

Atención Al Paciente de Urgencias del E.S.E Hospital Universitario De La Samaritana
Sede Regional de Zipaquirá

Emma C. Sánchez

Ingrid V. Zapata



Colegio de Ciencias Económicas y administrativas
Especialización En Gerencia De Servicios De Salud

Marzo 22 2024

Bogotá

Introducción

El Hospital Universitario de La Samaritana, una Empresa Social del Estado (E.S.E) de nivel III en servicios de salud, lidera la red de 35 hospitales en el Departamento de Cundinamarca. Abarca tres de los cuatro hospitales de referencia en la región, ofreciendo servicios de atención de I y II nivel en Zipaquirá y Girardot, y de II y III nivel en Bogotá. Además de sus servicios altamente especializados, el hospital proporciona atención ambulatoria de urgencias y procedimientos quirúrgicos (Samaritana, 2020).

Como un hospital departamental de alta complejidad, el Hospital Universitario de La Samaritana se enfrenta a un alto volumen de patologías. En el segundo trimestre de 2023, se registraron 12,481 valoraciones de triage en el servicio de urgencias, marcando un incremento del 21% en comparación con el mismo periodo de 2022. Sin embargo, un análisis comparativo muestra un aumento continuo en el número de quejas y reclamaciones relacionadas con la atención y seguridad del paciente en Urgencias, que pasaron de 192 en el TRIM II de 2022 a 208 en el TRIM II de 2023 (Sanchez Villegas, 2023).

En respuesta a estos desafíos, se ha llevado a cabo un seguimiento y evaluación de la calidad a través de las entidades de salud. Estas entidades proporcionaron asistencia técnica para orientar al personal en el cumplimiento de sus responsabilidades y desarrollar un plan de mejora para el triage. El plan incluye estrategias motivacionales y dinámicas para mejorar la gestión de quejas y reclamos relacionados con demoras o posibles fallas en el proceso de atención en el Servicio de Urgencias (Diaz, 2023).

Objetivo General

Evaluar la implementación de los estándares en el proceso de atención al cliente asistencial en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de La Samaritana, sede Regional de Zipaquirá.

Objetivos Específicos

1. Identificar los principales factores de riesgo y barreras de acceso que pueden conducir a eventos adversos en pacientes atendidos en el servicio de urgencias.
2. Evaluar las estrategias para fortalecer la cultura de seguridad entre el personal asistencial, los pacientes y sus familias.
3. Comparar las acciones de mejora implementadas en 2022 y 2023, considerando los estándares de acreditación para evaluar la calidad del servicio en el área de urgencias del Hospital Universitario de La Samaritana, sede Regional de Zipaquirá.
4. Determinar los estándares de atención en el ámbito hospitalario, enfocándose en calidad, humanización y seguridad, para satisfacer las necesidades de salud de los pacientes y sus familias.

Historia del E.S.E Hospital Universitario de La Samaritana

El Hospital Universitario de La Samaritana fue fundado por el profesor Jorge Enrique Cavelier Jiménez durante la administración del Dr. Liborio Cuellar Durán, con el lema “Red Samaritana Universitaria, Segura y Humanizada”. Su evolución histórica se divide en cuatro fases significativas:

1. Primera Etapa: Comenzó como una sección del Instituto de Higiene Social de Cundinamarca, centrada en el tratamiento de enfermedades de transmisión sexual.

2. Segunda Etapa: En 1945, se transformó en el Hospital General de la Samaritana, expandiendo sus servicios a cardiología, radiología, ginecología, obstetricia, pediatría, y otras especialidades.
3. Tercera Etapa: En 1955, el hospital se convirtió en el Hospital Universitario de La Samaritana, consolidándose como un centro de alta complejidad y referencia para Cundinamarca. Se establecieron nuevas unidades, como la Unidad Renal en 1977, la UCI en 1978 y la Unidad de Gastroenterología en 1979.
4. Cuarta Etapa: Bajo la dirección del Dr. Mauricio Alberto Bustamante García, la institución enfrentó una crisis administrativa y financiera a mediados de 1995. La Ley 100 de 1993 facilitó la transformación del hospital en una Empresa Social del Estado, formalizada por la Ordenanza 072 del 27 de diciembre de 1995 de la Asamblea de Cundinamarca (Samaritana, 2020).

El Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020 del HUS se formuló considerando diversos factores, incluyendo el análisis de la situación actual, el reconocimiento del entorno y la evaluación de procesos asistenciales y administrativos. Este plan busca cumplir metas que mejoren la calidad del servicio, la autosostenibilidad financiera y el fortalecimiento institucional, logrando avances significativos en los Objetivos Estratégicos (Samaritana H. U., 2017).

El organigrama del HUS es crucial para definir las funciones, responsabilidades y tareas dentro de la institución, facilitando la gestión diaria y contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la cultura institucional (HUS, 2019).

Misión

Somos el principal centro de salud acreditado y certificado como Hospital Universitario en el Departamento de Cundinamarca, con altos estándares de calidad. Ofrecemos atención

integral centrada en el paciente y su familia, con un equipo humano capacitado y comprometido. Nuestro modelo de docencia e investigación responde a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

(HUS, 2017)

VISIÓN:

Ser reconocidos al 2025 como cabeza de red departamental por la prestación de servicios seguros, efectivos y humanizados, a través del modelo de gestión clínica, docencia e investigación propia, brindando servicios integrales que aportan valor social y el uso eficiente de los recursos, comprometidos con el desarrollo sostenible y seremos responsables participativa y socialmente en impactar a nivel nacional e internacional. (HUS, 2017)

Caracterización de Procesos y Procedimientos

El Hospital Universitario de La Samaritana ha desarrollado una detallada caracterización de sus procesos y procedimientos, que sirve como herramienta para la planificación, medición, evaluación y comunicación del impacto en su desempeño en áreas sociales, económicas, ambientales y gubernamentales. Esta caracterización incluye aspectos como auditoría y control, apoyo diagnóstico, atención farmacéutica, banco de sangre, direccionamiento estratégico, docencia, esterilización, atención ambulatoria, atención hospitalaria, atención quirúrgica, atención de urgencias, gestión de bienes y servicios finales, gestión de calidad, gestión financiera, infraestructura, información, hotelería hospitalaria, imágenes diagnósticas, investigación, pacientes, tecnología biomédica y talento humano.

Riesgos y Soluciones

- **Caídas de Pacientes:**

- **Causas:** Sobrecarga de trabajo, falta de respuesta a las alarmas, ausencia de barreras de seguridad, camillas sin protecciones adecuadas, timbres defectuosos o insuficientes, camillas en mal estado, y medicamentos que aumentan el riesgo de caída (como sedantes, diuréticos y depresores del sistema nervioso central).
- **Soluciones:** Implementar estrategias de seguridad y barreras para reducir el riesgo de caídas y eventos adversos, promoviendo una cultura de mejora continua. Se deben instalar tecnologías de seguimiento, como alarmas en camillas y dispositivos de monitoreo de signos vitales, y reforzar la adherencia a los protocolos de administración de medicamentos y prevención de caídas en servicios de internación y urgencias.

- **Administración Inadecuada de Medicamentos:**

- **Causas:** Prescripción incorrecta, falta de experiencia, interpretación errónea de ayudas diagnósticas, anamnesis deficiente, falta de identificación de medicamentos similares (LASA), información incompleta, y multiplicidad de funciones.
- **Soluciones:** Usar sistemas de información clínica para apoyar la prescripción, evitando interacciones y errores de dosificación. Implementar buenas prácticas administrativas y asistenciales para prevenir riesgos en el uso de medicamentos y establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar la correcta aplicación de prácticas seguras.

- **Flebitis:**

- **Causas:** Técnica de procedimiento inadecuada, falta de lavado de manos, no adherencia a protocolos, enfermedades subyacentes, falta de autocuidado, y mala calidad de insumos.
- **Soluciones:** Aplicar técnicas asépticas rigurosamente, seleccionar el catéter y el sitio anatómico apropiados, y seguir procedimientos adecuados para la fijación y el reemplazo del catéter. Educar al personal de enfermería sobre la importancia del lavado de manos y establecer protocolos o guías clínicas para la inserción y mantenimiento de accesos vasculares periféricos.

Revisión de Procesos de Calidad

En la evaluación del servicio de urgencias para el segundo trimestre de 2023, se realizaron 4,014 consultas, mostrando un incremento del 4% en comparación con el primer trimestre del mismo año, equivalente a 174 pacientes adicionales. No obstante, se observó una disminución del 5% respecto al segundo trimestre de 2022, con 134 pacientes menos, atribuida al cierre de EPS CONVIDA, que era el principal proveedor de consultas en 2022. Durante el segundo trimestre de 2023, se recibieron 72 quejas principalmente relacionadas con "demoras en la atención en urgencias" y 65 reclamos en su mayoría debido a "dificultades en la asignación de citas en consulta externa".

Presentación y Discusión de Resultados

De acuerdo con el informe de gestión, la principal causa de quejas según los usuarios es la "demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias". En segundo lugar, los usuarios señalan la necesidad de "mejorar la calidad de la atención brindada por el personal médico", y en tercer lugar, sugieren "mejorar la calidad de la atención

proporcionada por el personal de enfermería". Es importante destacar que la institución no cuenta con una población asignada específica, sino que atiende a una población flotante proveniente de los municipios circundantes y del norte del departamento. A pesar de las quejas y deficiencias señaladas en el servicio de urgencias, el hospital de Zipaquirá no ha implementado los controles necesarios para el segundo trimestre de 2023.

Respecto a las barreras de acceso identificadas a través de los canales de atención, no se encontraron obstáculos significativos. Los canales destinados para estos trámites están operativos con el control interno adecuado, lo que asegura una respuesta oportuna a los usuarios y un proceso de mejora continua por parte de la institución.

Conclusiones

Para reducir las quejas y mejorar la satisfacción de los pacientes, se destacan las siguientes conclusiones para el Hospital de Zipaquirá:

1. **Comunicación Efectiva:** Se debe garantizar una comunicación clara y eficaz con los pacientes y sus familias en todas las fases del proceso de atención, desde la admisión hasta el alta. Es crucial proporcionar información detallada sobre los tiempos de espera y los derechos de los pacientes.
2. **Mejora Continua:** Implementar un sistema de retroalimentación que permita a pacientes y familiares expresar sus opiniones y sugerencias sobre la atención recibida. Utilizar esta retroalimentación para identificar áreas de mejora y ajustar los procesos de atención según sea necesario.
3. **Capacitación del Personal:** Ofrecer formación continua al personal en habilidades de comunicación efectiva, empatía y manejo de situaciones difíciles. Es fundamental educar

al personal sobre la importancia de respetar los derechos de los pacientes y proporcionar una atención centrada en ellos.

4. **Monitoreo de la Calidad:** Establecer un sistema de monitoreo que evalúe regularmente la satisfacción del paciente y la efectividad de las acciones de mejora implementadas. Realizar auditorías internas periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.
5. **Participación Activa del Paciente:** Involucrar a pacientes y familiares en el proceso de atención, fomentando la toma de decisiones compartidas y el empoderamiento del paciente en su propio cuidado. Proporcionar información clara sobre el diagnóstico, tratamiento y plan de atención, e incentivar a los pacientes a hacer preguntas y expresar sus preocupaciones.
6. **Seguimiento Post-Alta:** Implementar un sistema de seguimiento después del alta para asegurar que los pacientes estén satisfechos con la atención recibida. Identificar problemas o necesidades no abordadas durante la estadía en el hospital y ofrecer apoyo continuo para facilitar una transición sin problemas al cuidado ambulatorio.

Al adoptar estas acciones junto con las ya mencionadas, el Hospital de Zipaquirá puede reducir las quejas y reclamos, mejorar la satisfacción del paciente y ofrecer una atención de alta calidad y centrada en el paciente en el servicio de urgencias y en toda la institución.

Referencias

Diaz, L. D. (Julio de 2023). *HUS Zipaquirá*. Obtenido de

https://www.hus.org.co/recursos_user/2023/INFORME%20DE%20GESTION%20I-II%20TRIMESTRE%202023.pdf

HUS. (07 de Abril de 2017). Obtenido de <https://www.hus.org.co/index.php?idcategoria=7819>

HUS. (07 de Abril de 2017). Obtenido de <https://www.hus.org.co/index.php?idcategoria=7818>

HUS. (31 de 12 de 2019). *HUS*. Obtenido de

<https://www.hus.org.co/index.php?idcategoria=114>

Samaritana, H. U. (06 de Abril de 2017). *Hospital Universitario La Samaritana*. Obtenido de

<https://www.hus.org.co/index.php?idcategoria=7815>

Samaritana, H. U. (09 de Junio de 2020). *HUS*. Obtenido de

<https://www.hus.org.co/index.php?idcategoria=110>

Sanchez Villegas, E. S. (Julio de 2023). *E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana*.

Obtenido de

<file:///C:/Users/Vanessa/OneDrive/Documentos/ESPECIALIZACI%C3%93N%20GERENCIA%20EN%20SALUD/INFORME%20FINAL/INFORME%20DE%20GESTION%20I-II%20TRIMESTRE%202023.pdf>

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpegglefindmkaj/https://www.hus.org.co/recursos_user/documentos/editores/293/INFORME%20DE%20GESTION%20PQRSDF%20HRZ%20II%20TRIMESTRE%202023.pdf