

acion y acompañamiento

ESTRATEGIA E.V.A
EVALUACION Y ACOMPAÑAMIENTO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

OBJETIVO

Promover la mejora de la calidad de la atención en salud en el Distrito Capital y la operativización del Modelo de Atención en Salud de Bogotá +Más Bienestar, mediante la implementación de la Guía de Evaluación y Acompañamiento – EVA, en el marco de la normatividad vigente

POBLACION OBJETO

La metodología se aplicará a la población de Instituciones Prestadoras de de Servicios de Salud (IPS) ubicadas en Bogotá D.C., que sean identificadas a través de criterios específicos de priorización. Estos criterios incluyen el análisis de quejas, reclamos, derechos de petición y el desempeño de los indicadores de calidad, tanto en el sector público como privado.

FASES

- Preparación del equipo técnico.
- Preselección de las IPS.
- Preparación de las herramientas
- Presentación de la estrategia a las IPS preseleccionadas.
- Selección y priorización de la IPS.
- Compromiso de la IPS
- Aplicación de listas de chequeo en el servicio definido en compañía de los delegados de la IPS
- Consolidación de resultados e informe final
- Revisión de informe con cada IPS
- Elaboración de plan de mejora
- Seguimiento al cumplimiento de las acciones
- Reconocimiento

PRIORIZACION DE IPS

Revisión de bases de PQR de inspección vigilancia y control

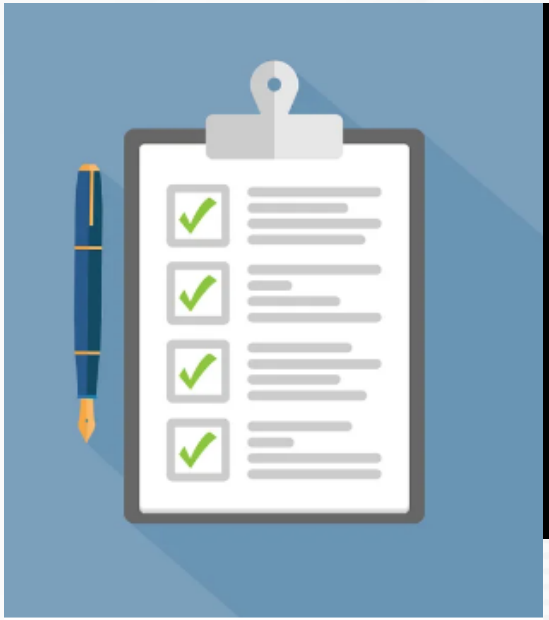
Revisión de bases de quejas de participación social

Revisión indicadores resolución 256 del 2026

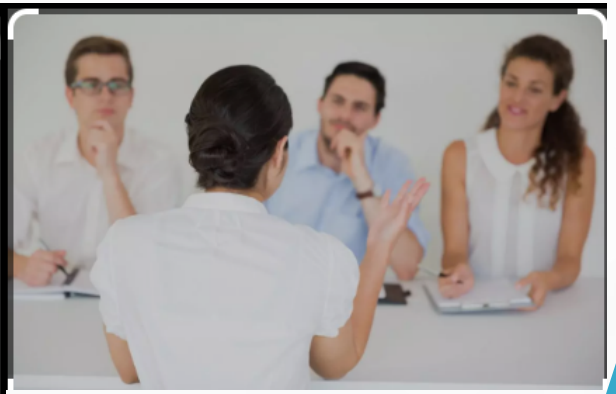
Desarrollo de la estrategia mediante aplicación de las herramientas diseñadas.

Metodología a utilizar: Paciente trazador para la evaluación del ciclo de atención, patient journey map para evaluar la percepción del paciente con el servicio y lean six sigma que permitirá evaluar el proceso y detectar las “mudas” o “ cuellos de botella” y definir los pasos del proceso que serán susceptibles de medición y mejora

Herramientas para la evaluación del ciclo de servicio con enfoque en humanización, gestión del riesgo, seguridad de paciente, estándares altos de calidad







Evaluación del ciclo de servicio (Paciente trazador)

PATIENTE JOURNEY MAP



LEAN SIX SIGMA

DERECHOS Y DEBERES

SEGURIDAD DE PACIENTE

ACCESO

REGISTRO E INGRESO

EVALUACION DE LA ATENCION

EJECUCION DEL TRATAMIENTO

PLANEACION DE LA ATENCION

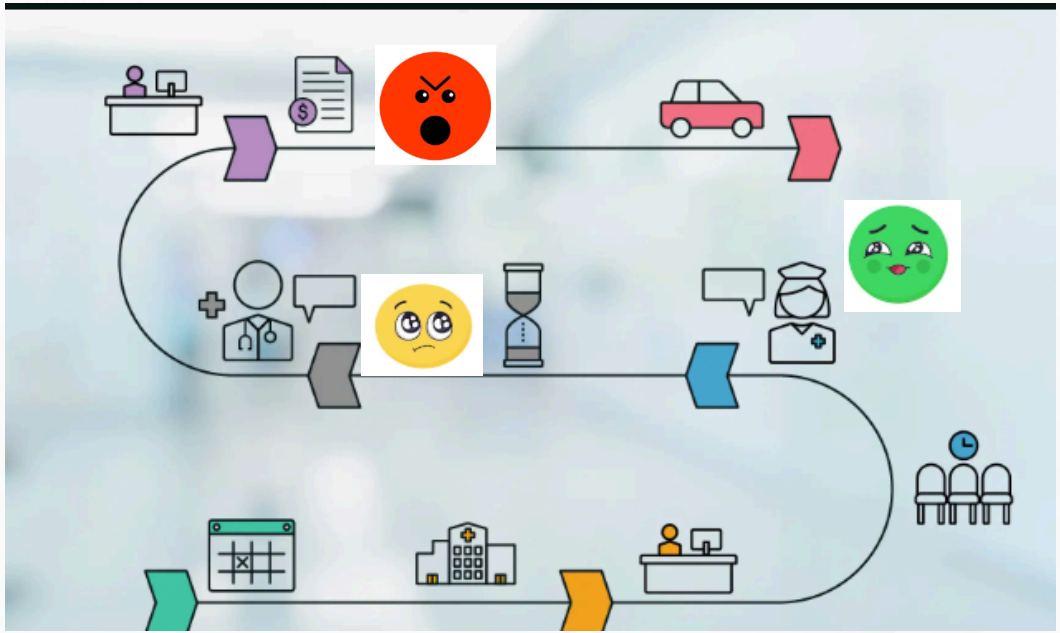
EVALUACION DE NECESIDADES AL INGRESO

SALIDA Y SEGUIMIENTO

REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

Evaluación experiencia del paciente (Patient journey map)

Identificar el recorrido del paciente y evaluar experiencia de atención médica del paciente en cada punto de contacto



Evaluación del proceso (Lean Six Sigma)

Está diseñado para eliminar el “desperdicio”, reducir ineficiencias y optimizar procesos.

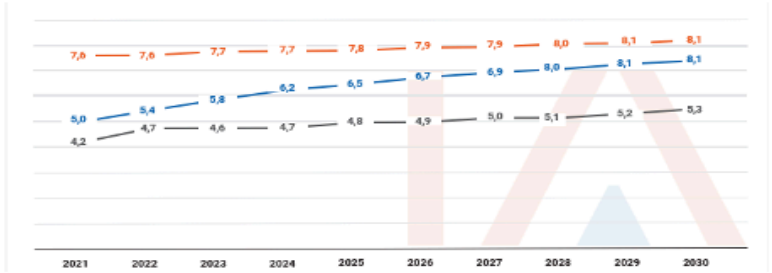
Esto da como resultado flujos de trabajo más eficientes, tiempos de ciclo más cortos y un uso más eficiente de los recursos

Evaluación del proceso (Lean Six Sigma)

LEAN



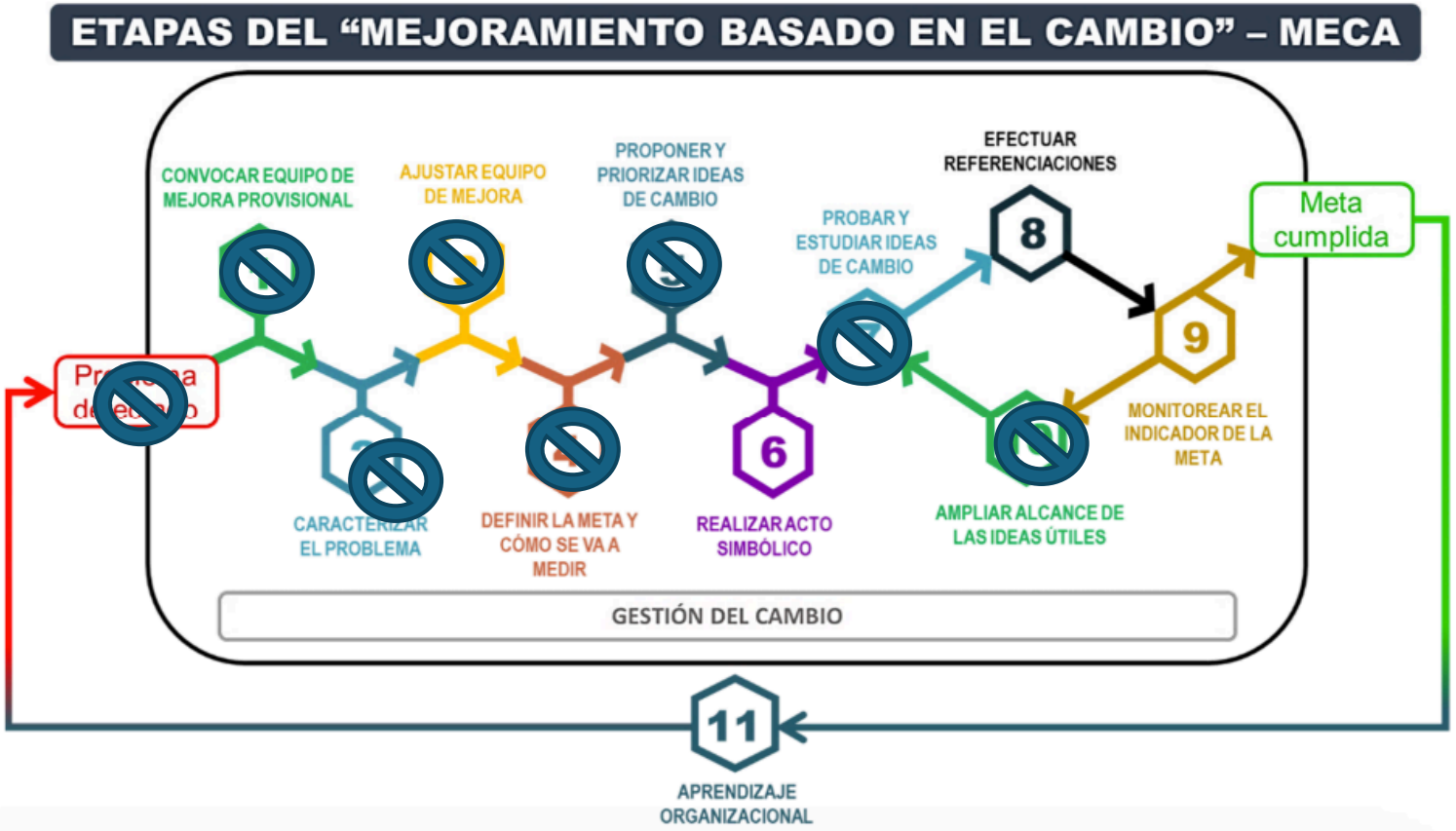
SIX SIGMA



1, DEFINIR → 2.MEDIR → 3. ANALIZAR → 4.MEJORAR → 5. CONTROLAR

1, DEFINIR → 2.MEDIR → 3. ANALIZAR → 4.MEJORAR → 5. CONTROLAR

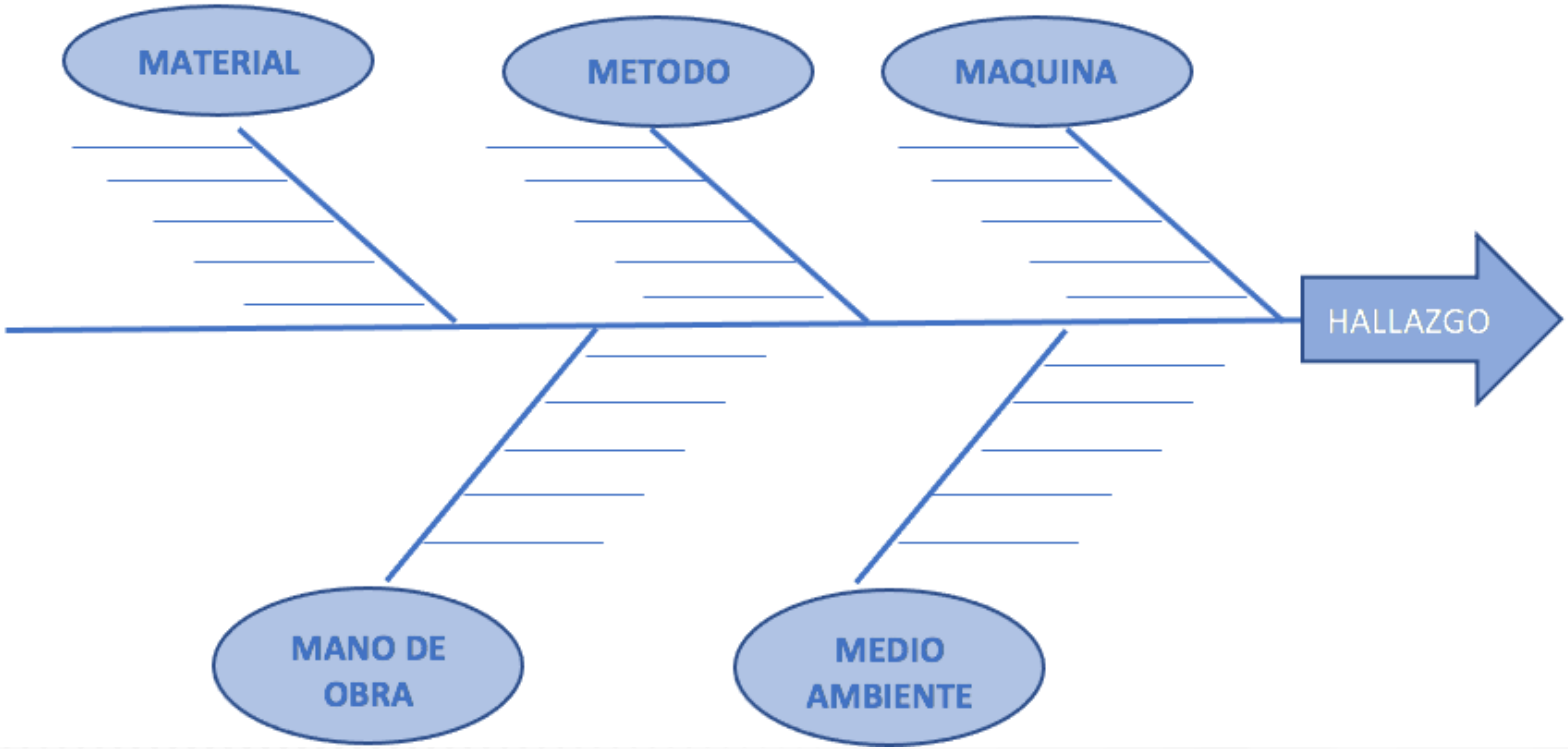
METODOLOGIA MECA



PRIORIZACION OPORTUNIDADES DE MEJORA
(MATRIZ RIESGO COSTO VOLUMEN)

CRITERIOS DE PRIORIZACION		
RIESGO	**COSTO**	**VOLUMEN**
Califique como 1 o 2 cuando la institucion, el usuario y/o los clientes internos no corren ningun riesgo o existe un riesgo leve si no se efectua la accion de mejoramiento	Califique cono 1 o 2 si al no realizar el mejoramientono se afectan o se afectan levemente las finanzas y la imagen de la institucion	Califique como 1 o 2 si la ejecucion del mejoramiento no tendria una cobertura o alcance amplio en la institucion o en los usuarios interno o externo y el impacto es leve
Califique como 3 cuando la institucion, el usuario y/o los clientes internos corren un riesgo medio si no se efectua la accion de mejoramiento	Califique como 3 si al no realizar el mejoramiento se afectan moderadamente las finanzas y la imagen de la institucion	Califique como 3 si la ejecucion de la accion del mejoramiento tendria una cobertura o alcance medio en la institucion o en los usuarios interno o externos.
Califique como 4 o 5 si la institucion, el usuario y/o los clientes internos corren un riego alto si no se efectua la accion de mejoramiento	Califique como 4 o 5 si al no realizar el mejorameinto se afectan notablemente las finanzas y la imagen de la institucion.	Califique como 4 o 5 Si la ejecucion de la accion de mejoramiento tendira una cobertura o alcance amplio en la institucion o en los usuarios internos o externos.

ANALISIS CAUSAL



PLAN DE MEJORA O PLAN DE TRABAJO



GRACIAS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ