

IMPLEMENTACIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN



DONDE LOS APLICAMOS

- PROGRAMA DE EXTERNADO JORNADA COMPLETA PARA JÓVENES DE 12 AÑOS A 17 AÑOS CON CONSUMO HABITUAL DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS
- PROGRAMA DE EXTERNADO MEDIA JORNADA PARA JÓVENES DE 10 AÑOS A 17 AÑOS CON CONSUMO SOCIAL O RECREATIVO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS



CONTEXTO NACIONAL

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en la Atención en Salud



Cuatro (4) componentes:

1. Sistema Único de Habilitación
2. Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC)
3. Sistema Único de Acreditación
4. Sistema de información para la calidad de la Información

1. Sistema Único de Habilitación



1. Habilitación de servicios
2. Organizaciones Funcionales
3. Redes integrales de prestadores de servicios de salud

CONTEXTO NACIONAL

Habilitación de los servicios para los prestadores de Salud (resolución 2003 de 2014)



Condiciones que se deben cumplir:

- 1. Capacidad Técnico-Administrativa:** Los estándares ligados a las condiciones propias de la organización.
- 2. Suficiencia Patrimonial y Financiera:** Los estándares hacen referencia a la estabilidad financiera de la organización
- 3. Capacidad Tecnológica y Científica:** Los estándares buscan garantizar el cumplimiento de unas condiciones esenciales para el funcionamiento (talento humano, infraestructura, dotación, medicamentos, dispositivos e insumos, procesos prioritarios, historia clínica e interdependencia con otros servicios).

PARTICIPACIÓN EN EL POLOTAJE -COPOLAD

Resolución 2003 de 2014: Habilitación
Entidades Prestadoras de Salud

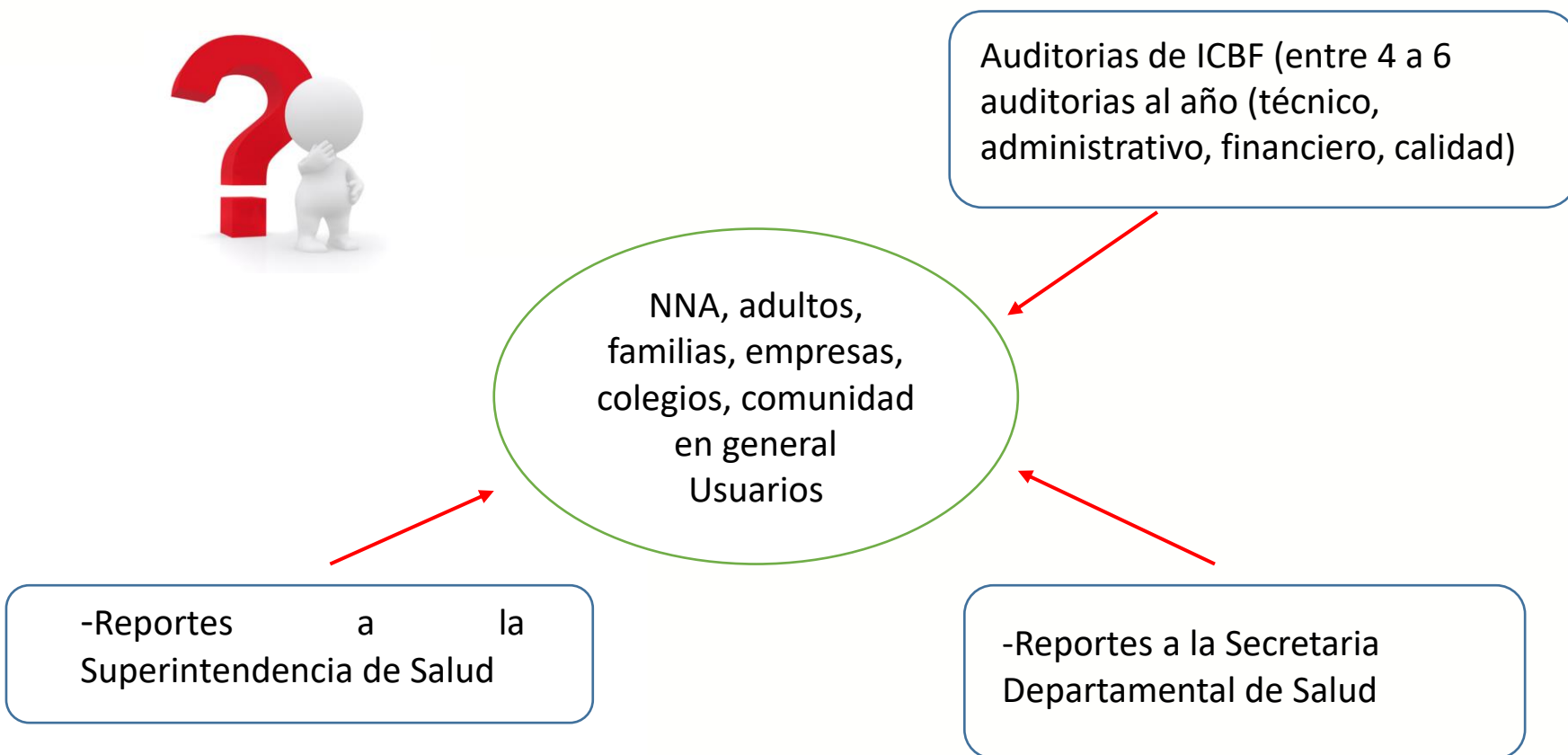
-Que
-Pero No el como

Auto calificación : Criterios básicos

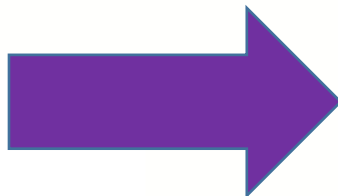
GANANCIA

- Organizar nuestros procesos administrativos y de servicios
- Continuación del contrato de ICBF
- Ser mas competitivos en el mercado
- Nuevos Negocios
- Visibilidad

PARTICIPACIÓN EN COPOLAD



QUE NECESITAMOS?



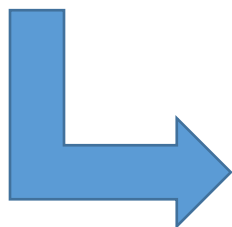
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
(Planear, ejecutar y controlar)

VALIDACIÓN DE LOS CRITERIOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD

Validación de los criterios
avanzados: 77%

Cumplimiento para
auditorias de ICBF

Mejora en estándares de Salud



- Fortalecer y ajustar las evidencias y procesos de acuerdo estándares de salud
- Cambiar nuestra condición de IPS a entidad con objeto social diferente

QUE ESTAMOS TRABAJANDO

- Contratación de un asesor externo en temas de calidad y habilitación en salud (al inicio)
- Socialización con el personal (funcionarios deben **conocer la importancia que tienen para llevar a cabo sus actividades**, y cómo esto repercute en la satisfacción de los usuarios)
- Concientización de lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos (informalidad a la formal)
- Revisión de los procesos realizados en el área de tratamiento
- Trabajar en mejora continua (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)

EJEMPLO DE NUESTRO TRABAJO – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- Criterio COPOLAD:

T.51= El centro/servicio contempla la evaluación de la satisfacción de los pacientes con el tratamiento, de los profesionales y de otras partes interesadas (familiares)

- Superintendencia de Salud - Resolución 256 de 2016:

Satisfacción Global del servicio y Recomendación de la IPS

- Contrato con ICBF (Programas de Externado consumo de spa)

Herramientas de participación: Encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Versión No. 1: Instrumento: encuesta de satisfacción

-formato solo con el nombre del formato, sin logo de la organización, preguntas orientadas a conocer la atención del equipo terapéutico, la satisfacción global y experiencia global.

-Aplicación 2 veces al año

-Dirigida a los jóvenes de los dos programas y a sus familiar sin importar el tiempo en que están en el proceso (todos el mismo día)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Versión No. 2: Instrumento: encuesta de satisfacción (introducción de nuevas variables)(aplicación en diciembre de 2018)

- Socialización con el personal de la institución (presentación del instrumento) y protocolo de aplicación
- Formato con estructura del sistema de gestión de calidad (logo, nombre del formato, número de versión, fecha de aprobación del formato
- Información del objetivo de la aplicación y agradecimiento por responderlo
- Preguntas sobre el equipo terapéutico: Capacitación del equipo e idoneidad en prestar el servicio, trato, amabilidad, atención, información sobre el proceso que desarrolla, información del programa en el proceso de inducción
- Calificación de las otras áreas como personal de la recepción, de los vigilantes, del personal que sirve el almuerzo y las instalaciones de la organización
- Experiencia Global y satisfacción global y el porque de la calificación
- Preguntas abiertas de contar su experiencia, comentarios y sugerencias

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

[formato encuesta de satisfacción programas TTO.docx](#)

Versión No. 3: Instrumento: encuesta de satisfacción (un instrumento para la familia y otro para el usuario) (aplicación en marzo, abril de 2019)

-Calificación de las otras áreas como personal de la recepción, de los vigilantes, **del personal que sirve el almuerzo (solo para el instrumento de los usuarios)** y las instalaciones de la organización

5. Clasifique su nivel de satisfacción en las otras áreas de la Corporación, de acuerdo con la siguiente escala de clasificación (marque con una x):

1: Muy mala, 2: Mala, 3: Regular, 4: Buena, 5: Muy buena

Descripción	1	2	3	4	5
1. Como califica la atención del personal de la recepción?					
2. Cómo califica la atención de los vigilantes al ingreso y salida de la institución?					
3. Como califica la atención del personal que sirve el almuerzo?					
4. Como califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el programa?					

-Cambio en el tiempo de aplicación: aplicación a los usuarios antes de cumplir el primer mes en el proceso y cada tres meses (cambios de lineamiento de ICBF y análisis de resultados)

Los resultados marzo – abril arrojaron insatisfacción en la atención del personal de la recepción



Durante esos meses por distribución de funciones había 2 personas atendiendo en la recepción



- Identificar el funcionario calificado
- Realización de una encuesta complementaria con las actividades que realizaba cada una



- Identificación de las situaciones donde se presenta insatisfacción
- Identificación del funcionario
- Socialización de los resultados con el funcionario
- Elaboración de un plan de mejora
- Seguimiento al plan
- Nueva medición



Versión No. 4 (en construcción) : Instrumento: encuesta de satisfacción (explicación detallada de la preguntas de satisfacción global y experiencia global)

6. Clasifique su experiencia global respecto a los servicios que ofrece la Corporación Caminos, de acuerdo con la siguiente escala de clasificación (marque con una x):

1: Muy mala, 2: Mala, 3: Regular, 4: Buena, 5: Muy buena

Descripción	1	2	3	4	5
1. Cómo califica la satisfacción global de los servicios que ofrece la Corporación Caminos?					

Por favor, indique el motivo de la calificación: _____

7. Clasifique su nivel de satisfacción global en la Corporación, de acuerdo con la siguiente escala de clasificación (marque con una x):

1: No responde, 2: Probablemente No, 3: Definitivamente No, 4: Probablemente Si, 5: Definitivamente Si

Descripción	1	2	3	4	5
1. Recomendaría a sus familiares y amigos a la Corporación Caminos?					

Por favor, indique el motivo de la calificación: _____

Muchas Gracias !!!!