

**PROCESO DE MEJORAMIENTO
ESTRATÉGICO PARA EL PROGRAMA DE
CORAZÓN A CORAZÓN EN USS
PORVENIR DE LA SUBRED INTEGRADA
DE SERVICIOS EN SALUD SUR
OCCIDENTE 2018**



FUCS

FREDYS STIVENSON ROJAS SANTOS

LIZETH CAROLINA HINESTROZA CABALLERO



Contenido

Introducción.....	3
Justificación.....	4
Caracterización de la entidad.....	5
Presentación de la empresa.....	5
Presentación de productos y servicios que ofrece.....	8
Descripción de áreas o dependencias.....	12
Presentación del problema.....	13
Objetivo.....	16
Objetivo General.....	16
Marco Referencial.....	16
Marco Conceptual.....	16
Marco Normativo.....	20
Evidencias.....	23
Gerencia Estratégica y de Servicios.....	23
Pregunta de Investigación.....	23
Objetivo específico.....	23
Selección y aplicación de instrumentos.....	23
Análisis de la información.....	34
Auditoría y control de calidad en salud.....	39
Pregunta de Investigación.....	39
Objetivo específico.....	39
Selección y aplicación de instrumentos.....	39
Análisis de la información.....	42
Desarrollo Organizacional.....	43
Pregunta de Investigación.....	43
Objetivo específico.....	44
Selección y aplicación de instrumentos.....	44
Análisis de la información.....	51



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Conclusiones y recomendaciones	54
Bibliografía/Webgrafía	59
Consideraciones legales	61

Vigilada
Ministerio
de Educación



Introducción.

En la proyección hacia un sistema de salud integral de alta calidad, surgió la necesidad de evaluar si los estándares de calidad utilizados eran eficaces y eficientes en la Unidad de Servicios de Salud (USS) Porvenir que pertenece al Hospital Pablo VI, el cual está integrado a la Subred integrada de servicio en salud Sur Occidente, para cumplir los requisitos mínimos y brindar atención con tendencias a evitar la enfermedad, para mitigar el riesgo de complicaciones y no tener que manejar poblaciones de alto costo.

Al ocuparnos de analizar las directrices de la Unidad de Servicios de Salud (USS) Porvenir, decidimos centrarnos en el programa bandera “De Corazón a Corazón” para pacientes hipertensos; de ese análisis nació la necesidad de implementar una nueva estrategia que sea didáctica y practica para lograr que los pacientes puedan entender, comprender e identificar los medicamentos que toman para el control de la tensión arterial y que sigan las recomendaciones que se les brinda tanto en el consultorio como en las actividades mensuales que se realizan con los pacientes hipertensos pertenecientes a este programa. Lo que se planteó implementar fue un plan de mejoramiento direccionado a ser aplicado a esta población para brindar estrategias en visión a mejorar la calidad de prestación del servicio del programa de “De Corazón a Corazón” de la institución.

Surgió la idea de obtener resultados a corto plazo visibles y a largo plazo evidenciados en estadísticas positivas que se deben ver en la satisfacción del usuario, la adecuada adherencia a su manejo médico y la mejoría en la relación entre el profesional involucrado en el programa “De Corazón a Corazón” y el paciente hipertenso para que se



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

generen beneficios a la organización en cuanto a calidad y excelencia en la prestación del servicio y se mejore la calidad de vida de la población objeto de estudio.

Es así como se hizo necesario que la institución se autoevaluara para conocer las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades con el fin de corregirlas en aras a la mejora continua, ya que el principal propósito sigue siendo brindar un excelente servicio a todos los pacientes hipertensos que pertenecen al programa de “De corazón a corazón”, para que puedan recibir una atención de alta calidad, en la USS Porvenir, para que la población atendida sea orientada mediante estrategias que buscaron la promoción, prevención y manejo adecuado de la hipertensión arterial. De manera análoga los problemas que se evidenciaron por medio del análisis situacional a lo largo de los procesos de implementación del sistema de salud y las múltiples fallas que resultaron difíciles de corregir, nos llevaron a la inminente necesidad de utilizar la prospectiva para implementar estrategias, planes de mejoramiento y medidas correctivas en la atención en salud.

Justificación.

Este portafolio busco implementar una estrategia con la cual se logró solucionar la situación que vivían los paciente con hipertensión arterial atendidos por el programa “De Corazón a Corazón” en la USS Porvenir, integrando al personal de salud involucrado al programa de manera que las estrategias implementadas mejoraran de forma integral el proceso de atención en salud de la población hipertensa.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Se encontró que muchos pacientes no leían la fórmula de medicamentos por lo cual no atendían los cambios de dosis u horarios, incluso no iniciaban nuevos medicamentos producto muchas veces de la poca atención que prestaban, sumado a que muchos de ellos pertenecen a la tercera edad, asisten solos y eso dificultaba una adecuada comunicación entre el profesional y ellos; ya que la mayoría presentaban problemas educativos y otros auditivos, adicional a esto en algunas ocasiones el profesional en salud no explicaba adecuadamente al paciente su fórmula de medicamentos, lo que generaba mayor dificultad para lograr que el paciente hipertenso llegaran a entender y comprender su fórmula de medicamentos

Desde el punto de vista de los contenidos en la especialización, más exactamente en lo que concierne a Gerencia Estratégica y de Servicios, Auditoria de la Calidad en salud y Desarrollo Organizacional, ayudaron a formar un plan de mejoramiento posterior a la realización de un gran análisis situacional interno y externo; para hacer uso de herramientas útiles que generaron nuevas estrategias para una atención con altos estándares de calidad para la población hipertensa que pertenece al programa “De corazón a corazón ” y generar bienestar y mejorar la calidad de vida de los usuarios hipertensos.

Caracterización de la entidad.

Presentación de la empresa.

Se presenta a continuación la empresa de estudio Unidad de Servicios de Salud Porvenir, perteneciente al Hospital Pablo VI, parte de la subred integrada de servicio en salud sur occidente de Bogotá. Esta organización hace parte del sector público como una



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

empresa social del estado a cargo de la administración distrital, se caracteriza por ser la única subred distrital en tener dos hospitales con acreditación de alta calidad por el Icontec (Hospital Fontibón y Hospital Pablo VI), cuenta con una amplia trayectoria en estándares de alta calidad en la atención de población vulnerable. Su representante legal es victoria Eugenia Martínez desde el 2016 con una experiencia de más 20 años.

Introducción de las actividades que realiza la empresa:

1. Sector donde se desarrolla su actividad:

La USS Porvenir hace parte del sector salud.

2. Historia

Se desempeña como una empresa social del estado por medio del acuerdo No 641 de 2016, “por la cual se efectúa la reorganización del sector de salud de Bogotá, distrito capital, se modifica el acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”. Se dispuso en su artículo 2º, la fusión de empresas sociales del estado Kennedy, Del Sur, Bosa, Pablo VI, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, en la subred integrada de servicios de Salud Sur Occidente y se estipuló que la subred integrada prestara servicios integrales de salud a todos los niveles de complejidad y se articulara en una sola red integrada de servicios de salud distrital que se rige por medio de estructura organizacional de la siguiente manera, Despacho de gerencia: oficina asesora jurídica, del desarrollo institucional, de comunicaciones, de control interno, participación comunitaria y servicio al ciudadano, gestión del conocimiento, de calidad, de control interno disciplinario y del sistema de información TIC, Subgerencia de prestación de servicio en salud: dirección de servicios ambulatorios, hospitalarios, de urgencias, complementarios, gestión del riesgo en



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

salud, Subgerencia corporativa: dirección de gestión de talento humano, financiera, administrativa y contratación.

3. Visión

En el año 2020 seremos una Subred con reconocimiento distrital y nacional en la prestación integral de servicios de salud, con estándares superiores de calidad, procesos innovadores en la gestión, impactando positivamente a nuestros grupos de interés. (Subred Suroccidente, 2018)

4. Misión

Somos una Empresa Social del Estado, que en el marco de modelo de atención integral en salud, presta servicios humanizados, seguros y socialmente responsables, a través de un talento humano competente y el uso eficiente de sus recursos, generando resultados positivos en salud y satisfacción de las partes interesadas. (Subred Suroccidente, 2018)

5. Objetivo General

Asesorar y coordinar la planificación, ejecución, desarrollo, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y sus diferentes componentes a través del acompañamiento y operativización de estrategias que fortalezcan el mejoramiento continuo de los procesos de la Subred Sur Occidente que contribuyan a la satisfacción de las partes interesadas. (Subred integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E , 2016)

✓ Objetivo Específicos



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

✓ Prestar una atención integral a los usuarios que acuden a los servicios ambulatorios de la Subred suroccidente con el fin de identificar y satisfacer las necesidades en salud del usuario y su familia con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, en el marco de una atención humanizada con información clara, educación sobre su estado de salud y una óptima utilización de recursos.

✓ Realizar intervenciones individuales y/o colectivas de Salud Pública para contribuir al cumplimiento de las metas priorizadas y definidas en el Plan Nacional de Salud Pública así como las propias del Plan de Desarrollo del Distrito, mediante la promoción de la autonomía, prevención - control de riesgos, daños en salud y restitución de derechos, propiciando la participación social para la afectación positiva de los determinantes sociales encaminados al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida y salud

✓ Brindar atención con calidad y oportunidad a la ciudadanía, implementando políticas de participación social y atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de la ciudadanía activa en salud y la respuesta a los trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios ofrecidos. (Subred integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E , 2016)

Presentación de productos y servicios que ofrece.

la Subred Integrada de servicio en salud Sur Occidente está comprometida en brindar servicios de salud centrados en el usuario, en ambientes cálidos, seguros con



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

procesos de calidad con altos estándares por ello incluye una atención humanizada, segura eficiente y orientada a niveles superiores de calidad en salud.

Los servicios que brinda la subred están a disposición de la población objeto que en este momento es de aproximadamente 350.000, afiliados a EPS subsidiadas; la gestión clínica que se brinda al usuario cuenta con: servicios complementarios (laboratorio, farmacia e imagenología), ambulatorio, urgencias, hospitalización, servicios quirúrgicos y protección específica y detección temprana. (Rendición de cuentas)

La Subred ha mantenido la mejora constante de la tecnología con la adquisición de equipos biomédicos para los diferentes centros de salud junto al mejoramiento y adecuación de espacios con insumos médicos de última generación; para esto también se mejora en talento humano.

Como valores agregados la institución brinda programas destinados a mejorar la prestación de los servicios a la comunidad como lo son rutas de manejo para paciente crónico (diabetes e hipertensión); manejo integral binomio madre e hijo; ruta integral para paciente en estado de gestación; jornadas de vacunación para menor de 5 años; vacunación para mascotas; jornadas de esterilización para mascotas; entrega de medicamentos a domicilios.

Clientes

Los principales clientes que maneja esta organización Subred Integrada de servicio en salud Sur Occidente. SALUD CAPITAL, UNICAJAS COMFACUNDI

La organización de la subred presta los siguientes servicios:



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- ✓ Consulta externa: Dispone de 215 consultorios para atención ambulatoria de primer a tercer nivel de complejidad, en las 53 especialidades ofertadas para un manejo integral del paciente
- ✓ Hospitalización: Brinda cuidados básicos y especializados seguros, con estándares de calidad, en un ambiente confortable para los usuarios y sus familias, que permite la participación en el proceso de atención con respeto de la autonomía, dignidad humana, y la consideración del derecho a la intimidad y confidencialidad del paciente. En este servicio se desarrollan actividades médicas y de enfermería encaminadas al tratamiento y recuperación de la salud del paciente, contando con profesionales calificados, recursos tecnológicos y atención humanizada.
- ✓ Servicios Quirúrgicos: Dispone de 14 salas de cirugía adecuadamente dotadas. Se realizan procedimientos de baja y alta complejidad en diferentes especialidades y sub-especialidades.
- ✓ Servicios de Urgencias: Atención de emergencias en salud para adultos y niños (pediátrico) con talento humano idóneo y calificado, que busca proteger la vida e integridad de los pacientes, prestando una atención integral, segura, oportuna, efectiva a los usuarios con trato digno, amable y humanizado.
- ✓ Apoyo Diagnóstico y Terapéutico: Dispone de los últimos adelantos tecnológicos con personal altamente capacitado en la atención de los diferentes procedimientos diagnósticos, permitiendo brindar resultados con precisión y calidad.
- ✓ Protección Específica y Detección Temprana: Los programas están dirigidos a toda la población con el objeto de promover estilos de vida saludable y fomentar el



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

autocuidado y la solidaridad con acciones de información, educación y concientización e integración del individuo y la familia con los servicios de salud de la subred, garantizando la identificación, control o reducción de los factores de riesgo biológicos del ambiente y el comportamiento.

Productos y servicios específicos de la Unidad de Servicios en Salud Porvenir

- ✓ Psicología
- ✓ Detección de alteraciones del adulto mayor
- ✓ Vacunación
- ✓ Desarrollo del joven
- ✓ Medicina general
- ✓ Nutrición y dietética
- ✓ Agudeza visual
- ✓ Planificación familiar
- ✓ Atención preventiva de salud oral
- ✓ Detección temprana de cáncer de cuello uterino
- ✓ Consulta por enfermería
- ✓ Odontología general
- ✓ Crecimiento y desarrollo
- ✓ Alteración del embarazo
- ✓ Detección temprana cáncer de seno
- ✓ Toma de muestra de laboratorio clínico

Valores agregados en la USS porvenir:



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- ✓ Educación grupal: con talleres del programa “De Corazón a Corazón” para reforzar en los usuarios la toma correcta de los medicamentos y la importancia de ellos para alcanzar las metas terapéuticas.
- ✓ Publicaciones institucionales: a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Subred, se promoverán mensajes claves relaciones con la importancia de la adherencia al tratamiento del paciente con patología crónica
- ✓ Alistamiento de fórmulas: como una de la actividades del programa de crónico, se deberá dar la información a los adultos mayores sobre el proceso de dispensación de los medicamentos
- ✓ Dispensación de medicamentos: desde el servicio de farmacia se harán el proceso de alistamiento de fórmulas con la entrega relación que se hace desde el programan por medio de los enfermeros del plan educativo.
(Subred Suroccidente de Servicios de Salud, 2016)

Descripción de áreas o dependencias.

Se conforma la de tres grandes áreas y sus respectivas dependencias:

- ✓ área estratégica: Dependencia, Direccionamiento Estratégico y Desarrollo Institucional, Participación Social y Atención al Ciudadano, Gerencia del Talento Humano y Gestión de la Calidad y Mejoramiento Continuo
- ✓ área misional: Gestión del Conocimiento, Gestión del Riesgo, Gestión Clínica Hospitalaria, Gestión Clínica Ambulatoria, Gestión Clínica de Urgencias, Gestión de Servicios Complementarios



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- ✓ área de apoyo: Gestión Financiera, gestión de ambiente físico, gestión de contratación, gestión de TICS, gestión de talento humano
- ✓ evaluación: control interno, control interno disciplinario

Presentación del problema.

En las instituciones colombianas que prestan servicios de salud, ha aumentado la necesidad de implementar métodos para la prevención y control de la hipertensión arterial, enfermedad crónica asociada a complicaciones cardiovasculares, muchos pacientes llegan a los centros hospitalarios de la ciudad de Bogotá presentando la patología, la cual se podría haber prevenido con la ingesta controlada de antihipertensivos en años anteriores. Los diferentes factores sociales, culturales, académicos, geográficos y epidemiológicos ocasionan que se aumente los casos de dicha enfermedad, por esta razón se deben implementar en las instituciones de salud, acciones que ayuden a minimizarla a futuro las complicaciones ocasionadas por el mal control de la enfermedad.

Actualmente más de quinientos mil habitantes de la capital de Colombia padecen de hipertensión arterial (Duperly, 2017), como no se presentan síntomas el paciente se entera de su condición una vez surgen complicaciones. Para esta enfermedad existen causas no modificables como los factores genéticos, el género masculino, la edad y la raza negra que según una investigación realizada por Ávila et al (2010) y Ferreira et al (2009) la hipertensión arterial es dos veces más predominante en esta raza; en los modificables están los factores socioeconómico, el exceso de peso y la obesidad, sedentarismo, ingesta de alcohol, tabaquismo, y algunos hábitos alimenticios. (Masso, 2018).



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

La USS porvenir, hace parte de la subred integrada de servicio en salud sur occidente, que se encuentra en Bogotá (Colombia) en la localidad de Bosa, es frecuentada por pacientes con alteraciones de la presión arterial que se dirigen al programa de Corazón a Corazón, con el propósito de ayudarles en el tratamiento de su enfermedad, enfocándose en tres pilares: la promoción, prevención y restitución de la enfermedad que busca mejorar la calidad de vida del paciente.

En la práctica diaria las estrategias implementadas en la USS porvenir, son poco eficientes ya que los pacientes todavía no tienen una adecuada adherencia a los medicamentos que debe tomar, esto debido a que la población que se elige como objeto de estudio se caracteriza por ser mayor de 45 años, con nivel educativo bajo y con problemas auditivos, lo que genera que muchas veces no haya un adecuado entendimiento de las recomendaciones que se brindan para controlar la enfermedad y por lo tanto los resultados a corto y largo plazo no son los esperados, por ende se necesita una estrategia en el programa de corazón a corazón que mejore la calidad de vida de la población descrita.

Como se menciona, la mala adherencia al tratamiento debido al poco entendimiento de la fórmula médica por parte del paciente, se hace necesario realizar un análisis tanto interno como externo de la situación actual del programa de Corazón a Corazón también se debe hacer una revisión de las estrategias utilizadas actualmente para buscar la razón por la cual no mejora la adherencia al tratamiento por parte de algunos pacientes hipertensos, con el fin de buscar estrategias ajustadas para la población que está inmersa en él, para que comprendan con mayor facilidad y claridad su fórmula médica.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

De igual manera, en el modelo de operación utilizado actualmente en el programa de Corazón a Corazón, se evidencia ausencia de estrategias útiles para mejorar la comprensión de la fórmula médica y por tanto adherencia al tratamiento; este problema revisado desde auditoría y calidad, muestra el riesgo del paciente mal adherido a presentar eventos adversos asociados a la inadecuada ingesta de los medicamentos ocasionando secuelas y posibles lesiones a largo plazo en el paciente hipertenso.

Del mismo modo los resultados arrojados por el servicio de información y atención al usuario (SIAU), señalan que las actividades descritas en el manual, programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “de corazón a corazón”; hasta ahora no son del todo eficientes para lograr que el paciente entienda adecuadamente su fórmula médica, ya que los indicadores de satisfacción con el servicio prestado (porcentaje de usuarios satisfechos con el programa y porcentaje de usuarios con adherencia al tratamiento farmacológico), no logran el porcentaje de adherencia que se busca alcanzar con el programa, que para este caso es del 90%, esto se evidencia en las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y recomendaciones que dejan los usuarios que nos llevan a buscar soluciones que garanticen una mejoría de la adherencia en la población objeto de estudio y se logre una mejoría continua en el servicio prestado a la comunidad.

Igualmente se ha evidenciado en el desarrollo de las actividades del programa de Corazón a Corazón en la USS porvenir que la relación del personal asistencial con los pacientes, no siempre es afable, esto influenciado por factores como la carga laboral del profesional, el estrés, las condiciones cognitivas del paciente, el estado de ánimo de las

Vigilada a MinEducación



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

personas involucradas en la atención y el interesado, en consecuencia se dificulta la comunicación deteriorando la relación médico-paciente; la carencia de soluciones para estos problemas no permite empoderar al profesional de salud en los procesos que se realizan en la institución, impide crear ambientes propicios para la generación de valores agregados y una presentación de servicios con alta calidad para el paciente hipertenso.

Objetivo.

Objetivo General.

Diseñar un plan de mejoramiento direccionado a los pacientes con alteración de la presión arterial pertenecientes al programa De Corazón a Corazón, de la Unidad de Servicios de Salud Porvenir, del Hospital Pablo VI, con el fin de brindar estrategias claras que contribuyan a generar mejor adherencia al manejo médico.

Marco Referencial.

Marco Conceptual.

Los conceptos que se trabajarán en este estudio son:

- ✓ Planeación Estratégica: La realizan los directivos de una empresa, para analizar factores internos y externos y su repercusión en los objetivos de la compañía. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2008).
- ✓ Prospectiva: conjunto de análisis y estudios realizados con el fin de explorar o de predecir el futuro en una determinada materia; anticipa potenciales escenarios que se



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

desarrollaran en el porvenir. A partir de dicha anticipación, permite realizar una planificación que posibilita el actuar en sintonía con aquello que, en teoría va a ocurrir.

(Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2013)

✓ Escenario: lugar en que tiene lugar o se desarrolla un suceso y el conjunto de circunstancias que rodean el acontecimiento. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2010).

Organizacional: Suele emplearse para nombrar a lo relacionado con las organizaciones, entidades o sistemas cuyos integrantes interactúan entre sí por un objetivo en común. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2013).

✓ Calidad en salud: Se habla de una característica que describe la forma de cómo garantizar el fundamento de la equidad. Se debe proveer gradualmente servicios de salud de igual calidad a todos los habitantes en Colombia. Se debe aplicar a todas las organizaciones y personas que prestan servicios de salud, que ayuden a definir criterios uniformes de entrada y permanencia en el sistema de salud, tanto de estructura como de procesos mismos de atención. (Calidad en salud en Colombia, Los principios, Marzo 2008).

✓ Seguridad del paciente: Son elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. Implica la evaluación permanente de los riesgos asociados a la atención en salud para diseñar e implantar las barreras de seguridad necesarias. (Ministerio de salud, seguridad del paciente, 2010).

✓ Ejes de acreditación en salud: Seguridad del paciente y gestión clínica, humanización del paciente, gestión de tecnología, enfoque y gestión del riesgo son ejes que deben ser abordados sistémicamente desde una cultura organizacional transformada, donde se alinean las normas, la cultura y la ética; inmersa a su vez en la responsabilidad social



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

entendida como la corresponsabilidad entre las instituciones, la sociedad y los individuos, que contribuya con acciones concretas a la disminución de las inequidades y al mejoramiento integral de las condiciones de vida de las comunidades en particular y de la sociedad en general. (Ministerio de salud, Icontec, ejes de acreditación)

✓ **Indicadores de calidad:** Conjunto de indicadores recopilados a través de la monitorización de la calidad de la atención en salud, obtenidos a partir de la revisión de la literatura existente y en lo posible basados en la evidencia disponible; estandarizados y recomendados para su utilización en los diferentes niveles del Sistema de Información para la Calidad. (Ministerio de salud, observatorio de la calidad de la atención en salud, 2011).

✓ **Cambio organizacional:** No se puede realizar sin una modificación de los valores, actitudes y comportamientos de los funcionarios. La cultura organizacional trata sobre todo eso, es decir, refleja el comportamiento de la organización. Se trata de conformar un sistema de trabajo más eficiente, más humano y democrático, lo que se constituye en la base para combatir relaciones recelosas, disminuir la competencia entre las personas y los conflictos entre los grupos, situaciones que aportan rigidez y por ende interfieren en el desarrollo de capacidades competitivas e innovadoras, la discordia y las actuaciones defensivas entre el personal entran la capacidad organizacional para tomar decisiones, resolver problemas y obtener resultados. (revista de ciencias administrativas y financieras de la seguridad social, SciELO, vol.12 n.1 San José Sep. 2004)

✓ **Trabajo en equipo:** En el campo de la salud, se promueve el trabajo en equipo, como una forma de resolver algunos de los problemas que se presentan en la prestación de los servicios de salud y en el óptimo desempeño del personal. (Trabajo en



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

equipo en las instituciones de salud: Conceptos y herramientas para su desarrollo, Carlos Rosales, José Manuel Valverde)

✓ Gestión del conocimiento: El conocimiento ha sido visto como uno de los más importantes recursos de una organización por ser capaz de tornar las acciones, en los planes organizacional e individual, más inteligentes, eficientes y eficaces. Eso estimula la elaboración de productos y servicios innovadores y continuamente excelentes en términos de complejidad, flexibilidad y creatividad. (Gestión del conocimiento en salud: revisión sistemática de la literatura, Artículo de Revisión, Mar.-Abr. 2012)

✓ Clima organizacional: los efectos subjetivos percibidos del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”. (Litwin y Stringer, Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud, Rev. Med. Electrón. vol.34, no.5 Matanzas sep.-oct. 2012)

Marco Normativo.

GERENCIA ESTRATÉGICA Y DE SERVICIOS.		
Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	Artículo 1°. El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro. (Congreso de la Republica) (Congreso de la republica de Colombia, 1993)
Resolución número 4003 DE 2008 (ministerio de la protección social)	Por medio del cual se adopta el Anexo Técnico para el manejo integral de los pacientes afiliados al Régimen Subsidiado en el esquema de subsidio pleno, de 45 años o más con Hipertensión Arterial y/o Diabetes Mellitus Tipo 2.	Artículo 1°. Adoptar el Anexo Técnico “Actividades para la atención y seguimiento de la hipertensión arterial y la diabetes mellitus tipo 2 en personas de 45 años o más afiliados al régimen subsidiado en el esquema de subsidio pleno”, que hace parte integral de la presente resolución. (Ministerio de la Protección Social, 2008)
Ley estatutaria 1751 de 2015 (febrero 16, congreso de Colombia)	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.	Artículo 1o. Objeto. La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. La integralidad definida en la política comprende la igualdad de trato y oportunidades en el acceso (principio de equidad) y el abordaje integral de la salud y la enfermedad, consolidando “las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. (Congreso de la republica de Colombia, 2015)
AUDITORÍA Y CONTROL DE CALIDAD		

<p>Ley 872 de 2003</p>	<p>Crea el sistema de gestión de la calidad de las entidades del estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir evaluar el desempeño institucional en el término de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios</p>	<p>Artículo 2º: establece que los prestadores de servicios de salud deberán desarrollar obligatoriamente un sistema de garantía de calidad. (Congreso de la Republica de Colombia, 2003)</p>
<p>Resolución 1043 de Abril 03 del 2006</p>	<p>Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicio en salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones</p>	<p>ARTÍCULO 5º. - Formulario de inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud: Los prestadores de servicios de salud presentarán el formulario de inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud ante las entidades departamentales y distritales de salud correspondientes para efectos de su inscripción. A través de dicho formulario, se declarará el cumplimiento de las condiciones de habilitación y del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en la atención exigidos en anexo técnico No. 2 que hacen parte integral de la presente Resolución. ARTÍCULO 9º.- PLAN DE VISITAS. Las entidades departamentales y distritales de salud deberán realizar e informar al Ministerio la programación anual de visitas de verificación del cumplimiento de las condiciones de habilitación y del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en la atención, con base en las prioridades establecidas en el anexo técnico N° 2 que hace parte de la presente Resolución (Minsalud, 2006)</p>
<p>Resolución 1446 de Mayo 08 de 2006</p>	<p>Por lo cual se define el sistema de información para la calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención de salud</p>	<p>Ficha técnica básica del indicador I.2.2: Nombre proporción de paciente con hipertensión prolongada Definición operacional: Numerador: Número total de pacientes que seis meses después de diagnosticada su hipertensión arterial presentan niveles de tensión arterial esperados de acuerdo con las metas recomendadas por la Guía de Práctica Clínica basada en Evidencia Denominador: Número total de pacientes hipertensos diagnosticados (Minsalud, 2006)</p>

DESARROLLO ORGANIZACIONAL		
ISO 9000 de 2015	Esta norma internacional proporciona los conceptos fundamentales, y el vocabulario para los sistemas de gestión de localidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC	<p>Capítulo 3.</p> <p>Términos relativos a las personas.</p> <p>Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.</p> <p>Consultor del sistema de gestión de la calidad: Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información. (Secretaría central de ISO, 2015)</p>
Ley 872 de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios	<p>Artículo 1: Creación del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. (Congreso de la Republica de Colombia, 2003)</p>
Ley 594 del 2000	Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones	<p>ARTÍCULO 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. (Congreso de la Republica de Colombia, 2000)</p>
Resolución 780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	<p>Artículo 1.1.1.1 Objetivos, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública, promoción social en salud.</p> <p>Artículo 2.1.1.1 La presente Parte tiene por objeto unificar y actualizar las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, crear el Sistema de Afiliación Transaccional, mediante el cual se podrán realizar los procesos de afiliación y novedades en el citado Sistema.</p>



Evidencias.

Gerencia Estratégica y de Servicios.

Pregunta de Investigación.

Por lo anterior, este estudio planteo la siguiente pregunta problema

¿Qué actividades definidas en un plan, se requerirían para dar cumplimiento a la estrategia planteada de la Unidad de servicios de Salud Porvenir de la subred integrada de servicios en salud sur occidente?

Objetivo específico.

Definir actividades que contribuyan a mejorar el programa De Corazón a Corazón de la institución USS Porvenir en su proceso y calidad de la atención, que genere una adecuada adherencia al manejo médico para los pacientes con hipertensión.

Selección y aplicación de instrumentos.

Para dar respuesta a la pregunta planteada para nuestra población definida como paciente con hipertensión Arterial (HTA) mayores de 45 años, de género femenino y masculino que están inscritos al programa “De Corazón a Corazón” en la USS Porvenir; como características especiales de la población, algunos de ellos tenían nivel educativo bajo y alteraciones auditivas y/o visuales, esto dificultaba que los pacientes comprendiera la fórmula de medicamentos que tenían y que antihipertensivos debían tomar. Por ello la



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

estrategia a implementar tenía como propósito dar a conocer de una forma más clara para los usuarios los medicamentos que tomarían, las dosis y horarios.

Se decidió realizar la aplicación de la matriz DOFA que permitió identificar y plasmar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización; además el análisis PESTAL, que permitió evaluar mejor la realidad externa como estrategia metodológica que permitiera realizar un estudio a nivel interno y externo al programa “De Corazón a Corazón” para dar respuesta a la pregunta que se planteó.

MATRIZ DOFA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• El abordaje de la atención de la enfermedad crónica hipertensión arterial en la población seleccionada y descrita tiene como objetivo generar un impacto positivo en la calidad de vida, control de la morbilidad, disminución de la secuela, complicaciones y mortalidad evitable de la condición del paciente hipertenso.• La estrategia de salud pública que integran las intervenciones interdisciplinarias que articulan las acciones sectoriales e interinstitucionales que logran la motivación orientación y movilización en la comunidad hipertensa para la prevención y detección de los eventos crónicos no transmisibles.• La atención se ha planteado desde la detección temprana de la hipertensión dentro de componente clínico en la consulta de detección de alteración en el ciclo vital: juventud adultez y vejez con el objetivo de lograr identificar factores reales y potenciales para desarrollar la enfermedad.	<ul style="list-style-type: none">• Dar continuidad a las actividades de obligatorio cumplimiento propuesto dentro de la normatividad vigente que define la atención y manejo de la hipertensión.• Diseñar e implementar estrategias para dar respuesta a la demanda y necesidad de atención en la población con hipertensión arterial.• Es necesario mejorar la oportunidad en consulta médica general, garantizar la entrega de medicamentos y dar continuidad en la atención de los pacientes hipertensos con el fin de brindar un servicio óptimo.• Proceso para mejorar las estrategias de adherencia a medicamentos que consta de información médica en consulta, alistamiento de fórmulas, dispensación de medicación informada, consulta de atención farmacéutica, educación grupal, publicaciones institucionales.• Desarrollar acciones que integren los tres niveles de prevención permitiendo la

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



<ul style="list-style-type: none"> • Ante el diagnóstico de la hipertensión las intervenciones y acciones se dirigen al control de la patología a la prevención de la aparición de complicaciones y lograr la adherencia al tratamiento farmacológico. • Las acciones se fundamentan en acciones educativas tendientes a educar en el manejo de la hipertensión arterial y los medicamentos que usa para su control fortaleciendo el autoconocimiento y la corresponsabilidad en salud. • Se cuenta con profesional de farmacéutico para realizar la identificación de los problemas relacionados con medicamentos y la reconciliación medicamentosa de los usuarios hipertensos polimedicados con el objetivo de lograr la adherencia al tratamiento farmacológico instaurado para el control de la enfermedad. • Se cuenta con taller educativo en que se promueve estilos de vida saludables con sesiones educativas en el que se fomenta en el usuario el autocuidado y el alcance en las metas terapéuticas. 	<p>integralidad y continuidad de la atención de los usuarios hipertensos.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dentro del manual para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas con el que cuenta la subred no se presenta una estrategia para mejorar la comprensión de la formulación médica al usuario hipertenso. • Dentro del manual, programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “de corazón a corazón”, se describe la función de cada colaborador integrado al programa de Corazón a Corazón pero no se presenta un 	<ul style="list-style-type: none"> • Las estrategias presentadas en el programa no muestren los resultados esperados a nivel de adherencia al tratamiento lo que se desencadene en aumento de complicaciones asociadas a la hipertensión. • Existencia de otras IPS ofertando programas con mejores estándares de calidad para el manejo de pacientes con hipertensión arterial. • Los indicadores no se evalúan objetivamente y eso general resultados poco



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

<p>programa de capacitación para el personal que tenga conocimiento de su función dentro del proceso de atención integral de paciente hipertenso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se incluyen dentro del programa como estrategia para la adherencia al tratamiento las publicaciones institucionales pero no se tiene en cuenta que el tipo de población tiene bajo nivel educativo y alteraciones visuales. No se cuenta con indicador que mida la capacidad del paciente para entender fórmula médica. No hay suficiente fuentes de información para dar a conocer los beneficios para el paciente hipertenso de esta inscrito al programa de crónicos. 	<p>confiables que no muestren la realidad de adherencia al manejo farmacológico y por lo tanto no se realicen mejoras al programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> No desarrollar en su totalidad lo indicado en el manual, programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “de corazón a corazón”, generando un proceso poco integral para el manejo de paciente hipertenso en la USS Porvenir. Mala relación profesional de salud y paciente dentro del programa. Resistencia de los pacientes hipertensos a los cambios de medicamentos, dosis, horarios y nuevas estrategias para identificarlos adecuadamente.
--	---

CRUCE DE MATRIZ DOFA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Fortalecer las actividades dentro del programa de corazón a corazón que garanticen una adecuada adherencia a manejo médico del paciente hipertenso	Desarrollar una estrategia que mejora la comprensión por parte del paciente hipertenso de su fórmula de medicamentos
	Definir un método para garantizar la entrega oportuna de los medicamentos para los paciente hipertenso pertinentes al programa de corazón a corazón	Mejorar Las estrategias de diseminación institucional teniendo en cuenta el tipo de población generando mejor entendimiento de los proceso institucionales asociados al programa de corazón a corazón
AMENAZAS	Programar en la USS Porvenir reuniones con los profesionales pertenecientes al programa de corazón a corazón para dar a conocer el programas, estrategias a	Agregar a los indicadores de evaluación del adherencia al programa de corazón a corazón, uno que evalué la comprensión del paciente y entendimiento de su

Vigilancia a Medicación



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

	seguir según perfil de cada profesional	fórmula medica
	Diseñar para los talleres educativos actividades para el usuario hipertenso que genere una forma práctica de identificación y conocimiento de los medicamentos que toma y como los debe tomar	Aumentar los medios de comunicación para dar a conocer el programa de corazón a corazón, la importancia de pertenecerá el, los beneficios que ofrece y la ventajas para mejorar la adherencia a los medicamentos por medio de las actividades que ofrece.

ANÁLISIS PESTAL	
POLÍTICAS	ECONÓMICAS
La institución cumple con todas las políticas públicas, sociales y légalas que soportan las operaciones, los servicios ofertados y el desarrollo de la institución, en base a la mejoría del programa De Corazón a Corazón, para paciente hipertensión, con altos estándares de calidad.	Se cuenta con presupuesto incluido en el plan operativo anual (POA) para el programa de corazón a corazón con la intención de mejorar las estrategias en la atención de pacientes con hipertensión arterial dentro del programa.
SOCIALES	LEGALES
Se genera un impacto social positivo al mejorar la calidad de vida del paciente hipertenso que se encuentra dentro del programa de corazón a corazón con los valores agregados que ofrece como visita domiciliaria, taller educativo entre otros, evitando así complicaciones asociadas a la enfermedad.	Dentro del manual, programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “de corazón a corazón”, se estipula toda la normatividad vigente con la que se debe regir el programa para la atención integral y de calidad de los pacientes hipertensos.
TECNOLÓGICAS	AMBIENTALES
A pesar de ser un programa que en este momento no requiere de la adquisición de tecnologías para su ejecución, el presupuesto estipulado dentro del POA para el mismo incluye la posibilidad de adquirirlas si	Al poner en marcha los procesos del programa de corazón a corazón no se afectan ni se pone en riesgo al medio ambiente en el que habita el paciente hipertenso ni en donde se desarrollan las actividades

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

en algún momento por cambios de normatividad distrital o nacional lo requiere.	descritas por el manual.
--	--------------------------

Después de haber realizado el análisis situacional de la institución tanto interno como externos con la realización de la matriz DOFA con su respectivo cruce, además el análisis PESTAL para dar respuesta al problema planteado para el programa De Corazón a Corazón se determinó como método para aplicar las siguientes estrategias

1. Estrategias de Foco: Como se menciona se enfocó en un grupo específico y ofreció un servicio, en este caso el grupo fueron pacientes hipertensos inscritos al programa “De Corazón a Corazón” en la USS Porvenir y el propósito en ofrecer un valor agregado y un servicio integral que le permitiera entender fácilmente su fórmula de medicamentos.

2. Estrategias de Diferenciación: Se buscó con la implementación de este tipo de estrategias lograr ser pioneros como institución en el mejoramiento de programas para pacientes con patología crónica en especial hipertensos, buscando mejorar la adherencia por medio de una adecuada comprensión de su fórmula de medicamentos dando a conocer los medicamentos antihipertensivos.

Finalmente después de ese proceso para mejorar la calidad de adherencia a la formula medica por medio de un mejor entendimiento y comprensión por parte del paciente hipertenso en la USS porvenir que pertenece al programa “De Corazón a Corazón”, se realizó como metodología para la implementación de las estrategias el Balance Score Card que permitió hacer un adecuado seguimiento y control del proceso de implementación en el programa “De Corazón a Corazón” de las actividades definidas durante el proceso de

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción

selecciona y aplicación de los instrumentos, además de análisis situacional de la institución objeto del estudio.

BALANCE SCORE CARD						
MISIÓN	VISIÓN	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR		
Somos una Empresa Social del Estado, que en el marco de modelo de atención integral en salud, presta servicios humanizados, seguros y socialmente responsables, a través de un talento humano competente y el uso eficiente de sus recursos, generando resultados positivos en salud y satisfacción de las partes interesadas.	En el año 2020 seremos una Subred con reconocimiento distrital y nacional en la prestación integral de servicios de salud, con estándares superiores de calidad, procesos innovadores en la gestión, impactando positivamente a nuestros grupos de interés.	Asesorar y coordinar la planificación, ejecución, desarrollo, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y sus diferentes componentes a través del acompañamiento y operativización de estrategias que fortalezcan el mejoramiento continuo de los procesos de la Subred Sur Occidente que contribuyan a la satisfacción de las partes interesadas.	% de servicios con procesos de mejoramiento	Eficacia		
			% de pacientes que no se adhiere al tratamiento.	Eficiencia		
			Cantidad de pacientes atendidos por el programa de Corazón a Corazón.	Efectividad		
				Prestar una atención integral a los usuarios que acuden a los servicios ambulatorios de la Subred suroccidente con el fin de identificar y satisfacer las	Cantidad de pacientes satisfechos con los servicios prestados en la organización	Efectividad
					% de recursos usados en los servicios ambulatorios	Eficiencia



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

BALANCE SCORE CARD				
MISIÓN	VISIÓN	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR
		necesidades en salud del usuario y su familia con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, en el marco de una atención humanizada con información clara, educación sobre su estado de salud y una óptima utilización de recursos.		
		Realizar intervenciones individuales y/o colectivas de Salud Pública para contribuir al cumplimiento de las metas priorizadas y definidas en el Plan Nacional de Salud Pública así como las propias del Plan de Desarrollo del Distrito, mediante la promoción de la autonomía, prevención - control de riesgos, daños en salud y restitución de derechos, propiciando la participación social para	Cantidad de paciente atendido en la subred que contribuyan a lograr la metas priorizadas para en plan nacional de salud.	Efectividad

Vigilancia y
Misión



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

BALANCE SCORE CARD				
MISIÓN	VISIÓN	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR
		la afectación positiva de los determinantes sociales encaminados al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida y salud.		
		Brindar atención con calidad y oportunidad a la ciudadanía, implementando políticas de participación social y atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de la ciudadanía activa en salud y la respuesta a los trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios ofrecidos.	% de quejas y peticiones recibidas por mes en la institución	Eficacia
			% de paciente satisfechos con la respuesta dada a su queja o petición	Eficacia

Objetivo	Indicadores	Meta	Cumplimiento		
			Bajo	Medio	Alto

Vigilancia a Mi institución

Objetivo	Indicadores	Meta	Cumplimiento		
Asesorar y coordinar la planificación, ejecución, desarrollo, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y sus diferentes componentes a través del acompañamiento y operativización de estrategias que fortalezcan el mejoramiento continuo de los procesos de la Subred Sur Occidente que contribuyan a la satisfacción de las partes interesadas.	% De servicios con procesos de mejoramiento	80%	10 – 30 %	40 - 50%	60 – 80%
	% De pacientes hipertensos que no se adhiere al tratamiento.	<10%	60 – 100%	50 – 20%	<10%
	Cantidad de pacientes hipertensos atendidos por el programa de Corazón a Corazón.	100%	500	800	1000
Prestar una atención integral a los usuarios que acuden a los servicios ambulatorios de la Subred suroccidente con el fin de identificar y satisfacer las necesidades en salud del usuario y su familia con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, en el marco de una atención humanizada con información clara, educación sobre su estado de salud y una óptima	Cantidad de pacientes satisfechos con los servicios prestados en la organización	80%	10 – 30 %	40 - 50%	60 – 80%
	% De recursos usados en los servicios ambulatorios para el programa de corazón a corazón	<10%	60 – 100%	50 – 20%	<10%
	% De paciente satisfechos con la respuesta dada a su queja o petición	90%	10 – 30 %	40 - 60%	70 – 90%

Objetivo	Indicadores	Meta	Cumplimiento		
utilización de recursos.					
Realizar intervenciones individuales y/o colectivas de Salud Pública para contribuir al cumplimiento de las metas priorizadas y definidas en el Plan Nacional de Salud Pública así como las propias del Plan de Desarrollo del Distrito, mediante la promoción de la autonomía, prevención - control de riesgos, daños en salud y restitución de derechos, propiciando la participación social para la afectación positiva de los determinantes sociales encaminados al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida y salud	Cantidad de paciente atendido en la subred que contribuyan a lograr la metas priorizadas para en plan nacional de salud.	< 1000	500	800	1000
Brindar atención con calidad y oportunidad a la ciudadanía, implementando políticas de participación social y atención al ciudadano	% de quejas y peticiones recibidas por mes en la institución	<5	>10	6 a 9	<5

Objetivo	Indicadores	Meta	Cumplimiento		
mediante el fortalecimiento de la ciudadanía activa en salud y la respuesta a los trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios ofrecidos.	% de paciente satisfechos con la respuesta dada a su queja o petición	90%	10 – 30 %	40 - 60%	70 – 90%

Análisis de la información.

La información adquirida por parte de la matriz DOFA y PESTAL direccionaron este estudio a crear un alto impacto positivo en la población objeto y al personal asistencial que pertenece al programa “De Corazón a Corazón”, busca formar un personal comprometido y capacitado para prestar un servicio de alta calidad, centrado en generar en el paciente hipertenso una adecuada adherencia, entendimiento y comprensión de su manejo farmacológico que evite complicaciones y por lo tanto mayores costo en la atención.

Después de realizar los análisis respectivamente, se presenta en el siguiente cuadro las estrategias planteadas, dirigidas a obtener resultados a corto y largo plazo regidas por los lineamientos tanto nacionales e internacionales, para optimizar el seguimientos de los usuarios hipertensos con un grupo interdisciplinario adecuado, capacitado en busca de una relación entre el profesional de salud y paciente sea positiva y de carácter afable que logró



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

una mejor adherencia, entendimiento y comprensión de las estrategia a implementadas en la institución.

Se planteó con las actividades garantizar el uso adecuado de recursos de la institución, optimizar los tiempos de las actividades ya implementadas; ya que esto permito dar a conocer la información al paciente tanto en consulta como en salas de esperas; se socializo la estrategia de identificación de los medicamentos antihipertensivos con colores y lograr por todos los medios posibles internos que el paciente logre adherirse e identificar sus medicamentos adecuadamente teniendo en cuenta lo colores que finalmente se establecieron en la institución.

Para la institución la estrategia de identificación de medicamentos por colores fue una nueva estrategia sin precedente en la misma, por lo tanto se debe desplegar capacitaciones para el personal de salud relacionada con la estrategia, para así dar a conocer los lineamientos y el proceso de la implementación.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TAREA	FECHA INICIAL Y FINAL	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDO Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
------------	-----------	-------	-----------------------	-----------------------------	------------------------	----------------------------------	---------------

Vigilada a MinEducación

Numero 1: Generar mejor entendimiento de la formula medica en los paciente hipertensos inscritos al programa de corazón a corazón de la USS Porvenir	Crear cuadro en el que se identifiquen los medicamentos antihipertensivos con colores	Definir colores por cada antihipertensivo		Fredys Stivenson Rojas Santos y Lizeth Carolina Hinestroza Caballero	Cuadro descrito en portafolio	Identificación de antihipertensivos más usados en los paciente hipertensos y designar un color a cada uno de ellos. No se requiere de presupuesto	Verificar con farmacia los antihipertensivos más entregados en la USS Porvenir
		Diseñar cuadro en que se relacione cada color con los antihipertensivos usados para el manejo de la enfermedad		Fredys Stivenson Rojas Santos y Lizeth Carolina Hinestroza Caballero	Cuadro descrito en portafolio	Posterior a la identificación plasmar cada color cada hipertensivo en un cuadro, no se requiere de recursos	
Numero 2: Capacitar al personal asistencia perteneciente al programa de corazón a corazón, para brindar adecuada información sobre uso adecuado de los medicamentos antihipertensivos	Crear espacios académicos en donde se capacite a profesionales involucrados en el programa de corazón a corazón en la necesidad de mejorar el adecuado entendimiento y comprensión la formula medica por parte del	Coordinar con el líder asistencial de la USS Porvenir un espacio para realizar capacitación descrita		Lizeth Carolina Hinestroza Caballero y líder asistencial de USS Porvenir	Solicitud de espacio en reunión de la USS Porvenir conocida como ULC (unidad logística comunal) para dar la capacitación	Presentación en power point con la estrategia a presentar, personal implementador de la estrategia.	Determinar con líder asistencial el tiempo para la socialización de la estrategia

	paciente hipertenso						
	Motivar al profesional de salud en mantener una buena relación médico-paciente positiva y afable buscando una mejor adherencia y permanencia del usuario hipertenso en el programa de corazón a corazón	Coordinar con el líder asistencial de la USS Porvenir un espacio para realizar capacitación descrita		Lizeth Carolina Hinestroza Caballero y líder asistencial de USS Porvenir	Solicitud de espacio en reunión de la USS Porvenir conocida como ULC (unidad logística comunal) para dar la capacitación	Presentación en power point con la estrategia a presentar, personal implementador de la estrategia.	

<p>Numero 3: Por parte de departamento de sistemas y comunicación diseñar estrategia de diseminación para dar a conocer estrategia de colores para la mejor identificación de los antihipertensivos</p>	<p>Solicitar a dichos departamentos la realización de videos y proyectarlos en las pantallas informativas que se encuentran en las salas de espera de la USS Porvenir dando a conocer la estrategias de los colores para cada antihipertensivos</p>	<p>Crear el video descrito por parte de departamento de sistemas y proyectarlos y diseminarlos por parte de departamento de comunicación</p>		<p>Departamento de sistemas y comunicaciones</p>	<p>Solicitud a cada uno de los departamentos (sistemas y comunicación) para dar a conocer la estrategia de colores y solicitar creación de video</p>	<p>Ingeniero de sistemas que realizara el video, recursos audiovisuales y un presupuesto aproximado 1.000.000, publicistas para divulgar el video en la red interna de la USS Porvenir</p>	<p>Aprobar previo a la divulgación el contenido del video</p>
	<p>Solicitar realizar folletos y carteleras con la nueva estrategias de colores información que se les proporcionara a los usuarios del programa de Corazón a Corazón que visitan la USS Porvenir.</p>	<p>Diseñar folletos y carteleras con la nueva estrategias de colores, información que se les proporcionara a los usuarios del programa de Corazón a Corazón que visitan la USS Porvenir.</p>		<p>Departamento de sistemas y comunicaciones</p>	<p>Solicitud a cada uno de los departamentos (sistemas y comunicación) para dar a conocer la estrategia de colores y solicitar creación de folletos para el usuario hipertenso y carteleras para USS Porvenir</p>	<p>Publicista para crear y diseñar el folleto y la cartelera, reproducción en masa de los dos y divulgar en la USS Porvenir, presupuesto aproximado 10.000.000</p>	<p>Aprobar previo a la divulgación el contenido del folleto y cartelera</p>



Auditoría y control de calidad en salud.

Pregunta de Investigación.

¿Cómo mejorar el modelo de operación del programa De Corazón a Corazón de la USS Porvenir en los pacientes hipertensos, para implementar de manera adecuada los diferentes componentes de sistema Obligatorio de garantía de calidad en los servicios de salud?

Objetivo específico.

Implementar los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad en los servicios de salud, para identificar el porcentaje de usuarios y mejorar el modelo de operación del programa de Corazón a Corazón de la USS Porvenir.

Selección y aplicación de instrumentos.

Para dar respuesta a la pregunta planteada en este portafolio se tomaron los indicadores de evaluación del programa “De Corazón a Corazón” y con ellos determinar si la adherencia al manejo farmacológico de los pacientes hipertensos estaba dentro del estándar de calidad para la USS porvenir, que es del 85%. La evaluación institucional del programa se hace bimestral por lo cual para este estudio se decidió tomar las dos últimas evaluaciones que se habían realizado hasta el momento, para tomar los indicadores con puntajes más bajo o con poca mejoría del porcentaje entre cada control y desarrollar una estrategia de mejoría continua en la calidad y prestación de servicio para el paciente hipertenso en el programa “De Corazón a Corazón” y así por medio de una adecuado



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

proceso de auditoría interna, autocontrol y además vigilar la implementación de la estrategia.

Estos fueron los indicadores de calidad para el programa “De Corazón a Corazón”, en relación al paciente hipertenso, aquellos relacionados con otras patologías se omiten para este estudio.

INDICADOR		DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FUENTE
1	Total de usuarios con patología crónica atendidos en el periodo evaluado	Total de usuarios con patología crónica (HTA, Diabetes, EPOC) atendidos en el periodo evaluado	NA	REPORTE CUENTA DE ALTO COSTO
2	% De usuarios con diagnóstico de hipertensión arterial en consulta	Número de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial de la consulta en el periodo evaluado.	NA	REPORTE CUENTA DE ALTO COSTO
		Número de pacientes con diagnóstico de patología crónica de la consulta en el periodo evaluado.		REPORTE CUENTA DE ALTO COSTO
3	% de Usuarios con dx de patología crónica vinculados al programa	Número de pacientes con diagnóstico de patología crónica en "programa de corazón a corazón".	85%	REGISTRO DE ASISTENCIA TALLER
		Número de pacientes con diagnóstico de patología crónica en consulta		REPORTE CUENTA DE ALTO COSTO

Vigilancia y
Mejora
Continua

4	% Usuarios satisfechos con el programa	Número de pacientes crónicos que refieren satisfacción > del 85% con el programa.	>85%	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
		Total de usuarios a quienes se les aplico la encuesta		
5	% de usuarios con diagnóstico de HTA Controlados	Número de pacientes con Dx Hipertensión Arterial con cifras tensionales menores o iguales a 140/90 MmHg en el mes.	≥85%	REPORTE CUENTA DE ALTO COSTO
		Número de pacientes con diagnóstico de HTA en consulta		
6	% de usuarios con Adherencia al tratamiento farmacológico	Número de pacientes con adherencia al tratamiento farmacológico con dx de patología crónica que pertenecen al programa	>85%	INFORME DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA
		Número de usuarios con diagnóstico de patología crónica que asisten a consulta farmacéutica		
7	% de Adherencia de usuarios al programa con patología crónica asistentes al taller de crónicos	Número de usuarios con diagnóstico de patología crónica (HTA, DM, EPOC) que asisten mensualmente al programa	≥85%	REGISTRO DE ASISTENCIA TALLER



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

	Total de usuarios vinculados al programa " De corazón a Corazón" en el periodo evaluado		LÍNEA DE BASE REGISTRO DE ASISTENCIA A TALLER
--	---	--	--

Análisis de la información.

Se escogió el instrumento tabla de estándares para prestadores de servicios de salud, con el propósito de identificar el tipo de pacientes que se estaba atendiendo y el porcentaje que no se había adherido al tratamiento farmacológico brindado por el personal que labora en la USS Porvenir para cumplir el cien por ciento en todos los estándares de la calidad en la atención al paciente hipertenso; el instrumento utilizado permitió evidenciar la necesidad de brindar atención oportuna mejorando cada uno de los estándares de calidad, el cual se relacionó con la resolución 4003 del 2008 en su artículo primero que dispone realizar actividades para la atención y seguimiento de la hipertensión arterial y diabetes mellitus tipo 2 en personas de 45 años o más afiliados al régimen subsidiado en el esquema subsidio pleno, que hace parte integral de la presente resolución.

Se ha observado con el instrumento utilizado el porcentaje de pacientes que pertenecen al programa “De Corazón a Corazón”, al mismo tiempo se relacionaron los usuarios que manejaban cifras tensionales bajas, pero también hacían parte del programa, así mismo pacientes diagnosticados en consulta, pacientes diagnosticados en el programa “De Corazón a Corazón”, pacientes con otras patologías asociadas a la hipertensión y los usuarios adheridos al tratamiento; con el análisis de estas cifras se debió implementar

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

estrategias que ayudaron a aumentar el porcentaje de pacientes adheridos al tratamiento farmacológico mejorando su estado de salud, calidad de vida e indicadores de calidad.

El instrumento permitió conocer y evaluar el porcentaje de los pacientes inmersos en el programa “De Corazón a Corazón” de la USS Porvenir, mostrando cifras cercanas de la cobertura total que se pretendía tener luego de implementar la estrategia de capacitación con el esquema de colores; ya que era la metodología más factible de diferenciar en personas que presentan disminución de la capacidad auditiva, déficit académico y edades mayores a 45 años, por ende se trabajó en la seguridad del paciente para mejorar la adherencia al tratamiento y controlar las alteraciones de la presión arterial.

La falta de adherencia al tratamiento farmacológico por parte de los pacientes con alteraciones de la presión arterial que pertenecían al programa “De Corazón a Corazón” de la USS Porvenir, mostró en los indicadores que el porcentaje de pacientes adheridos no era ideal, dificultando lograr los objetivos y metas que tenía el programa, por ende el área de calidad debió tomar medidas para mejorar los indicadores; ya que estos eran los que muestran el éxito del programa y la aceptación de la población objeto de estudio.

Desarrollo Organizacional.

Pregunta de Investigación.

¿Cómo se gestiona en la USS Porvenir los procesos de desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio para los pacientes hipertensos que pertenecen al programa de corazón a corazón?



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Objetivo específico.

Diseñar una lista de verificación aplicada a las historias clínicas de los profesionales involucrados en el programa de corazón a corazón para revisar la relación entre ellos y los pacientes hipertensos en las consultas de la USS Porvenir.

Selección y aplicación de instrumentos.

Para dar respuesta a la pregunta planteada en este portafolio, la población definida como paciente con hipertensión Arterial (HTA) mayores de 45 años, de género femenino y masculino que estaban inscritos al programa “De Corazón a Corazón” en la USS Porvenir y mejorar la relación del profesional con el paciente generando un ambiente propicio, amigable y afable que lograra integrarse con el propósito que el paciente pueda entender su fórmula de medicamentos, se decidió como medio para desarrollar el objetivo específico la realización de una lista de verificación que daba a conocer si los procesos de humanización descritos en el manual, programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “De Corazón a Corazón”; numeral 5.3.2.4 estrategias de adherencia al tratamiento; se desarrollaban adecuadamente.

Se decidió realizar la aplicación de una evaluación de desempeño por medio de sus cuatro etapas Planear, Hacer, Verificar y Actuar para lograr medir adecuadamente el cumplimiento de las actividades que se estaban desarrollando con los perfiles profesionales planteados en el manual programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “De Corazón a Corazón”.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Planear:

Se determinó como plan estratégico la táctica orientada en objetivos y resultados, teniendo en cuenta los direccionamientos que se encontraron en el manual, programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “De Corazón a Corazón”.

Hacer:

Se realizó una verificación periódica para revisar si los profesionales realizan los procesos de humanización que se indican en el manual del programa “De Corazón a Corazón” de la USS Porvenir, y examinar si se había logrado empoderar al profesional para seguir los lineamientos de este programa, para que la relación sea basada en la humanización de los servicios de salud y satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores.

Verificar:

En este punto se realizó una lista de verificación para ser aplicada en la historias clínicas, con el propósito de saber en qué punto se estaba fallando y como se podía solucionar las falencias que existían en la relación de los empleados o colaboradores con los usuarios que visitan las instalaciones de la USS Porvenir.

Actuar:

Se lleva a cabo la aplicación de lista de verificación el día 29 de Octubre del año en curso en donde se toma agenda medica de un profesional escogido aleatoriamente de la USS Porvenir y se le indica dar 5 historias clínicas de pacientes hipertensos para el día escogido solamente se entregaron 4 historia con diagnóstico de hipertensión por lo cual se



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

indica entregar una historia clínica del 30 de Octubre; para fines legales de privacidad de la historia clínica, no se expondrá en este portafolio el nombre ni la cedula de ciudadanía del paciente, se usara género y edad ya que son características descritas para nuestra población estudio. Después de realizar la aplicación de nuestro instrumento las evidencias recogidas por la lista de verificación se usaron como base para mejorar los procesos de humanización por parte de profesional al momento de brindar la atención al paciente hipertenso del programa “De Corazón a Corazón”, esto con el fin de armonizar la relación de los colaboradores y los usuarios. Se muestran aquí las 5 lista aplicadas.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

USS PORVENIR		
Programa De Corazón a Corazón		
Lista de Verificación		
Datos del paciente		
Fecha: 29/10/2013.		
Género: Femenino		
Edad: 80 años		
VERIFIQUE PERTINENCIA DE LA HISTORIA CLÍNICA		
PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE
Describe que información fue dada al usuario	X	
Describe medicamentos con cambios en horario y cantidad	No Aplica	
Describe suspensión de medicamentos	No Aplica	
Realiza demanda inducida al taller de crónicos "De Corazón a Corazón"	X	
socializa derechos y deberes al paciente		X
Se describe si se realizó comunicación redundante con el paciente		X
Firma:		

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

USS PORVENIR		
Programa De Corazón a Corazón		
Lista de Verificación		
Datos del paciente		
Fecha: 30/10/2018.		
Género: Masculino		
Edad: 79 años		
VERIFIQUE PERTINENCIA DE LA HISTORIA CLÍNICA		
PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE
Describe que información fue dada al usuario	X	
Describe medicamentos con cambios en horario y cantidad	No Aplica	
Describe suspensión de medicamentos	No Aplica	
Realiza demanda inducida al taller de crónicos "De Corazón a Corazón"	X	
socializa derechos y deberes al paciente		X
Se describe si se realizó comunicación redundante con el paciente		X
Firma:		

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

USS PORVENIR		
Programa De Corazón a Corazón		
Lista de Verificación		
Datos del paciente		
Fecha: 29 / 10 / 2018		
Género: Masculino		
Edad: 79 años		
VERIFIQUE PERTINENCIA DE LA HISTORIA CLÍNICA		
PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE
Describe que información fue dada al usuario	X	
Describe medicamentos con cambios en horario y cantidad	X	
Describe suspensión de medicamentos	No Aplica	
Realiza demanda inducida al taller de crónicos "De Corazón a Corazón"	X	
socializa derechos y deberes al paciente		X
Se describe si se realizó comunicación redundante con el paciente		X
Firma:		



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

USS PORVENIR		
Programa De Corazón a Corazón		
Lista de Verificación		
Datos del paciente		
Fecha: 29/10/2018		
Género: Femenino.		
Edad: 48 años		
VERIFIQUE PERTINENCIA DE LA HISTORIA CLÍNICA		
PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE
Describe que información fue dada al usuario		X
Describe medicamentos con cambios en horario y cantidad	X	
Describe suspensión de medicamentos	No aplica	
Realiza demanda inducida al taller de crónicos "De Corazón a Corazón"		X
socializa derechos y deberes al paciente		X
Se describe si se realizó comunicación redundante con el paciente		X
Firma:		



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

USS PORVENIR		
Programa De Corazón a Corazón		
Lista de Verificación		
Datos del paciente		
Fecha: 29/10/2018		
Género: Femenino.		
Edad: 49 años		
VERIFIQUE PERTINENCIA DE LA HISTORIA CLÍNICA		
PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE
Describe que información fue dada al usuario	X	
Describe medicamentos con cambios en horario y cantidad	X	
Describe suspensión de medicamentos	No aplica	
Realiza demanda inducida al taller de crónicos "De Corazón a Corazón"	X	
socializa derechos y deberes al paciente		X
Se describe si se realizó comunicación redundante con el paciente		X
Firma:		

Análisis de la información.

Después de aplicar este instrumento como se mencionó previamente a cinco historias clínica de pacientes hipertensos, permitió conocer la participación en la consulta entre el paciente hipertenso y los colaboradores de la USS Porvenir.

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Al realizar un análisis de la información recolectada en la lista de verificación se encontró que el profesional si describe en la historia clínica la información que le brindaba al paciente, solamente en una de las cinco historia no se dejó plasmada la información dada al paciente hipertenso, esto hizo pensar que el profesional no dio las recomendaciones, lo que genera que el paciente hipertenso salga de consulta sin instrucciones sobre su tratamiento y como consecuencia no conozca, no entienda su fórmula de medicamentos y esto lleve a un aumento del riesgo de sufrir alguna complicación asociada al mal control de la tensión arterial.

En el punto de la lista de verificación para conocer si el profesional describió los medicamentos con cambios en horario y cantidad se encontró que en tres de las historias verificadas describe los medicamentos que toma, las dosis y el horario, describió también que no se le haría cambios de los medicamentos por lo cual se consideró una buena práctica a pesar de que continua con los mismo medicamentos siempre describió cuales son y que dosis y horario tenían por lo cual se indicó en la lista que cumple con la indicación; en dos de la historias clínicas se deja como no aplica ya que el profesional únicamente describió que se continuaba el mismo manejo médico por lo tanto se intuyó que no se realizarían cambios en horario y cantidad como lo indica la lista de verificación por eso se decide marcar de esta manera .

En el siguiente punto de verificación que se aplicó a las historias clínicas revisadas, en la cual se buscó si se realizó suspensión de algunos de los antihipertensivos que tomaban los pacientes, en ninguna de las cinco historias clínicas el profesional médico



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

describió que se le suspenda alguno de los medicamentos que ingerían los pacientes, pero aclara que se continuaría el manejo instaurado, por lo cual este punto se decidió dejar como no aplica.

En todos los análisis descritos por el profesional que se seleccionó para realizar la revisión de sus historias clínicas indica que el paciente fue direccionado para el programa “De corazón a corazón” este punto en la lista de verificación quedó con un cumplimiento del 100% en todas las historia; pero surgió la duda de que no se esté interrogando al paciente si está o no en el programa, ya que se encontraron que en cuatro historias clínicas el análisis tiene un formato igual de descripción “plantilla”; lo que hace pensar que se esté copiando el formato sin hacer los ajustes adecuados para la particularidad que se presenta en cada paciente hipertenso.

Finalmente los dos últimos puntos de la lista de verificación que se aplicó en las historias clínicas, donde se debió revisar si se realizó la socializando de los derechos y deberes, además se le debió brindar comunicación redundante a los usuarios, esta fue estrategia escogida en la Sud red integrada de servicios en salud Sur Occidente; en estos últimos ítem se encontró que en el 100% de las historias clínica no se registra en ningún lado que derechos y deberes se le socializaron al paciente hipertenso y que se halla brindado varias veces las información necesaria sobre su tratamiento médico



Conclusiones y recomendaciones.

Se necesitó una estrategia eficiente, eficaz, dinámica y fácil de implementar, que buscó lograr que el paciente hipertenso, que estaba inscrito en el programa “De Corazón a Corazón” de la USS Porvenir, se adhiriera, entendiera y comprendiera la fórmula médica que se le entregaba en cada control médico, esto incluyó que lograra una adecuada comprensión de los cambios de medicamentos en cuanto a rotación de dosis, horarios, suspensión de medicamentos e inicio de nuevos. Esto determinaría que el paciente hipertenso no cometiera errores al momento de la toma de sus medicamentos y llevara el programa de corazón a corazón a mejorar sus procesos de calidad dentro de la institución.

Se Logró un personal comprometido, por medio de capacitaciones, ya que es un pilar importante para lograr los objetivos planteados en este estudio, escoger dentro del programa personal que estuviera a fin con los direccionamientos que se planteaban dentro del manual, programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónicas “De Corazón a Corazón”, esto fue un facilitador para lograr el éxito de la estrategia que se planteó con el propósito descrito de lograr una adecuada adherencia, entendimiento y comprensión de la fórmula de medicamentos en un paciente hipertenso.

Se deben desarrollar actividades en la USS Porvenir que tenga en cuenta la población objeto, paciente con hipertensión Arterial (HTA) mayores de 45 años, de género femenino y masculino que están inscritos al programa De Corazón a Corazón en la USS Porvenir, que como característica especial tienen nivel educativo bajo y algunas alteraciones auditivas y/o visuales, por lo cual se busca brindar herramientas educativas



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

(folletos, carteleras y video) que sean claras, confiables y fáciles de recordar para el paciente con un en lenguaje acorde a las necesidades de ellos y que contengan información clave para lograr en entendimiento adecuado de su fórmula de medicamentos.

Se creó para dar respuesta al problema de bajo entendimiento y comprensión de la fórmula de medicamentos de los pacientes hipertensos inscritos en el programa “De Corazón a Corazón”, la semaforización de los antihipertensivos por medio de una escala de colores que diferencia cada antihipertensivo con un color diferente, con el propósito de que el paciente hipertenso lograra, asociar el color a un único medicamento y con ello que los cambios de dosis y horarios fueran más fáciles de recordar para ellos, a continuación se muestra el diseño del cuadro, para crear una idea un poco más amplia de cómo se manejó la estrategia.

Color	Antihipertensivos más usados
Amarillo	Losartan 50 mg
Azul	Enalapril 20 mg
Rojo	Hidroclorotizida 25 mg
Naranja	Amlodipino 5 mg
Verde	Metoprolol 50 mg
Morado	Verapamilo 80 mg



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Morado	Verapamilo 120 mg
Café	Carvedilol 12.6
Café	Cervadilol 6.25
Rosado	Furosemida 40 mg

Para lograr socializar por medio de folletos, carteleras y un video como se plantean en la estrategias se requerirá de la intervención del departamento de sistemas y comunicación para la realización, diseño y aprobación de los tres implementos que recomendamos y consideramos son la mejor forma, considerando la población, en la que se puede dar a conocer las actividades que se van a desarrollar, esto dando respuesta a lo pregunta problema y los objetivos planteados en este portafolio

Se abrió espacio dentro de las reuniones ya establecidas para la USS Porvenir, ULC (unidad logística comunal) y conversatorios, para la socialización y capacitación del personal perteneciente a los perfiles indicados en el manual; programa para la prevención, tratamiento y control de enfermedades crónica “De Corazón a Corazón”; en las nuevas estrategias y actividades a desarrollar dentro del centro para que los paciente hipertensos logran una adecuada adherencia entendimientos y comprensión de su fórmula de medicamentos logrando mejorar los procesos y localidad de atención en el programa de corazón a corazón.

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Los usuarios con alteraciones de la presión arterial que participaron en las actividades realizadas para los miembros del programa “De Corazón a Corazón” de la USS Porvenir, fueron más del 85% de los pacientes diagnosticados con hipertensión arterial que asistían a la institución, pero la meta del programa es lograr la cobertura del cien por ciento de las personas afectadas con esta enfermedad, por ende todos los usuarios con esta patología que llegan a la institución son direccionadas al programa, para que ellos se beneficien del tratamiento, evitando la aparición de enfermedades relacionadas a la hipertensión con el pasar de los años.

El porcentaje de satisfacción de los usuarios que hacen parte del programa “De Corazón a Corazón” de la USS Porvenir superó el 86 % logrando así generar un impacto positivo en el grupo familiar de los usuarios que asisten a estas actividades, ya que vieron como sus familiares se beneficiaban de las acciones que la institución realizaba para evitar la no adherencia al tratamiento farmacológico por parte de las personas que participan en el programa; el cual tiene la meta de satisfacer a todos los miembros de este.

Se debe intervenir al porcentaje de usuarios insatisfechos con el programa “De Corazón a Corazón” para conocer el motivo de su desinterés en las actividades realizadas para los pacientes hipertensos y partir de ahí para solucionar estas falencias y lograr que se unan de forma entusiasta y activa en las actividades del programa.

Es necesario aumentar el porcentaje de participación de usuarios con diagnóstico de hipertensión arterial en el programa “De Corazón a Corazón” para lograr cobertura del cien por ciento de los pacientes diagnosticados con alteración de la presión arterial,



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

logrando así disminuir las complicaciones asociadas a esta enfermedad por parte de nuestros usuarios.

La lista de verificación permitió recordar algunos aspectos claves para la atención que se debe brindar a los usuarios que asisten a la USS Porvenir, ya que en ella el paciente responde de forma clara las preguntas que se le hacen, evaluando el compromiso de los usuarios y el profesional con el programa “De Corazón a Corazón”.

El programa “De Corazón a Corazón” se mejoró con la humanización de los servicios de salud y la capacidad de empoderamiento entre los colaboradores y los pacientes hipertensos, se debe fortalecer en el profesional la necesidad de socializar los derechos y deberes a los pacientes en cada control médico, y que sea registrado en todas las historias clínicas de los usuarios que visitan la USS Porvenir que pertenecen al programa.

Algunos de los colaboradores requieren ser más comprometidos con las actividades planteadas por la institución, para mejorar la relación entre los pacientes hipertensos y ellos, para los pacientes hipertensión del programa “De corazón a corazón” estas personas hacen parte del cambio organizacional que se buscó realizar para mejorar el programa y cumpliendo con los objetivos propuestos de humanización.

Es necesario que los profesionales que hacen parte del programa “De Corazón a Corazón” en la USS Porvenir, sean más empoderados y comprometidos, ya que ellos deben brindar una atención con calidad a los paciente hipertensos, por tal motivo se deben crear espacios para la capacitación y la resocialización del programa y las directrices que se debe seguir para que se logre la mejora continua en el programa.



Bibliografía/Webgrafía

1. Congreso de la Republica. (s.f.).
2. Congreso de la republica de Colombia. (23 de Diciembre de 1993). *Documentos Supersalud* . Obtenido de Documentos Super salud:
https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf
3. Congreso de la republica de Colombia. (16 de FEBRERO de 2015). *Minsalud*.
Obtenido de Minsalud:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf
4. Duperly, J. (25 de Marzo de 2017). *El espectador*. Obtenido de El espectador:
<https://www.elespectador.com/opinion/hipertension-arterial-columna-686245>
5. Ferreira, A. y. (26 de Abril de 2012). *Scielo*. Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000200022
6. Masso, J. (12 de Abril de 2018). *Quironsalud*. Obtenido de Quironsalud:
<https://www.quironsalud.es/blogs/es/corazon/causas-efectos-hipertension-arterial>
7. Ministerio de la Protección Social. (21 de Octubre de 2008). *Minsalud* . Obtenido de Minsalud:



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-4003-2008.pdf>
8. Subred integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E . (14 de Octubre de 2016). *Subred Suroccidente* . Recuperado el 25 de Septiembre de 2018, de <https://www.subredsuroccidente.gov.co/?q=transparencia/organizacion/acuerdo-011-2016>
 9. Subred Suroccidente. (30 de Enero de 2018). *Subred Suroccidente*. Obtenido de Subred Suroccidente: https://www.subredsuroccidente.gov.co/sites/default/files/documentos/PORTAFOLIO_SUBRED.pdf
 10. Subred Suroccidente de Servicios de Salud. (06 de Abril de 2016). *Sistema de Gestión Integral Almera*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de <https://sig2.almeraim.com/sgi/index.php?nocon&redirect=a>
 11. Congreso de la Republica de Colombia. (14 de Julio de 2000). *Ministerio de las TIC*. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de Ministerio de las TIC: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf
 12. Congreso de la Republica de Colombia. (30 de Diciembre de 2003). *Alcaldia de bogota*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de Alcaldia de bogota: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=1122>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

13. Congreso de la Republica de Colombia. (30 de Diciembre de 2003). *Función Publica*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2018, de Función Publica:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11232>
14. Minsalud. (03 de Abril de 2006). *Invima*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de Invima: <https://www.invima.gov.co/resoluciones-medicamentos/307-resolucion-1043-abril-03-de-2006.html>
15. Minsalud. (08 de Mayo de 2006). *Minsalud*. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de Minsakud:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201446%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf
16. Secretaria central de ISO. (20 de Enero de 2015). *Uniguajira*. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de Uniguajira:
<http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%202015.pdf>

Consideraciones legales



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.A.S.
Bogotá San Cristóbal 5.1
Ciudadana Secretaría de Salud (Secretaría de Salud)

208 - 414

Bogotá, D.C., 23 de noviembre de 2017

Doctora

LARITZA ESCARRAGA BUSTOS

Líder PAPS Porvenir

E. S. M

Respetada Doctora Escarraga Bustos:

Me permito presentar a la Estudiante LIZETH CAROLINA HINESTROZA CABALLERO identificado con cedula de ciudadanía 1.030.551.679 de Bogotá, estudiante del programa de Especialización en Gerencia de la Salud, modalidad virtual.

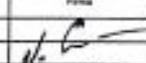
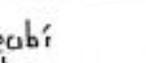
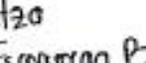
Del mismo modo se remite las cartas de presentación y el desarrollo de la recolección de la información de recolección de los datos con los respectivos parámetros de manejo y confidencialidad.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,


NICOLÁS EDUARDO ESCOBAR PERDOMO
Jefe Oficina Gestión del Conocimiento

Anexo: 6 folios

Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por:	Nicolás Eduardo Escobar Perdomo	Jefe de Oficina Gestión del Conocimiento		23-11-2017
Revisado por:	Nicolás Eduardo Escobar Perdomo	Jefe de Oficina Gestión del Conocimiento		23-11-2017
Preparado por:	Elizabeth Luna	Asesor Administrativo		23-11-2017
Tramitado por:	ESCARAGA BUSTOS	Asesor Administrativo		23-11-2017

Calle 9 N°39 - 45
Código postal 110651
Tel: 7560505
www.subredsaoccidente.gov.co
Información Línea 105

Recibí
Laritza
Escarraga B
23-11-17

Página 1 de 1

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción