




LaCardio

Plan Mejora: 1188

## Identificación

<b>Informe</b>	<b>Informe Nuevo Ciclo ICONTEC 2018(2018-12-28)</b> <i>Este informe contiene las oportunidades de mejora derivadas de la visita del 21 al 24 de mayo 2018 - ICONTEC</i>  INFORME DE ICONTEC 2018.pdf
<b>Evaluador</b>	ICONTEC
<b>Proceso</b>	<b>PR - Experiencia del paciente</b>
<b>Oportunidad de mejora</b>	Fortalecer el funcionamiento de los diferentes mecanismos de participación social, incluyendo la asociación de usuarios, favoreciendo la comunicación y mejoramiento de la atención de manera sistemática
<b>Descripción</b>	<p>3.3.3.3. Logros, Proyectos y retos</p> <p>El grupo de usuarios que asiste a la reunión menciona que no pueden mencionar logros, proyectos o retos por qué no han trabajado nada al respecto ni han recibido orientación por parte de la fundación para definir un posible plan de trabajo como usuarios.</p> <p>Dado lo expuesto y frente a la oportunidad de mejora relacionada con continuar con la estructuración de la asociación de usuarios, que favorezca la comunicación y mejoramiento de la atención de manera sistemática, a partir de los aportes realizados por este importante grupo de interés, se encuentra que aún no existe la conformación de la asociación, no solo con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente (Política de participación social en salud Decreto 1757 de 1994) sino como un mecanismo para contribuir al mejoramiento continuo de la institución a través de la participación de los usuarios. Los grupos focales, de acuerdo con lo manifestado por sus integrantes, no están teniendo una participación y continua que les permita cumplir con funciones como el seguimiento a quejas y mantener comunicación con otros usuarios; dado lo anterior la oportunidad de mejora se considera en estado parcial.</p> <p><b>CICLOS DE MEJORAMIENTO: Ciclo I - ID 364</b></p>

SUAN

Aprobado

Calificación: 3

## Análisis

<b>Tipo</b>	<input checked="" type="checkbox"/>  Plan de Mejora <input type="checkbox"/>  Corrección <input type="checkbox"/>  Proyecto
-------------	--

<b>Barreras</b>	Concepto de la Junta directiva	
<b>Técnica de Análisis: Espina de Pescado</b>		
<b>Equipos</b>	<b>Insumos</b>	<b>Proceso</b>
NA	NA	1. Falta de documentación que brinde los lineamientos para permitir la participación de los pacientes o sus familias en le proceso institucional. 2. Falta establecer el referente de los temas de participación social en salud en la institución.
<b>Talento Humano</b>	<b>Medio/Contexto</b>	<b>Medición</b>
1. Falta de conocimiento por parte de los colaboradores frente al tema de participación social en salud. 2. Falta de conocimiento por parte de los usuarios de la institución frente al tema de participación social en salud y como puede participar en la Cardio.	1. Concepción errada a nivel de la cultura institucional con relación a la participación social en salud y sus beneficios.	NA

## Priorización

**RIESGO:** Riesgo al que se expone el usuario y/o la institución, y/o los clientes internos, si no se lleva cabo el mejoramiento.

	<b>1:</b> Cuando la institución, el entorno, el paciente y/o los colaboradores no corren ningún riesgo si no se realiza la acción de mejora.
	<b>2:</b> Cuando el entorno, la institución, el paciente y/o los colaboradores corren o existe un riesgo leve si no se efectúa la acción de mejora.
	<b>3:</b> Cuando la institución, el paciente y/o los colaboradores corren un riesgo medio si no se efectúa la acción de mejoramiento.
✓	<b>4:</b> Cuando la institución, el paciente y/o los colaboradores corren un riesgo alto si no se efectúa la acción de mejoramiento.
	<b>5:</b> Cuando la institución, el paciente y/o los colaboradores corren un riesgo mayor si no se efectúa la acción de mejoramiento.

**COSTO:** Posible impacto económico de no realizar el mejoramiento.

	<b>1:</b> Si al no realizarse el mejoramiento no se afectan las finanzas y/o la imagen de la institución.
	<b>2:</b> Si al no realizarse el mejoramiento se afectan levemente las finanzas. (De 0 a 30 millones mensuales) y/o la imagen de la institución.
✓	<b>3:</b> Si al no realizarse el mejoramiento se afectan moderadamente las finanzas. (Más de 30 millones y hasta 300 millones mensuales) y/o la imagen de la institución.
	<b>4:</b> Si al no realizarse el mejoramiento se afectan notablemente las finanzas. (Más de 300 millones y hasta 3000 millones mensuales) y/o la imagen de la institución.
	<b>5:</b> Si al no realizarse el mejoramiento se afectan altamente las finanzas. (Más de 3000 millones mensuales) y/o la imagen de la institución.

**VOLUMEN:** Alcance del mejoramiento o cobertura (Beneficio).

	<b>1:</b> Si la ejecución del mejoramiento tendría una cobertura o alcance bajo en la institución o en los usuarios internos o externos o el impacto es leve.
	<b>2:</b> Si la ejecución del mejoramiento no tendría una cobertura o alcance amplio en la institución o en los usuarios internos o externos o el impacto es leve (Menor al 30%).
✓	<b>3:</b> Si la ejecución de la acción de mejoramiento tendría una cobertura o alcance medio en la institución o en los usuarios internos o externos (Entre el 30% al 45%).
	<b>4:</b> Si la ejecución de la acción de mejoramiento tendría una cobertura o alcance amplio en la institución o en los usuarios internos o externos (Entre el 46% al 55 %).
	<b>5:</b> Si la ejecución de la acción de mejoramiento tendría una cobertura o alcance amplio en la institución o en los usuarios internos o externos (Mayor al 55%).

**Priorización**

**Media  
(36)**

## Acciones

Acciones de mejoramiento propuestas (5)	Inicio	Terminación	Seguimiento	Peso	Responsable
✓ 1. Formalizar la documentación con relación a la participación social en salud en la institución <i>ecastillor, grivera</i>	2021-02-19	2021-10-08	100%	20%	Estefania Castillo Rodriguez, Gloria Esperanza Rivera Diaz

- Lineamientos para la participación social en salud
- Metodología para la realización del grupo de usuarios y su desarrollo (conformación, estatutos y planes de trabajo)

<input checked="" type="checkbox"/>	2. Capacitar a los colaboradores de la institución sobre la participación social en salud <i>ecastillor</i>	2021-09-10	2022-05-31	100%	20%	Estefania Castillo Rodriguez
Diseño de contenidos para el curso institucional el cual se apoyara con el área de talento humano para que se cuente con este en el campus virtual.						
<input checked="" type="checkbox"/>	3. Socializar a los usuarios sobre la política de participación social en salud <i>ecastillor</i>	2021-10-01	2022-10-31	100%	20%	Estefania Castillo Rodriguez
Definir espacios, canales y se realizaría de forma permanente						
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Realizar seguimiento al plan de trabajo <i>ecastillor, grivera</i>	2021-12-01	2023-02-01	30%	20%	Estefania Castillo Rodriguez, Gloria Esperanza Rivera Diaz
Definición del plan de trabajo y cronograma						
<input type="checkbox"/>	5. Tomar decisiones según resultados del plan de trabajo <i>ecastillor, grivera, srojas</i>	2023-02-01	2023-02-28	0%	20%	Estefania Castillo Rodriguez, Gloria Esperanza Rivera Diaz, Sandy Johana Rojas Guerrero
						<b>Avance ponderado: 66,00%</b>

## Seguimientos

### 1. Formalizar la documentación con relación a la participación social en salud en la institución

Avance	
100%	<b>Martes 02 de Noviembre de 2021</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE) Documento con código E-03-06-A-108
100%	<b>Martes 02 de Noviembre de 2021</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE) Se realiza elaboración, revisión y asignación de código de documento, se carga en Almera bajo el código E-03-06-A-108 <b>Adjuntos</b> <a href="#">CONFORMACIÓN GRUPO PACIENTES FORMADORES.doc</a>

### 2. Capacitar a los colaboradores de la institución sobre la participación social en salud

Avance	
100%	<b>Martes 31 de Mayo de 2022</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE) A partir del 10/02/2022 se inicia divulgación de curso virtual en el Campus de LaCardio sobre la Política de Participación Social en salud, en este curso a la fecha de hoy 17/06/2022 se han certificado un total de 1092 colaboradores y pendientes 1663 colaboradores, es decir, un cubrimiento del 40% de colaboradores Cardio. Anexo informe entregado por el área de Formación, se espera al finalizar 2022 contar con el 100% de la participación. <b>Adjuntos</b> <a href="#">14062022_Curso_Política_Participación_Social_en_Salud_2022.xlsx</a>
50%	<b>Miércoles 15 de Septiembre de 2021</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE) Se realiza entrega de 5 módulos al área de Formación para curso virtual sobre la Política de Participación Social en Salud de Colombia <b>Adjuntos</b> <a href="#">Entrega modulos cursos.pdf</a>

### 3. Socializar a los usuarios sobre la política de participación social en salud

Avance	
100%	<b>Sábado 03 de Diciembre de 2022</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE) El día 03 de diciembre se realiza el taller a la Comunidad denominado "Todo lo que necesitas saber sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en salud" a través de la plataforma Zoom. Se contó con la participación de 28 asistentes, donde se oriento a la comunidad en general sobre el proceso de PQRSF y como estos también son medios de vigilancia y control de la ciudadanía frente al Derecho a la salud. <b>Adjuntos</b> <a href="#">Informe taller a la comunidad Noviembre 2022.pptx</a> <a href="#">Todo lo que necesitas saber sobre las peticiones quejas reclamos y sugerencias en salud 1.pptx</a>

**Viernes 02 de Septiembre de 2022 / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)**

Se realiza convocatoria para conformación grupo de pacientes formadores, se cuenta con la participación de 5 usuarios. En este espacio se socializo el objetivo del grupo, funciones generales dadas por la 1757 de 1994 , acompañamiento de la institución y proceso de conformación de grupo. Frente a esta socialización 2 usuarios manifiestan su deseo de continuar en el proceso, se les comparte link de formulario para el registro de datos de vinculación al grupo ya que el espacio se realizó a través de la plataforma Teams.

70%

**Adjuntos**

[Convocatoria conformación grupo de pacientes formadores Informe de asistencia 2-9-22 4.csv](#)

[Invitación conformación grupo de pacientes formadores.pdf](#)

[Pacientes Formadores.pptx](#)

**Viernes 01 de Julio de 2022 / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)**

Se realiza asistencia técnica a profesionales de la Fundación Cardioinfantil - LaCardio en el proceso de participación social por parte de Luz Myriam Díaz Pardo Profesional de participación social de la Secretaría de Salud donde se da una contextualización general del proceso de participación social, se aclara que los usuarios tienen la autonomía de definir si conforman o no la asociación de usuarios, pero a las instituciones les asiste la responsabilidad de realizar la convocatoria y se aclara que la norma no establece el número de veces que las instituciones deben realizar esta misma. Bajo estos criterios se aclaran algunas dudas e inquietudes del proceso llevado a cabo el año anterior sobre las dos convocatorias.

50%

Finalmente se realizan algunos acuerdos frente a la formación del personal en temas de participación social y enfoque diferencial.

**Adjuntos**

[20220701 1 AT CLINICA CARDIO INFANTIL.doc](#)

**Sábado 26 de Marzo de 2022 / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)**

En el marco de Talleres a la comunidad se realiza el taller titulado "Taller a la comunidad: La salud: un derecho de todos" abierto a la comunidad en general, se contó con la participación de 22 asistentes, en este se contextualizo el Derecho a la salud desde la normatividad colombiana y los mecanismos de participación que tiene la ciudadanía para la defensa y exigibilidad del mismo.

40%

**Adjuntos**

[Informe taller a la comunidad Marzo 2022.pptx](#)

[La salud un derecho de todos.pptx](#)

**Sábado 27 de Noviembre de 2021 / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)**

En el marco de los Talleres dirigidos a la Comunidad, se realiza un taller titulado Todos construimos, todos participamos abierto a todo el público a través de la plataforma Teams teniendo en cuenta las restricciones para las reuniones presenciales debido al COVID 19. El taller cuenta con una asistencia de 22 personas, en donde se explica ampliamente las formas de participación que tienen las personas dentro del SGSSS en Colombia, así mismo, se da espacio para la solución de inquietudes del público.

30%

**Adjuntos**

[Informe taller a la comunidad Noviembre 2021.pptx](#)

**Sábado 13 de Noviembre de 2021 / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)**

Se realiza nueva convocatoria a conformación de Grupo de pacientes formadores, se realiza invitación individual a 360 personas (entre pacientes y responsables de pacientes pediátricos), así mismo, se realiza nuevamente publicación en página web. En este caso no se cuenta con asistencia de nadie. Se adjuntan evidencias de invitaciones realizadas y evidencia fotográfica de evento. Se realizará nueva convocatoria en 2022.

20%

**Adjuntos**

[EVIDENCIA13NOV.PNG](#)

[INVITACIONES 13NOV.JPG](#)

[INVPUBLICA 13NOV.JPG](#)

**Miércoles 27 de Octubre de 2021 / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)**

Se realiza convocatoria a conformación de Grupo de pacientes formadores, como estrategia para la creación de la Asociación de Usuarios, pese a que se realiza invitación individual a 180 (entre pacientes y responsables de pacientes pediátricos) solo se cuenta con la asistencia de una persona, por lo cual se realiza reprogramación de fecha. Se adjuntan evidencias de invitaciones realizadas y listado de asistencia.

10%

**Adjuntos**

[ASISTENCIA 27OCT.csv](#)

[INVITACIONES 27OCT.pdf](#)

[INVPUBLICA 27OCT.JPG](#)

**4. Realizar seguimiento al plan de trabajo**

<b>Avance</b>	
30%	<p><b>Viernes 01 de Julio de 2022</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)</p> <p>Se realiza asistencia técnica a profesionales de la Fundación Cardioinfantil - LaCardio en el proceso de participación social por parte de Luz Myriam Díaz Pardo Profesional de participación social de la Secretaría de Salud donde se da una contextualización general del proceso de participación social, se aclara que los usuarios tienen la autonomía de definir si conforman o no la asociación de usuarios, pero a las instituciones les asiste la responsabilidad de realizar la convocatoria y se aclara que la norma no establece el número de veces que las instituciones deben realizar esta misma. Bajo estos criterios se aclaran algunas dudas e inquietudes del proceso llevado a cabo el año anterior sobre las dos convocatorias.</p> <p>Finalmente se realizan algunos acuerdos frente a la formación del personal en temas de participación social y enfoque diferencial.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p>20220701 1 AT CLINICA CARDIO INFANTIL.doc</p>
20%	<p><b>Sábado 13 de Noviembre de 2021</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)</p> <p>Se realiza nueva convocatoria a conformación de Grupo de pacientes formadores, se realiza invitación individual a 360 personas (entre pacientes y responsables de pacientes pediátricos), así mismo, se realiza nuevamente publicación en página web. En este caso no se cuenta con asistencia de nadie. Se adjuntan evidencias de invitaciones realizadas y evidencia fotográfica de evento.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p>Invitaciones 13 de noviembre.docx</p>
10%	<p><b>Miércoles 27 de Octubre de 2021</b> / Estefania Castillo Rodriguez - (COORDINADORA DE EXPERIENCIA AL PACIENTE)</p> <p>Se realiza convocatoria a conformación de Grupo de pacientes formadores, como estrategia para la creación de la Asociación de Usuarios, pese a que se realiza invitación individual a 180 (entre pacientes y responsables de pacientes pediátricos) solo se cuenta con la asistencia de una persona, por lo cual se realiza reprogramación de fecha. Se adjuntan evidencias de invitaciones realizadas y listado de asistencia.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p>Asistencia 27oct Grupo de pacientes formadores.csv</p> <p>Invitaciones.docx</p>

## 5. Tomar decisiones según resultados del plan de trabajo

No tiene seguimientos registrados
-----------------------------------

## Historial

---	Ricardo Antonio Valbuena Garzón	2021-04-23 10:58 AM
<b>Enviar</b>	Gloria Esperanza Rivera Díaz	2021-09-10 10:07 AM
<b>Observaciones:</b> Se realiza análisis, priorización y definición de actividades		
<b>Aprobar</b>	Sandy Johana Rojas Guerrero	2021-09-10 11:14 AM
<b>Observaciones:</b> Se revisa plan de mejora, acorde a metodología institucional.		