

Anexos

Anexo No. 1 Entrevista

Información del experto:

Nombre: Marcia Greicy Guacaneme Valbuena

Enfermera de la Universidad Nacional de Colombia, Especialista en Epidemiología de la Universidad de Antioquia, Especialista en Gestión Pública de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, Practitioner en Programación Neurolingüística, Magíster en Administración en Salud de la Universidad del Rosario, Máster en Gestión de Riesgos de EALDE Business School y Universidad Antonio de Nebrija, Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad en la Universidad Santo Tomás

Con formación en:

- Gestión de la Sostenibilidad Corporativa con base en estándares internacionales, certificada en el Curso de capacitación GRI para presentar Memorias de sostenibilidad en G4.
- Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001-2015 Convenio USTA-Icontec

Ha laborado como:

- Enfermera de la Fundación Santafé de Bogotá. Enfermera Servicio Social Obligatorio
- Enfermera, Coordinadora Promoción y Prevención, Coordinadora de Servicios Asistenciales en el Hospital Nazareth I Nivel Empresa Social del Estado.
- Jefe Oficina Asesora de Planeación del Hospital Pablo VI Bosa I Nivel Empresa Social del Estado, donde ejercí roles como Jefe Mejoramiento Organizacional, Jefe Control Interno, Gerente (e) y Líder Responsabilidad Social.
- Profesional de Acreditación planta interna de ICONTEC, evaluador externo de ICONTEC.
- Actualmente Jefe de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Entrevista

Pregunta 1. ¿En qué consiste la metodología del paciente trazador?

Respuesta: En el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 003 se encuentra en el numeral 5 modelo evaluativo, en el literal d. Seguimiento pacientes trazadores, el método principal para la búsqueda de la evidencia es la metodología basada en el seguimiento a pacientes trazadores, a través de la cual se evalúa el ciclo de atención de un usuario en los servicios de salud y el desempeño organizacional, qué debe ocupar la mayor parte del tiempo de la evaluación o autoevaluación.

Esta es una de las metodologías que aplica el modelo evaluativo del sistema único de acreditación. Permite evidenciar como es o fue atendido un paciente, facilita determinar si lo establecido en guías o protocolos se cumple en la atención que se brinda, comúnmente tiene en cuenta datos objetivos y subjetivos, puesto que evalúa la atención que se brinda al paciente, la sensación y percepción del paciente durante la atención, los registros clínicos de la atención, las condiciones de la atención. Se trata de tomar un paciente que se encuentre en cualquier fase de la atención; en el acceso, registro e ingreso, planeación de la atención, ejecución del tratamiento, en la evaluación de la atención, el egreso y seguimiento a un paciente, la fase de referencia y contra referencia sí así aplica. Con esta metodología se espera verificar la calidad de atención que se brinda en términos de oportunidad, pertinencia, accesibilidad, seguridad, continuidad de la atención, el cumplimiento de los estándares de la acreditación y sus criterios, entre otros.

Pregunta 2. ¿Qué importancia tiene?

Respuesta: Tiene total importancia y relevancia porque es una metodología que permite evidenciar de forma objetiva la aplicación de los lineamientos institucionales para brindar una atención, la aplicación de una guía y protocolos de atención, la coordinación e interacción para la prestación del servicio tanto del equipo asistencial como del equipo asistencial con el equipo de apoyo (administrativo) entre otros.

Pregunta 3. ¿Cuántos pacientes trazadores es ideal realizar?

Respuesta: La recomendación es realizar una muestra significativa, con fundamento en el universo que se estudia, por lo cual se deben aplicar los conceptos para muestra representativa en estadística. La institución se puede apoyar en el uso de paquetes estadísticos para su cálculo, este puede realizarse por servicios, el total de la institución, por ámbitos, es pertinente tener claro el alcance y el propósito que se tiene al utilizar esta metodología.

Pregunta 4. ¿En qué momento del día?

Respuesta: La sugerencia es realizarlo de forma aleatoria, en diferentes momentos del día, recomendación es realizar una muestra significativa, con fundamento en el universo que se estudia, por lo cual se deben aplicar los conceptos para muestra representativa en estadística. Contextualizando para el análisis el momento en que se realiza el paciente trazador (comportamiento de la demanda, oferta, características de la morbilidad, perfil epidemiológico, entre otros)

Pregunta 5. ¿Qué beneficios tiene para la organización y el paciente el implementar esta metodología?

Respuesta: Permite establecer hallazgos específicos, que permiten tomar acciones para mejorar de forma focalizada, permite realimentar de forma específica a los profesionales. Analizar las situaciones, evidenciar la alineación e integralidad en la prestación del servicio, por ejemplo, del plan de cuidados de enfermería con el plan de tratamiento médico.

El tiempo que transcurre entre el momento que se da una orden médica y ésta es cumplido. La sistematicidad en la toma de signos vitales, la aplicación de medidas para el tema de seguridad de los pacientes.

Incrementar la capacidad de dar respuesta para mejorar la atención a los usuarios.

Verificar el nivel de cumplimiento de las directrices institucionales.

Valorar la adherencia al diligenciamiento y registro clínico.

Entre otros.

Pregunta 6. ¿Cuáles serían los aportes al implementar la metodología en la creación de un programa de humanización en una IPS?

Respuesta: Permite evidenciar que temas específicos debe contener el programa de humanización, direccionar y trabajar para ser fortalecidos.

Permite conocer la percepción del usuario respecto a la atención.

Es una oportunidad para identificar necesidades de los usuarios.

Establece una opción para validar y verificar la implementación de los elementos del programa de humanización.

Anexo No. 2

ENCUESTA HUMANIZACIÓN PARA PERSONAL DE LA E.S.E UNIDAD DE SALUD NOBSA

El objetivo de esta encuesta es realizar un sondeo a los colaboradores de la organización frente al eje de humanización

Esta encuesta **es confidencial**. La información recogida no será analizada de forma individual sino de forma grupal, con fines puramente estadísticos.

Fecha de diligenciamiento:

Rango de edad: menor a 20 _____; entre 21 y 30 _____; entre 31 y 40 _____; entre 41 y 50 _____; mayor a 50 _____

Género: Mujer: ____ Hombre: ____ Otro: ____

Cargo: Asistencial _____ Administrativo _____ Otro _____ ¿cuál? _____

Marque con una X la calificación que considere pertinente tomando en cuenta cada uno de los aspectos a valorar:

ASPECTO A VALORAR	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Siempre	Casi siempre	Con cierta frecuencia	A veces	Nunca
Las directivas de la institución garantizan la consecución de los recursos que aseguren la prestación del servicio	5	4	3	2	1
La planificación del talento humano frente al número de personas que deben estar en las áreas de trabajo es adecuada	5	4	3	2	1
La organización cuenta y aplica procesos claros frente a la capacitación y entrenamiento permanente que debe tener el talento humano para desarrollar su labor	5	4	3	2	1

La organización en todo nivel fomenta el trabajo en equipo	5	4	3	2	1
El trato que recibe el personal a todo nivel es humano, cálido y cortés	5	4	3	2	1
Para la asignación de actividades la organización toma en cuenta la experiencia laboral y conocimiento con que cuenta el personal	5	4	3	2	1
La organización desarrolla actividades de bienestar e incentivos para el personal	5	4	3	2	1
El pago del salario se hace dentro del tiempo estipulado en su contrato	5	4	3	2	1
La organización provee a sus colaboradores estabilidad laboral	5	4	3	2	1
La asignación de tareas que debe desarrollar el personal es acorde al tiempo designado	5	4	3	2	1
Las condiciones físicas y ambientales para el trabajo están basadas en la seguridad de los trabajadores y los usuarios	5	4	3	2	1
La tecnología disponible es adecuada a las necesidades del trabajo que se desarrolla	5	4	3	2	1
La organización tiene contemplado dentro de las actividades de talento humano la preparación para jubilación y retiro de sus trabajadores	5	4	3	2	1

Anexo No. 3



LISTA DE CHEQUEO PACIENTE TRAZADOR

“E.S.E UNIDAD DE SALUD “SALUD NOBSA”



PACIENTE TRAZADOR				
FECHA DE ATENCIÓN:				
LUGAR DE ATENCION:			SERVICIOS:	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:			PROFESIONAL:	
ESTÁNDAR	SI	NO	NA	OSERVACIONES
(DEBERES Y DERECHOS)				
¿Usted conoce sus derechos y deberes en la E.S.E Salud Nobsa? En caso afirmativo, mencione dos de ellos				
¿Usted considera que se le han respetado sus derechos en la institución . ¿ Porque?				
Total				
(SEGURIDAD DEL PACIENTE)				
¿Le han informado como prevenir una posible caída durante su estancia en la institución?				
¿Le han explicado en la institución como realizar el correcto lavado de manos'?				

¿En caso de presentar tos o un brote han priorizado su atención? Cómo (Suministro de tapabocas y atención inmediata)				
¿Al momento de realizar procedimientos, asignación de citas, le pidieron el documento de identidad para verificar que usted es la persona indicada para realizar el proceso y así no tener fallas en la atención?				
Total				
(ACCESO)				
¿Recibió información por parte del personal de atención al usuario en la sala de espera relacionada con deberes y derechos, manejo de residuos, mecanismo para expresar quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones? (ampliar en observaciones)				
¿Al sacar su cita esta le fue asignada dentro de los tres días hábiles posteriores a su solicitud? ¿En caso negativo en cuánto tiempo?				
¿Para la asignación de cita, usted pudo seleccionar el profesional de su preferencia?				
¿El personal que lo atendió se presentó? En caso afirmativo recuerda el nombre				
¿Le informaron el tiempo de espera para la atención?				
¿En caso de presentarse demora le informaron el motivo causal?				
En caso de orden de toma de exámenes complementarios ¿Le explicaron las recomendaciones de preparación para la toma de laboratorios y/o ayudas diagnósticas (radiografías, mamografías, electrocardiogramas, ecografías)				

¿Conoce usted el ciclo de atención –desde que llega a la institución hasta su salida?				
Total				
(REGISTRO E INGRESO)				
¿Para identificarlo le preguntaron datos adicionales a sus nombres y apellidos? ¿En caso afirmativo cuáles?				
¿Al momento del ingreso o al solicitar su cita, le actualizaron datos de contacto como dirección y teléfono?				
¿Le brindaron información del proceso de atención que le iban a prestar? Describa los pasos				
¿Verificaron que usted comprendió la información brindada en su proceso de atención?, ¿Cómo?				
¿Para la asignación de cita o facturación de servicios su tiempo de espera fue inferior a 10 minutos? En caso negativo cuanto tiempo espero (registrar cuanto tiempo)				
(EVALUACION DE NECESIDADES AL INGRESO)				
¿Le preguntaron acerca de sus necesidades de información diferente a su motivo de consulta? En caso afirmativo cuáles? (primer contacto y personal asistencial) verificar en Historia Clínica				
Total				
(PLANEACION DE LA ATENCION)				
¿Le informaron el tiempo de espera para atención? (5 minutos)				

¿Sabe usted como participa para que su proceso de atención sea más seguro? En caso afirmativo como (solicitar al profesional lavado de manos, preguntar nuevamente lo que no entendió, solicitar identificación correcta, relacionar medicamentos que viene en tratamiento, solicitar recomendaciones para toma de laboratorios o imágenes diagnósticas, entre otros)				
¿En el momento de ser llamado para la atención, lo realizó directamente el profesional que lo atendió?				
¿En el llamado para la atención, mencionaron su nombre(s) y apellido(s) completos?				
¿En el momento de la atención, lo miraron a los ojos cuando está siendo atendido?				
¿En el momento de la atención, lo trataron respetuosamente?				
¿Le informaron acerca de los riesgos y los beneficios de los procedimientos planeados y los del no tratamiento, de manera que pueda tomar decisiones informadas? Verificar consentimiento informado cuando aplique				
¿El médico y/o profesional se presentó?				
¿Recuerda el nombre del profesional que lo atendió?				
¿Antes de realizar algún tipo de procedimiento, le explicaron el paso a paso y le dieron a firmar el consentimiento informado como autorización para realizar dicho procedimiento?				
¿A la hora de realización de un procedimiento, se proveen elementos físicos (batas, gorros, tapabocas) los cuales garanticen el respeto de la desnudez y su dignidad?				
Total				

(EJECUCION DEL PLAN DE TRATAMIENTO)				
¿Sabía usted que tiene derecho a una segunda opinión calificada de su condición médica? De ser así, ¿Cómo le brindaron esta información?				
¿El profesional le explicó claramente los resultados de los exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas (RX, ecografía, mamografía, electrocardiograma)?				
¿Recibió información clara sobre su enfermedad y tratamiento? Describa.				
Total				
(EVALUACION DE LA ATENCION)				
¿Tiene conocimiento sobre los mecanismos para expresar quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones? Menciones dos de ellos				
¿Se siente satisfecho con el servicio que está recibiendo, por parte del personal administrativo y del personal asistencial? ¿En caso negativo por qué? Y que se debe mejorar				
¿Usted considera que recibió un trato respetuoso y cortes durante la atención?				
Considera que le fueron respetadas sus tradiciones y creencias				
¿Considera usted que en la institución le garantizan el respeto que merece independiente del sexo, edad, creencias, religión, preferencia sexual o condición médica?				
Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad y confidencialidad? (visual, auditiva, cierre puerta consultorio, ventanas, uso de biombo)				

¿Su atención fue en condiciones de silencio?				
Siente que durante la atención le brindaron condiciones de comodidad				
Le hablaron de promoción de la salud y prevención de la enfermedad				
Le explicaron claramente como tomar sus medicamentos				
Total				
(SALIDA Y SEGUIMIENTO)				
¿Al finalizar su atención, el profesional le informo que debe dirigirse al informador para cerrar la atención? (Fortalecer información)				
(GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO)				
¿Identifica fácilmente las áreas respecto al servicio o trámite que viene a realizar?				
¿Ha recibido información sobre manejo de residuos (basuras)? En caso afirmativo explique cómo es				
¿Le informaron en caso de emergencias cómo debe evacuar? Describa				
MEJORA CONTINUA				
Considera usted que los servicios prestados en el la institución han mejorado?				
Total				