

Plan de mejoramiento del sistema de información a la empresa Progresando en Salud S.A.S

Karen Lizeth Dallos Mora, Ana María Mora Hernández, Gloria Johana Oliveros Osorio

Trabajo de grado para optar el título de especialistas en Auditoria en Salud

Director

Jhon Alexander Mora

Magister en Tecnología de la información y las comunicaciones; Especialista en

Inteligencia de Negocio; Candidato a Especialista en Data Science

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Especialización Auditoria en Salud

2023

Contenido

Introducción	8
1. Estrategias de mejoramiento del sistema de información a la empresa Progresando en Salud S.A.S	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Justificación	13
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
2. Marco referencial.....	16
2.1 Marco teórico.....	18
2.2 Marco conceptual.....	20
2.2.1 Sistemas de Información en Salud	20
2.2.2 Big Data.....	20
2.2.3 Salud ocupacional	20
2.2.4 Gestión de la calidad en salud.....	21
2.2.5 Medición de la Percepción de la calidad de servicio	21
2.3 Marco legal.....	21
2.3.1 Ley 100 de 1993.....	21

2.3.2 Resolución 256 de 2016	21
2.3.3 Ley estatutaria 1581 del 2012	22
2.3.4 Decreto 1377 de 2013.....	22
3. Método	23
3.1 Elaboración del instrumento de medición.....	23
3.2 Identificación de la población.....	23
3.3. Análisis de datos	23
4. Análisis del contexto, Matriz DOFA	25
5. Resultados	31
6. Conclusiones	36
Referencias.....	38

Lista de tablas

Tabla 1. *Matriz Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas 2023*

Tabla 2. *Indicador Nivel de Satisfacción*

Tabla 3. *Resultados generales, grado de conformidad de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2022*

Tabla 4. *Resultados generales, grado de conformidad de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2023*

Tabla 5. *Principales NO conformidades*

Lista de figuras

Figura 1. *Comportamiento línea nivel de satisfacción año 2022*

Figura 2. *Comportamiento lineal, satisfacción general de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2022*

Figura 3. *Comportamiento lineal, satisfacción general de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2023*

Resumen

El presente proyecto de consultoría nace de la necesidad por parte de IPS Progresando en Salud en identificar las causales de inconformidad de sus clientes en la atención prestada; es de esta manera que, bajo la metodología de consultoría se da respuesta por medio de estrategias de mejoramiento diseñadas con el resultado del análisis de los datos obtenidos de sus encuestas de satisfacción y matriz DOFA. Esta consultoría se realizó mediante un estudio cualitativo de tipo descriptivo y retrospectivo; dichos datos fueron analizados y procesados utilizando una plantilla en Google forms. Estos resultados arrojaron un porcentaje del 60% de inconformidad por parte de los clientes entre enero 2022 y abril 2023, dentro de estas inconformidades se encuentran: Tardanza en los tiempos de atención al paciente, envío de certificados médicos, demora en la atención de servicios tercerizados, errores en digitación de toma de datos, etc. Basado en esto se proponen estrategias de mejoramiento que van desde el análisis tecnológico de su sistema de información en salud (Plataforma web), hasta el manejo oportuno del mismo. Con esta consultoría, buscamos brindar herramientas que permitan mejorar la calidad de atención y la percepción del cliente con el fortalecimiento de su sistema de información, permitiendo así una atención más eficiente, eficaz y con calidad.

Palabras claves: Sistema de información, Calidad, Satisfacción, Salud.

Abstract

This consultancy project arises from the need of IPS Progresando en Salud to identify the causes of dissatisfaction of its clients in the care provided; it is in this way that, under the consultancy methodology, a response is given by means of improvement strategies designed with the result of the analysis of the data obtained from their satisfaction surveys and SWOT matrix.

This consultancy was carried out through a descriptive and retrospective qualitative study; such data were analyzed and processed using a Google forms template. These results showed a percentage of 60% of nonconformity by customers between January 2022 and April 2023, within these nonconformities are: Delays in patient care times, sending of medical certificates, delays in the attention of outsourced services, errors in data entry, etc. Based on this, improvement strategies are proposed, ranging from the technological analysis of its health information system (web platform), to its timely management. With this consultancy, we seek to provide tools to improve the quality of care and customer perception with the strengthening of its information system, thus allowing a more efficient, effective and quality care.

Key words: Information system, Quality, Satisfaction, Health.

Introducción

Los sistemas de información en salud son herramientas que de forma general facilitan la operatividad en las empresas del sector de salud para la atención de los pacientes, así como también conforman un conjunto de componentes tecnológicos y humanos que trabajan juntos para mejorar la eficiencia, calidad y seguridad de la atención médica. Estos sistemas no solo incluyen software de registro electrónico de pacientes, sino que también incluyen software de gestión de citas, facturación y gestión de pagos, así como tecnología de telecomunicaciones.

La presente consultoría está basada en la problemática identificada en la IPS progresando en salud, la cual es una empresa del sector salud que se dedica a la realización de exámenes de ocupacionales en la ciudad de Cúcuta - Norte de Santander, mediante el cual presta servicios a empresas tercerizadas. Se realizó un análisis de la calidad de la atención prestada por medio de las encuestas de satisfacción donde se identificó un problema en la calidad de los servicios prestados y se planteó la siguiente pregunta: ¿Qué estrategias se pueden implementar en los sistemas de información para la empresa IPS Progresando en Salud que permitan mejorar su calidad de atención en salud? Es de resaltar que los sistemas de información para la calidad en salud, deben cumplir con requisitos mínimos para su manejo, estos deben orientar, monitorear y referenciar la prestación de los servicios de salud, dando como beneficio la atención que se presta a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es por ello que se toma como objetivo general diseñar estrategias de mejoramiento en el sistema de información de la empresa Progresando en Salud, lo anterior basado en el resultado de encuesta de satisfacción del cliente, lo cual permita el aumento de la calidad en la atención de salud de los pacientes. Esta consultoría busca, no solamente diseñar estrategias de mejoramiento del sistema de información de una empresa privada basadas en estrategias de gestión; sino que también analizar los distintos sistemas de información y como con

su aplicabilidad mejoran la calidad de la atención que se le brindan a los usuarios, por medio de la gestión integralidad de información y la aplicación de los resultados que por medio de análisis estas arrojan.

Es importante destacar que, en Colombia, el análisis de los sistemas de información en salud son muy pocos, además de estos que existen diversos tipos de plataformas informáticas tanto públicas como privadas para la recolección de datos en salud los cuales han permitido que la información tenga sesgos y no se dé un adecuado tratamiento en los mismo, ocasionando como consecuencia la baja calidad en la atención en salud. Basados en el marco normativo del territorio colombiano, los sistemas de información en salud se fundamentan bajo perspectivas legales que ayudan a su cumplimiento y calidad de estos mismos, es de aclarar que estos buscan el fortalecimiento del sistema de salud y el mayor cubrimiento en la atención que se le brindan a los habitantes del territorio.

La investigación de la consultoría se llevó a cabo mediante un estudio cualitativo de tipo descriptivo y retrospectivo. La metodología de la recolección de la información se realizó bajo fuentes secundarias como lo son las encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios prestados que se le realiza a las empresas contratistas periódicamente por parte de la empresa, en estos resultados se puede evidenciar las distintas inconformidades presentadas por los usuarios posterior a la toma de los exámenes; estos resultados de las encuestas analizados de forma tal que se determine el número de empresas y su índice de satisfacción general del servicio (ISGS) con el fin de realizar una propuesta de mejora donde se logre impactar la calidad del servicio de salud prestado en dicha institución, con respecto a los sistemas de información utilizados en la empresa, el cual permita optimizar la atención brindada a los pacientes interviniendo en procesos tales como accesibilidad, proceso y resultado.

De esta manera se realiza un DOFA donde se muestra las fuentes de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta la empresa Progresando en Salud IPS, basado en el análisis de los datos, para lo cual se realizó una plantilla en Google forms con las preguntas anteriormente mencionadas de formas prospectiva desde los meses de enero a diciembre del año 2022 y de enero a abril del año 2023, los datos fueron tabulados y graficados utilizando la herramienta Excel. Finalmente se establecen las conclusiones arrojadas de los resultados obtenidos en la sistematización de las encuestas de satisfacción y matriz DOFA, donde se presentan una serie de estrategias de mejoramiento para la empresa Progresando en Salud que permitan mejorar la calidad de la atención en salud, donde se impacte positivamente al personal objeto de prestación de servicios, y bajen los índices de inconformidad reportados en las encuestas realizadas mensualmente.

1. Estrategias de mejoramiento del sistema de información a la empresa Progresando en Salud S.A.S

1.1 Planteamiento del problema

Los sistemas de información en salud son herramientas que de forma general facilitan la operatividad en las empresas del sector de salud para la atención de los pacientes. Se puede definir esta como:

Conjunto de componentes tecnológicos y humanos que trabajan juntos para mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad de la atención médica. Estos sistemas no solo incluyen software de registro electrónico de pacientes, sino que también incluyen software de gestión de citas, facturación y gestión de pagos, así como tecnología de telecomunicaciones. El objetivo principal de los Sistemas de Información en Salud es mejorar la eficiencia y la calidad de la atención médica, y al mismo tiempo reducir costos y errores. Modelo de lenguaje Chat GPT AI de OpenAI. (2023b, February 4).

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud en su publicación *Sistemas de Información Para la Salud*, describe la necesidad de introducir componentes específicos en los sistemas de información para la salud que ayuden a mejorar la práctica en la gestión de los datos y toma de decisiones, basados en cuatro enfoques estratégicos: (1) acceso universal a la salud y cobertura universal de salud, (2) salud en todas las políticas, (3) gobierno electrónico, y (4) iniciativas de datos abiertos y “Big data”. Se enfatiza en el último enfoque, los datos abiertos debido a la importancia del manejo de grandes datos e información de usuarios que estén a la mano y que permitan el procesamiento de información para el personal de la salud al momento de prestar servicios. (OPS, SF).

En Latinoamérica se destaca un estudio realizado en la Habana, Cuba por Sardiñas, A y Hernández, A, titulado *Los Sistemas de Información en Salud Como Componente Primario en la Telemedicina*,

describieron la manera en que los sistemas clínicos de soporte ayudaba a mejorar la toma de decisiones y daban solución a los largos periodos de espera que sufren los pacientes creando registros médicos que facilitarían la recolección de información en las historias clínicas y redujera el tiempo de atención y espera de los mismos. En su estudio, proponen plataformas de aplicaciones que sean de carácter abiertas y que cuenten con una interfaz de programación que les permitan incorporar módulos compatibles, permitiendo las integraciones entre centros de salud. (Sardiñas & Hernández, 2021, P. 7).

Por su parte, los sistemas de salud en Colombia se han caracterizado por no contar con sistemas de información adecuados y generalizados que permitan obtener datos actualizados de forma rápida y sencilla sobre el estado de salud de la población. A pesar del marco legal existente, el sistema de información de la salud en el país no se ha logrado desarrollar de la forma esperada y ha permanecido segmentado y con problemas de calidad; Bernal & Forero realizaron un estudio titulado *Sistemas de Información en el Sector Salud Colombia* de corte transversal, en donde analizaron los diferentes tipos de sistemas de información en salud que hay en el país y generaron diversas recomendaciones para el mejoramiento de la calidad de los mismos, basados en la creación de una matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), que les permitiera evaluar las distintas vertientes y proponer estrategias de mejoramiento, se menciona que el país a nivel general, cuenta con un manejo poco adecuado de los sistemas de información, así mismo se destaca las diversas estrategias que se han venido creando para el fortalecimiento de este material tecnológico. (Bernal & Forero, 2011, P. 3).

Así mismo, en Colombia el Big Data está ganando terreno y se están implementando soluciones para aprovechar sus beneficios y su cubrimiento en diversas áreas, incluyendo la salud, el comercio, la banca y la seguridad pública. Sin embargo, todavía existen desafíos para el aprovechamiento de este potencial en Colombia, como la falta de infraestructura tecnológica y de recursos humanos capacitados para manejar grandes cantidades de datos, la preocupación sobre la privacidad y manejo de los datos y la protección de la información confidencial. Modelo de lenguaje Chat GPT AI de OpenAI. (2023a, February 4).

De esta forma, los sistemas de información en Colombia durante varios años y muchos esfuerzos lograron crear diversos sistemas de información que incluyera el manejo de diversos datos de la población, los cuales se pudieran agrupar en una matriz, donde se les permitiera el análisis de los factores determinantes de la salud y sus comportamiento; dentro de estos amplios sistemas se destacan los más usados como lo son: (1) Sistemas de información en salud, el cual es el principal sistemas de salud utilizado por el Ministerio de Salud y Protección social de Colombia, (2) Sistema Nacional de Información en Salud, el cual es el responsable de la recolección, integración y análisis de datos en salud de todo el país, (3) Sistema de Información en Salud el Instituto Nacional de Cancerología, diseñado para registrar y monitorizar los casos de cáncer en el país (Bernal & Forero, 2011, Pp 5-10).

En búsqueda de reforzar esto, estudiantes de la Universidad del Área Andina en su estudio monográfico titulado *Descripción de un Sistema Único en el Sector Salud en Colombia*, describió la importancia de crear un sistema único de información en salud que contará con diversas variables que permitieran la agrupación de datos y resultados que ayudaran a la creación de estrategias en salud, las cuales beneficiarán no solamente a la población solicitante de salud, sino a los prestadores, los cuales con los diversos datos obtendría mayor agilidad y facilidad para la toma de decisiones en salud.

De los anteriormente dicho, se plantea la siguiente pregunta.

¿Qué estrategias se pueden implementar en los sistemas de información para la empresa IPS Progresando en Salud que permitan mejorar su calidad de atención en salud?

1.2 Justificación

Los sistemas de información en el sector salud aparte de ser una herramienta para la gestión y mejora de los servicios de salud, también permiten la recopilación, integración, análisis y

utilización de miles de datos en salud de la población para tomar decisiones basadas en hechos reales; no solamente mejoran la calidad de la atención médica, sino que también permiten aumentar la eficacia en la atención, facilitar la investigación, mejorar la planificación y las estrategias en políticas públicas para la gestión de planes de desarrollo a nivel departamental, municipal y local y no menos importante fomenta la transparencia y la responsabilidad en la prestación de servicios de salud. Modelo de lenguaje Chat GPT AI de OpenAI. (2023c, February 8)

Así mismo, se hace necesario entender la obligatoriedad del cumplimiento de un sistema de información adecuado en la prestación de servicios de salud, como es mencionado en el decreto 1011 del 2006:

Los sistemas de información para la calidad en salud, deben cumplir con requisitos mínimos para su manejo, estos deben orientar, monitorear y referenciar la prestación de los servicios de salud, dando como beneficio la atención que se presta a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Ministerio de Protección Social, 2006)

Esta consultoría busca, no solamente diseñar estrategias de mejoramiento del sistema de información de una empresa privada basadas en estrategias de gestión; sino que también analizar los distintos sistemas de información y como con su aplicabilidad mejoran la calidad de la atención que se le brindan a los usuarios, por medio de la gestión integralidad de información y la aplicación de los resultados que por medio de análisis estas arrojan.

Es importante destacar que, en Colombia el análisis de los sistemas de información en salud son muy pocos, además de estos existen diversos tipos de plataformas informáticas tanto públicas como privadas para la recolección de datos en salud los cuales han permitido que la información tengas sesgos y no se dé un adecuado tratamiento en los mismo, ocasionando como consecuencia la baja calidad en la atención en salud.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar estrategias de mejoramiento en el sistema de información de la empresa Progresando en Salud, basado en el resultado de encuesta de satisfacción del cliente, lo cual permite el aumento de la calidad en la atención de salud de los pacientes.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico interno de la gestión de la calidad de la atención con respecto a los sistemas de información utilizados en la empresa.
- Sistematizar las encuestas de satisfacción de las empresas contratistas y en base a estos resultados diseñar una matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.
- Proyectar un plan de estrategias de mejoramiento en el sistema de información que permita optimizar la atención brindada a los pacientes (accesibilidad, proceso y resultado).

2. Marco referencial

Los sistemas de información en salud son considerados un insumo fundamental para apoyar la gestión asistencial y administrativa en una Institución de salud, orientando el cumplimiento de normas, logrando así un balance entre la confidencialidad, privacidad y seguridad de la información, permitiendo que los entes de control puedan acceder a la información de una manera más oportuna.

En Argentina la Secretaría de Gobierno de Salud aprobó la resolución 115/2019 donde se crea la Red Nacional de Salud Digital la cual asegura la interoperabilidad de los Sistemas de Información en Salud de todo el país, coordinando esfuerzos de todos los subsectores del sistema de salud (privados, público y obras sociales), garantizando los derechos de las personas con respecto a la posibilidad de acceder a compartir la información de salud cada vez que sea requerida para su atención.

La red está compuesta por dominios que representan Sistemas de Información en Salud independientes, manejados en diferentes niveles como: sistemas provinciales y municipales de una institución de salud. Cada dominio tiene un sistema de identificación del paciente y un repositorio de información de salud propia, cada médico en el consultorio atiende a los pacientes y registra la historia clínica electrónica (antecedentes, diagnósticos, resultados de exámenes y remisiones médicas), luego otro médico de otra institución y dando un software de historia clínica electrónica que maneja los estándares de interoperabilidad en salud, accede a la Red Nacional de Salud Digital puede consultar la historia clínica que el paciente posea en otras instituciones del país. Obteniendo así una atención más segura y de calidad (Mauricio Macri et al., 2019).

A nivel Nacional, la necesidad del mejoramiento de la atención en el sector salud por medio de los sistemas de información no es un tema nuevo, en la investigación presentada por De Ávila,

N & Suarez, J titulado *Sistemas de información para la gestión de los procesos de atención de primer nivel de complejidad en la instituciones prestadoras de servicios de salud* se analizaron los sistemas de información utilizados actualmente en Colombia y como se podía orientar las falencias para desarrollar un software que permitiera mejorar los procesos de gestión en la atención en salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de primer nivel en Colombia. Su investigación nació de la necesidad de una empresa por mejorar su sistema de información en busca de favorecer la atención que se presta, se realizó un análisis comparativo con otros sistemas de información local e internacional, encontrando falencias notorias como la aplicabilidad y permisos, seguimiento de normativa y costo, así como también base de datos poco confiable y uso remoto de información. Se destaca este estudio aplicativo y de desarrollo por la utilidad de mejorar los sistemas de información privados que existen en el sector salud y su iniciativa por gestionar la calidad de la atención por medio de sistemas de información. (De Ávila & Suarez, 2019)

La Cruz Roja Colombiana, Seccional de Norte de Santander, maneja un sistema de información en salud bajo un aplicativo de base de datos, el cual les permite ofertar y realizar distintos servicios a los usuarios, a pesar de esto, presentan problemas ya que no es un software que cuente con módulos de citas médicas, historias clínicas, tema de control, custodia y confidencialidad de la información. Actualmente están implementando un nuevo sistema de información de salud llamado E-Salud, este sistema ofrece una solución a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), encargándose de administrar y automatizar los procesos asistenciales del paciente, desde su admisión hasta la correcta facturación de los servicios prestados, controlando y unificando la información de todas las áreas funcionales mediante una conexión a Internet o Intranet. (Comunicación personal, Héctor Rincón, 2023).

2.1 Marco teórico

La Gestión de la calidad son un conjunto de acciones y herramientas en salud que tienen como objetivo evitar posibles errores y desviaciones en los servicios de salud que se prestan a la población en general, en pocas palabras, permite la mejora continua de la atención por medio de acciones correctivas y preventivas que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios prestados. (ISO 9001:2015, 2020)

Así mismo, un sistema de información en salud es aquel que integra la recolección, procesamiento y reporte de información necesaria para el mejoramiento de los servicios de salud, a través de una mejor gestión en todos los niveles del sistema. Los sistemas de información buscan facilitar los aspectos logísticos de la atención en salud, permitir que las instituciones de salud funcionen efectivamente, ayudar a los prestadores asistenciales a actuar con eficacia, mejorar el acceso a los datos administrativos, clínicos y epidemiólogos tanto individuales como colectivos, y a simplificar el acceso a las referencias biomédicas. (Bernal & Forero, 2011).

A pesar del avance tecnológico de las últimas décadas y a los múltiples beneficios documentados, la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en salud continúa siendo un importante desafío para las organizaciones de salud.

En el contexto mundial, se encuentra que estos sistemas constituyen una gran herramienta en cuanto a competitividad de servicios, como lo indican Díaz, Contreras y Rivero en reporte investigación titulado *Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional* señalan que hoy los sistemas de información representan no solo soportes para los negocios, sino que también se configuran como un instrumento de ventajas competitivas y sostenibles, al permitir gestionar los activos tangibles e intangibles y al convertirse en una herramienta integral de gerencia. (Díaz et al., 2009)

En Colombia, el desarrollo de los sistemas de información se ha llevado a cabo de forma fragmentada y muchas iniciativas no han tenido éxito, ya sea por falta de recursos, planes de acción inadecuados, o ya sea por falta de difusión y utilización de los resultados.

El sistema de salud colombiano se ha caracterizado por no contar con sistemas de información adecuados que permitan obtener datos actualizados de forma rápida y sencilla sobre el estado de salud de la población. A pesar del marco legal existente, el sistema de información de la salud en el país no se ha logrado desarrollar de la forma esperada y ha permanecido segmentado y con problemas de calidad.

El desarrollo de sistemas de información en el ámbito mundial, generados a partir de necesidades reales de la población, se convierte en un determinante vital para la implementación de políticas de salud acordes con los requerimientos en el ámbito intersectorial, los cuales confluyen y se manifiestan en bienestar y desarrollo de la población. Así lo afirman Bernal & Forero “Un sistema de información competente no basta por sí solo, debe ir acompañado de una cultura adecuada de generación, procesamiento y utilización de la información” (Bernal & Forero, 2019, P. 93).

A partir de lo anterior, es importante contar con un sistema de información en salud bien establecido que apoye los procesos de interés en el ámbito de la salud y que sirva como base para la planificación, la verificación, el control y la toma adecuada de decisiones, así como para el correcto uso de la información contenida en las diferentes bases de datos. A esta necesidad debe responderse de manera ágil y oportuna, a fin de favorecer el desarrollo de los procesos. (Orduña Ortegón, 2015)

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Sistemas de Información en Salud

Los sistemas de información en salud son un conjunto de componentes tecnológicos y humanos que trabajan juntos para mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad de la atención médica. Estos sistemas incluyen software de registro electrónico de pacientes, software de gestión de citas, software de facturación y gestión de pagos, así como hardware y tecnología de telecomunicaciones. El objetivo principal es mejorar la eficiencia y la calidad de la atención médica, y al mismo tiempo reducir costos y errores. (OPS, n.d.)

2.2.2 Big Data

Grandes conjuntos de datos que no tienen un solo formato, sino que tienen datos estructurados y no estructurados; es un término que se refiere al manejo de grandes volúmenes de información, agrupadas en codificaciones numéricas que, al analizar y organizar, arrojan resultados descritos en datos informáticos, los cuales son utilizados para diversas actividades. (Reyes et al., 2017. P.p 2-3.).

2.2.3 Salud ocupacional

Según la ley 152 del 11 de noviembre del 2012, en su Artículo 1° definiciones, párrafo 3; define:

“La salud ocupacional es una rama de la medicina que se enfoca en prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo. Incluye la identificación y evaluación de riesgos en el lugar de trabajo, la implementación de medidas preventivas para minimizar estos riesgos, la promoción de hábitos saludables para los trabajadores y la realización de exámenes médicos periódicos para detectar y tratar problemas de salud relacionados con el trabajo.” (Social, 2012, P.p 1).

2.2.4 Gestión de la calidad en salud

Son un conjunto de acciones y herramientas en salud que tienen como objetivo evitar posibles errores y desviaciones en los servicios de salud que se prestan a la población en general, en pocas palabras, permite la mejora continua de la atención por medio de acciones correctivas y preventivas que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios prestados. (ISO 9001:2015, 2020).

2.2.5 Medición de la Percepción de la calidad de servicio

Es todo el análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción, basadas en las percepciones del cliente acerca del servicio. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española la definición de percepción “Es una sensación interior que resulta de una impresión material producida en nuestros sentidos”.

2.3 Marco legal

Basados en el marco normativo del territorio colombiano, los sistemas de información en salud se fundamentan bajo perspectivas legales que ayudan a su cumplimiento y calidad de estos mismos, es de aclarar que estos buscan el fortalecimiento del sistema de salud y el mayor cubrimiento en la atención que se le brindan a los habitantes del territorio.

2.3.1 Ley 100 de 1993

Por la cual se crea el sistema general de seguridad social en salud en Colombia y se dictan otras disposiciones; en su Capítulo V, Libro II, Título I, Capítulo I en el artículo 153. inciso 9; se habla sobre la calidad en salud y la obligatoriedad del sistema en establecer mecanismos de control a los servicios de salud para garantizar a los usuarios la calidad en la atención prestada. (Congreso de la República de Colombia, 1993).

2.3.2 Resolución 256 de 2016

En el cual se dictan disposiciones en relación con los sistemas de información en salud para la calidad y se establecen indicadores de monitoreo para la calidad en salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

2.3.3 Ley estatutaria 1581 del 2012

Se dictan disposiciones generales sobre el tratamiento de datos en los sistemas de información. (Congreso de la República, 2012).

2.3.4 Decreto 1377 de 2013

En el cual se dictan disposiciones generales sobre el manejo de los datos y la autorización del procesamiento de estos mismos, el titular presta su consentimiento para que sus datos facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos de la empresa proveedora, teniendo como finalidad la gestión administrativa de clientes y gestión de conceptos médicos. (Congreso de la República, 2013).

3. Método

3.1 Elaboración del instrumento de medición

La investigación de la consultoría se llevó a cabo mediante un estudio cualitativo de tipo descriptivo y retrospectivo. La metodología de la recolección de la información se realizará bajo fuentes secundarias como lo son las encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios prestados que se le realiza a las empresas contratistas periódicamente por parte de la empresa IPS Progresando en Salud, esta encuesta consta de cuatro preguntas tipo mixtas las cuales son: (1) ¿La Ips ha cumplido con sus expectativas? (2) ¿Cómo se siente con el trato recibido por nuestro personal en los canales telefónicos o vía email? (3) ¿Tiene alguna queja, reclamo o sugerencia para la Ips? (4) Quiere enviarnos algún comentario adicional?

3.2 Identificación de la población

Después de recolectar la información de la base datos, se extrajeron las empresas clientes que utilizaron el servicio de realización de exámenes médicos en la Ips Progresando en Salud durante los meses de Enero a Diciembre del año 2022 y Enero a Abril del año 2023, luego se procede a realizar las llamadas al 50% de las empresas que se presentaron durante el mes, se establecen unas categorías representativas para determinar las falencias que se encuentran y por medio de estas establecer estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad de la prestación del servicio por medio de los sistemas de información.

3.3. Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó utilizando una plantilla en Google forms con las preguntas anteriormente mencionadas de formas prospectiva desde los meses de Enero a Diciembre del año 2022 y de Enero a Abril del año 2023, los datos fueron tabulados y graficados utilizando la herramienta Excel, donde de este modo se determine el número de empresas y su índice de

satisfacción general del servicio (ISGS) en búsqueda de generar un diagnóstico interno de la gestión de la calidad de la atención con respecto a los sistemas de información utilizados en la empresa, donde se logró sistematizar las encuestas de satisfacción de las empresas contratistas para determinar los resultados obtenidos y por último proyectar un plan de estrategias de mejoramiento en el sistema de información que permita optimizar la atención brindada a los pacientes (accesibilidad, proceso y resultado).

4. Análisis del contexto, Matriz DOFA

De la siguiente manera, mostramos las fuentes de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta la empresa Progresando en Salud IPS, basado en el análisis de los resultados obtenidos en los datos. Dentro del análisis del contexto y con base a los resultados obtenidos de los datos en las encuestas, encontramos factores de riesgo tecnológicos importantes, que de forma directa afectan la atención que se presta en la institución de salud.

Tabla 1. *Matriz Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas 2023*

CONTEXTO EXTERNO		
<p>El contexto externo es importante con el fin de entender cómo se pueden impactar los objetivos de la organización y del proceso específico (Impulsores, tendencias), y de comprender las preocupaciones (percepciones y valores) de las partes involucradas externas para una adecuada gestión del riesgo.</p>		
FACTORES	ANÁLISIS	
Social	Progresivamente se supera la pandemia COVID-19 y se normalizan las actividades para las empresas y comunidad en general.	Oportunidad
	Actualmente es fácil percibir el alza en los índices de inseguridad de la ciudad, riesgo que representa un posible impacto en el bienestar de todos los colaboradores y partes interesadas de la organización.	Posible fuente de riesgo
Político	Dificultar acceder a contratos públicos por factores de contrataciones ya direccionadas	Posible Fuente de Riesgo
Legal y/o Reglamentario	Constante actualización y endurecimiento de normas en materia de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental, situación por la cual la empresa debe mantenerse en constante seguimiento a la aparición de nuevos requisitos legales y al cumplimiento a la totalidad de los mismos.	Oportunidad

Financiero y/o Económico	Incertidumbre nacional por anuncios de posibles reformas tributarias en la nueva presidencia.	Posible Fuente de Riesgo
	El desempleo en la ciudad incrementa lo cual desacelera la vinculación de personal.	Posible Fuente de Riesgo
Tecnológico	Constantemente aparecen nuevas tecnologías y metodologías orientadas a la ejecución de actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud, característica del sector, que obliga a PROGRESANDO EN SALUD a buscar constantemente la implementación de las mismas con el objetivo de mantenerse como una empresa altamente competitiva a nivel regional. Así mismo, se reconoce la deficiencia que se tiene con su sistema de información, ya que debido al crecimiento progresivo que se ha tenido, no se cuenta con la fuente para mejorar, enriquecer y fortalecer dicho sistema que genera inconformidad en la atención prestada.	Posible Fuente de acción de mejora
Ambiental	Las mejoras relacionadas con la eficiencia en la utilización de insumos y el cuidado con el manejo de residuos se han convertido en un criterio clave en las empresas del sector.	Posible fuente de acción de mejora
Competencia	Gran número de empresas en el sector salud, dedicadas a la atención de servicios de salud ocupacional con amplio recorrido en el mercado en toda la región.	Posible Fuente de acción mejora

CONTEXTO INTERNO

Es el ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. El contexto interno es todo aquello dentro de la organización que pueda tener influencia en la forma en que la organización gestionará el riesgo.

FACTORES	ANÁLISIS	TIPIFICACIÓN
Estructura organizacional	Se evidencia ejes estructurales de la organización sólidos y compactos con respecto a las bacterias psicosociales aplicadas en los últimos periodos por el sistema de SST.	Posible herramienta de gestión
Comunicación interna	Existe una comunicación adecuada, entre los diferentes niveles de departamentos, los canales de comunicación están definidos y constituyen un elemento positivo para la productividad de la organización.	Posible herramienta de gestión
Objetivos y estrategias	Se tiene un volumen de metas, indicadores y objetivos, se deben concientizar a todos los colaboradores de la organización de forma que se consolide el compromiso con el cumplimiento de los mismos.	Posible fuente de riesgo

Adaptado de Matriz DOFA 2022 y 2023, IPS Progresando en salud.

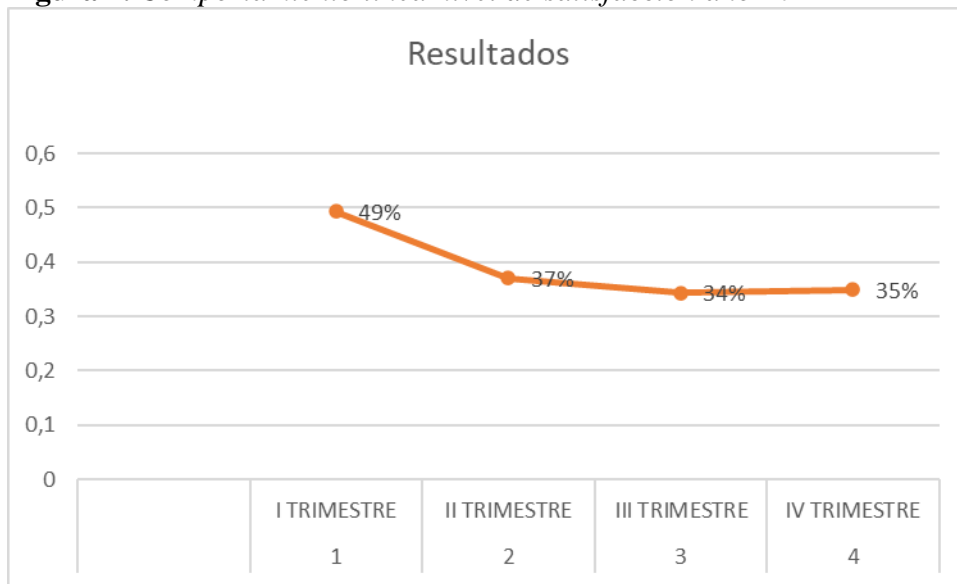
Tabla 2. Indicador Nivel de Satisfacción

MEDICION DEL INDICADOR								
FORMULA DE CALCULO		Numerador:	Número de clientes satisfechos			META		
						Alar	Acep	Exc
						40%<	40-65%	> 65%
		Denominador:	Total, de clientes atendidos					
Nº	PERIODO DE MEDICION	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	INTERPRETACION Y ANALISIS	ACCIONES DE MEJORA		
1	I TRIMESTRE	68	138	49%	Para el primer trimestre se aplicaron 138 encuestas a empresas clientes obteniendo un porcentaje de satisfacción del 49% equivalente a 68 empresas.	Se recomienda hacer reuniones cada quince días con los lideres de área para revisar y darles seguimiento a las quejas, se propone vincular un auxiliar a la coordinadora médica para el apoyo de envió de los certificados médicos, se plantea igualmente capacitación trimestral al personal en el sistema médico, servicio al cliente y comunicación asertiva. Realizar el estudio de quejas a través de una consultoría.		
2	II TRIMESTRE	53	143	37%	Para el segundo trimestre se aplicaron 143 encuestas a empresas clientes obteniendo un porcentaje de satisfacción del 37% equivalente a 53 empresas.			
3	III TRIMESTRE	58	169	34%	Para el tercer trimestre se aplicaron 169 encuestas a empresas clientes obteniendo un porcentaje de satisfacción del 34% equivalente a 58 empresas.			
4	IV TRIMESTRE	68	195	35%	Para el tercer trimestre se aplicaron 195 encuestas a empresas clientes obteniendo un porcentaje de satisfacción del 35% equivalente a 68 empresas.			

Tomado de Indicadores de calidad 2022 IPS Progresando en salud.

Por medio del análisis realizado al indicador de nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la atención brindada en la IPS Progresando en Salud, se puede observar una constante en los porcentajes de satisfacción entre el primer trimestre 48%; observándose un cambio para el segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2022 hay una insatisfacción prevalente. Esto coincide con los resultados obtenidos en el análisis de las respuestas de los clientes en las encuestas de satisfacción. Una insatisfacción que supera el 50% de lo esperado durante el año.

Figura 1. Comportamiento línea nivel de satisfacción año 2022



Adaptado de Indicador nivel de satisfacción IPS Progresando en Salud.

5. Resultados

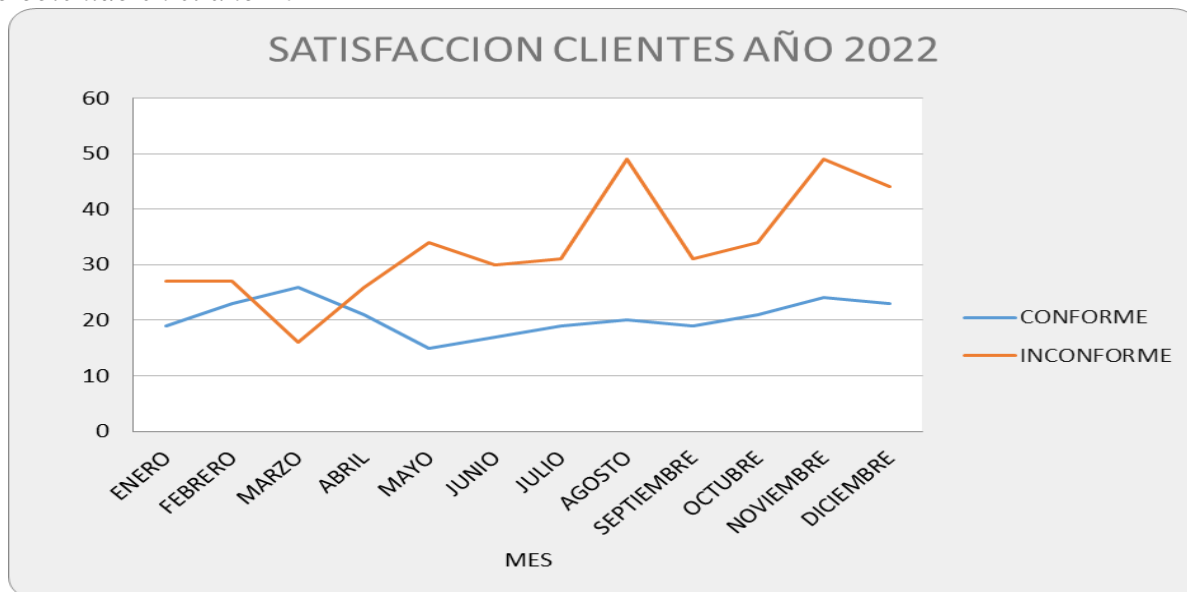
Luego de la revisión sistemática que se ejecutó sobre las encuestas de satisfacción realizada por la empresa progresando en salud a sus empresas clientes, se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 3. Resultados generales, grado de conformidad de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2022

RESULTADOS AÑO 2022					
MES	CONFORME	% CONFORME	INCONFORME	% INCONFORME	# TOTAL ENCUESTAS
ENERO	19	41,30%	27	58,70%	46
FEBRERO	23	46,00%	27	54,00%	50
MARZO	26	61,90%	16	38,10%	42
ABRIL	21	44,68%	26	55,32%	47
MAYO	15	30,61%	34	69,39%	49
JUNIO	17	36,17%	30	63,83%	47
JULIO	19	38,00%	31	62,00%	50
AGOSTO	20	28,99%	49	71,01%	69
SEPTIEMBRE	19	38,00%	31	62,00%	50
OCTUBRE	21	38,18%	34	61,82%	55
NOVIEMBRE	24	32,88%	49	67,12%	73
DICIEMBRE	23	34,33%	44	65,67%	67
TOTAL	247	38,29%	398	61,71%	645

Adaptado de Informe relación de llamadas para medir nivel de satisfacción del servicio IPS Progresando en Salud 2022-2023.

Figura 2. Comportamiento lineal, satisfacción general de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2022



Adaptado de Resultados generales, grado de conformidad de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2022

Se realizó un análisis de los datos obtenidos del año 2022 donde se puede evidenciar las siguientes observaciones:

- Para el mes de noviembre, seguido del mes de agosto, se presenta la mayor inconformidad en los clientes debido al alto volumen de empresas atendidas (146 y 138 respectivamente) por considerarse temporada alta de ingresos y contrataciones para las empresas clientes.
- En el mes de marzo de 2022 la empresa IPS Progresando en Salud presenta resultados positivos con un porcentaje de conformidad equivalente al 62% del total de empresas atendidas, considerando que dicho periodo corresponde al mes más bajo en atención con tan solo 84 empresas, se puede analizar que se prestó una atención más oportuna, rápida y de calidad.

- A partir del periodo comprendido de mayo a diciembre del 2022 observamos una inconformidad manifiesta por parte de los clientes, lo que conlleva a la Gerencia a generar búsqueda de nuevas estrategias y acciones de mejora que permitan mitigar las falencias identificadas dentro del proceso de atención.
- Al final del año 2022 se concluye que se obtuvo una inconformidad equivalente al 61,71% del total de clientes encuestados.

Tabla 4. Resultados generales, grado de conformidad de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2023

RESULTADOS AÑO 2023					
MES	CONFORME	% CONFORME	INCONFORME	% INCONFORME	# TOTAL ENCUESTAS
ENERO	21	37,50%	35	62,50%	56
FEBRERO	20	38,46%	32	61,54%	52
MARZO	23	44,23%	29	55,77%	52
ABRIL	23	40,35%	34	59,65%	57
TOTAL	87	40,09%	130	59,91%	217

Adaptado de Informe relación de llamadas para medir nivel de satisfacción del servicio IPS Progresando en Salud 2022-2023.

Figura 3. Comportamiento lineal, satisfacción general de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2023



Adaptado de Resultados generales, grado de conformidad de las empresas sobre la calidad del servicio obtenido en el año 2023

Como conclusión de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas durante los meses de enero a abril del año 2023, se detallan los siguientes:

- Se mantiene un porcentaje de inconformidad similar al año 2022, donde el 60% de las empresas encuestadas en general refieren inconformidad en el servicio prestado.
- Dentro de las inconformidades se observó que las más relevantes corresponden a mala digitación de datos en la identificación al paciente, búsqueda ineficiente en el correo donde llegan las órdenes de servicios para la atención de los pacientes y reprocesos de llamadas a las empresas para el envío de las órdenes nuevamente.
- Adicionalmente se evidencia que dentro de los servicios tercerizados se presenta como queja recurrente la demora en la atención de la toma de las radiologías, donde los pacientes deben esperar mucho tiempo para la realización del mismo, lo que

conlleva a presentarse igualmente demoras en la entrega de los certificados médicos el cual es el producto final de la IPS Progresando en Salud.

De acuerdo a las encuestas realizadas a las empresas clientes se evidenciaron las siguientes No conformidades:

Tabla 5. Principales NO conformidades

PRINCIPALES NO CONFORMIDADES	
ITEM	DETALLE
1	Demora en el envío de certificados médicos (Demoras superiores a 2 días).
2	Retraso en la toma de datos personales al crear la ficha del paciente.
3	Falta de una ruta formal de envío de autorizaciones por parte de los clientes para la atención de sus trabajadores (Demoras hasta de 2 horas para recibir autorización).
4	Error de digitación del tipo de examen a realizar (Ingreso, periódico y egreso).
5	Carencia de un control sistematizado de los turnos de atención en la sala de espera.
6	Demora en la atención en la tercerización de los servicios (Radiología) – (Demoras hasta de 4 horas).
7	Demora en la entrega de los diagnósticos de condiciones de salud (Demoras superiores a 1 mes).

Adaptado de Informe relación de llamadas para medir nivel de satisfacción del servicio IPS Progresando en Salud 2022-2023.

6. Conclusiones

Basado en los resultados obtenidos en la consultoría de la IPS Progresando en Salud, bajo la sistematización de las encuestas de satisfacción y matriz DOFA, se establecen las siguientes estrategias de mejoramiento para la empresa:

- Diseño y creación de un sistema integrado de información que contenga una ruta de atención sistematizada para el cliente, considerando aspectos claves como: citación, consulta, datos iniciales, resultados y certificación.
- Establecimiento de un canal de comunicación directo con el coordinador del SG-SST o área de talento humano de las empresas contratistas con el objetivo de disminuir tiempos en el envío de autorizaciones para la atención de los pacientes.
- Integrar al sistema de información la aplicación del lector de código de barras para los documentos de identidad, con el fin de minimizar tiempo y errores de digitación en toma de datos personales de los pacientes.
- Para los exámenes médicos y paraclínicos (laboratorio clínico, optometría, audiometría, psicología, espirometría, valoraciones de fisioterapia, nutrición y electrocardiograma), adquirir una pantalla digital del llamado de turno para que los médicos puedan realizar desde su consultorio el respectivo llamado a los pacientes.
- Búsqueda activa de alianzas comerciales con proveedores de radiología en la ciudad de Cúcuta que a su vez les garanticen un servicio más eficiente y prioritario con los pacientes de la IPS Progresando en Salud en la toma de los exámenes de radiografías, ecografías y resonancias magnéticas.

- Determinar horas estipuladas de envío a los proveedores de radiología para los resultados de los mismos, y así los médicos puedan ir cerrando historias clínicas y el departamento de coordinación médica envíe el certificado más oportuno.
- Adquirir más personal en el departamento de coordinación médica con el fin de agilizar el envío de los certificados médicos a las empresas clientes.
- Estandarización de una encuesta de satisfacción y seguimiento de indicadores de calidad. Durante la investigación se presentaron inconvenientes ya que las encuestas no se encontraban con un seguimiento por parte del departamento de calidad, estos indicadores nos permiten medir periódicamente los niveles de satisfacción y a identificar aquellas falencias que por atención están ocurriendo e intervenir de manera directa para su manejo y control, es importante que Progresando en salud fortalezca este factor de riesgo.
- Capacitación al personal encargado de la atención inicial del cliente en el manejo eficiente y eficaz del sistema de información.
- Sistematización para la realización de los diagnósticos de condiciones de salud de los pacientes para el envío de los reportes a los departamentos de seguridad y salud en el trabajo de las empresas clientes.

Referencias

- Bernal, O., & Forero, J. (2011). *Sistemas De Información En El Sector Salud Colombia. Oficina De Calidad, 10(19), 85–100.*
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/ca/abece-resolucion-256-de-2016.pdf>
http://es.wikipedia.org/wiki/Informática_médica
- Chat.Openai. (2023a, February 4). *Sistemas De Información En Salud.* Sistemas De Información En Salud.
- Chat.Openai. (2023b, February 8). *Los Sistemas De Información Y Su Importancia En Salud.* Los Sistemas De Información Y Su Importancia En Salud.
- Chat.Openai. (2023, February 4). *Big Data En Colombia.* Big Data En Colombia.
- Congreso De Colombia. (2012, November 17). *Ley Estatutaria 1581 De 2012.*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Congreso De La República. (2013). *Decreto 1377 De 2013.*
- Ley 100 De 1993, Pub. L. No. Ley 100, Ley 100 De 1993 (1993).
- De Avila, N., & Suarez, J. (2019). *Sistema De Información Para La Gestión De Los Procesos De Atención De Primer Nivel De Complejidad En Las Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud.*
- Diaz, M., Contreras, Y., & Rivero, S. (2009). *Características De Los Sistemas De Información Que Permiten La Gestión Oportuna De La Información Y El Conocimiento Institucional.* <http://scielo.sld.cu66>

Hoz, A. Del C., Gil, G. M., & Feo, D. K. (2021). *Descripción Del Sistema Único De Información En El Sector Salud En Colombia*.

Iso 9001:2015. (2020). ¿Qué Es La Gestión De La Calidad? *Gestión De La Calidad*.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Mauricio Macri, I., Carolina Stanley, D., Luis Rubinstein, A., & Alberto Giménez, L. (2019).
Autoridades Presidencia De La Nación.
https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2021-01/serie_cus_-_dt_6_desarrollando_sistemas_de_informacion_de_salud_integrados.pdf

Ministerio De Protección Social. (2006). *Decreto 1011 De 2006*.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_nuevo/Decreto_1011_De_2006.Pdf

Ministerio De Salud Y Protección Social. (2016). *Resolución 0256 De 2016*. 1–28.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_nuevo/Resolucion_0256_De_2016.Pdf

Ops. (N.D.). *Sistemas De Información Para La Salud (Is4h)*.
<https://www.paho.org/es/temas/sistemas-informacion-para-salud-is4h>

Orduña Ortégón, Y. P. (2015). Avances En La Construcción De Un Sistema De Información En Salud En Colombia. *Ciencia & Tecnología Para La Salud Visual Y Ocular*, 12(2), 73. <https://doi.org/10.19052/Sv.3297>

Palacios, J. L. (2002). *Estrategias De Ponderación De La Respuesta En Encuestas De Satisfacción De Usuarios De Servicios*. 4(2), 175–193.
<http://casus.usal.es/pkp/index.php/mde/article/viewfile/923/864>

Reyes, G. V., Bautista, E., Ruiz Vanoye, J. A., & Fuentes Penna, A. (2017). Modelos De Tecnologías Del Big Data Analytics Y Su Aplicación En Salud. Instituto Tecnológico Nacional De México En Celaya *Pistas Educativas* (Vol. 39, Issue 128). [Http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas](http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas)

Sardiñas, A., & Hernandez, A. (2021). *Los Sistemas De Información En Salud Como Componente Primario En La Telemedicina*. 5(5), 1–12.