

DESARROLLO DE LAS TRES PRIMERAS ETAPAS DEL PROGRAMA DE  
AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN  
SALUD (PAMEC), EN EL ESE HOSPITAL SAN ISIDRO DEL MUNICIPIO DE  
GIRALDO-ANTIOQUIA.

DIEGO NORBEY CAMPO CAMPO

ACCESOR: FEDERICO BEDOYA MUÑOZ

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (ESAP)

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL

FACULTAD DE PREGRADO

MEDELLÍN

2023

# PLAN DE TRABAJO DE LA PRÁCTICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Introducción

Dentro de las diferentes modalidades que tiene la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, para optar al título de administrador público, se encuentran las prácticas administrativas; es por esto, que se ha firmado convenio con la Alcaldía Municipal de Giraldo Antioquia para realizar dichas prácticas en la Secretaría de Salud. La alcaldía del municipio de Giraldo contiene seis dependencias, cómo lo es el despacho del alcalde, la secretaria de hacienda, secretaria de planeación e infraestructura, la secretaria de salud, la secretaria de gobierno y la de agricultura, las cuales están dirigidas por un representante legal de la entidad, en este caso el señor alcalde.

La alcaldía municipal, dentro de su Plan de Desarrollo denominado Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana 2020-2023, Giraldo avanza al cambio, presenta dentro de su línea estratégica “Manos limpias y participación ciudadana”, una manera de defender el derecho a la vida, dónde cada una de sus dependencias tendrá la responsabilidad de aportar en la consecución de estos objetivos. De manera más puntual podremos analizar el papel que juega la secretaria de salud, la cual apoya con información en lo referente a las víctimas, prevención del suicidio, problemática juvenil del consumo de sustancias psicoactivas como problema de salud pública.

De manera general, está dependencia cumple gran cantidad de funciones en la Institución dentro de las cuales destacamos aspectos como la salud pública que se centra en la atención primaria en salud, también encontramos lo referente al aseguramiento o afiliaciones de la población, además de la participación social en salud, lo cual se direcciona principalmente a los comités de prevención. La Secretaría, además, lidera otros temas importantes como son el desarrollo comunitario, población en condición de discapacidad, adulto mayor y juventud.

La secretaria de salud tiene la función de proveer de manera integral, las acciones de salud de manera individual y colectiva dónde se busca la intervención de todos los sectores de la sociedad, para mejorar las condiciones de calidad de vida de la población. En este marco del sistema general de seguridad social en salud, se encuentra el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud (PAMEC), el cual se define como un mecanismo sistémico y continuo de evaluación y mejoramiento de calidad observada, en comparación a la calidad esperada de la atención en salud que reciben los usuarios. Es por ello, que como estudiante en prácticas de la Escuela Superior de Administración Pública, (ESAP), se pretende actualizar e implementación de las tres primeras etapas del PAMEC.

## **Objetivo general**

Implementar las tres primeras etapas del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC) en la secretaria de salud del municipio de Giraldo Antioquia.

## **Objetivos específicos**

- Acompañar la actualización del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud - PAMEC, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el ministerio de protección social.
- Identificar las oportunidades de mejora evaluando periódicamente la calidad de la atención del servicio que se presta en la ESE Hospital San Isidro del Municipio de Giraldo Antioquia.
- Creación de los planes de mejoramiento que requiere la organización para la mejora en la prestación del servicio.

## **Fases y metodología para el desarrollo de la práctica**

En el PAMEC solo se trabajarán sus tres primeras etapas, por cuestiones de tiempo.

### **Fase Inicial:**

1. Revisión de documental de la información pertinente al PAMEC

Para el inicio de esta actividad el primer paso que se llevará a cabo es la revisión de los documentos relacionados con el PAMEC, los cuales serán proporcionados por el tutor de la Entidad.

### **Fase Intermedia:**

2. Acompañar la actualización del PAMEC

Para la actualización del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la atención en salud en la secretaría de salud del municipio de Giraldo-Antioquia, se tendrán en cuenta algunas pautas y guías básicas establecidas por el ministerio de protección social y algunas normas vigentes.

### 3. Evaluación del PAMEC, del ESE hospital San Isidro del municipio de Giraldo-Antioquia.

En esta fase, se buscará evaluar el PAMEC en el centro médico del municipio, dónde se recolectará información relacionada con la atención en salud que se presta en dicho establecimiento.

#### Fase Final:

### 4. Creación de planes de mejora que requiere la organización.

Como resultados de estas auditorías lo que se buscará, es encontrar planes de mejora, para contrarrestar las deficiencias en salud que presenta la organización, estos planes se realizarán de acuerdo con las necesidades que presenta el centro médico.

### Cronograma de actividades

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																												
OBJETO		Implementar las tres primeras etapas del programa de auditoría Para el mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC) en la secretaria de salud del municipio de Giraldo Antioquia.																												
Fases		Actividades		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO										
				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA										
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
FASE 1 INICIAL	Elaboración del plan de trabajo	revisión de los documentos relacionados con el PAMEC		█																										
	Capacitación inicial y revisión de documentos																													
FASE 2 INTERMEDIA	Apoyo durante la actualización del PAMEC	apoyo en la identificación y selección las personas que harán parte del equipo de autoevaluación		█																										
		adopción de las pautas y guías básicas establecidas por el ministerio de protección social y algunas normas vigentes.																												
	Informe de avance	presentar el informe de avance obtenido durante el acompañamiento en la actualización del PAMEC																												
FASE 3 II	Evaluación del PAMEC	evaluar el PAMEC en el centro médico del municipio																												
		recolección de información relacionada con la atención en salud																												
	Informe de avance	presentar el informe de avance obtenido durante el acompañamiento en la implementación del PAMEC																												
FASE 4	Creación de planes de planes de mejora que requiere la organización.	crear planes de mejora																												
	Informe final	entrega del informe final donde se evidencia los resultados obtenidos a partir de la implementación del PAMEC																												

### Contexto y antecedentes

Una de las intenciones del gobierno nacional, es crear un Administración pública, eficiente en su desempeño, eficaz en la satisfacción de las necesidades de la sociedad, y honrado en el desarrollo de sus funciones. Además de ello, el

gobierno busca una administración pública, que ayude a la creación de una cultura de modernización y mejoramiento de la salud pública.

La legislación colombiana, en el sector salud ha direccionado la prestación de servicios en términos de calidad, con el fin de generar un sistema de garantía de calidad integral, todo ello es resultado de la alta competitividad que existe entre las instituciones prestadoras de estos servicios, las cuales buscan un mejoramiento continuo, que les permita prestar servicios con mayor calidad, más eficiente y con mayor oportunidad de atención que los sitúe en un lugar privilegiado en el mercado y que conlleve al crecimiento de la organización.

Con la reforma del sector salud, la cual busca promover la participación ciudadana, y la protección social, a través de proyectos y programas que impulsen a una mayor cobertura, acceso, y calidad en la prestación de servicios, nace la auditoría como herramienta de gestión para medir la calidad en la prestación de servicios, por lo cual se encuentra la necesidad de contar con estrategias como el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC), que permite que las instituciones se encaminen hacia un buen desempeño con excelencia continua, con altos estándares de calidad y centrado en los usuarios.

Dentro de las competencias de las Secretarías Locales de Salud en Auditoría para el mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud, se determina que es responsabilidad de las mismas brindar asistencia técnica para la implementación de la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud en los Prestadores de Servicios de Salud de la comunidad.

El Municipio de Giraldo en el actual programa de gobierno se propuso a través de su secretaria Local de Salud fortalecer la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud (SOGCS). Tiene unas líneas definidas de Política de Salud Territorial y cuenta con un Hospital de primer nivel que presta servicios a toda la población rural y urbana, afiliados al sistema a través de los diferentes regímenes de seguridad social y son los siguientes:

- 1- Garantizar el acceso a los servicios de salud de la población Giralquina
- 2- Fortalecer los programas y proyectos de salud pública.
- 3- Promover la participación de la comunidad en los diferentes espacios de control Social y participación ciudadana en salud.
- 4- Gestionar recursos para la ampliación de cobertura del régimen subsidiado en Salud

Lo anterior conlleva a la necesidad de implementar el PAMEC, La Política de Participación Social en Salud y Salud Pública en el Municipio de Giraldo – Antioquia a través de su secretaria de Salud y Protección Social, el cual cobra gran relevancia para el Municipio, en la medida en que busca incidir y generar una cultura de mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de los servicios del municipio.

Actualmente, la Secretaria Local de Salud cuenta con un PAMEC que se generó en Junio de 2022, sin embargo, no se ha realizado actualizaciones y/o evaluaciones en el desarrollo del mismo durante el año en curso (2023), teniendo un déficit en el recurso humano y en el control de la vigilancia de los procesos de calidad e inyección económica para esta política de calidad; al tener en cuenta las consideraciones anteriores el presente trabajo pretende realizar la evaluación del desarrollo del programa de Auditoria del mejoramiento de la calidad en la E.S.E Hospital San Isidro en el Municipio de Giraldo Antioquia durante el primer semestre del año 2023, para obtener estándares de calidad basados en el Sistema Único de Acreditación.

## **FASE INICIAL**

### **Implementación de la tres primeras etapas del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC).**

#### 1. Revisión documental de la información pertinente al PAMEC.

A continuación, daremos inicio a la realización de la primera etapa del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC), y como primer paso nos enfocaremos en darle un análisis detallado a todos los documentos existentes en la entidad que tienen estrecha relación con el programa que se va realizar. De esta manera, podemos afirmar que el decreto 780 de 2016 del Ministerio de la Protección Social establece el “Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad de la Auditoría para el mejoramiento como “el mecanismo sistémico y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud”.

De igual forma, el decreto 0256 de 2016 tiene como objeto, dictar disposiciones relacionadas con el sistema de información para la calidad, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, además de ello, este decreto establece los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

La finalidad de este decreto es la siguiente:

1. impulsar para un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.
2. Gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud.
3. Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección.

Además de los decretos ya mencionados, en la entidad se expidió la resolución N 452 del 11 de noviembre de 2022, por la cual se conformó y se adoptó el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud (PAMEC) en la dirección local de salud, donde incluía la conformación de la estructura del equipo PAMEC para este mismo año.

En esta resolución se expidieron algunos lineamientos por parte de la entidad con el fin de llevar a cabo la implementación del PAMEC, basándose en el decreto 780 de 2016, título IV, en las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en Salud, MPS versión 2007, Guías Básicas para la implementación de las pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, MPS versión 2007 y decreto 903 de 2014 y la circular 012 de 04/08/2016 de la superintendencia de salud. Los cinco participantes que conformaron el grupo PAMEC fueron:

LÍDER RESPONSABLE: director Local de Salud

SECRETARIO: Gerente De Sistemas de Información En Salud (GESIS)

VOCAL: Coordinador Salud Pública

VOCAL: Auxiliar Administrativo

AUDITOR: Asesor de la dirección local de salud.

Los cuales tendrían las siguientes funciones:

LÍDER: Definir estrategias y mecanismos que propicien en las empresas prestadoras de salud e instituciones prestadoras de Salud Pública y privada, el cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de la calidad en la atención en salud.

SECRETARIO: Dirigir y coordinar las actividades del equipo PAMEC, asegurando que se desarrollen y se cumplan en su totalidad.

- Verificar y administrar la información resultado de las auditorias y seguimiento.
- Tomar nota y elaborar actas de los temas a tratar en cada reunión del equipo.
- Llevar archivo documental del equipo y proporcionar la información pertinente a autoridades competentes.

AUDITOR: Diseñar e implementar el Programa de Auditoria Para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en la Salud "PAMEC" y realizar su respectivo seguimiento.

- Capacitar y asesorar a las empresas prestadoras de Salud e instituciones prestadoras de salud pública y privada en PAMEC.
- Preparar y presentar la información necesaria del equipo PAMEC que sirva como soporte en las decisiones que este deba adoptar.

VOCAL: Comprobar, regular y vigilar el proceso de implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora del Programa de Auditoria Para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en la Salud.

De igual modo, en esta resolución se pactaron otros aspectos como las reuniones, los compromisos de asistencia y la metodología para el desarrollo del PAMEC.

Otro documento a resaltar, fue un informe de encuesta de satisfacción, que se le realizó a usuarios de las EPS e IPS san isidro por parte de la secretaria de salud y protección social de municipio de Giraldo Antioquia. Cabe aclarar que esta encuesta se realizó durante cuarto periodo del año 2022 (noviembre-diciembre).

Esta encuesta tuvo las siguientes características:

1. Dependencia: secretaria de Salud y Protección Social

2. OBJETIVO DE LA MEDICIÓN: Evaluar el nivel de satisfacción de la población Girdalina con relación a los procesos de atención y servicios de las instituciones prestadoras de servicios de salud, por medio de la aplicación de encuestas que permitan adelantar acciones para fortalecer la prestación y calidad del servicio durante el año 2022.

3. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTAS:

3.1. Tipo de encuestas: Se realizarán de manera presenciales.

3.2. Método de aplicación: Encuesta estructurada y estandarizada de 13 preguntas cerradas orientadas a la atención al usuario y servicio prestado por parte de los profesionales de salud, para calificar en escala cuantitativa según la percepción del participante, adicionalmente se incluye una pregunta final no obligatoria para registrar sugerencias y/o recomendaciones adicionales que el encuestado considere pertinente.

4. COBERTURA DE LA ENCUESTA: La encuesta tiene una vigencia indefinida y será aplicable a nivel municipal focalizando la población objeto de la E.S.E Hospital San Isidro.

5. FRECUENCIA DE APLICACIÓN: La frecuencia de medición trimestral y los resultados se presentarán a través de la página municipal de Giraldo-Antioquia: <http://www.giraldo-antioquia.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.

6. Muestreo:

6.1. Población objetivo: Ciudadanos que prestan el servicio

6.2. Tipo de muestreo: probabilístico

6.3. Tamaño de la muestra: Promedio variable

6.4. Distribución de la muestra: La distribución dependerá de la cobertura de la actividad a evaluar.

7. Otros aspectos a tener en cuenta:

- La Encuesta se aplicará exclusivamente a personas mayores de 18 años.
- La encuesta se aplicará a las personas que estén presentes al momento de realizar la encuesta.
- Los resultados de la medición de satisfacción de las partes interesadas se socializarán en las diferentes mesas de carácter social (Comité de vigilancia epidemiológica “COVE”, y en el Concejo Municipal de Política Social “COMPOS”).

Como ya mencionamos, la encuesta fue aplicada a personas que utilizaron estos servicios durante el mes de noviembre y diciembre, de los cuales un 61% eran mujeres y un 39 % eran hombres. Las EPS que se tuvieron en cuenta fueron ecoopsos, savia salud, y otras EPS diferentes que existen en el municipio. Otros aspectos que se tomaron en cuenta fue el rango de edad y el lugar de residencia, donde el 50% eran de la zona urbana y el otro 50% de la zona rural.

Uno de los aspectos importantes de esta encuesta, hace referencia a las respuestas que dieron los usuarios con relación a la calificación de su EPS donde el 50% de los usuarios de ecoopsos la califican como regular, un 33% la califica como mala y solo un 17% como buena. A diferencia de savia salud que un 100% de los usuarios la califica como buena. Esto pone en evidencia la implementación de estrategias que opten por mejorar la calidad en la prestación del servicio con el fin de lograr la excelencia para la EPS ecoopsos.

En cuanto a la información de la IPS, se puede deducir que la calificación otorgada por parte de los usuarios es positiva, puesto que un 70% de los encuestados califican la IPS como buena, mientras que un 20% la califica como regular y solo un 10% la califican como mala.

Cabe afirmar que los datos mencionados con anterioridad en la encuesta, se analizaron desde un ámbito general y no se colocaron todos los datos existentes en la encuesta, por lo que solo nos tomamos el trabajo de traer a este informe solo los datos Mas relevantes.

## **FASE INTERMEDIA**

### **Reunión para la conformación del equipo PAMEC.**

El día 10 de abril de 2023 se reúnen los funcionarios que hacen parte de la Secretaría de Salud del Municipio de Giraldo con el objetivo de conformar el equipo PAMEC, allí se establece que dentro de las competencias de las entidades municipales de salud se debe realizar la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud a los prestadores de servicios de salud que prestan servicios a la Población no asegurada:

Se da espacio a seleccionar a las personas que harán parte del Equipo PAMEC, conformado por la Secretaria de Salud y Protección Social, Coordinadora de Salud Pública, Auxiliar administrativo y un practicante de la escuela superior de administración pública, posterior a ello se da lugar a destinar cada una de sus funciones y el objetivo que como equipo PAMEC deberán cumplir (ver anexo 1)

### **Acompañamiento durante la actualización del documento PAMEC.**

El Municipio de Giraldo-Antioquia en el actual programa de gobierno se propuso a través de su secretaria local de salud fortalecer la implementación del Sistema Obligatorio de la Calidad de la Atención en Salud (SOGCS). Tiene unas líneas definidas de Política de Salud Territorial y cuenta con un Hospital de primer nivel que presta servicios a toda la población rural y urbana, afiliados al sistema a través de los diferentes regímenes de Seguridad Social.

En el año 2022 se dio la creación de un documento PAMEC en la secretaria de salud del municipio de Giraldo. En este documento se tuvieron en cuenta algunas pautas y guías básicas establecidas por el ministerio de protección social y algunas normas vigentes.

Dentro de las finalidades de este documento se buscó definir una calidad esperada en la prestación del servicio y compararla con una calidad observada, basados en la implementación de una herramienta evaluativa como es el PAMEC; es por esto que el Hospital para mantenerse en el mercado debe ajustarse a ese modelo con una mira hacia la excelencia garantizando así la prestación de servicios de forma integral y con calidad.

Al realizarle un análisis detallado a este documento, se pudo observar la necesidad de cambiar algunos aspectos importantes por motivo de la actualización demográfica del territorio, la cual se realizó a finales del año 2022 y quedó estipulado en el ASIS Giraldo 2022. Dentro de los ítems a actualizar cabe mencionar el contexto, la estructura, y la dinámica demográfica, además de la movilidad forzada y la dinámica migratoria del territorio. (ver anexo 2)

## ANÁLISIS DE RESULTADOS A LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO, REALIZADA EN EL ESE HOSPITAL SAN ISIDRO DEL MUNICIPIO DE GIRALDO.

se realizó un instrumento de Word tipo encuesta, para la aplicación a usuarios en la ESE Hospital San Isidro, se estableció un total de 13 preguntas relacionadas al sexo, zona residencial, rango de edad, EPS a la que se encuentra afiliado y preguntas relacionadas a la experiencia y satisfacción frente a la atención y servicios brindados por las instituciones de salud y finalizaba con recomendaciones y/o sugerencias. Estas encuestas se realizaron del forma anónima y confidencial y se pactó al inicio de la práctica que se deberían realizar una vez al mes con un informe de resultados trimestral con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los procesos de atención y servicios de las instituciones prestadoras de servicios de salud, informe que permite adelantar acciones y toma de decisiones para fortalecer la prestación y calidad del servicio desde la secretaria de Salud y Protección Social durante el año 2023. Como se visualiza en la siguiente imagen.

**FIGURA 1. Encuesta de satisfacción aplicada a usuario en la IPS. Secretaria de Salud y Protección Social. 2023**

SECRETARIA DE PROTECCIÓN SOCIAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO  
MUNICIPIO DE GIRALDO

¡Apreciado usuario tu opinión es muy importante para nosotros, por tal motivo queremos conocer su experiencia y satisfacción frente a la atención y servicios brindados. Esta encuesta es anónima y confidencial. Le agradecemos su amabilidad y sinceridad en sus respuestas.

EPS A LA QUE SE ENCUENTRA AFILIADO: \_\_\_\_\_ Fecha: 

DD	MM	AA

  
Marque así: 

<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------

**1. RANGO DE EDAD:**  
De 18 a 30 años  De 31 a 50 años  De 51 a 70 años  De 71 años y más

**2. GÉNERO:** Masculino  Femenino  LGTB  No me identifico

**3. ZONA RESIDENCIAL:** Urbano  Rural

**4. Régimen al que está afiliado:** Subsidiado  Contributivo  Vinculado

**5. ¿Cuánto tiempo se ha demorado la IPS en darle cita?**  
1 a 5 días  6 a 20 días  21 a 40 días  41 a 60 días  1 mes y más  2 meses y más  No lo ha utilizado

**6. Servicio al que ingresa:** Urgencia  Consulta externa  Odontología general  Otro/cual \_\_\_\_\_

**7. ¿Cómo clasifica usted su IPS?** Buena  Regular  Mala  No sabe

**8. Como se siente frente a la atención y trato brindado por el personal**  

Totamente Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. Como se sintió frente a la información y/o recomendaciones por parte del personal médico sobre su enfermedad y/o tratamiento a seguir**  

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Señor usuario marque con un X la opción que considere:

	SI	NO	NO SABE
10. Lo atendieron a la fecha y hora que le dieron la cita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿En la farmacia le entregaron todos los medicamentos formulados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Si requiriera nuevamente de los servicios de esta IPS, ¿volvería y/o los recomendaría?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. ¿Cómo calificaría en una escala de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta) su satisfacción con respecto a los servicios recibidos en la IPS?**  

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Recomendaciones y sugerencias: \_\_\_\_\_

El 24 de abril, elaboré el primer informe de resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción que incluía los meses de enero, febrero, y marzo del 2023, en este informe de resultados se dio a conocer un alto grado de satisfacción de los usuarios. Para este primer informe solo se tuvieron en cuenta un total de 20 encuestas, las cuales se mostrarán en el siguiente documento. (ver anexo 3)

para un análisis más detallado de estos documentos podemos deducir que de las 20 encuestas realizadas todas arrojaron un resultado positivo frente a la calificación dada a aspectos como la atención y el trato brindado de la IPS, además, los usuarios en su gran mayoría se sentían satisfechos con la información y recomendaciones recibidas por parte del personal médico sobre su enfermedad o tratamiento a seguir. A continuación, le daremos un detallado análisis a todos los aspectos presentados en esta encuesta.

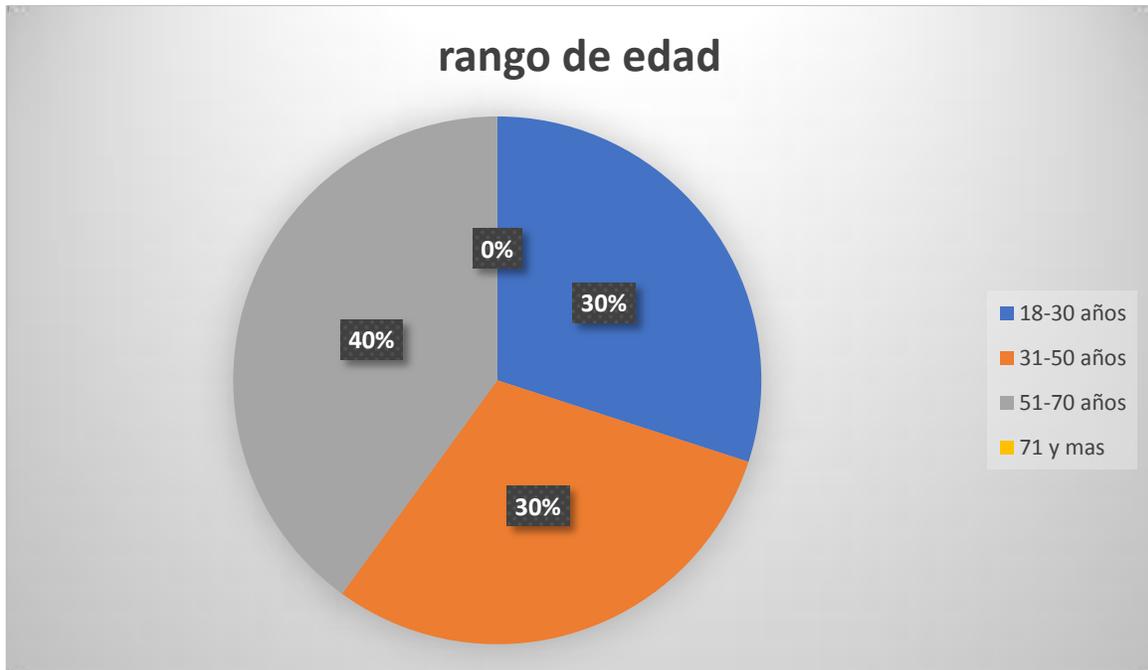
### EPS a la que se encuentra afiliado



Como primer paso, se buscó la afiliación de los usuarios a las EPS dentro de las que encontramos a savia salud, nueva EPS y Coosalud (ecoopsos), esta última se tomó de esta forma, puesto que por motivos de la liquidación de ecoopsos la mayoría de estos usuarios pasaron inmediatamente a Coosalud.

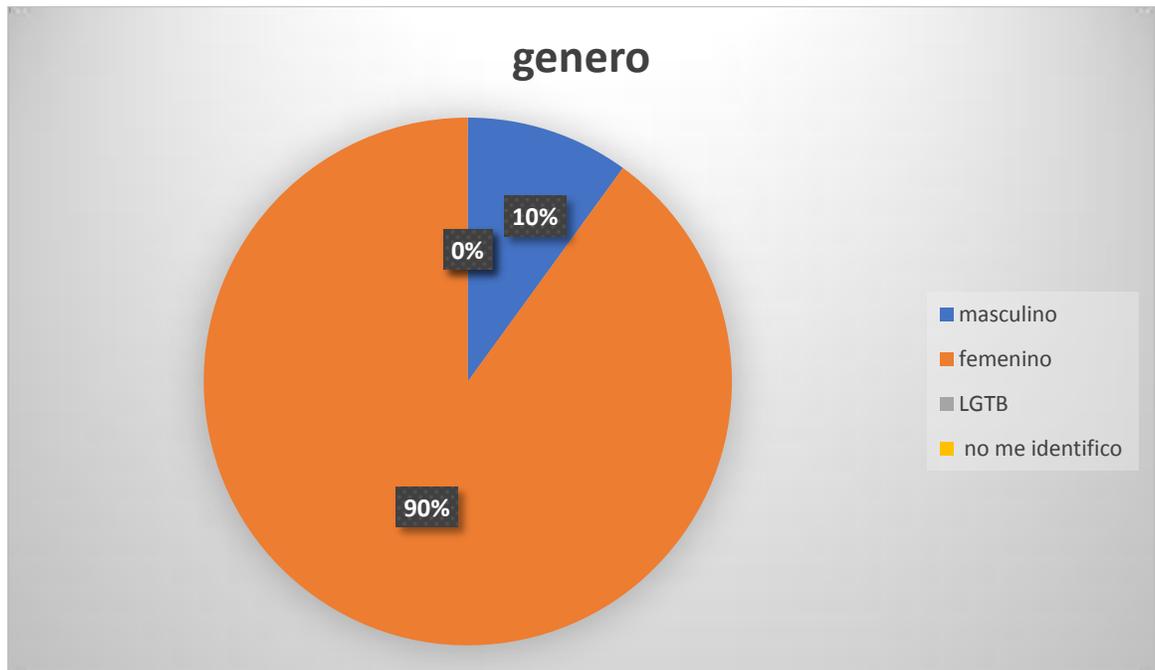
Dentro de los resultados arrojados encontramos que Coosalud(ecoopsos) ocupa el primer lugar en cuanto a afiliados con un 60%, un porcentaje bastante alto con relación a savia salud y nueva EPS que presentaron un 20% cada uno respectivamente.

## 1. Rango de edad



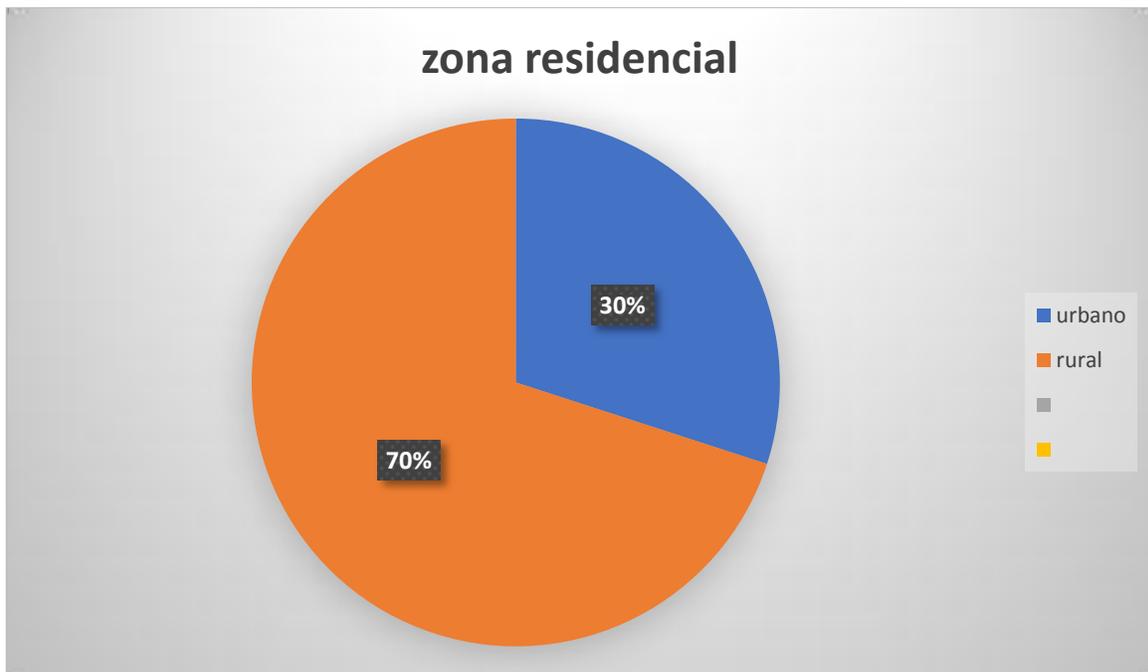
El primer aspecto que se tuvo en cuenta dentro de la encuesta fue el rango de edad, donde se busco analizar las edades de los usuarios de la IPS. Los rangos de edad que se tuvieron en cuenta fueron el de 18-30 años, que arrojó un 30%, de 31-50 años, que también mostro un 30%, de 51-70 años, que arrojó el porcentaje más alto con relación a la población total de usuarios encuestados que fue de 40% y de 71 en adelante, donde no se identificó ningún usuario dentro de este rango de edad. De estos resultados podemos deducir que de los usuarios encuestados la mayoría son adultos mayores, pues su rango de edad estaba entre los 51 y a 70 años, ya el restante serían los rangos de edad de 18 a 30 y de 31 a 50, los cuales presentaron el mismo porcentaje respectivamente.

## 2. genero



El segundo aspecto a resaltar es el género, donde se obtuvieron los siguientes datos; en primer lugar, encontramos el género masculino, quien fue el segundo porcentaje más alto en cuanto a la población total de la muestra con un 10%, en segundo lugar, encontramos el género femenino, el cual arroja la mayor cifra con un 90%, y ya en tercer y cuarto lugar esta la comunidad LGTB y no me identifico, las cuales no obtuvieron ningún resultado. De esto podemos deducir que, de los usuarios asistentes a la IPS en su gran mayoría son mujeres, y solo una pequeña porción son hombres.

### 3. Zona residencial



Como tercer aspecto, se busco conocer la zona residencial de los usuarios, donde podemos afirmar que la mayor parte de las personas que asisten al IPS son de la zona rural, pues esta zona obtuvo el porcentaje mas alto, con un 70% con relacion a la poblacion total del muestreo y ya el restante, osea el 30%, se situaban en la zona urbana.

#### 4. régimen al que este afiliado



El cuarto punto a subrayar, es el régimen al que se encuentran afiliados los usuarios de la IPS, donde hallamos al régimen subsidiado con el mayor porcentaje, con un 70% con relación a la población total de la muestra, el contributivo que presenta un 30% y el vinculado donde no se identificaron usuarios afiliados. De este punto podemos deducir que la mayor parte de los usuarios que asisten a la IPS se encuentran afiliados al régimen subsidiado, y el restante al régimen contributivo.

## 5. ¿Cuánto tiempo se ha demorado la IPS en darle cita?



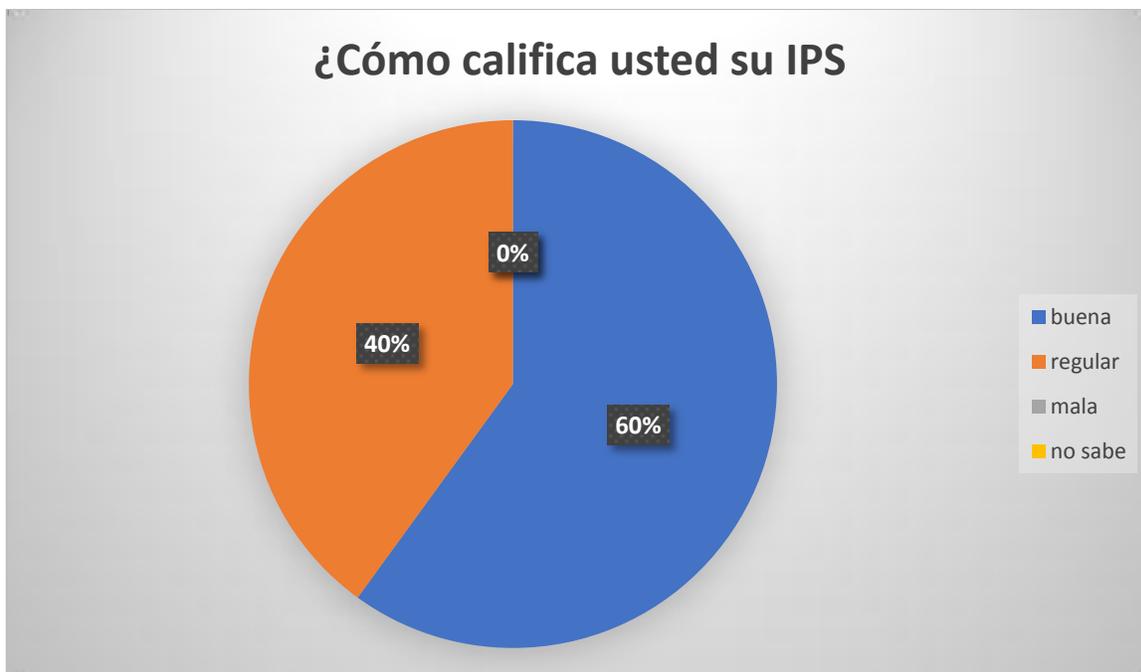
El quinto punto trata sobre una pregunta que se le hizo a los usuarios en cuanto al tiempo que tarda la entidad para autorizarle una cita con el fin de medir el grado de eficacia de la IPS. La entidad presentó un alto grado de eficacia, pues más del 70% de los usuarios afirmaron que la IPS solo tarda de 1 a 5 días para autorizarle la cita, y solo a un 30% se le ha tardado más tiempo, lo cual se encuentra máximo entre un rango de 6 a 20 días. De ello podemos deducir, que la IPS tiene un alto grado de eficacia en cuanto a las autorizaciones de citas médicas.

## 6. servicio al que ingresa



El sexto punto hizo referencia al servicio que ingresaron los pacientes este día, allí se pudo evidenciar que en urgencias no se identificó ningún usuario dentro del personal que fue encuestado, a diferencia de la consulta externa que presentó el mayor porcentaje con un 90% y la odontología general que se manifestó con un 10%, con relación a la población total de la muestra. En este punto se puede deducir que la mayor parte de los usuarios asisten a consulta externa y que solo una minoría utilizan los otros servicios.

## 7. ¿cómo clasifica usted su IPS?



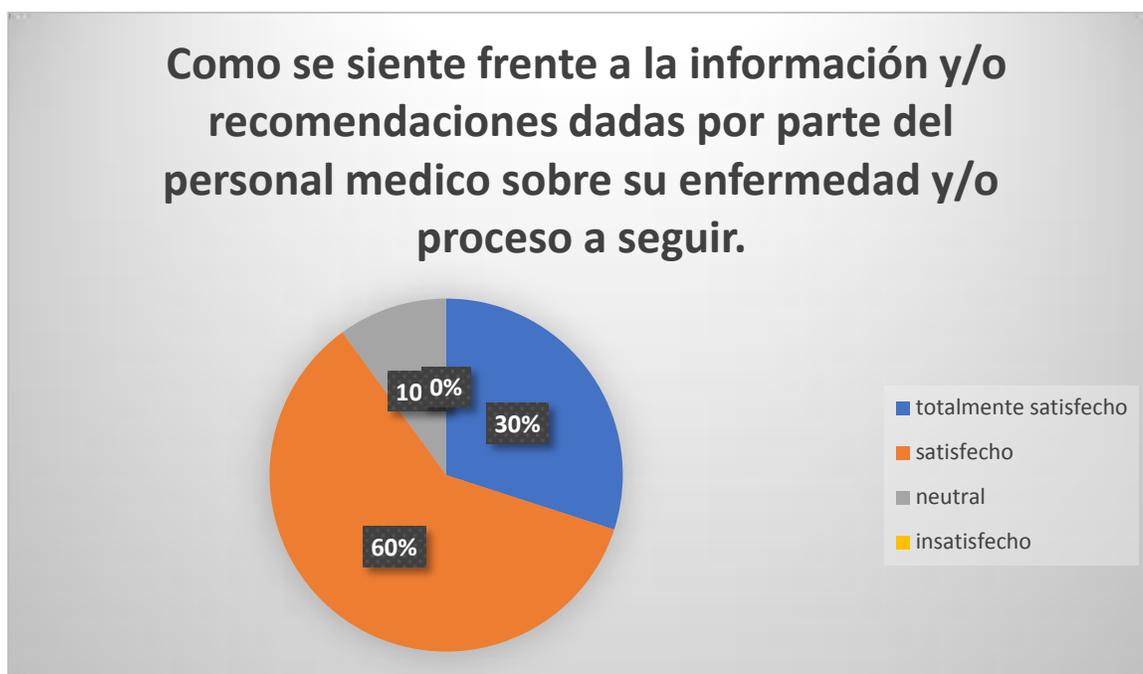
En el séptimo punto se analizó la calificación dada por parte de los usuarios a su IPS. Allí se pudo evidenciar que la mayoría de los usuarios califican como buena su IPS con un 60% y el restante la califica como regular, de lo que se deduce la existencia de un alto grado de aprobación por parte de los usuarios a su IPS, ya que ninguna de las personas participantes de la encuesta la califico como mala, sin embargo, esto deja en evidencia que la entidad también tiene una pequeña necesidad de mejora para que no sea calificada como regular.

## 8. ¿Cómo se siente frente a la atención brindada por el personal?



En este punto se buscó analizar la atención brindada por parte del personal médico a los usuarios, donde un 50% de los usuarios manifestaron estar totalmente satisfechos con la atención recibida, un 40% afirmaron estar satisfechos, y solo un 10% se declararon neutrales. De ello podemos deducir, que la gran mayoría de los usuarios dicen recibir una adecuada atención por parte del personal médico de la IPS y solo una pequeña parte no están satisfechos, además, otro análisis que se puede derivar de la encuesta, es que ninguno de los usuarios manifestó estar insatisfecho con la atención recibida.

9. Como se siente frente a la información y/o recomendaciones dadas por parte del personal médico sobre su enfermedad y/o proceso a seguir.



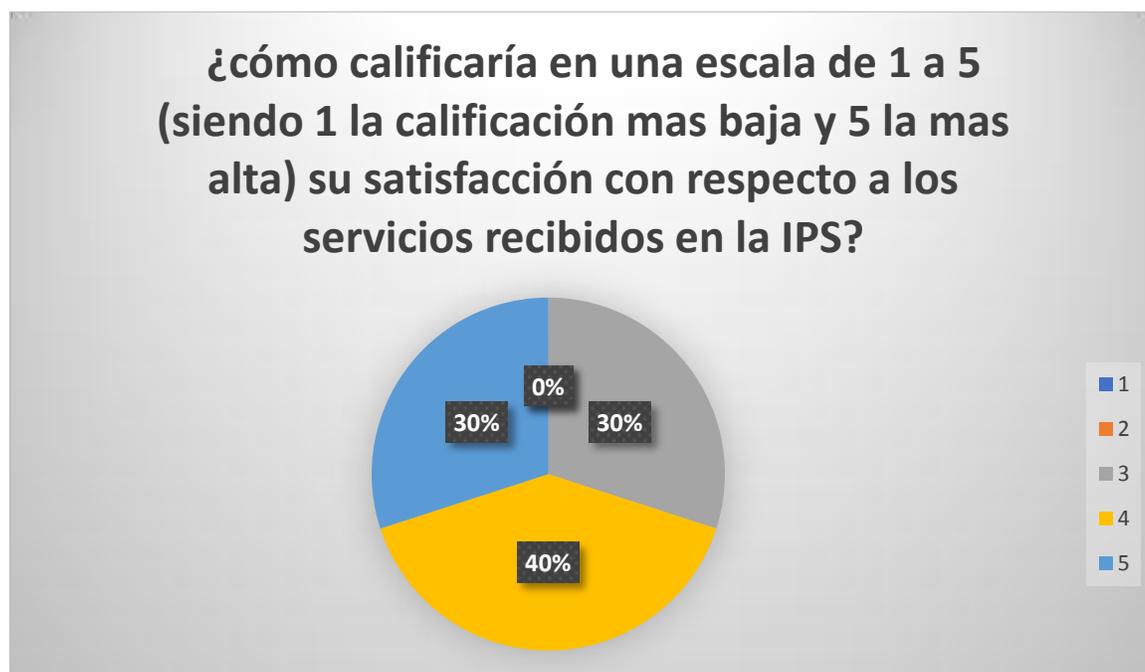
El noveno punto se enfocó la información y recomendaciones brindadas por parte del personal médico a los usuarios con relación a sus enfermedades y procesos a seguir después del servicio. En este punto, el 30% de los usuarios afirmaron estar totalmente satisfechos con la información y recomendaciones brindadas por parte del personal médico, el 60% manifestaron estar satisfechos y el restante dijeron estar neutrales. Por lo que podemos deducir que la mayoría de usuarios aprobaron de manera positiva las recomendaciones recibidas, sin embargo, hay un pequeño margen de mejora, puesto que el 10% manifestaron estar neutrales.

señor usuario marque con x la opción que considere	SI	NO	NO SE SABE
<b>10. ¿lo atendieron a la fecha y hora que le dieron cita?</b>	100%		
<b>11. ¿en la farmacia le entregaron todos los medicamentos formulados?</b>	100%		

<b>12. Si requiriera nuevamente los servicios de la IPS, ¿volvería y los recomendaría?</b>	<b>100%</b>		
--	-------------	--	--

En el punto 10 ,11 y 12 se plantearon tres preguntas muy similares a las mencionadas anteriormente, todo ello para medir la efectividad de la entidad en términos de calidad y eficacia. Las tres preguntas realizadas recibieron el más alto porcentaje 100%, por lo que deducimos que la entidad se está desempeñando de la mejor manera posible en estos tres aspectos tratados.

- 13. ¿cómo calificaría en una escala de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta) su satisfacción con respecto a los servicios recibidos en la IPS?**



En este último punto, se buscó medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en la IPS, donde la calificación más alta (ósea 5) recibió el mayor porcentaje, de 40% y las calificaciones que le seguían (3 y 4) recibieron cada uno el 30% de calificación. Por lo que deducimos que la entidad tiene un amplio margen de mejora en cuanto a la satisfacción de los usuarios, sin embargo, tiene un buen grado de aprobación, ya que ninguno de los usuarios la ubico entre los puntajes más bajos (ósea 1 y 2).

**RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:** En el último ítem de la encuesta, encontramos un aspecto muy importante como lo son las recomendaciones Y sugerencias, allí los usuarios podían manifestar de forma escrita sus inconformidades frente a la atención prestada por la IPS. En este caso solo encontramos una sugerencia, donde un usuario manifestaba las siguientes palabras:

“que el personal de odontología sea más amable”

Algo que mostro la inconformidad de este usuario frente a la atención recibida por parte del personal de odontología.

## **PLANES DE MEJORA**

Ya en este apartado, la intención es ayudar a que la IPS pule esos pequeños detalles negativos que presenta en la entidad, allí se buscara una mejora continua frente a temas como el tiempo en que se dan las citas y la atención prestada en algunas dependencias de la entidad, especialmente en odontología.

### **Identificación de falencias**

#### **1. Tiempo que se demora la IPS en darle una cita.**

La primera falencia que podremos analizar, tiene que ver con lo referente al tiempo que tarda la IPS en proporcionar una cita, pues el tiempo ideal que debe tardar un hospital de primer nivel en dar una cita médica es de 3 días según la resolución 1552 de 2013 del ministerio de salud, sin embargo, la encuesta realizada a la IPS muestra que al 30% de la población muestral, se tarda entre 6 a 20 días para asignarle una cita médica a los usuarios, cifra que se encuentra muy por encima del tiempo contemplado en la resolución.

Para analizar más detalladamente esta falencia de la IPS, debemos investigar un poco sobre algunos aspectos que pueden influir en este proceso.

Como primer factor de esta falencia, encontramos el poco personal médico calificado que se encuentra ejerciendo labores en la IPS, donde solo se encuentra

un médico general y tres prestando el servicio de ruralidad, allí también hallamos una enfermera profesional y 8 auxiliares de enfermería, de estas 8 hay una de vacunación y otra del programa de promoción y prevención en salud.

Cabe resaltar que en Colombia por cada 2 mil habitantes hay tres médicos y solo un asistente por médico, sin embargo, las recomendaciones dadas por la organización mundial de salud (OMS), dicen que por cada mil habitantes debiera haber 3 médicos y tres enfermeras o enfermeros por médico existente en estos hospitales de primer nivel. Para el año 2022 según el DANE, la población de Giraldo-Antioquia es de 5.929 habitantes, de los cuales 2446 residen en el área urbana y 3483 pertenecen a la zona rural, reflejando así, el aumento de la población, cuyo factor principal es la llegada de personal foráneo por causa de la minería artesanal y mega proyectos como lo son Zijin continental Gold y túnel del Toyo. Por ello, al hacer las debidas cuentas encontramos que por cada mil habitantes hay un médico, y por cada médico hay tres auxiliares de enfermería, además, se encontró que por lo regular en consulta externa cada médico debe atender en promedio 32 pacientes y que en PYP se atienden en promedio 24 diarios, ósea, que serían 66 usuarios durante el día y 330 durante toda la semana. También a través de la investigación pertinente encontramos que la agenda de las citas se abre los lunes hasta el miércoles y que por lo regular cuando los usuarios se comunican para pedir una cita médica el lunes después de las 10 am, ya no encuentran citas disponibles, este proceso también se realizan los miércoles y viernes.

A partir de la información recibida nos planteamos la siguiente hipótesis:

Los constantes agotamientos de citas médicas se dan a causa del poco personal médico de la IPS que no tiene la capacidad de abarcar todos los individuos que trae consigo la sobrepoblación que afecta al municipio de Giraldo, esto por motivo de la minería formal e informal y por el proyecto del túnel del toyo, ya que dichos megaproyectos trajeron consigo una población flotante que no quedo registrada en la valoración que hizo el DANE.

Para contrarrestar esta problemática, lo más recomendable sería un estudio actualizado y real de la población existente en el municipio, pues si los valores están muy por encima de los que se tienen actualmente se debe hacer una reestructuración de las necesidades de la IPS, en aspectos como el personal médico a adquirir y las instalaciones a tener.

2. Recomendaciones y sugerencias: “que el personal de odontología sea más amable”

Ya para afrontar un poco esta problemática debemos analizar muy detalladamente los aspectos existentes en el Manual de Estándares de Acreditación para la IPS, con énfasis en servicios de baja complejidad, inciso 7.1 Grupo de estándares del proceso de atención al cliente asistencial, numeral 1, derecho de los pacientes, el cual afirma

” Que durante su atención, a los pacientes les sean respetados los derechos (a la información, a aceptar o rechazar la participación en investigaciones, a la intimidad y confidencialidad, a su buen nombre, a las decisiones sobre su cuerpo, a la dignidad y el respeto por sus creencias, costumbres y valores, a la libertad, entre otros) y se les expliquen; que conozcan cuáles son los deberes que tiene en su condición de usuarios, que se promueva el respeto y el cumplimiento de estos deberes y existan mecanismos explícitos para solucionar controversias alrededor de dichas definiciones Para el efecto, la institución debe diseñar o adoptar tanto los derechos como los deberes (de conformidad con pautas reconocidas nacional e internacionalmente), darlos a conocer a los colaboradores y los usuarios externo (incluye las estrategias para que los pacientes, sus familias, o apoderados, los entiendan), desplegarlos en los procesos y evaluar el respeto hacia ellos.”

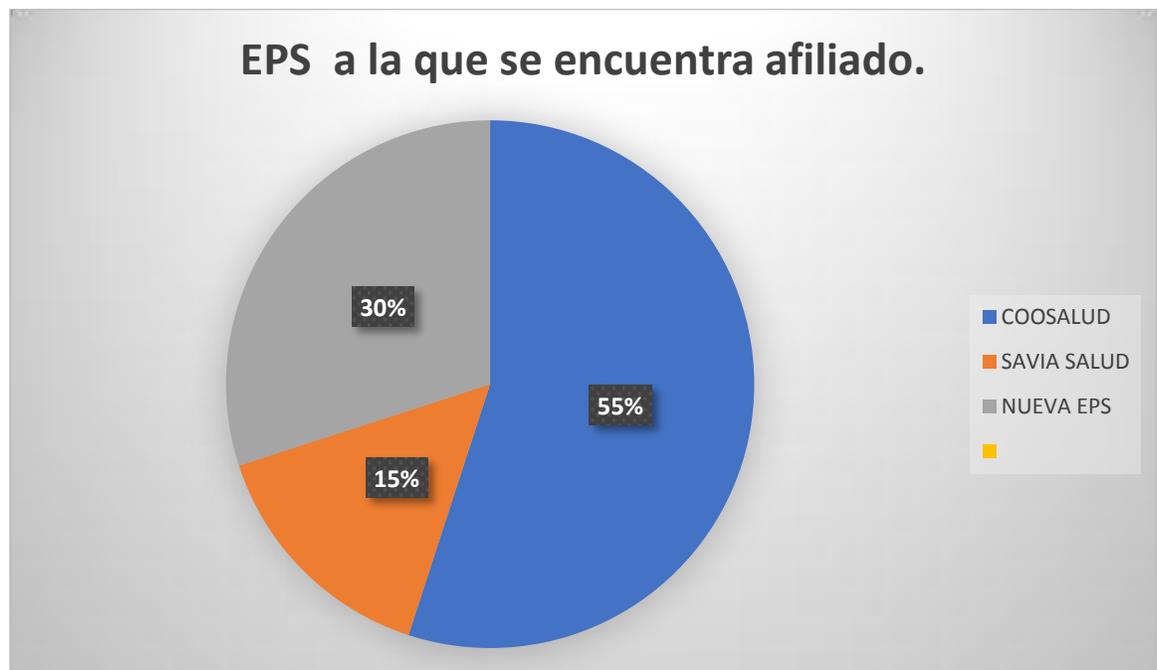
Por tal motivo es de vital importancia que la persona encargada de odontología tenga presente estos lineamientos mencionados con anterioridad y no solo que tenga conocimientos de ellos , sino que también los ponga en práctica, pues los prestadores de servicio deben de tener bien incorporado aspectos éticos y morales en el momento de la prestación del servicio, además de ello, los gerentes de cada organización debieran darle un trato especial a esta situación, pues se nota la poca implementación del talento humano en la entidad.

## SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL

para el día 16 de mayo del año 2023, elaboré el segundo informe de resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción que incluía los meses de abril, mayo, y junio del 2023. En este informe de resultados se dio a conocer un alto grado de satisfacción de los usuarios. Para este primer informe solo se tuvieron en cuenta un total de 20 encuestas, las cuales se mostrarán en el siguiente documento. (ver anexo 4).

Como ya mencionamos anteriormente, el número de encuestas que se tuvieron en cuenta en este segundo informe trimestral, fueron 20, las cuales tenían un total de 14 de preguntas que hacían énfasis en la atención y trato recibido en la IPS.

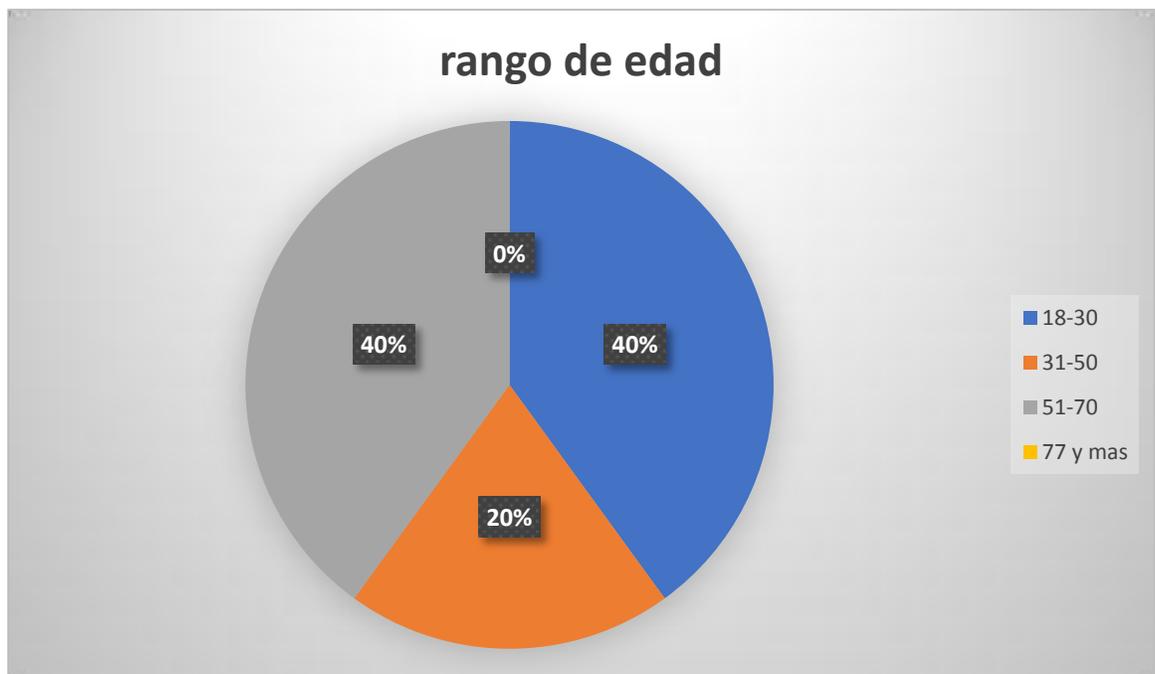
### 1. EPS a la que se encuentra afiliado.



La primera pregunta que se tomó en cuenta en la encuesta de satisfacción, tuvo que ver con la afiliación de los usuarios a las empresas promotoras de

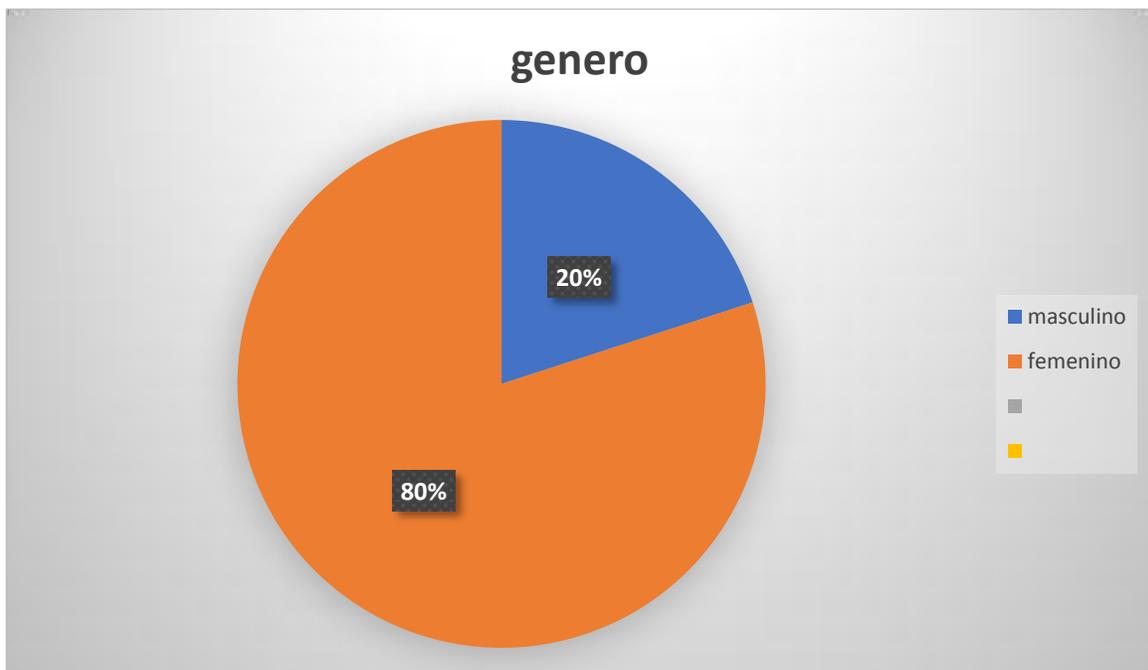
salud, donde el 55% de los encuestados manifestaron estar afiliados a Coosalud, el 30% a la nueva EPS, y el 15% a savia salud. De ello pudimos concluir, que la EPS donde se encuentran más usuarios afiliados es Coosalud, seguido por la nueva EPS y por último savia salud con el porcentaje más bajo en cuanto a usuarios.

## 2. Rango de edad



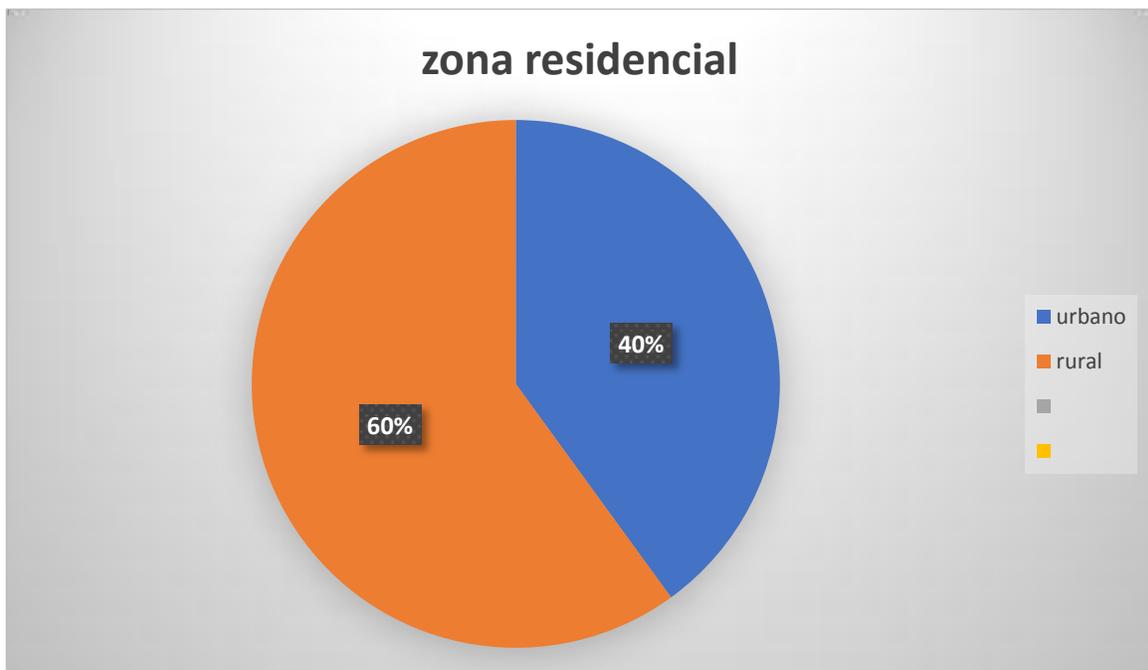
El segundo aspecto a tener en cuenta, tiene que ver con el rango de edad, donde un 40% de los usuarios se encuentra en el rango de 18 a 30, otro 40% en las edades de 51 a 70, y el restante de usuarios se encontraban en el rango de 31 a 50 años. De ello podemos inferir que el rango general para incluir toda esta población muestral de usuarios asistentes a la IPS en este segundo trimestre del año, se encuentra entre 18 a 70 años.

### 3. Genero



Como tercer aspecto hallamos el género de los usuarios asistentes a la IPS, donde el 80% de la población muestral son mujeres y el 20% son hombres, de ello podemos deducir, que la mayor parte la población asistente a la IPS en este segundo trimestre del año, son mujeres.

#### 4. Zona residencial



como cuarto ítem está la zona residencial, donde los usuarios nos dejaban saber de qué parte municipio provenían. los resultados obtenidos, mostraron que la mayor de parte de los usuarios provenía de la zona rural con un 60% y ya el restante que era un 40%, pertenecían al territorio urbano.

## 5. Régimen al que está afiliado



el quinto aspecto que se trajo a colación, hace énfasis al régimen al que se encuentran afiliados los usuarios, donde un 70% manifestaron estar en el régimen subsidiado y un 30% en el régimen contributivo, además de ello, ninguno de los usuarios manifestó estar en el régimen vinculado, de ello deducimos que el régimen subsidiado es el que tiene mayor porcentaje de usuarios afiliados.

## 6. ¿Cuánto tiempo se ha demorado la IPS en darle una cita?



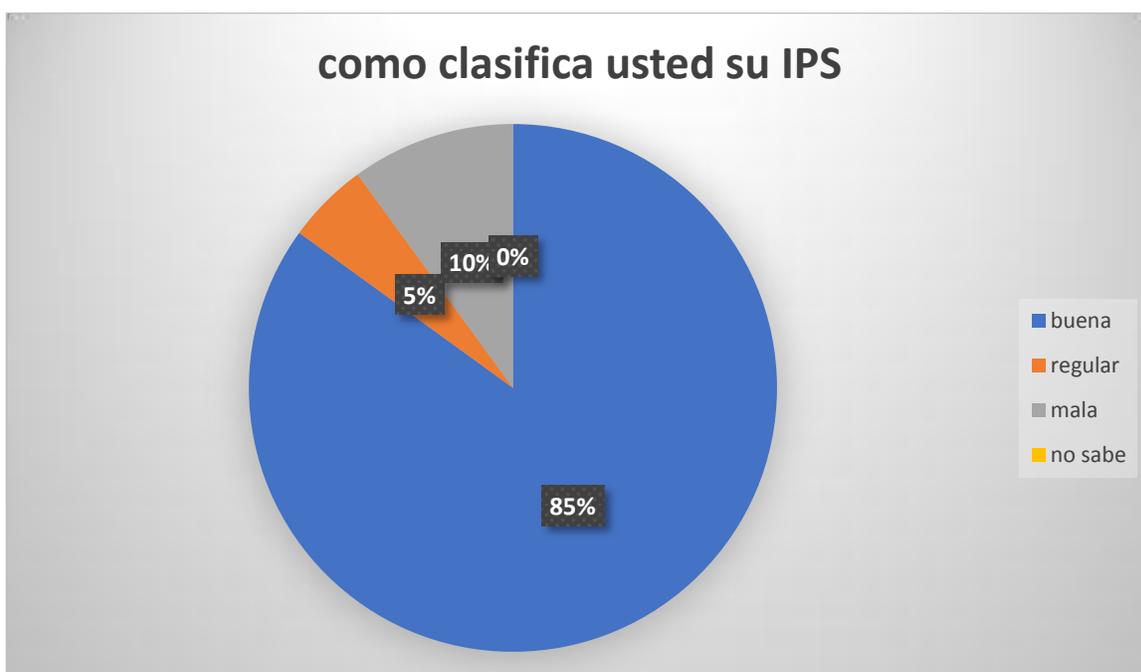
Ya en este punto nos adentramos a evaluar la IPS como tal, planteándonos una pregunta referente al tiempo que tarda la IPS en darle una cita a los usuarios, allí, el 70% de los usuarios manifestaron que la IPS tarda entre 1 a 5 días, un 20% declararon que tarda de entre 6 a 20 días y solo un 10% señalaron no haberlo utilizado, ya que esta era la primera vez que asistían a la IPS.

## 7. Servicio al que ingresa



en este ítem se buscó conocer el servicio al que ingresaban los usuarios, donde consulta externa obtuvo el mayor porcentaje, ósea 85%, y el segundo plano lo obtuvo la odontología general, con un 15%, desde allí podemos concluir que el servicio que más se utiliza es de la consulta externa, seguido por odontología general. Cabe resaltar que, aunque existían otras opciones como urgencias, no encontramos ningún usuario en esta, puesto que la encuesta se realizó en una sala diferente a la de la mencionada.

## 8. Como clasifica usted su IPS.



para conocer un poco el punto de vista de los usuarios frente a la calidad de la atención en la IPS, nos planteamos esta pregunta mencionada con anterioridad, que en realidad lo que busca es clasificar la IPS según los criterios de los usuarios. Los resultados que arrojo esta pregunta fueron los siguientes; el 85% de la población muestral califico la entidad como buena, el 5% como regular y el 10% como mala.

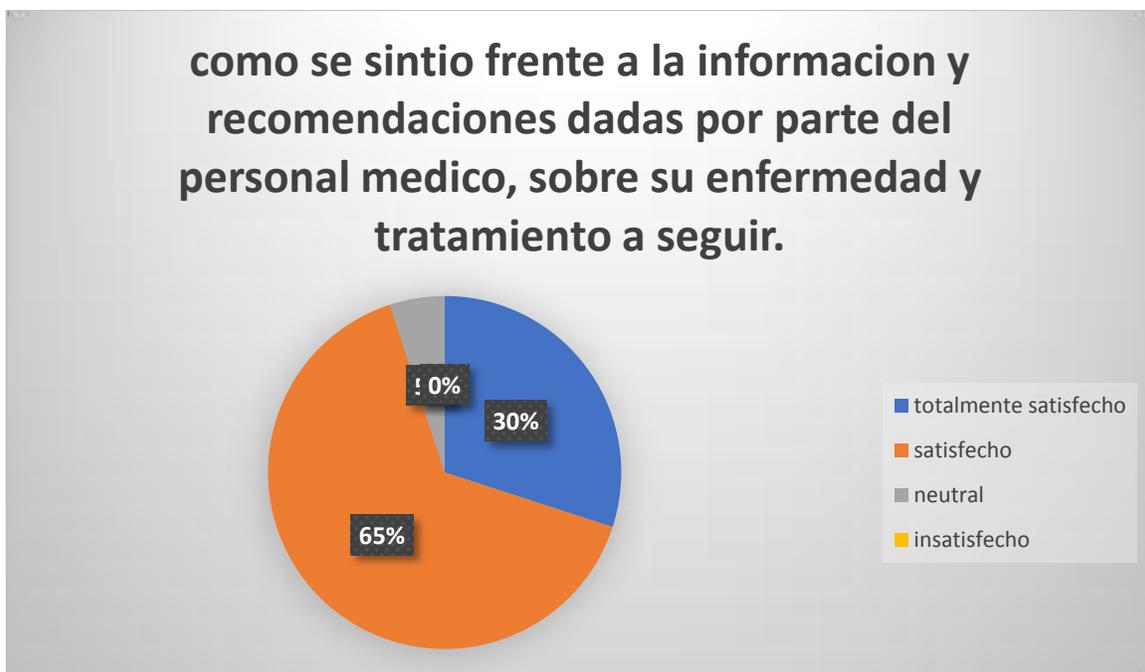
De acuerdo a estos resultados, encontramos un pequeño margen de mejora, el cual se refleja en ese 15% de insatisfacción de los usuarios frente a la entidad evaluada.

**9. Como se siente frente a la atención y trato brindado por el personal.**



otra pregunta que se planteó en esta encuesta, tiene que ver con el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención y trato brindado por el personal de la entidad, donde el 50% de los individuos manifestaron estar totalmente satisfechos con la atención y el trato recibido, el 40% afirmaron estar satisfechos y solo un 10% se catalogó neutral frente al tema. En este ítem podemos clasificar la calidad de la atención del personal como buena, pues se encuentra en un nivel alto en cuanto a los estándares de calidad requeridos.

**10. Como se sintió frente a la información y recomendaciones dadas por el personal médico, frente a su enfermedad o tratamiento a seguir.**



Otro aspecto que se trajo a colación, tiene que ver con la calidad en la atención recibida por parte del personal médico como tal, donde los usuarios califican la información y las recomendaciones recibidas por estos. Estos resultados también tuvieron un impacto positivo, pues un 65% manifestaron estar totalmente satisfechos, un 30% estar satisfechos y solo un 5% afirmaron estar neutrales. De ello podemos concluir que calidad en la atención se encuentra en niveles altos en cuanto a aspectos como la información y las recomendaciones que otorgan los médicos a sus pacientes.

Señor usuario marque con una X la opción que considere:	SI	NO	NO SABE
11. Lo atendieron a la hora y fecha que le dieron la cita	90%	10%	
12. ¿en la farmacia, le entregaron todos los medicamentos formulados?	80%	20%	
13. Si requiriera nuevamente de los servicios de esta IPS, ¿volvería y los recomendaría?	90%	10%	

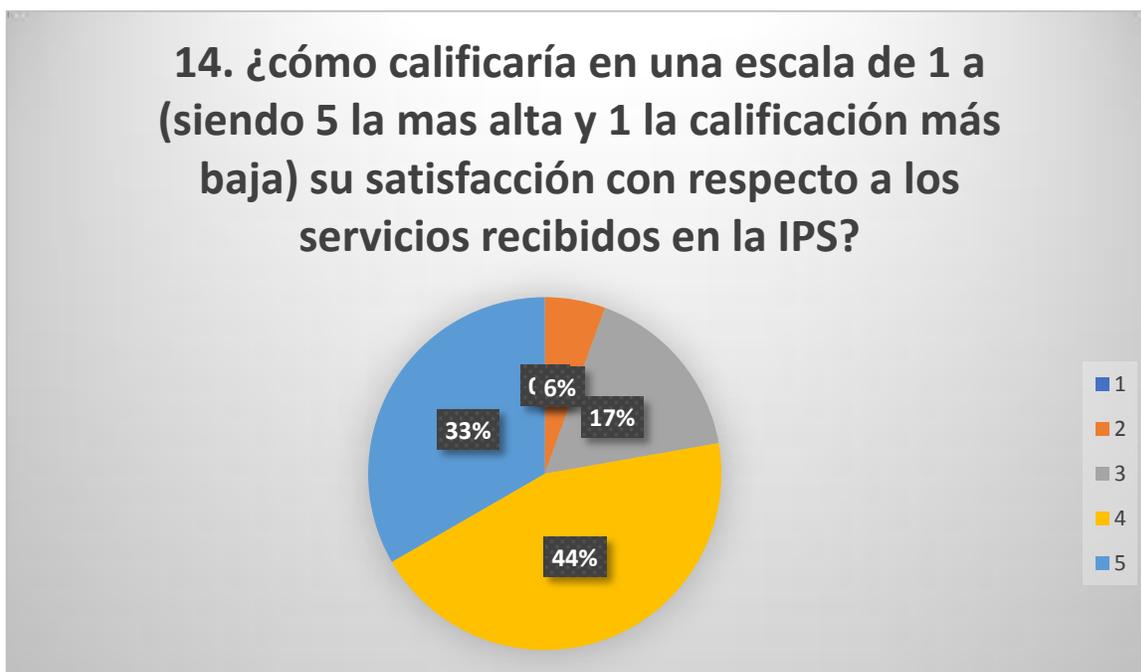
En el inciso 11,12 y 13 se plantearon tres preguntas muy similares a las que se mencionaron anteriormente, todo ello con el fin de medir aspectos como la eficacia y la eficiencia en la entidad.

En el primer aspecto se buscó conocer la eficacia de la entidad en cuanto al cumplimiento en el horario de las citas. El 90% de los usuarios afirmaron que, si se les atendió a la hora indicada, mientras que el 10% manifestaron que no se les atendió con puntualidad.

En el punto 12, se hizo referencia a los medicamentos que se le otorgan a los usuarios, donde un 80% afirmaron si haber recibidos los medicamentos recetados, mientras que un 20% marcaron lo contrario.

El punto 13 es más del criterio de los usuarios, donde se pregunta si desearían volver a la entidad o recomendarla. El 90% de los usuarios manifestaron que la volverían a utilizar o que la recomendarían, mientras que el 10% se declararon insatisfechos con los servicios recibidos.

**14. ¿cómo calificaría en una escala de 1 a (siendo 5 la más alta y 1 la calificación más baja) su satisfacción con respecto a los servicios recibidos en la IPS?**



El último punto, es una evaluación más general a la entidad, allí se unen todos los aspectos manejados anteriormente en la encuesta para así poder definir de manera más global la calificación de la IPS, todo ello desde el criterio de los usuarios. En este proceso, se obtuvieron los siguientes resultados, el 33% le dieron la más alta calificación que es 5, un 44% lo califico con 4, un 17% en 3 y un 6% con 2 que fue la calificación más bajita que recibió la entidad.

## **RECOMENDACIONES Y SUJERENCIAS**

En este segundo informe se obtuvieron más recomendaciones y sugerencias en comparación con el primer informe, algunas de las recomendaciones obtenidas tenían más un aspecto de felicitación, mientras que otras se presentaban como una crítica o aspecto a mejorar en la entidad. Las recomendaciones que se recibieron fueron las siguientes:

“tener más capacidad de citas dentro de los días estipulados”

“no fui atendida, a la hora que se me dio la cita pues la cita estaba estipulada para las 10 y 40 y ya eran las 11y 20 y aun no era atendido”

“en la farmacia no siempre le entregan todos los medicamentos, es más a veces los cobran, es necesario mejor en esa área”

“personal muy atento, amable y muy respetuoso”

“todo muy bien, un personal amable”

estas cinco frases fueron las que los usuarios manifestaron en este ítem, cabe resaltar que se analizaran de manera detallada durante la realización de los planes de mejora o recomendaciones a seguir.

## **PLAN DE MEJORA DEL SEGUNDO TRIMESTRE**

TIEMPO QUE SE DEMORA LA IPS, EN DARLE UNA CITA.

**El 20%, de la población muestral, afirma que la cita que requieren, se les demora de entre 6 a 20 días.**

“tener más capacidad de citas dentro de los días estipulados”

Como ya mencionamos en el primer informe trimestral de mejora, según la resolución 1552 de 2013 el tiempo ideal para que una IPS de primer nivel les asigne una cita a sus pacientes es de 3 días, por ello es necesario recalcar nuevamente este tema en este plan de mejora.

La causa más evidente de esta falencia, radica en el poco personal existente en la IPS, pues, al catalogarse como hospital del primer nivel debiera de tener 3 médicos por cada 100 habitantes, cada uno con sus tres asistentes, ósea, que el E.S.E hospital san isidro del municipio de Giraldo cumpliendo con las reglas establecidas por la organización mundial de la salud, debiera de tener como mínimo 15 médicos, a causa de que su población según el DANE 2022 es de aproximadamente 50929 habitantes.

Lo anterior se mira desde las recomendaciones dadas por la OMS, sin embargo, en Colombia no se tiene el presupuesto para cumplirá a cabalidad con estas reglas internacionales, por lo que el ministerio de salud y protección social recomienda tener como mínimo 3 médicos por cada dos mil habitantes, sin embargo en el municipio aún no se toma en cuenta la población que presenta el servicio de temporalidad, la cual se puede tomar como población flotante que llega al municipio a causa de los megaproyectos existentes en la región. Por ello, al hacer las debidas cuentas encontramos que por cada mil habitantes hay un médico, y por cada médico hay tres auxiliares de enfermería, además, se encontró que por lo regular en consulta externa cada médico debe atender en promedio 32 pacientes, y que en PYP se atienden en promedio 24 diarios, ósea, que serían 66 usuarios durante el día y 330 durante toda la semana. También a través de la investigación pertinente encontramos que la agenda de las citas se abre los lunes hasta el miércoles, y que por lo regular cuando los usuarios se comunican para pedir una cita médica el lunes después de las 10 am ya no encuentran citas disponibles, este proceso también se realizan los miércoles y viernes.

A partir de la información recibida nos planteamos la siguiente hipótesis:

Los constantes agotamientos de citas médicas se dan a causa del poco personal médico de la IPS que no tiene la capacidad de abarcar todos los individuos que trae consigo la sobrepoblación que afecta al municipio de Giraldo, esto por motivo de la minería formal e informal y por el proyecto del túnel del toyo, ya que dichos megaproyectos trajeron consigo una población flotante que no quedo registrada en la valoración que hizo el DANE.

Para contrarrestar esta problemática, lo más recomendable sería un estudio actualizado y real de la población existente en el municipio, pues si los valores están muy por encima de los que se tienen actualmente se debe hacer una reestructuración de las necesidades de la IPS, en aspectos como el personal médico a adquirir y las instalaciones a tener.

## **2. un 10% de la población muestral manifestaron no haber sido atendidos a la hora que se estipulaba en la cita.**

“no fui atendida, a la hora que se me dio la cita pues la cita estaba estipulada para las 10 y 40 y ya eran las 11 y 20 y aun no era atendido”

A este caso le hicimos un detallado estudio buscando los factores que ocasionaron esta falencia. Al hacer el debido procedimiento, encontramos que este malestar fue causa de un mal entendido, pues la fecha que tenía el usuario no era la estipulada en la agenda de citas, pues en cuanto a horarios la IPS había presentado fallas de tal magnitud.

## **3. un 20% de la población muestral, manifestaron no haber recibido los medicamentos formulados**

“en la farmacia no siempre le entregan todos los medicamentos, es más a veces los cobran, es necesario mejor en esa área”

La causa de esta problemática radica en que algunos medicamentos son de alto costo y no la IPS no tiene convenio con las EPS para poder entregarlos y por tal motivo deben de ser autorizados por estas empresas para que sean entregados en las farmacias que si tienen convenio con las EPS. En el momento solo Coosalud tiene convenio con la IPS y se entregan medicamentos de primer nivel, los medicamentos de alto costo también deben ser autorizados y entregados por Coosalud en las farmacias que ellos tengan convenio

El primer factor que influye en esta problemática es el precio de los medicamentos, pues Colombia es el país donde los precios de los medicamentos han llegado al punto más alto. Según información de la BBC, (**Corporación Británica de Radiodifusión**), Colombia es el país que presenta mayor rango de desregulación en los precios de medicinas, teniendo como consecuencia el elevado precio de las mismas. En Colombia los precios de los medicamentos muestran cifras tres o cuatro veces mayor con relación a otros países, dejando sin medicamentos a unos cuatro millones de colombianos que no pueden obtenerlos debido a sus altos costos.

Estos costos están elevados por el deterioro de la salud pública que es la afectación a las personas de bajos recursos a causa de la monopolización de los fármacos nacionales, esto consiste en que se monopolizan los laboratorios para lucrarse y así poder controlar los precios de los medicamentos y es el usuario es el mayor afectado sin poder estos medicamentos para tratar su enfermedad.

Al convertirse esto un monopolio, la única forma de solucionarlo es crear un ente regulador de precios que no se mezcle con los intereses lucrativos de estos monopolios y mantenga precios asequibles a través de la estandarización de los de los que tengan alto costo para así poder tratar más fácilmente enfermedades comunes y enfermedades terminales.

## **CONCLUSIONES**

- La secretaria de salud del municipio de Giraldo realizo el primer documento PAMEC en el año 2022, lo cual se presenta como una debilidad de la institución.
- En el año 2022 se realizó el primer programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad en la atención en salud PAMEC en el E.S.E hospital san isidro del municipio de Giraldo.
- El E.S.E hospital san isidro del municipio de Giraldo en términos generales presenta resultados positivos en esta auditoría.
- El problema que presenta la IPS en las encuestas de satisfacción del primer y segundo trimestre del año, tiene que ver con el tiempo que se tarda en otorgarle las citas a los usuarios.
- La mayoría de los usuarios de la IPS, pertenecen a la EPS Coosalud y hacen parte del régimen subsidiado.
- La IPS, no tiene la cantidad de personal medico obligatorio para un hospital de primer nivel.

## BIBLIOGRAFÍA

1. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Paginas/mision-vision-principios.aspx>
2. <https://www.insp.mx/avisos/78-anos-de-la-secretaria-de-salud>
3. <https://acreditacionensalud.org.co/antecedentes-en-colombia/>
4. Sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud -SOGCS [Internet]. [citado el 5 de Julio de 2022]. Disponible en: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MemoriasEventos/Presentaci%C3%B3n%20C012\\_2016\\_EAPB-IPS-ET%20\(002\).pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MemoriasEventos/Presentaci%C3%B3n%20C012_2016_EAPB-IPS-ET%20(002).pdf)
5. [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MemoriasEventos/Presentaci%C3%B3n%20C012\\_2016\\_EAPB-IPS-ET%20\(002\).pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MemoriasEventos/Presentaci%C3%B3n%20C012_2016_EAPB-IPS-ET%20(002).pdf)
6. <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/subdireccion-de-salud/Paginas/salud-publica.aspx>
7. Modulo 1 el derecho a la salud y el derecho a la participación social [Internet]. [citado el 5 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GT/mod1-derecho-a-la-salud-y-a-la-participacion-social.pdf>

