

# **CARACTERIZACION TECNICA DE LA IPS HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO E.S.E.**

Lina Alexandra Beltrán Carrillo – Nelson Fabián Quevedo Moreno  
Esp. Administración en Salud – Universidad de los llanos  
Villavicencio, Meta – Colombia; 2011

---

## **RESUMEN**

El presente trabajo es un estudio de caso, en el cual se realiza un análisis técnico de la IPS Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E. en cuanto al servicio, calidad, el talento humano y la infraestructura con el propósito de identificar los recursos con que cuenta la institución para la prestación de servicios de salud, acordes a la plataforma misional institucional y a los estándares de calidad.

Este trabajo tiene como propósito identificar los componentes principales de gestión y caracterización del hospital, que tienen incidencia en la calidad y prestación del servicio. Estos resultados deben proporcionar una base útil para la puesta en marcha de aspectos de gestión que mejoren la calidad de atención al usuario del hospital y consigan elevar su nivel de satisfacción con el mismo.

La Calidad y Prestación de los servicios de salud se han convertido en un gran reto del Hospital Departamental de Villavicencio ESE, a partir de las acciones contenidas en el Plan de Mejoramiento Continuo de la Calidad PMCC, visualizado por el Ministerio de la Protección Social ; permitiendo su ejecución encaminada hacia la acreditación de la institución.

## **ABSTRACT**

This paper is a case study in which an analysis Technical of IPS Hospital Departmental of Villavicencio ESE as to service, quality, infrastructure and human talent in order to identify resources available to the institution to provide health services, in line with the platform institutional mission and standards.

This work aims to identify the main components of and characterization of hospital management, which have an impact on the quality and service. These results should provide a useful basis for the implementation of aspects of management that improve the quality of customer care at the hospital and get to raise their level of satisfaction with it.

The quality and delivery of health services have become a great challenge of Hospital Departmental of Villavicencio ESE from the actions contained in the Plan for Continuous Quality Improvement (PMCC), visualized by the Ministry of Social Protection, allowing implementation on track to accreditation of the institution.

## **PALABRAS CLAVES**

Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS), Caracterización Técnica, Calidad, Recursos.

## **KEYWORDS**

Lender Institution of Health Services (IPS), Technical Characterization, Quality, Resources.

## **INTRODUCCIÓN**

Las entidades de todo el mundo tanto públicas como privadas que brindan atención en salud, se caracterizan por contar con las herramientas necesarias para poder prestar estos servicios de forma eficiente, no obstante, existen todavía carencias en ciertas áreas y para fines muy específicos que se deben cubrir con el fin de ofrecer todas las garantías en el tratamiento médico y atención de usuarios.<sup>1</sup>

El objetivo de este trabajo es caracterizar las condiciones técnicas de la IPS Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E, de acuerdo a las unidades de análisis en su infraestructura, recursos humanos, calidad y prestación de servicios que tiene la institución durante el año 2009 y 2010, con el fin de identificar cuáles son sus debilidades y fortalezas frente a las condiciones de calidad y eficiencia que exige el entorno.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El desarrollo de la investigación tuvo como área geográfica La IPS Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E., la cual se encuentra ubicada en el Departamento del Meta, ciudad de Villavicencio, domicilio en la Calle 37 No. 58 – 23, Barrio Barzal alto.

Mediante un estudio descriptivo retrospectivo de corte transversal, cuantitativo y cualitativo, se tomo como universo las IPS públicas y privadas del territorio Colombiano y la muestra el Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E.

Para la recolección de la información de empleo una encuesta estructurada con preguntas cerradas y una entrevista con un instructivo cuya finalidad radico en la recolección de datos que proporcionaron información en tiempo real.

---

<sup>1</sup> OPS - Organización Panamericana de la Salud. Perfil del Sistema de Servicios de Salud de Colombia. 2ª Edición. 2002.

## RESULTADOS

El análisis de resultados de las encuestas aplicadas representan una herramienta que permite identificar las características técnicas de la IPS Hospital Departamental de Villavicencio, las cuales le permiten a la institución sostenibilidad en el mercado fundamentada en la prestación de servicios de alta calidad, accesibles, oportunos, eficientes y efectivos para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

El estudio se centro en la caracterización técnica del Hospital Departamental de Villavicencio, estructurado en sus áreas principales, así:

### Recurso Humano

Se analizo la contratación y vinculación del personal asistencial del Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E, identificándose que el mayor porcentaje de contratación tanto para el año 2009 como para el año 2010, se encuentra en CPS.

CONCEPTO	AÑO DEL 2009			AÑO DEL 2010		
	PLANTA	CPS	COOPERATIVAS	PLANTA	CPS	COOPERATIVAS
ASISTENCIAL	166	477	282	156	432	327
ADMINISTRATIVO	107	228	0	85	267	0
TOTAL	273	705	282	241	699	327

Fuente: Hospital Departamental de Villavicencio ESE<sup>2</sup>

Así mismo, existe un mayor número de contratación a nivel asistencial en el Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E.

### Cubrimiento

NRO. DE ATENCIONES	AÑO		VARIACION % AÑO 2009-2010
	AÑO 2009	AÑO 2010	
VINCULADOS	80,833	77,454	(-4.2)
SUBSIDIADOS	25,624	37010	44,4
CONTRIBUTIVOS	5,125	4,928	(-3.8)
OTROS	4,892	3,942	(-19.4)
<b>TOTAL</b>	<b>116,474</b>	<b>123,324</b>	<b>5,9</b>

Fuente: Hospital Departamental de Villavicencio ESE<sup>3</sup>

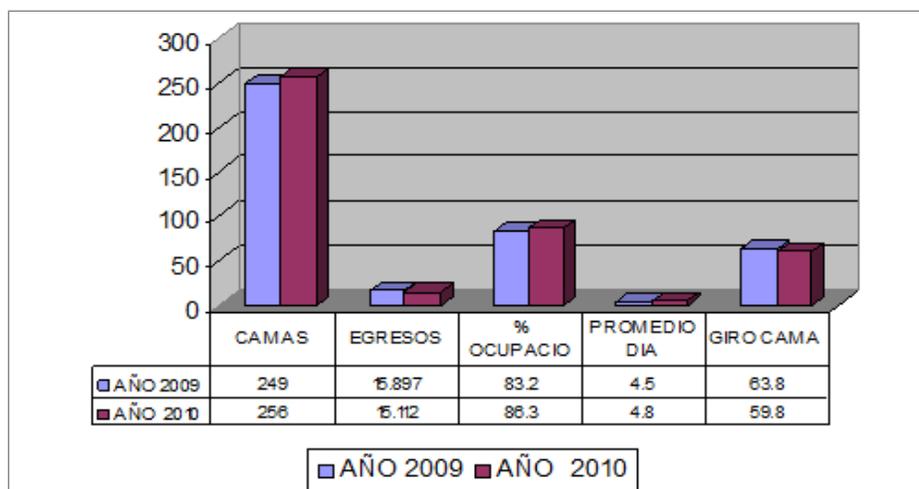
En cuanto al cubrimiento de la población por régimen atendida en el hospital departamental de Villavicencio ESE, se observo que la mayor concentración

<sup>2</sup> Oficina de Estadística y RRHH, Hospital departamental de Villavicencio E.S.E.

<sup>3</sup> Oficina de Estadística, Hospital Departamental de Villavicencio ESE.

corresponde a usuarios vinculados con un 69.4% en el año 2009 y un 62.8% en el año 2010 esto es debido al incremento en la región de la población por el desplazamiento voluntario e involuntario que hace que el número de usuarios vinculados sea el más representativo.

Así mismo, se identificaron y analizaron los indicadores de cobertura y Accesibilidad del Hospital Departamental de Villavicencio, los indicadores de oportunidad en atención y los indicadores de productividad y eficiencia



Fuente: Hospital Departamental de Villavicencio ESE<sup>4</sup>

En cuanto a los indicadores de productividad y eficiencia, se identifica que no existe una variación significativa en el comparativo año 2009 y 2010, por lo que es necesario adoptar medidas y estrategias tendientes a tener mayor eficiencia y optimizar este indicador.

Este estudio permitió conocer el contexto del hospital y obtener una visión más amplia acerca de las condiciones técnicas del mismo, se logro identificar la administración hospitalaria en todos sus campos de aplicación, así cómo determinar los componentes que interactúan en ella.

## DISCUSIÓN

El nivel de cumplimiento de la gestión institucional está directamente relacionado con la ejecución de los diferentes planes y programas adoptados por la gerencia de la institución, sus resultado se han visualizado en forma clara y concreta de las tareas, metas, responsabilidades y roles de las diferentes áreas, así como

<sup>4</sup> Oficina de Sistema de Información y Oficina de Estadística, Hospital Departamental de Villavicencio ESE

en el compromiso del recurso humano del Hospital Departamental de Villavicencio.

Una forma de mejorar la calidad de la atención en las instituciones de salud es implementar la medición de indicadores de calidad orientados a monitorizar los principales procesos que ocurren en ellas y la posterior implementación de acciones de mejora para alcanzar las metas establecidas.

El Hospital Departamental de Villavicencio ESE, debe aplicar una estrategia que le permita identificar periódicamente cuáles son sus planes de acción y saber en qué medida se están ejecutando, identificar cuáles son los aspectos de la institución que deben ser analizados y evaluados para desarrollar mejores métodos que permitan detectar fallas y establecer mejoras continuas.

## **REFERENCIAS**

CHIAVENATO, Edilberto. Introducción a la teoría general de la administración. Tercera edición. Ed McGraw-Hill. 1999. p. 111.

DECRETO NUMERO 2309 DE 2002 (Octubre 15). Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

DECRETO NUMERO 1043 DE 2006 (Abril 03). Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.

DECRETO 1876 DE 1994 (agosto 3) Las Empresas Sociales del Estado, Diario Oficial No. 41.478, del 5 de agosto de 1994.

FEDESARROLLO, Federación Nacional de Desarrollo. Salud: una visión desde los departamentos. Bogotá D.C. Colombia. 2010.

GOMEZ SARMIENTO, Alfredo y Cols. Análisis de eficiencia técnica de la red pública de prestadores de servicios dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2005.

GUTIÉRREZ, Diana M. La crisis del sistema de salud colombiano, análisis de las estrategias legislativas y judiciales para la solución; Trabajo de grado. Bogotá: Universidad Javeriana. 2009. p. 31.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normativa Icontec 2010 para la Presentación de Trabajos Escritos. 2010

LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

LEY 1122 DE 2007 (Enero 09). Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

LONDOÑO, Juan Luis y FRENK, Julio. Pluralismo Estructurado: hacia un modelo innovador para la reforma de los sistemas de salud en américa latina. Disponible en Internet: <<http://idbgroup.org/res/publications/pubfiles/pubWP-353.pdf>>, p. 16.

MANTILLA, Adriana. Empresas sociales del estado; Tesis de grado. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. 2000. p. 12.

OPS - Organización Panamericana de la Salud. Perfil del Sistema de Servicios de Salud de Colombia. 2ª Edición. 2002.

RESOLUCION 5261 DE 1994 (Agosto 05). Por el cual se establece el Manual de Actividades, Procedimientos e Intervenciones del Plan Obligatorio de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (MAPIPOS).

RESOLUCION 1164 DE 2007 (Octubre 03). Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.

WILLIAMS, Guillermo. Calidad de los Servicios de Salud. 2010.