Auditoría de cumplimiento y gestión estratégica aplicada al servicio de consulta externa psiquiátrica de la IPS Hospital Psiquiátrico de la Región Sabana Centro del departamento de Cundinamarca

Autor: Juan Felipe Martínez Ballesteros
Asesora: Dr. Luz Amparo Ruiz García

Especialización en Gerencia en Salud, UNICOC

2026



IPS HOSPITAL PSIQUIÁTRICO



Diseñar una estrategia de auditoría y gestión para el fortalecimiento del servicio de consulta externa psiquiátrica

- Epidemiológica con indicadores de frecuencia, incidencia y prevalencia en depresión
- Verificación de los estándares de talento humano e Infraestructura

La implementación del ciclo PHVA

La gestión del riesgo clínico y administrativo para mitigar el impacto financiero de la no calidad

unicoc

TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, retrospectivo y aplicado

Fuentes de información y población de estudio

- Bases de datos epidemiológicas institucionales y regionales sobre trastornos mentales
- Registros de atención ambulatoria en consulta externa psiquiátrica
- Indicadores de salud mental de la Región Sabana Centro.
- Estándares de habilitación establecidos en la Resolución 3100 de 2019



METODOLOGIA

1. Analizar el estado actual del servicio mediante la evaluación de indicadores epidemiológicos, administrativos y asistenciales
2. Identificar las principales barreras de acceso, oportunidad, continuidad y calidad
3. Evaluar el cumplimiento de los estándares de habilitación
4. Diseñar estrategias de mejoramiento orientadas a la calidad asistencial, la seguridad del paciente y la eficiencia operativa
5. Analizar el impacto económico de las acciones propuestas sobre los costos asociados a la no calidad y la sostenibilidad institucional.

unicoc

LA SALUD MENTAL COMO DESAFÍOS PARA LOS SISTEMAS SANITARIOS A NIVEL MUNDIAL







unicoc

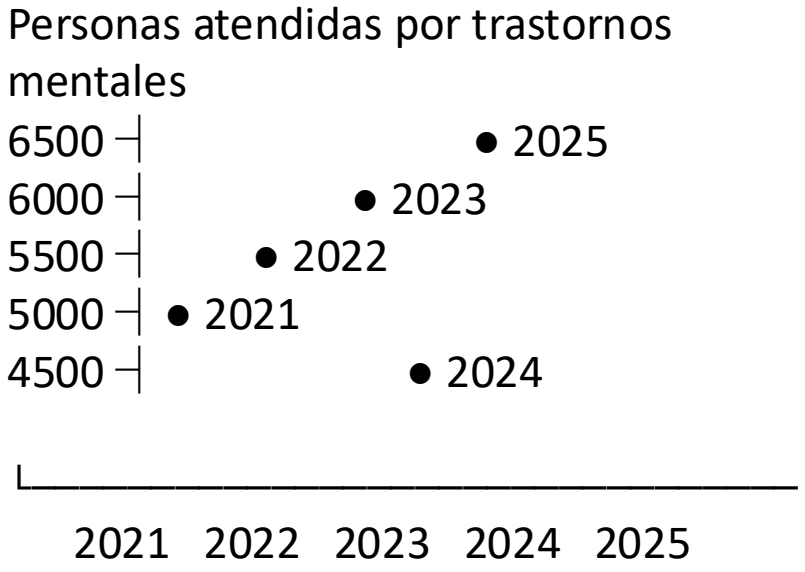
INDICADORES EPIDEMIOLÓGICOS DE DEPRESIÓN EN LA MUESTRA INSTITUCIONAL

Indicador	Datos de Origen	Fórmula y Cálculo	Resultado	Interpretación Académica
Frecuencia	500 atendidos / 150 con depresión	$150 \div 500$	30%	Tres de cada diez pacientes presentan diagnóstico de depresión, evidenciando una alta carga de morbilidad.
Incidencia	80 casos nuevos en el último año	$80 \div 500$	16%	Dieciséis de cada cien pacientes desarrollaron la patología recientemente, presionando la oportunidad del servicio.
Prevalencia	150 casos totales (nuevos y antiguos)	$150 \div 500$	30%	La depresión constituye una condición frecuente, prioritaria y persistente dentro de la población objeto de estudio.

unicoc

Comportamiento de la atención en salud mental en la Región Sabana Centro (2021-2025)

Indicador	2021	2022	2023	2024	2025
IPS habilitadas con psiquiatría	7	9	11	12	13
Personas atendidas por trastornos mentales	5.059	5.647	6.069	4.677	6.295
Trastornos por uso de sustancias psicoactivas	160	183	212	142	259
Trastornos afectivos	926	1.158	1.306	1.019	1.125
Trastornos relacionados con estrés y ansiedad	980	1.187	1.534	1.438	2.125



Una mayor cobertura de la oferta psiquiátrica regional fluctuación en las atenciones caracterizada por una marcada contracción transitoria entre 2023 y 2024, seguida de una notable recuperación al cierre de 2025.

Resultado de la verificación de estándares de habilitación (Res. 3100 de 2019)

Estándar Evaluado	Estado de Cumplimiento	Hallazgos Críticos / Justificación
Talento Humano	No Cumple	Déficit de horas de especialistas en psiquiatría frente a la demanda; superación de la capacidad instalada.
Infraestructura	Cumple	Suficiencia y adecuación de los consultorios y áreas comunes bajo la normatividad sanitaria vigente.

unicoc

Matriz DOFA

Fortalezas (F)	Debilidades (D)
- Enfoque integral (biopsicosocial) en salud mental. **- Filosofía de atención humanizada centrada en el paciente.** **- Monitoreo continuo a usuarios egresados.** **- Intervención oportuna en patologías leves y moderadas.** **- Dinámica de trabajo interdisciplinario.**	Tiempos de espera prolongados por alta demanda. - Limitación en la disponibilidad de talento humano (especialistas) - Tasas latentes de inatención o falta de adherencia. - Desarticulación operativa entre niveles asistenciales. Remisiones
Oportunidades (O)	**Amenazas (A)**
- Expansión de políticas públicas nacionales en salud mental. **- Adopción de la telemedicina para derribar barreras de acceso.** **- Disminución del estigma social hacia el cuidado mental.** **- Sinergias con redes comunitarias de prevención.** **- Innovación en terapéuticas y esquemas farmacológicos.**	- Incremento acelerado de la carga de enfermedad mental. - Restricciones presupuestales en el financiamiento sectorial frente a la no calidad - Persistencia de prejuicios socioculturales hacia la psiquiatría. - Saturación del sistema general de seguridad social en salud.

Estructuración de la mejora continua mediante el ciclo PHVA

FASE	PLAN DE ACCIÓN APLICADO AL SERVICIO DE PSIQUIATRÍA
Planear (P)	Definición de metas de oportunidad y humanización; mapeo de necesidades poblacionales; diseño de protocolos y guías de manejo clínico; planeación de agendas y asignación de indicadores de gestión (tiempos de espera, deserción).
Hacer (H)	Ejecución de la consulta externa psiquiátrica ambulatoria y post-hospitalización; despliegue de la junta médica interdisciplinaria; aplicación estricta de las guías asistenciales.
Verificar (V)	Monitoreo trimestral de indicadores de oportunidad y calidad; auditoría retrospectiva de historias clínicas; análisis de reingresos y tasas de abandono; PQR, atención al ususario
Actuar (A)	Cierre de brechas mediante planes de mejoramiento continuo; actualización de protocolos basados en la evidencia; capacitaciones focalizadas al personal; rediseño de estrategias de adherencia terapéutica.

unicoc

ESTRUCTURA MENSUAL DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LA NO CALIDAD DEL SERVICIO

Componente del Costo de la No Calidad	Impacto Financiero Mensual	Participación Relativa (%)
Ingresos no recibidos (Glosas, devoluciones, fallas de facturación)	$40.000.000	74,1%
Reprocesos y consultas repetidas	$4.000.000	7,4%
Fallas externas (Reclamaciones e indemnizaciones)	$3.000.000	5,5%
Multas y sanciones regulatorias	$5.000.000	9,3%
Auditorías de control y correcciones de procesos	$2.000.000	3,7%
COSTO TOTAL MENSUAL	$54.000.000	100,0%

unicoc

CONCLUSIONES

La auditoría permitió evidenciar de manera concluyente que los trastornos mentales constituyen una problemática prioritaria y crítica en salud pública.

La necesidad perentoria de robustecer la capacidad instalada y la eficiencia operativa de los servicios de salud mental ambulatorios

La desproporción entre la demanda y la oferta de horas medico frente a las limitaciones estructurales en la disponibilidad de talento humano especializado en psiquiatría y la persistencia de barreras de orden administrativo

Desde la dimensión de la gestión financiera y administrativa, el estudio demostró que los costos asociados a la ***No Calidad*** ejercen un impacto económico adverso y significativo, representado en pérdidas sustanciales derivadas de glosas, reprocesos, consultas repetidas e incumplimientos regulatorios

unicoc

GRACIAS

unicoc