónica. Posteriormente, se realizará además una evaluación de desempeño individual y personalizado al personal radioperador buscando identificar las falencias y fortalezas en su desempeño para poder idear estrategias de mejora.

### **Análisis de Causa Raíz:**

Se seleccionó el instrumento de análisis de causa ya que este es realiza un análisis multivariable en donde se involucran diversos factores tales como: los recursos humanos, maquinaria o equipos, ambiente o entorno, medición y materiales.

Todos estos factores permiten realizar una interpretación a profundidad de cada una de estos ítems, evitando sesgar la información y centrarse únicamente en una de las variables, logrando así profundizar en las causas que originan las diferentes fallas del proceso y que derivan en este caso en servicios de mala calidad y con riesgos en la seguridad del paciente.

Este análisis se convierte por sí mismo en una herramienta para la toma de decisiones y permite complementar las estrategias definidas por la organización con el fin de lograr establecer planes de mejoramiento que lleven al crecimiento de la organización.

### **Causa**

El problema analizado pudo ser originado por la inadecuada selección del personal, ya que en un principio no se identificó la estrategia de priorización en la atención como una herramienta de crecimiento organizacional a mediano y largo plazo y una forma de mejorar la calidad en la atención y por ende no era vital la selección de personal del área de la salud para el cargo de radioperación, por ello fueron contratados personas sin el entrenamiento suficiente para desempeñar el cargo.

El servicio de radioperadores a través de su entrenamiento institucional es capacitado para realizar los procesos de manera conjunta e integral, siempre considerando al usuario como su mayor prioridad para generar la mejor atención posible y una buena experiencia para el usuario. Sin embargo y a pesar de la intención, se logran identificar diferentes causas que pueden llegar a producir distintos errores en la clasificación y priorización de los usuarios que solicitan una atención médica, netamente establecida por un locutor que responde al llamado y se encarga de asignar un servicio al personal médico que va a realizar la atención del paciente. El locutor toma nota del motivo de consulta del usuario, que incluye tiempo de evolución de la enfermedad, antecedentes médicos, signos y síntomas actuales y cualquier otro dato relevante que el paciente pueda brindar y transmite la información al personal médico destinado para dicha consulta según el sector en el que se encuentre.

Al no haber recibido el entrenamiento suficiente, el radioperador puede sesgar la información recibida, entender erróneamente los síntomas del usuario, no brindar una adecuada instrucción al paciente sobre su estado de salud y en muchas ocasiones desconocen la gravedad de los signos y síntomas del usuario, que pueden ser desencadenantes mortales o que ponen en inminente riesgo la vida.

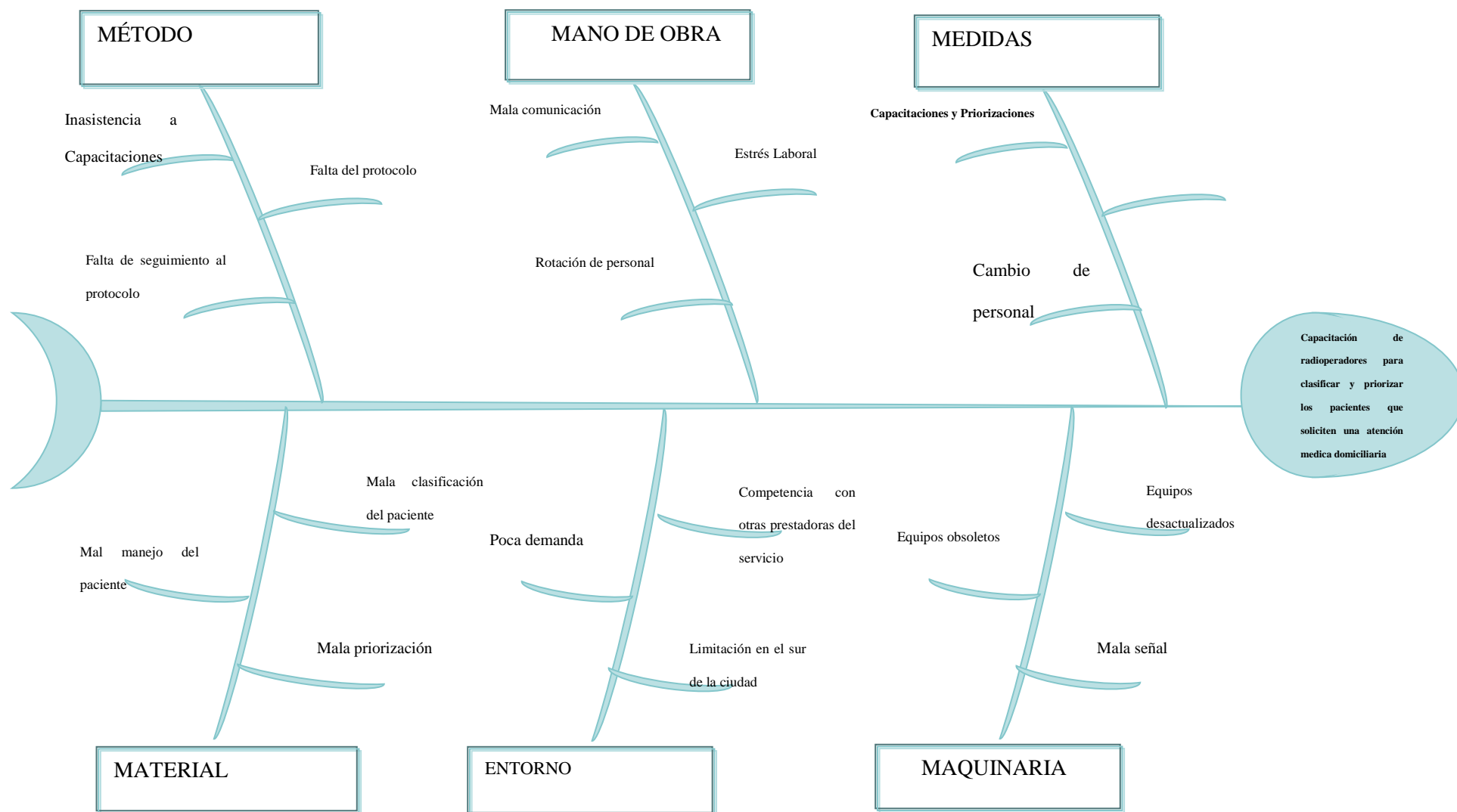
Otro de los problemas identificados es la ausencia de un protocolo que puedan consultar mientras realizan la atención telefónica del usuario, ya que durante el llamado pueden presentar dudas respecto a la situación de salud del interlocutor y carecen de medios de

comunicación directa con el personal médico para su consulta, teniendo en cuenta que solo se les permite el llamado a estos para comentar el paciente después de la asignación del servicio.

Los anteriores problemas identificados, se graficaron de forma oblicua en la figura numero 1 espina de pescado, sobre el eje horizontal de la misma, que representa la necesidad de capacitar al personal radioperador en el desempeño de sus funciones pero a su vez identificar todas las posibles causas que pueden desencadenar las fallas en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus.

La aplicación de este instrumento permitió un análisis participativo del personal de recursos humanos de Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus, mediante la creación de grupos de procesos que dieron sus ideas sobre las posibles fallas por medio de diferentes técnicas dentro de las cuales encontramos la lluvia de ideas, sesiones de creatividad y encuestas de satisfacción, facilitando la recolección de datos y la comprensión de las causas que originan la mala priorización y clasificación del usuario que solicita un servicio de atención medica domiciliaria.

**FIGURA 1. Espina de pescado**



## **Evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño laboral es un subproceso dentro de la gestión de recursos humanos, en la cual están inmersas las cuatro etapas de gestión en un orden específico (planear, hacer, verificar y actuar) y se constituye a sí misma como un instrumento de aplicabilidad periódica y que por medio de ítems (preguntas o afirmaciones) evalúa el grado de eficacia con el que los trabajadores desempeñan sus actividades laborales en el día a día, evalúa los entornos laborales, los contextos organizacionales, su principal objetivo se enfoca en lograr la medición del cumplimiento de las funciones y el desarrollo de los trabajadores, así como el cumplimiento de sus responsabilidades, observar su conducta y definir el alcance de las metas establecidas. De este modo se consiguen identificar fallas en los procesos gerenciales y de entrenamiento, falta de integración y de pertenencia del personal a los objetivos institucionales entre otros.

Este tipo de herramientas son muy útiles en los procesos gerenciales ya que aportan datos cuantitativos sencillos, fáciles de graficar y de este modo facilitan la realización de análisis cualitativos, que posteriormente pueden ser divulgados con el personal sujeto de estudio para el planteamiento de planes de mejoramiento.

En la Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus se eligió este tipo de herramienta con el fin de identificar de manera individual las fallas del personal radioperador en los procesos de comunicación y seguimiento del paciente, verificación de datos del usuario, clasificación del paciente, priorización de la atención del paciente,

trabajo en equipo, orden del puesto de trabajo y relaciones interpersonales, de este modo poder realizar un plan de mejoramiento individualizado con cada uno de los radioperadores del call center, buscando la mejora de los procesos, previniendo las fallas humanas causadas por falta de capacitación, distractores externos y demás factores que puedan ser identificados.

En este caso particular se realizó la aplicación de un formato de evaluación totalmente nuevo y no aplicado con anterioridad en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S - OMD Plus, con ayuda del personal de recursos humanos (Ver figura 2 ), para lo cual no se dio previo aviso al personal de turno. La evaluación contó con un instructivo que explicaba detenidamente cada uno de los ítems a evaluar para mayor comprensión del lector (ver figura 3), asignando una calificación cuantitativa del 1 al 5, donde 1 es un desempeño malo y 5 es un desempeño excelente.

Figura 2.

ITEM EVALUADO	ASPECTOS A EVALUAR
COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE	¿Utiliza terminología clara con el paciente y su familia para facilitar la comprensión de los procesos?

	<p>¿Establece una posición de escucha y diligente con el paciente y su familia?</p> <p>¿Brinda una atención cálida al paciente y su familia durante la atención telefónica?</p> <p>¿Hace uso del protocolo de saludo y atención establecido en el manual de funciones?</p>
<b>SEGUIMIENTO AL PACIENTE</b>	<p>¿Realiza las llamadas de seguimiento estipuladas en el instructivo para conocer el estado de salud actual del paciente, después de las 24 horas de atención médica?</p> <p>¿Realiza el seguimiento de la móvil que atenderá al paciente para conocer su ubicación y brindar al paciente el tiempo de espera en domicilio?</p>
<b>VERIFICACIÓN DE DATOS</b>	<p>¿Verifica con el paciente y su familia los datos de identificación del paciente y la dirección de residencia para la llegada de la móvil?</p>



<b>CLASIFICACIÓN DEL PACIENTE</b>	<p>¿Considera importantes los signos y síntomas del paciente para la asignación del servicio?</p> <p>¿Realiza el agendamiento del servicio teniendo en cuenta el estado de salud del paciente?</p>
<b>PRIORIZACIÓN DEL PACIENTE</b>	<p>¿Considera importantes los signos y síntomas del paciente para la asignación del servicio?</p> <p>¿Realiza el agendamiento del servicio teniendo en cuenta el estado de salud del paciente?</p>
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<p>¿Siente tranquilidad al poder conversar con el personal médico sobre el caso de un paciente en particular?</p>
<b>ORDEN</b>	<p>¿Su puesto de trabajo se mantiene organizado y es agradable trabajar en él?</p>
<b>RELACIÓN INTERPERSONALES</b>	<p>¿Cuenta con una adecuada comunicación con el personal médico que atiende consulta domiciliaria y con</p>

	<p>los comandantes de las móviles?</p> <p>¿Ha presentado problemas con algún miembro del su equipo de trabajo?</p>
--	--

Figura 3.

Evaluación del desempeño de los radioperadores de OMD plus														
Nombre del evaluado:														
Fecha de evaluación:														
														Clasificación de 1 a 5
Ítem evaluado	ponderado													
Comunicación con el paciente														
Seguimiento al paciente														
Verificación de datos														
Clasificación del paciente														
Priorización del paciente														
Trabajo en equipo														
Orden														
Relación interpersonales														
Ponderado total				Calificación total										

<b>Observaciones</b>	
----------------------	--

A continuación, se muestra como ejemplo una de las evaluaciones practicadas a los radioperadores (no se menciona el nombre para preservar la privacidad del personal por lo cual solo se registran sus iniciales)

<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS RADIOOPERADORES DE OMD PLUS S.A.S</b>						
<b>NOMBRE DEL EVALUADO</b>	P.P					
<b>FECHA DE LA EVALUACIÓN</b>	03 de diciembre de 2018					
	<b>CLASIFICACIÓN DEL 1 AL 5</b>					
<b>ITEM EVALUADO</b>	<b>POND ERADO</b>					
COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE	4					
SEGUIMIENTO DEL PACIENTE	3					
VERIFICACIÓN DE DATOS	2					
CLASIFICACIÓN DEL PACIENTE	3					
PRIORIZACIÓN DEL PACIENTE	3					
TRABAJO EN EQUIPO	5					
ORDEN	4					
RELACIONES INTERPERSONALES	3					
<b>PONDERADO TOTAL</b>	27/40	<b>CALIFICACIÓN TOTAL: 27/40=</b>				
		<b>67.5</b>				

<b>OBSERVACIONES</b>	DESEMPEÑO REGULAR, POR LO CUAL SE DEBE REALIZAR ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN AL RADIOOPERADOR Y VOLVER A EVALUAR.
----------------------	---

<b>ESTIMACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS</b>	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL DE DESEMPEÑO OBTENIDO</b>	<b>CLASIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>
<b>91 – 100 %</b>	<b>DESEMPEÑO EXCELENTE</b>
<b>71 – 91%</b>	<b>DESEMPEÑO BUENO</b>
<b>61-71 %</b>	<b>DESEMPEÑO REGULAR</b>
<b>INFERIOR A 60</b>	<b>DESEMPEÑO MALO</b>

### Análisis de la información.

Luego de la realización de la espina de pescado se planteará con el Gerente General las siguientes acciones, se exponen por cada una de las variables analizadas.

#### Método:

- Inasistencia a Capacitaciones: se evaluó si el radioperador cumple con las condiciones necesarias para realizar su trabajo teniendo en cuenta varios aspectos importantes que pueden generar un servicio más óptimo.
- Falta del protocolo: No se realiza la capacitación según el protocolo de la empresa
- Falta de seguimiento protocolo: Se revisa con un adran seguimiento el protocolo, para evaluar el de desempeño de cada radioperador.

#### Mano de Obra:

- Mala comunicación: Se revisa las cualidades de comunicación de cada radioperador teniendo en cuenta su forma de comunicarse y el uso de un lenguaje apropiado con el paciente
- Rotación de personal: Se evalúa el tiempo en que debe disponerse del radioperador para cumplir las horas laborales legales para cada trabajador.
- Estrés laboral: Se revisa si los trabajadores que deben estar pendientes 24/7 cumplen con los requerimientos de su turno.

#### Medidas:

- Para poder determinarse se debe cumplir con las capacitaciones y cursos constantes para poder hacer adecuadamente su trabajo según las situaciones que se presenten.
- Cambio de personal: El personal debe ser sustituido al terminar su horario laboral por el siguiente radioperador que cumpla con todas las necesidades y conocimientos que requiere su puesto

#### Material:

- Mala priorización: Se evalúa si la manera en que se prioriza al paciente es adecuada o no
- Mala clasificación: Se revisa si el paciente fue bien calificado para poder hacer un seguimiento ideal de este.
- Mal manejo del paciente: El paciente realizara una encuesta según trato recibido por el personal y según la información sustraída por el radioperador.

#### Entorno:

- Limitación en el sur de la ciudad: El servicio se presta únicamente en el sur de la ciudad de Bogotá.

- Poca demanda: Por la alta competencia se genera una poca demanda exclusiva de un sector de la ciudad.
- Competencia con otros prestadores del servicio: Se presentan varias empresas de competencia directa que prestan el mismo servicio.

#### Maquinaria:

- Equipos de comunicación desactualizados: Se cuenta con Equipos de intercomunicación adecuados con un buen audio que permitan la mejor comunicación posible.
- Equipos obsoletos: Se realiza un chequeo constante de los equipos de comunicación y si estos no responden a las necesidad y ni tampoco están habilitados se consideran ser cambiados
- Mala señal: se debe evaluar constantemente la señal ya que es medio por el cual se comunican con el usuario y entre los empleados de la organización.

Surgen así un conjunto de tareas por cada una de las variables analizadas en el servicio comunicación de los radioperadores, pero que deben empezar a arrojar resultados sobre los eventos adversos a partir del mes de junio del año 2019.

Con respecto a la evaluación de desempeño realizada a los radioperadores se logra identificar diferentes acciones que han podido repercutir en errores a la hora de calcificar y priorizar a los pacientes que solicitan una atención medica domiciliaria. En este punto la comunicación juega un papel esencial, y es por eso por lo que al ser un servicio que

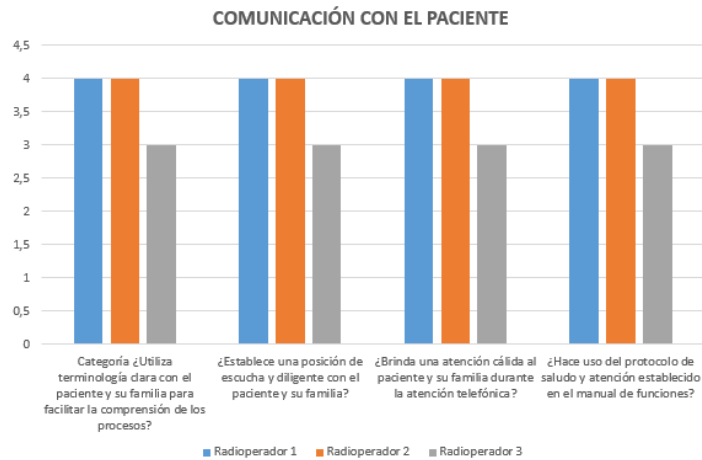


exige estándares altos de calidad, debe tener una comunicación asertiva, no solos con los miembros del equipo sino también con el paciente a quien se va a realizar la atención.

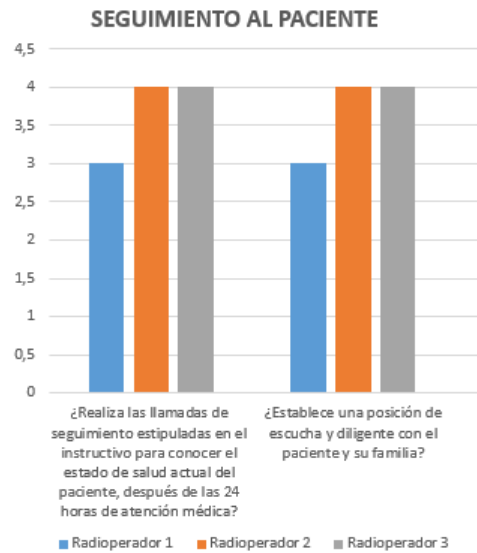
Según la calificación que te obtenida se realizará nuevamente las evaluaciones en 2 mes para los que obtuvieron menos de 61 en la calificación, en 4 meses para los que están entre 71 y 91, en 6 meses para desempeño entre 91 a 100.

Los procesos de desarrollo organización en OMD plus se manejan de una manera ordenada, aunque requiere de ajustes y constante seguimiento a los radioperadores, los instrumentos utilizados ayudaron a establecer los requerimientos para presentar y prestar un servicio adecuado reconociendo sus puntos débiles y necesidades a reforzar.

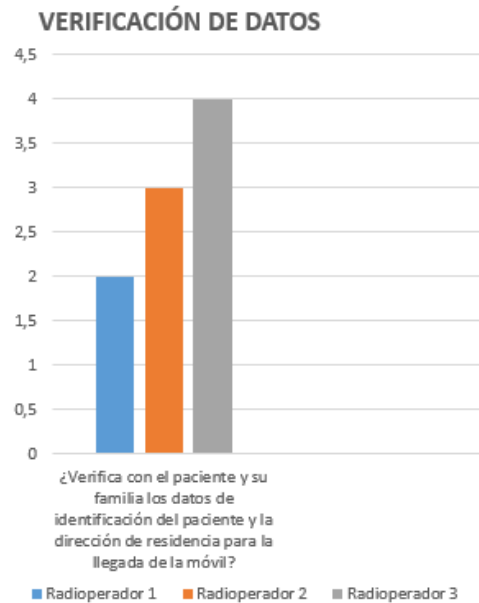
## Análisis de la encuesta



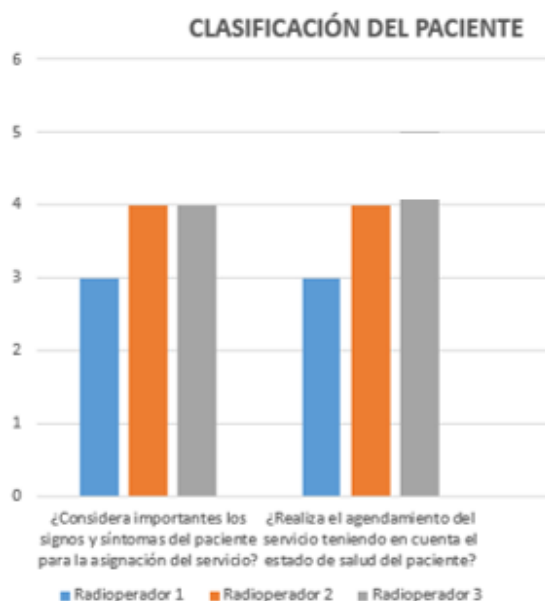
La comunicación con el paciente entre los 3 radioperadores fue muy similar dándole a dos de ellos un ponderado de 4 y a uno de ellos un ponderado de 3, estos ponderados son sobre 5 lo que indica que dos de ellos presentan una comunicación adecuada con el paciente por lo cual uno de ellos presenta una comunicación regular a lo cual se debe realizar mejoras en el aspecto de la forma de comunicación y su lenguaje los cuales son fundamentales para poder brindar una atención mas adecuada y sobre todo dar lo que el paciente necesita, de esta manera se dara un servicio mas completo que se puede ir mejorando día a día.



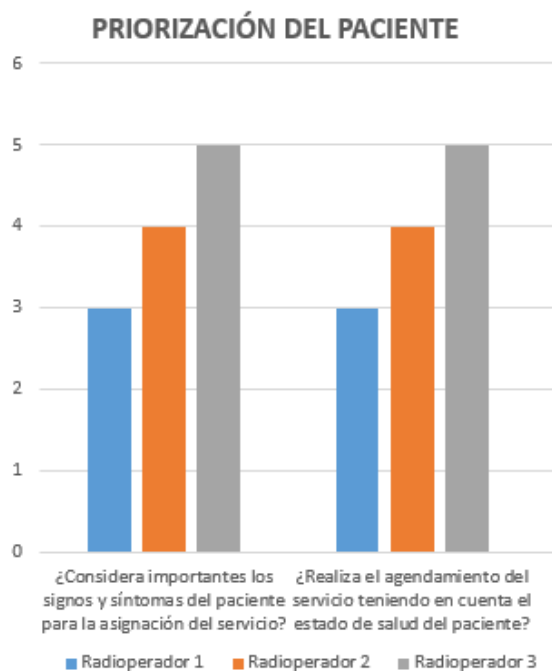
El seguimiento al paciente entre los 3 radioperadores fue muy similar dándole a dos de ellos un ponderado de 4 y a uno de ellos un ponderado de 3, estos ponderados son sobre 5 lo que indica que dos de ellos presentan un buen seguimineto del paciente mientras que el otro hace un seguimiento muy regular lo que nos indica que se debe reforzar este seguimiento ya que esto ayudara a prestar un mejor servicio conociendo el desenlace del usuario que solicito el servicio.



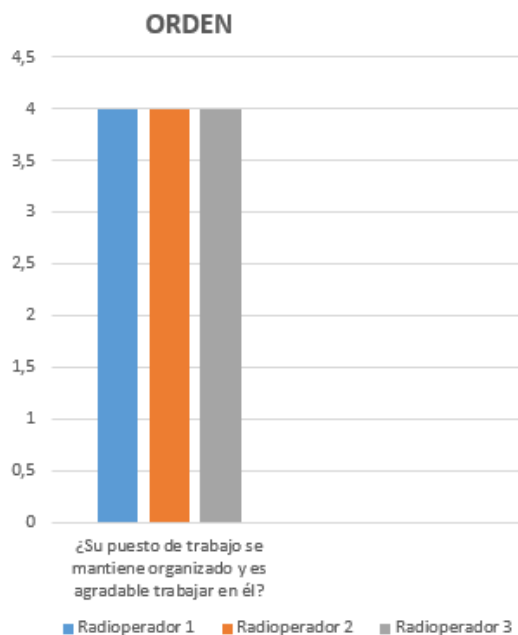
En la verificación de datos entre los 3 radioperadores fue muy diferente dándole a uno de ellos un ponderado de 4, el otro de 3 y uno de ellos un ponderado de 2, lo que indica que dos de los radioperadores presentan dificultades para verificar los datos de los pacientes que solicitan un servicio de atención médica domiciliaria, esto lo que permite es indicar que se debe resaltar la verificación de datos puesto que esta parte de una buena comunicación y si no se domina esta será muy complejo dar una buena priorización y clasificación al usuario que solicita el servicio.



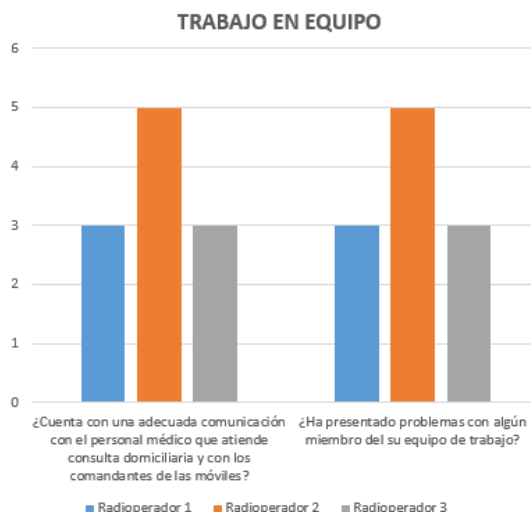
La clasificación del paciente entre los 3 radioperadores fue muy similar entre dos de ellos con unos ponderado de 4, y uno de ellos un ponderado de 3, lo que indica que dos de ellos presentan una buena manera de clasificar los pacientes mientras el otro es muy regular por lo cual es de vital importancia dar la mejor clasifiaccion posible al paciente ya que de esto dependera su priorizaciony se agilizara el el proceso para prestar el servicio que es reuqueurio en su momento y d esa manera tener mas posibilidades de salvar la vida del paciente



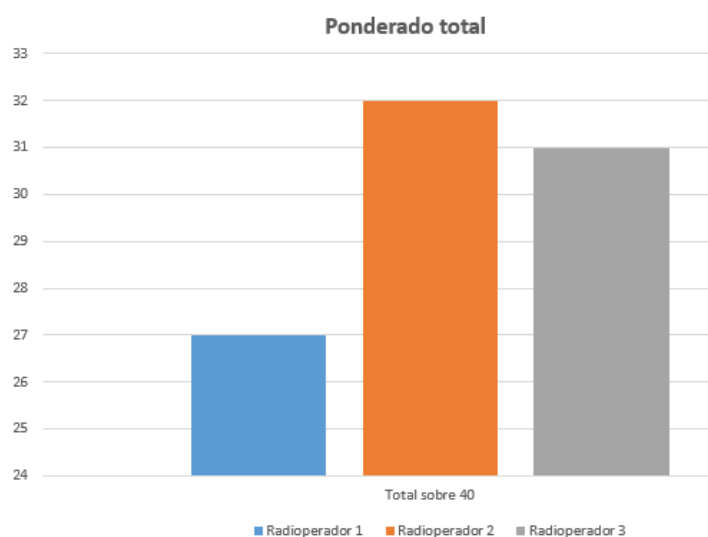
La priorización del paciente en los 3 radioperadores fue muy diferente dándole a uno de ellos un ponderado de 5, el otro de 4 y uno de ellos un ponderado de 3, lo que indica que dos de los radioperadores presentan una buena manera de priorizar al paciente mientras que otro tiene un desempeño regular lo cual puede llegar a afectar el manejo que este requiera, recalco que este punto parte de una buena clasificación y este de una buena comunicación con el paciente, se debe ser muy minuciosos y exacto a la hora de dar estas prioridades para poder ejecutar adecuadamente el servicio requerido.



El orden en los 3 radioperadores fue muy similar dándole en los tres un ponderado de 4 de 5, lo que indica que todos manejan un orden adecuado para desempeñar su trabajo adecuadamente lo cual se recalca que es fundamental ser ordenado en el manejo de persona y mas cunado se esta comprometiendo la salud ya que el mas minimo error puede provocar un mal manejo.



El trabajo en equipo en los 3 radioperadores fue muy similar en dos de ellos con un trabajo en equipo regular, mientras que uno de ellos presento un desempeño excelente en el trabajo en equipo lo cual nos indica que solo este que tiene un desempeño excelente esta preparado para desempeñar y desarrollar activades en equipo lo cual es de vital importancia para el manejo de la organización ya que si no hay un buen trbaajo en grupo no se lograra desarrollar los objetivos y al vision de la organización.





De los tres radioperadores su ponderado total nos permite ver que el primer radioperador presenta un desempeño regular por lo cual debe realizar capacitaciones constantes y hacersele un seguimiento adecuado mientras que los radioperadores 2 y 3 presentan un buen desempeño a los que se les debe realizar un seguimiento menos riguroso para seguir desempeñando su trabajo, debemos resaltar que el radioperador 1 fue quien presento el mas bajo de los desempeños es por ello que la mayor atención se debe ir en él para que logre nivelar y los radioperadores 2 y 3 con el fin de que se asegure cumplir con lo establecido y poder brindar un mejor servicio.

Analizando las encuestas realizadas se puede evidenciar que son varios los puntos que se deben mejorar para prestar una mejora en el servicio de la organización médica domiciliaria OMD plus, partiendo que se requiere mejorar la comunicación brindada por los radioperadores ya que ellos tienen son quienes hablan con el usuario que solicita el servicio y es ideal que ellos logren obtener la mayor cantidad de información útil para poder hacer una buena clasificación según la necesidad y de este mismo modo dar la priorización al caso cuando sea necesario y de esta misma forma lograr hacer un seguimiento indicado para conocer la evolución del paciente, otro punto a tener en cuenta es que se debe mejorar el trabajo en equipo ya que fue uno de los ítems evaluados con la menor puntuación siendo esto un punto de vital importancia ya que el trabajo en equipo permite fortalecer y mejorar los lazos entre los radioperadores para poder suplir las necesidades requeridas en todo caso ya que cada paciente es un caso en particular. Es por ello que podemos determinar que OMD Plus se preocupa por

solucionar sus problemáticas y se encarga de hacer una constante autoevaluación para reforzar sus puntos débiles y poder presentar una mejora en la prestación de sus servicios, realizando un seguimiento y evaluación de sus radioperadores constantemente para prestar un servicio apropiado que pueda suplir las necesidades de los pacientes que solicitan el servicio y además de hacer los ajustes necesarios para que sus radioperadores cumplan con las competencias necesarias para prestar un servicio de excelente calidad.

Tras la evaluación de la herramienta de espina de pescado y la evaluación por desempeño de los radioperadores (encuestas) se realizó un adecuado análisis de la gestión del desarrollo organizacional para mejorar e identificar las causas que producen las fallas y alteraciones por diversos factores como: los recursos humanos, maquinaria o equipos, ambiente o entorno, medición y materiales en la organización lo cual tras su estudio indican que el principal problema es la inadecuada selección del personal, ya que en un principio no se identificó la estrategia de priorización en la atención como una herramienta de crecimiento organizacional a mediano y largo plazo y una forma de mejorar la calidad en la atención y por ende no era vital la selección de personal del área de la salud para el cargo de radiopedor y junto a la evaluación del desempeño de los tres radioperadores nos hace plantear los diferentes planes de mejoramiento que den solución a las problemáticas encontradas haciendo un énfasis en el tener una comunicación adecuada con el paciente, conociendo términos adecuados y sabiendo manejar diferentes situaciones que se pueden presentar con el paciente, al igual que el seguimiento que se debe tener del paciente junto a la verificación de datos y de esta

forma llegar a dar una correcta clasificación, priorización, y mejora en el orden de trabajo al igual que el trabajo en el equipo por parte de los radioperadores con el fin de anticiparse a problemas potenciales que pueden afectar significativamente los objetivos y metas institucionales, de esta manera realizar los ajustes para prestar un servicio de excelente calidad.

## **Conclusiones y recomendaciones.**

Después de realizar el análisis de cada una de las evidencias se debe resaltar que todos los procesos deben funcionar como un sistema de engranaje para lograr la máxima satisfacción posible del usuario y ninguna parte del proceso debe ser subestimada ya que al fallar una pueden fallar las demás, ante la identificación de la problemática principal de la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus se comprendió lo siguiente de los 3 módulos evaluados con el fin de generar una propuesta de plan de mejoramiento donde es necesario aplicar las estrategias para optimizar la clasificación, manejo y priorización que se le da al paciente que llama solicitar un servicio de atención medica domiciliaria

### **Gerencia estratégica y del servicio:**

Por medio de las herramientas seleccionadas se plantearon estrategias operativas y de mercadeo que fueron elegidas para implementar en la organización, posteriormente para cada una de ellas se diseñó una actividad a la cual se le asignó una tarea y una fecha para su ejecución y en cada actividad se asignó un responsable junto a sus recurso requerido y de esa manera logro el cumplimiento de las estrategias planteadas para la mejora continua de los procesos, de esta forma se plantea como la organización va a crecer en un ambiente favorable a nivel económico, social, legal, ambiental entre otros, donde el

principal objetivo sea lograr un crecimiento financiero sostenible y aumento en la cobertura de sus servicios a nivel distrital, para que el flujo de dinero sea mayor y faciliten dentro de la organización la implementación de nuevas tecnologías para la mejora en la calidad de los servicios e inversión para capacitación del personal radioperador ya contratado y de esta forma llegar a la expansión del préstamo de los servicio de OMD - Plus.

Se implementaran las capacitaciones adecuadas para los radioperadores se encaminen a la mejora continua de los procesos siempre y cuando se lleve a cabo la evaluación de esta capacitación desde el momento que recibe la llamada hasta su adecuada clasificación. Además se debe incorporar en todas las atenciones prestadas una encuesta de satisfacción al cliente para evaluar su satisfacción en la atención del radioperador hasta que se ejecución del servicio. Un acompañamiento constante a los radioperadores junto con un seguimiento continuo a los indicadores que se definieron logra la mejora continua de la prestación del servicio.

Se recomendaría a la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus la adquisición de nuevos equipos tecnológicos para la recepción de llamadas realizadas por parte de los usuarios y atendida por los radioperadores para la respectiva asignación del servicio, ya que favorecerá la agilidad en el servicio y atención prestada.

- **Auditoría y control de calidad**

Una selección adecuada del personal de radioperadores calificados para hacer una la clasificación clínica del paciente debe realizarse en base a los conocimientos que este tenga sobre el Sistema de Garantía Obligatorio de Calidad en Salud, selección y clasificación de los pacientes según la resolución 5596 del 2015 para la minimización del riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que soliciten el servicio.

Los Procesos de selección, formación, capacitación, socialización del personal radioperador deben cumplir de la política de seguridad del paciente y ceñirse de manera clara y objetiva por la normativa vigente para garantizar calidad y responsabilidad en el servicio prestado.

Los errores encontrados en los radioperadores a la hora de clasificación de los usuarios afectan los estándares mínimos de calidad indicados por el Sistema obligatorio de Garantía de la calidad, en cuanto a requisitos mínimos de habilitación. Así mismo una clasificación errónea de un paciente afecta de manera seria la evaluación estándar de procesos prioritarios, en donde se encuentran inmersos la política de seguridad del paciente y los protocolos que de allí se derivan

Se debe ajustar en la Organización Médica Domiciliaria S.A.S – OMD plus la resolución 5596 del 2015 para que se garantizar la asistencia a cursos o actividades de

formación en asuntos directamente relacionados con el sistema de selección y clasificación de pacientes.

- **Desarrollo organizacional**

Al analizar las diferentes herramientas usadas para evaluar este módulo se reconoció que gracias a ellas se puede determinar que se debe hacer un seguimiento constante del trabajo de los radioperadores ya que hay puntos importantes a tener en cuenta para poder prestar un mejor servicio y entre ellos se encuentra la mejora de la comunicación entre el radioperador con el usuario que solicita el servicio, al igual que su manera de clasificar y priorizar los casos que se presentan con el día a día al igual se debe tener en cuenta la manera en que el radioperador se desempeña en el trabajo en grupo y en el orden que este maneja para hacer un seguimiento ideal a cada caso que se presente y de esta manera mejorar las falencias que se han visto evidenciadas haciendo una evaluación de desempeño periódica para dar cumplimiento o fallas detectadas

Al lograr una comunicación asertiva desde el primer contacto con el paciente es decir su llamada conlleva a que el paciente y a su familia entienda en que consiste su clasificación de Triage, los tiempos de atención o de espera que se proponen y así mismo disminuir su ansiedad y mejorar la calidad en el servicio a prestar.

## Bibliografía/Webgrafía

- Abreu, Manuela de la C, & Cañedo Andalia, Rubén. (1998). Gerencia total de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 6(2), 79-92. Recuperado en 16 de marzo de 2019, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94351998000200002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351998000200002&lng=es&tlng=es).
- Calderón, Carlos Alberto Agudelo, Botero, Jaime Cardona, Bolaños, Jesús Ortega, & Martínez, Rocío Robledo. (2011). Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(6), 2817-2828. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232011000600020>
- Espinel-Bermúdez, María Claudia, Sánchez-García, Sergio, Juárez-Cedillo, Teresa, García-González, José Juan, Viveros-Pérez, Álvaro, & García-Peña, Carmen. (2011). Impacto de un programa de atención domiciliaria al enfermo crónico en ancianos: calidad de vida y reingresos hospitalarios. *Salud Pública de México*, 53(1), 17-25. Recuperado en 16 de marzo de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000100004&lng=es&tlng=es).
- Forrellat Barrios, Mariela. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183. Recuperado en 16 de marzo de 2019, de



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es).

- Guerrero, Ramiro, Gallego, Ana Isabel, Becerril-Montekio, Víctor, & Vásquez, Johanna. (2011). Sistema de salud de Colombia. *Salud Pública de México*, 53(Supl. 2), s144-s155. Recuperado en 16 de marzo de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011000800010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800010&lng=es&tlng=es).
- Ministerio de Salud y de la protección social. (2014, 28 mayo). RESOLUCIÓN NÚMERO 00002003 DE 2014 (28 MAY 2014) Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. Recuperado 3 marzo, 2019, de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf)
- Ministerio de Salud y de la protección social. (2016, 21 abril). Resolución 1441 abril del 2016. Recuperado 3 marzo, 2019, de <http://achc.org.co/documentos/prensa/res-1441-16%20habilitacion%20redes%20integradas%20ips.pdf>
- Ministerio de salud y de protección social. (2006, 3 abril). DECRETO NUMERO 1011 DE 2006 3 ABR 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Recuperado 3 marzo, 2019, de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf)

- Ministerio de salud y protección social. (2015, 24 diciembre). RESOLUCIÓN 00005596 DEL 24 DE DICIEMBRE 2015. Recuperado 3 marzo, 2019, de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf)
- Ministerio de salud y protección social. (2017, 22 diciembre). RESOLUCIÓN NÚMERO 005269 DE 2017 (diciembre 22) por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC). Recuperado 7 marzo, 2019, de <http://achc.org.co/wp-content/uploads/2017/12/RESOLUCION-No-5269-DE-2017-MINSALUD-ACTUALIZACION-PLAN-DE-BENEFICIOS.pdf>
- Moyano, O. (2015). Manual de funciones laborales. [guías] Empresa OMD plus S.A.S.
- Oliveira, Stefanie Griebeler, Kruse, María Henriqueta Luce, Sartor, Silvia Francine, & Echevarría-Guanilo, María Elena. (2015). Enunciados sobre la atención domiciliaria en el panorama mundial: revisión narrativa. *Enfermería Global*, 14(39), 360-374. Recuperado en 16 de marzo de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412015000300017&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000300017&lng=es&tlng=es).
- Puchi-Gómez, Carolina, Paravic-Klijn, Tatiana, & Salazar, Alide. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*, 18(2), 186-197. <https://dx.doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>

- Suarez Cuba, Miguel Ángel. (2012). ATENCIÓN INTEGRAL A DOMICILIO. *Revista Médica La Paz*, 18(2), 52-58. Recuperado en 16 de marzo de 2019, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200010&lng=es&tlng=es).
- Suarez Cuba, Miguel Ángel. (2012). ATENCIÓN INTEGRAL A DOMICILIO. *Revista Médica La Paz*, 18(2), 52-58. Recuperado en 16 de marzo de 2019, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200010&lng=es&tlng=es).
- Teruel, José L., Rexach, Lourdes, Burguera, Víctor, Gomis, Antonio, Rodríguez-Mendiola, Nuria, Díaz, Alicia, Collazo, Sergio, & Quereda, Carlos. (2014). Programa de atención domiciliaria a pacientes con enfermedad renal crónica avanzada: experiencia de dos años. *Nefrología (Madrid)*, 34(5), 611-616. <https://dx.doi.org/10.3265/Nefrologia.pre2014.Jun.12595>
-

## Consideraciones legales

Bogotá D.C., Febrero 22 de 2018

Señores:  
**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - FUCS**  
 Facultad de Ciencias Sociales, Administrativas y Económicas  
 Ciudad

Cordial saludo,



Yo, César Javier Mayans, identificado con CC 77084438 de Bogotá, en mi calidad de representante legal cargo representante legal de la empresa OMED PLUS, manifiesto que Natalia Andrea Medina Quintana, identificada con cédula de ciudadanía No. 1003817027 de Manizales, estudiante del programa de Ciencias en Salud, de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS, ha informado a esta institución su intención de adelantar el proyecto académico denominado "PROPUESTA DE PLAN DE RECONOCIMIENTO Y FUNDACIÓN INSTITUCIONAL DEL EQUIPO DE SERVIDORES DE LA ORGANIZACIÓN MÉDICA ASOCIADA S.A.S. - OMED", cuyo desarrollo requiere el acceso y uso de información administrativa, comercial y financiera relativa a la empresa, que puede tener carácter confidencial.

Dado lo anterior, se autoriza al estudiante a utilizar la información confidencial que la empresa entregue para el desarrollo del proyecto, siempre y cuando el estudiante, a través de la firma del presente documento se obligue a:

- (1) Mantener en carácter confidencial y privado la información revelada por la empresa en virtud o con ocasión del desarrollo del proyecto.
- (2) Usar con fines estrictamente académicos toda información, sea o no confidencial, entregada por la empresa para el desarrollo de su proyecto y/o de la cual tenga conocimiento en virtud o con ocasión del proyecto.
- (3) No utilizar la información confidencial con fines comerciales, así como tampoco ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) que se deriven de la información entregada por la empresa.
- (4) No revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, reproducir, utilizar y/o emplear la información confidencial, con ninguna persona natural o jurídica, ni en su favor ni en favor de terceros.
- (5) Proteger la información confidencial para evitar su divulgación no autorizada.
- (6) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa (área, institución, sector) durante la duración del proyecto.

Teniendo en cuenta el alcance del proyecto, manifiesto conocer que la información y resultados que se obtengan del proyecto podrían llegar a convertirse en artículos, estudios de caso o cualquier otro documento que como herramienta didáctica apoyará la formación de los estudiantes de la Institución y el campo de conocimiento de su disciplina, siendo posible que dichos resultados puedan ser publicados y socializados ante la comunidad académica.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), la empresa podrá ejercer las acciones judiciales (civiles y penales) que considere pertinentes, para obtener el resarcimiento de los daños y perjuicios que pudieren derivar de la conducta del estudiante.

Atentamente,  César Javier Mayans Nombre C.C. 77084438	Acepto,  Natalia Andrea Medina Quintana Nombre Estudiante C.C. 1003817027
---	---