

Indicadores de calidad en la atención en salud en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué: Una mirada desde el profesional de la salud y paciente

Quality indicators in health care in the emergency services of the city of Ibagué: A view from the health professional and patient

Luz Karime Mesa Hernández¹, Sara Yesenia Rivas², Hernán Camilo Castillo Romero³

Recibido: 03 de mayo de 2020

Aceptado: 31 de mayo de 2020

Resumen

La calidad asistencial en los servicios de urgencias en la ciudad de Ibagué se ha visto afectada por la inadecuada prestación de servicios de salud, ocasionando demandas, largos tiempos de espera, trato inhumano, agresiones verbales y físicas, entre otras. El gran volumen de pacientes que acuden a estos servicios es superado por las escasas instituciones que cuentan con servicios de urgencias habilitados según la normatividad vigente. El Ministerio de Salud y Protección Social establece indicadores de calidad para evaluar servicios, pero estos son inadecuados para medir el impacto y satisfacción real de los pacientes; es así que la JCAHO establece estándares con gran aplicabilidad que permiten evaluar efectivamente la calidad de la atención de los servicios de urgencias, desde diversos ámbitos. Es así como desde la UNAD y la Escuela de Ciencias de la Salud y su programa Administración en Salud busca establecer criterios válidos para mejorar la calidad en la atención en salud en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué, con esta evaluación y diseño de indicadores permitirá que las instituciones tomen acciones a través de estas oportunidades de mejora que permitan mejorar la atención percibida en la comunidad.

1. Estudiante Administración en Salud, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

2. Estudiante Administración en Salud, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

3. Enfermero, docente Escuela de Ciencias de la Salud UNAD. Grupo de investigación Tecnosalud.

Palabras claves: Indicadores de Salud, Servicio de Urgencia en Hospital, Personal de Salud, Pacientes, Gestión de la Calidad.

Abstract

The quality of care in the emergency services in the city of Ibagué has been affected by the inadequate provision of health services, causing demands, long waiting times, inhumane treatment, verbal and physical attacks, among others. The large volume of patients who come to these services is exceeded by the few institutions that have emergency services enabled according to current regulations. The Ministry of Health and Social Protection establishes quality indicators to evaluate services, but these are inadequate to measure the impact and real satisfaction of patients; Thus, the JCAHO establishes highly applicable standards that allow an effective assessment of the quality of emergency service care, from various areas. This is how the UNAD and the School of Health Sciences and its Health Administration program seek to establish valid criteria to improve the quality of health care in the emergency services of the city of Ibagué, with this evaluation and design of Indicators will allow the institutions to take actions through these opportunities for improvement that will improve the perceived care in the community.

Keywords: Health Indicators, Hospital Emergency Service, Health Personnel, Patients, Quality Management.

Introducción

La actividad asistencial realizada en los servicios de urgencias no ha sido tomada en cuenta al desarrollar sistemas integrados de gestión desde la creación de indicadores de calidad, lo que ha impedido establecer mecanismos o herramientas de gestión de dicha actividad, ocasionando quejas,

percepción de una mala atención, demandas, o incluso lesiones agravadas al personal de salud, familiar y pacientes. Por el mismo motivo, no se ha podido realizar hasta ahora una evaluación en los servicios de urgencia hospitalarios de la calidad y la capacidad instalada en cada una de las instituciones en la ciudad de Ibagué, entre otras razones por la inexistencia de un conjunto definido de indi-

cadore que sirvan como sistema de medida común y homogénea para todos ellos. Ello ha condicionado en buena medida la posibilidad de realizar proyectos que midan la calidad asistencial entre diferentes centros de la ciudad, entre otros motivos porque con frecuencia el lenguaje no era común: se llamaban con el mismo nombre a cosas distintas, y se daban denominaciones diferentes a idénticas actividades. Todos los profesionales de los servicios de urgencias están involucrados en mayor o menor grado en la mejora de la calidad, ya que si la calidad profesional y humanitaria los servicios de urgencias se verían colapsados incluso con grandes falencias en dicha atención, así mismo, el personal asistencial también se encarga de transmitir la sensación de que pueden estar seguros de que la organización funciona, que el trato personal es adecuado y que la información se ofrecen cada momento del proceso asistencial. En otras palabras, puede entenderse que la efectividad de la atención en el servicio de urgencia evalúa si los servicios de salud que se proveen cuentan con los elementos requeridos para que la atención en salud produzca una mejora en el estado de salud de las personas, si la seguridad se enfoca a disminuir los riesgos de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias y, por último, si la experiencia de la aten-

ción centrada en el paciente/usuario reúne una serie de mediciones de las expectativas y necesidades que los usuarios admiten de manera subjetiva como cualidades inherentes y deseables de la atención. Finalmente, este proyecto tiene como finalidad evaluar la calidad de la asistencia que se presta en los servicios de urgencias y las herramientas que contemplan sus aspectos más importantes con el fin de evidenciar características que impidan el adecuado funcionamiento de los servicios de urgencias en la ciudad de Ibagué.

Materiales y Metodos

Objetivo General

Desarrollar guías clínicas para el servicio de urgencias a través de indicadores de calidad que permitan la atención oportuna y con calidad de los pacientes en la ciudad de Ibagué.

Objetivos Específico

- Identificar los problemas que se presentan para la poca oportunidad en el acceso a los servicios de urgencias por los pacientes en la ciudad de Ibagué.

- Proponer indicadores de calidad que permitan evaluar la actividad asistencial en los servicios de urgencias en la ciudad de Ibagué.
- Evaluar a través de guías clínicas basadas en la JCAHO el impacto que tienen en el paciente los servicios de urgencias a través de indicadores de calidad.

Metodología

Actualmente la ciudad de Ibagué, según REPS (2018) cuenta con 263 instituciones prestadoras de servicios de salud, de los cuales 259 son privadas, 3 públicas y 1 mixta. De todas estas instituciones solo 13 cuentan con servicios de urgencias habilitados (Tabla 1) para atender una población según DANE (2017) de 564017 habitantes.

Tabla 1. Relación de Servicios de Urgencias Habilitados en Ibagué.

Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
1	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - (730010077101)	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS033611
2	UNIDAD INTERMEDIA DE LOS BARRIOS DEL SUR- (730010077102)	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS051191
3	UNIDAD INTERMEDIA DEL SALADO - (730010077103)	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS033572
62	UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS726287
1	CLINICA ASOTRAUMA S.A.S.	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS152861
1	CLINICA AVIDANTI IBAGUÉ	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS207483
1	CLINICA IBAGUE S.A.	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS047128
4	MEDICADIZ S.A.S	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS534365
1	HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS203492
1	SOCIEDAD MÉDICOQUIRÚRGICA DEL TOLIMA SOCIEDAD ANÓNIMA Y/O CLÍNICA TOLIMA S.A.	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS181484
4	CLINICA ESIMED IBAGUE	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS309676
1	CLINICA NUESTRA SEDE IBAGUE	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS151188
1	CLINICA LOS OCOBOS IPS SAS	501-SERVICIO DE URGENCIAS	DHS307731

Fuente. Elaboración propia.

El Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD) tiene estipulado criterios básicos de indicadores de calidad, pero solo en servicios de urgencias en la ciudad de Ibagué se

tiene en cuenta el reporte Efectividad Vs Atención Materna por Parto por Cesárea, limitando a los pacientes que por diferentes causas ingresan con patologías que igualmente

requieren atención inmediata. MIN-SALUD a través de la Ley Estatutaria promulgó nuevos criterios para la clasificación de pacientes en el servicio de urgencias, el cual es de obligatorio cumplimiento por parte de las IPS que tengan el servicio habilitado, según la capacidad instalada. La Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social estipuló cinco categorías de triage o clasificación de pacientes en servicios de urgencias. Según la Resolución 256 de 2016 los indicadores de calidad que se deben medir son Efectividad, Experiencia de la Atención, Gestión del Riesgo y Seguridad, sin embargo, quedan cortas al momento de evaluar un servicio de urgencias; es así que la The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) usado como un modelo de Acreditación el cual está basado en funciones clave de todas las áreas relevantes de la organización. En cada

área se identifican los procesos clave y se establecen estándares de buena práctica, que constituirán la base de la acreditación. Los estándares, además, se adaptan a las características concretas de cada tipología de servicios, por lo que existen distintos programas de acreditación. Este proyecto es cuantitativo, descriptivo, puesto que busca evaluar la calidad asistencial bajo parámetros de la JCAHO en los servicios de urgencias de la ciudad de Ibagué, además, de corte longitudinal ya que se desarrollará entre los meses de Agosto 2018 a Diciembre de 2018. Como población objeto se tomarán las 13 instituciones prestadoras de servicios de salud de la ciudad de Ibagué que cuentan con servicios de urgencias habilitados según el REPS. Para la evaluación de la calidad en estos 13 centros hospitalarios se usarán los estándares de que contiene la JCAHO los cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Estándares de la JCAHO.

Estándares centrados en el paciente	Estándares para hospitales docentes	Estándares de gestión de la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos internacionales para la seguridad del paciente • Acceso y continuidad de la atención • Derechos del paciente y la familia • Evaluación de los pacientes • Atención de los pacientes • Anestesia y atención quirúrgica • Manejo y uso de los medicamentos • Educación de los pacientes y las familias 	<ul style="list-style-type: none"> • Educación de profesionales médicos • Programas de investigación con seres humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la calidad y de la seguridad de los pacientes • Prevención y control de infecciones • Gobierno, liderazgo y dirección • Gestión y seguridad de las instalaciones • Cualificación y educación del personal • Gestión de la información

Fuente. Elaboración propia.

Cada uno de los estándares a evaluar está dispuestos en el Manual de Estándares de acreditación para hospitales de Joint Commission International, dicho insumo permitirá establecer oportunidades de mejora ante las instituciones para mejorar progresivamente la atención con calidad en los diferentes servicios.

Resultados esperados

Se espera una buena oportunidad para garantizar un mejor desempeño de las instituciones prestadoras de servicios de urgencias, involucrando como actores a los profesionales de las partes administrativa en salud, lo que definitivamente repercutiría beneficiosamente a la atención de los usuarios. Se ha visto que en Colombia organizaciones que no han gestionado adecuadamente sus recursos, entre ellos los financieros, han desaparecido o contribuido a la crisis de la salud que está atravesando el país por lo cual Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia y sus normas reglamentarias, han generado una fuerte competencia entre la parte administrativa de los centros de salud. Por esta razón las instituciones prestadoras de salud requieren de manera primaria la inversión en parte administrativa antes que asistencial para edificar un buen proyecto y lograra

buenos resultados. La formación de Futuros Administradores en Salud es fundamental para las entidades prestadoras de este servicio; Inculcar en las personas una manera de pensar que ayude a contribuir en el mejoramiento oportuno y el desarrollo, para garantizar una buena prestación del servicio de salud, Seria lo que se espera lograr con el desarrollo de este proyecto.

Discusión

Esta propuesta busca que la atención se los servicios de urgencias sean acordes a lo requerido, que brinden una atención con calidad y pertinencia a la población ibaguereña, si bien es cierto que las condiciones de las empresas sociales del estado son precarias en cuanto a la administración y el flujo de recursos a las IPS, esto influye significativamente en la prestación de salud con calidad en los servicios hospitalarios, sin embargo la oportuna prestación de servicios de salud en urgencias no debe ser afectada por estas actividades, puesto que a través de indicadores de calidad muy seguramente la población se verá mejor atendida y esto permitirá fluidez en los servicios de urgencias.

Los profesionales en salud que laboran en servicios de urgencias deben inicialmente velar por la prestación

con sentido humano, a pesar de las dificultades que se puedan presentar.

El uso y conocimiento de indicadores permitirán establecer mejoras sustanciales que repercutirán positivamente en las IPS y aún más en los pacientes ibaguereños que se encuentran ávidos de una atención con calidad.

Referencias

1. Demografía - CIMPP [Internet]. CIMPP. 2020 [citado 7 Septiembre 2020]. Disponible en: <http://cimpp.ibague.gov.co/demografia/#1508433270152-b616a337-6c19>
2. FADA - Acreditación de hospitales [Internet]. Acreditacionfada.org. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: <http://www.acreditacionfada.org/index.php?page=acreditacion-hospitales>
3. Gobierno Digital de Colombia [Internet]. Datos.gov.co. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: <https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Clicsalud-Indicadores-de-calidad-IPS-2017/thui-g47e/data>
4. Virtual Campus for Public Health (VCPH/PAHO) [Internet]. Cursos.campusvirtualsp.org. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2340/mod_resource/content/1/Modulo_4/Lecturas_Complementarias/Semana_1_M4.S1.Lectura OPCIONAL_2_-_Sistema_de_acreditacion_Joint_Commission.pdf
5. Joint Commission International [Internet]. Portal.alemana.cl. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: https://portal.alemana.cl/wps/wcm/connect/intracas/3de28c0045f03969936bfbeba278a126/Manual+JCI+2014+en+español.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=3de28c0045f03969936bfbeba278a126
6. Resolución 412 De 2000: Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública [Internet]. Ministerio De Salud y Protección Social. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/11/salud/r0412_00.pdf
7. Compilación de la Legislación Aplicable al Distrito Capital:: Régimen Legal de Bogotá [Internet]. Alcaldiabogota.gov.co. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26964>
8. Colombia M. Nuevos criterios para clasificación de triage en urgencias [Inter-

- net]. Ministerio de Salud y Protección Social. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Nuevos-criterios-para-clasificación-de-triage-en-urgencias.aspx>
9. Colombia M. Indicadores de Calidad Resolución 256/16 [Internet]. Calidadensalud.minsalud.gov.co. 2020 [Citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: <http://calidadensalud.minsalud.gov.co/Paginas/Indicadores.aspx>
10. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*. 2016;64(4):715.
11. Compilación de la Legislación Aplicable al Distrito Capital :: Régimen Legal de Bogotá [Internet]. Alcaldiabogota.gov.co. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975>.
12. Prestadores de Servicios de Salud [Internet]. Ministerio de Salud y Protección Social. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultas/servicios-sedes_reps.aspx
13. Universitat Autònoma de Barcelona [Internet]. Publicacions.uab.es. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: http://publicacions.uab.es/pdf_llibres/MAT0221.pdf
14. Velandia F, Ardón N, Cárdenas J, Jara M, Pérez N. Universidad del Valle [Internet]. Colombiamedica.univalle.edu.co. 2020 [citado 2 Agosto 2018]. Disponible en: <http://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/175>