

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN LOS INDICADORES TÁCTICOS Y
OPERATIVOS DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA**

GICSE

**MAYO 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
**PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN LOS INDICADORES TÁCTICOS Y
OPERATIVOS DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA**

Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia

TABLA DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
RESUMEN EJECUTIVO.....	5
1. OBJETIVOS	5
2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos	5
2. DURACIÓN	5
3. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	6
4. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....	8
5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	8
6. REFERENCIAS.....	9

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX			
Título	PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN LOS INDICADORES TÁCTICOS Y OPERATIVOS DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA		
Investigador principal	Alba Patricia Guzman Duque, Ph.D.	Código	30.329.089
	Email aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	Alejandro Biancha Hernandez	Código	91.265.696
	Email abiancha@correo.uts.edu.co	Celular	3163997876
Datos del investigador	Maria del Pilar Gomez Gonzalez	Código	39.776.535
	Email mgomez@correo.uts.edu.co	Celular	3188777442
Datos del investigador	Lina Maria Angarita	Código	63.553.190
	Email langarita@correo.uts.edu.co	Celular	3183489637
Grupo de investigación	GICSE		
Línea de Investigación	COMPETITIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIOS		
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia		
Duración	2 Meses		
Tipo de proyecto	Proyecto de investigación: Una propuesta para el desarrollo de buenas prácticas en las organizaciones para el incremento de la competitividad a partir de la innovación, las TIC, el emprendimiento y la inclusión social		
Costo	157'084.000		
Palabras claves	Indicadores, Gestión, calidad, procesos, datos.		
Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.			
Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4

RESUMEN EJECUTIVO

Con la realización de la práctica en la Fundación Cardiovascular de Colombia, logre como estudiante adscrito al programa de Administración de empresas tener la oportunidad de emplear los conocimientos obtenidos durante el proceso de formación académica, conocer y dar apoyo en el departamento de Calidad, específicamente donde se llevan reuniones con los líderes de los servicios para identificar los indicadores que miden la gestión de las áreas, también se elaboran fichas técnicas de los indicadores tanto técnicos como operativos de los servicios asistenciales de la FCV, de igual manera se realiza seguimiento a los mismos para lograr una mejor atención al paciente..

Además pude fortalecer permanentemente mis capacidades de comunicación, aprendizaje en equipo y liderazgo de cada uno de sus integrantes, aprovechando las ideas frescas para desarrollar nuevos productos, mejorar los indicadores y contar con estrategias para la generación de valor y resultados, reflejando satisfacción y orgullo por el trabajo bien hecho entre todos sus miembros.

El aprendizaje fue enfocado al seguimiento de la gestión donde se evalúa la eficacia y la seguridad de las intervenciones realizadas, indicadores de seguimiento donde se llevan la trazabilidad de antecedentes de enfermedades cardiovasculares de origen arterial, en el departamento de calidad mostrando estándares con criterio de valoración primaria y secundaria y tendencias de muertes cardiovascular y hospitalizaciones por enfermedades cardiovascular.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Proponer un plan estratégico que facilite la toma de decisiones en la Fundación Cardiovascular de Colombia considerando los indicadores tácticos y operativos

2.2. Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales del sistema con el fin de darle un orden a la información recopilada.
2. Identificar debilidades y fortalezas de la sistematización aportando a la información.
3. Construir fichas técnicas para medir los indicadores institucionales facilitando la visualización de los resultados.

2. DURACIÓN

2 MESES

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN LOS INDICADORES TÁCTICOS Y OPERATIVOS DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	TECNOLOGIAS SOCIALES	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. MARCO TEORICO	<p>A partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios importantes e impredecibles en muchos casos, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos.</p> <p>La naturaleza de la competencia empresarial propia de la era industrial, donde la incorporación de alta tecnología ha sido lo más importante, se está transformando rápidamente. En la actual era de la información, las empresas ya no pueden obtener ventajas competitivas sostenibles sólo mediante la aplicación de nuevas tecnologías a los bienes físicos o llevando a cabo una excelente gestión de los activos y pasivos financieros. Es por esta situación, de transformaciones constantes del ambiente de negocio hace necesario que las empresas, para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño (Cruz, 2007). Es importante analizar que implementar un sistema de información en una organización conlleva a reducir riesgos de fracaso debido a todo tipo de amenazas inherentes en el momento en que se inicia un proceso en el desarrollo de cualquier actividad, amenazas que son latentes en las cuales hay que trabajar para el éxito. Un sistema de información no solo puede ser idea de los gerentes sino de cada persona en el desarrollo de sus labores diarias; puede ser aplicada en diferentes procesos con la seguridad que si ha sido implementado de la manera adecuada se van a tener resultados que sean de utilidad. Cabe resaltar que estos sistemas deben tener la capacidad de responder a las necesidades de información de los diferentes actores interesados ser escalables y cumplir con los lineamientos del modelo de seguridad y privacidad de la información. Por esta razón los indicadores representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia. Básicamente, la idea es que los indicadores de gestión permitan la construcción de las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es por ello que es importante que los indicadores reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otro lado, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada (Armijo, 2011). Existen diferentes tipos de indicadores: estratégicos, tácticos y operativos. Gestión de los procesos, los cuales pueden tener o no metas de cumplimiento (Armijo, 2011).</p> <p>La importancia de los indicadores recae en que estos permiten evaluar hasta qué punto se están cumpliendo los objetivos estratégicos. Asimismo estos detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos planteados. Es por ello que el análisis de los indicadores permite la generación de alertas sobre la acción con el objetivo de no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan (Durango, 2008).</p>	
2. MARCO CONCEPTUAL	<p>La atención de enfermos críticos impone demandas excepcionales a los médicos y las enfermeras, para la toma de decisiones se debe almacenar, procesar y utilizar una gran cantidad de datos. El enorme crecimiento de la cantidad de información médica, la demanda de atención efectiva en relación con el costo y la necesidad de documentar y justificar porqué se toman las decisiones clínicas han impuesto una gran carga sobre el equipo de asistencia médica. La concentración en el tratamiento de los enfermos críticos ha tomado en extremo importante la adquisición y el uso correcto de los datos (Gómez y Parellada, 2007). HEMODIÁLISIS: es una terapia de sustitución renal, que tiene como finalidad suplir parcialmente la función de los riñones (Gonzalez, 2016). Consiste en extraer la sangre del organismo a través de un acceso vascular y llevarla a un dializador o filtro de doble compartimiento, en el cual la sangre pasa por el interior de los capilares en un sentido, y el líquido de diálisis circula en sentido contrario bañando dichos capilares, así, ambos líquidos quedan separados por una membrana semipermeable. Este método consigue la circulación de agua y solutos entre la sangre y el baño para, entre otros fines, disminuir los niveles en sangre de sustancias tóxicas cuando están en exceso y que elimina el riñón sano (Secretaría de salud, 2016). TRASPLANTE: es un tratamiento médico complejo que consiste en trasladar órganos, tejidos o células de una persona a otra. El órgano trasplantado reemplaza y asume la función del órgano dañado del receptor, salvándole la vida o mejorando la calidad de vida. Una variedad de órganos macizos y tejidos pueden ser</p>	

	<p>trasplantados, incluyendo riñones, pulmones, corazones, y precursores hematopoyéticos. Hay algunos riesgos asociados con este procedimiento que dependen del tipo del trasplante, que frecuentemente incluyen infección y rechazo del injerto (Rachen, 2012). ECOCARDIOGRAFÍA: exploración del corazón no invasiva que utiliza los ultrasonidos. La ecocardiografía Doppler es una técnica básica de diagnóstico en cardiología que utiliza como método físico de exploración la emisión de ultrasonidos dirigida hacia el corazón, los cuales se reflejan en las estructuras cardíacas produciendo ecos de retorno, de cuyo análisis se puede obtener información fisiopatológica, tanto de las características anatómicas de las válvulas como de los flujos cardíacos (Fernández, Zamorano y García). Es una técnica de gran fiabilidad porque permite analizar las principales estructuras cardíacas, patologías de las válvulas, enfermedades reumáticas, y varias cardiopatías. La ecocardiografía es actualmente la técnica de imagen diagnóstica más utilizada para la evaluación de la anatomía y la función cardiovascular (ECOSIAC, 2011). La ecocardiografía es el procedimiento de elección para detectar derrame pericárdico, masas intracardíacas, enfermedad valvular congénita y adquirida, y enfermedad miocárdica primaria. Es posiblemente el método más práctico para la evaluación de la función ventricular y para el seguimiento de la mayoría de los pacientes con diferentes patologías cardiovasculares. La evaluación funcional de las lesiones coronarias es rutinariamente realizada por medio de la ecocardiografía de estrés con ejercicio o mediante la utilización de drogas (dobutamina, dipiridamol, adenosina) o mediante la determinación no invasiva de la reserva de flujo coronario (Piñeiro, 2005).</p>
--	--

Objetivo 2	SITUACION EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
3. DIAGNOSTICO DE CONDICIONES	<p>La Historia clínica es un documento médico-legal que surge del contacto entre el profesional de la salud y el paciente, donde se recoge la información necesaria para la correcta atención de los pacientes. Validar datos administrativos de historia clínica electrónica, teniendo en cuenta el conjunto de documentos, tanto escritos como gráficos, que hacen referencia a los episodios de salud y enfermedad de una persona. Para observar en la historia clínica se debe ingresar por sahi2 digita el número de documento de identidad o el nombre del paciente y el sistema arroja toda la información recopilada durante el periodo de atención.</p>	
4. EXTRACCION DE DATOS	<p>Revisar y extraer datos directamente de la historia clínica, conjunto de documentos, tanto escritos como gráficos, con el fin de tener un perfil epidemiológico de la población atendida y alimentar base de datos de pacientes hospitalizados por infarto agudo de miocardio y falla cardíaca, mediante revisión de historia clínica electrónica, para conocer la población atendida en tiempo real la cual permite generar datos estadísticos. Para llevar a cabo el cumplimiento de este objetivo se extrae la información (nombres, dirección de residencia, estado civil, ciudad de residencia, número telefónico) de Sahi2 para diligenciar las bases de datos correspondientes.</p>	

Objetivo 3	INSTRUMENTOS	Fecha: 2016
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
5. COMITES	<p>Realizar actas del comité, utilizando estrategias de técnicas de oficina, para llevar un control de los que se han realizados. Es importante llevar un control de las reuniones realizadas por medio de actas, podemos encontrar y valorar cuestiones importantes, a la vez que dejamos constancia de las mismas. El acta debe contar con los siguientes ítems: La identidad de todos los participantes de la reunión del comité de empresa, además de la fecha y el lugar del encuentro. Un orden del día en que se establece un listado de prioridades y temas a tratar. Quedarán reflejadas todas las decisiones que se hayan tomado durante la reunión y las intervenciones que se hayan llevado a cabo.</p>	

<p>6. CONTROL DE ASISTENCIA</p>	<p>Asistir a las reuniones con los líderes de los servicios, mediante horarios establecidos, para identificar los indicadores que midan la calidad del mismo. Los indicadores son instrumentos de medida son usados para describir y comprender cómo funciona la calidad del ICV. Detectan necesidades de mejoras e identifican áreas de excelencia, dispone de estándares y puede hacer comparaciones con otros servicios. Además, pueden proporcionar informes que permita conocer la calidad del sistema a los pacientes, profesionales, y órganos de gestión. Un indicador debe ser pilotado y debe estar basado en la evidencia para poder establecer los estándares que determinan la mejora o no de la intervención. Cuando no hay evidencia, a veces se estima. Esto es validado para tomar decisiones a nivel local. Construir las fichas técnicas de los indicadores (tácticos y operativos de los servicios asistenciales de la Fundación Cardiovascular. Se modificaron las fichas existentes, ya que estas no estaban graficando de la manera correcta y sus datos eran incoherentes.</p>
---------------------------------	--

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha:
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
7. RESULTADOS	<p>Por medio de estas Fichas se logró estabilizar y organizar la información, aquí se diligencias los resultados mes a mes para que esta misma según su cálculos informáticos arroje los resultados, sean buenos o malos para tomar medidas pertinentes. Con la práctica profesional en la FCV en el cargo asignado, se busca mejorar el manejo de la información y brindar una calidad en el servicio al usuario mediante el desarrollo de las actividades mencionadas anteriormente, logrando un eficiente manejo de la documentación y mayor control en relación con la protección de datos del paciente.</p> <p>Estos resultados se medirán de manera mensual realizando el respectivo diligenciamiento de las fichas técnicas de los indicadores, llevando un buen control de las estadísticas vitales y reportando al Subgerente los casos de los médicos que no cumplan con dichos compromisos planteados por la institución para lograr mejores resultados de calidad y excelencia.</p>	

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
 Blog Institucional
 Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este trabajo realizado en la FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA me permitió aplicar todos los conocimientos adquiridos durante mi tecnología en gestión empresarial.

Esta metodología de trabajo me permitió comprender y entrar en el sector de salud y el papel fundamental que desarrolla el área de calidad y estadística en el funcionamiento de la organización y correcto uso que se le da al manejo de historias clínicas respecto a la protección de datos del paciente, mostrando el aporte tan importante que esta área genera en el momento de la toma de decisiones de la clínica.

Lo más importante de esta práctica fue que contribuyó a mi crecimiento profesional puesto que me aportó una gran experiencia laboral que me servirá para seguir creciendo como profesional, además de que pude aplicar toda la teoría de mi carrera afianzando mucho más mi conocimiento.

Es por esto que al día de hoy comprendo la importancia de las áreas mencionadas en cualquier empresa, no solo contribuye a la elaboración de informes mensuales sobre el funcionamiento de la misma sino que es vital al momento de realizar el control de cada una de sus áreas puesto que allí se detallan y se cargan en el sistema toda la información de los pacientes y está disponible para cuando esta sea requerida por el cuerpo médico de la clínica o en dado caso para que los pacientes puedan tener una información oportuna acerca de su diagnóstico de salud.

6. REFERENCIAS

- Armijo, Marianela. Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). CEPAL.
- Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente. La cirugía segura salva vidas. Organización Mundial de la Salud (OMS). 2008.
- Cruz, Osain. Indicadores de gestión. Guayana. 2007.
- Flórez Villada, E., & Restrepo, J. (2016). Sistematización de una experiencia pedagógica de educación primaria en una institución educativa pública del Municipio de Santa Rosa, Risaralda (Bachelor's thesis, Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira).
- Fernández, Miguel; Zamorano, José; García, José. Manual de Ecocardiografía: Indicaciones e interpretación en la práctica clínica. España: EDIMED.
- Fernández, L. M. M., & Alonso, M. I. (2014). El pensamiento de José María Izquierdo Arroyo en la organización y representación del conocimiento: una sistematización desde fundamentos filosóficos y semióticos. Scire: representación y organización del conocimiento, 20(1), 21-32.
- Guías de acreditación en ecocardiografía del adulto y del laboratorio de ecocardiografía de la asociación de ecocardiografía de la sociedad interamericana de cardiología (ECOSIAC).
- González, Antonio. Investigación educativa y salud transcultural en contextos multiculturales. Capítulo 97: Control de potasio en pacientes en hemodiálisis. España: edual. 2016.
- Gómez, Alberto; Parellada, Jaime; López, Mercedes. Validación de una historia clínica electrónica para pacientes graves. Cuba: Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias. 2007.
- López-Sendón, J., González-Juanatey, J. R., Pinto, F., Castillo, J. C., Badimón, L., Dalmau, R., ... & Moya-Prats, J. L. P. (2015). Indicadores de calidad en cardiología. Principales indicadores para medir la calidad de los resultados (indicadores de resultados) y parámetros de calidad relacionados con mejores resultados en la práctica clínica (indicadores de práctica asistencial). INCARDIO (Indicadores de Calidad en Unidades Asistenciales del Área del Corazón):

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN LOS INDICADORES TÁCTICOS Y OPERATIVOS DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©

Declaración de posic