



**Propuesta de Mejora al Programa Docencia y Servicio de la ESE Hospital San Rafael
de Facatativá por la obtención del reconocimiento como Hospital Universitario**

Ruth Magnolia Betancourt Rojas

María Andrea Jején Santafé

Universidad EAN

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Maestría en Administración de Empresas MBA

Bogotá, Colombia

30/11/2024

**Propuesta de Mejora al Programa Docencia y Servicio de la ESE Hospital San Rafael
de Facatativá por la obtención del reconocimiento como Hospital Universitario**

Ruth Magnolia Betancourt Rojas

María Andrea Jején Santafe

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magíster en Administración de Empresas MBA

Director:

Fabián Gerardo Díaz Garzón¹

¹Modalidad: **Consultoría Profesional**

Universidad EAN

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Maestría en Administración de Empresas MB

Bogotá, Colombia

30/11/2024

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Ciudad, día/mes/año

Dedicatoria

A Dios, porque siempre me ha acompañado en mi camino, a mis Padres Ismenia, Héctor y a mi Esposo Jackson porque siempre me han animado a seguir adelante y a confiar en mí. Y especialmente a mi hijo David, porque siempre me demuestra que puedo dar más, porque es mi ejemplo de voluntad firme y me anima siempre a alcanzar mis sueños, pero también porque sigue mis pasos cada día y es el reflejo de mis aciertos.

Elaborada por: Ruth Betancourt

Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo y confianza en este proceso de aprendizaje, especialmente a mi madre Roció Santafe, a mi hijo Aaron Jejen y a mi pareja Eduardo Puentes;

Adicional quiero agradecer al Hospital de Facatativá por abrimos las puertas y siempre la disposición.

Elaborada por: María Andrea Jejen

Agradecimientos

Este grupo de consultores agradece la disposición de los colaboradores de la ESE Hospital San Rafael, en cabeza de la Dra. Waldetrudes Aguirre, Dr. Miguel Ángel Castro, Dr. Carlos Charry, la jefe Yamile Pardo, estudiantes y demás colaboradores que abrieron las puertas de la institución, para poder llevar a feliz término la investigación, de igual manera a nuestro director el Dr. Fabian Díaz por su tiempo, sus aportes y dedicación durante el proceso de consultoría, a la universidad EAN, por todas las herramientas y conocimientos brindados durante este proyecto, con las cuales pudimos realizar este proceso de consultoría, como estudiantes de dicha institución.

Resumen

La actual reforma a la salud en curso pretende brindar una atención integral, uniforme y de calidad a todos los usuarios del sistema de salud; es por esto, que las instituciones públicas de salud en Colombia deben establecer estrategias y procesos de mejora continua que permitan una adelantar y enfocarse en la calidad de la atención médica, la investigación y la educación. Esto implica identificar áreas de mejora, implementar los cambios necesarios y evaluar constantemente los resultados.

La ESE Hospital San Rafael de Facatativá tiene como objetivo alcanzar el reconocimiento como un hospital universitario. Es por esto, que el hospital busca establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas, como universidades y escuelas de medicina, para fortalecer la relación docencia-servicio. Esto implica el desarrollo de convenios de colaboración, la facilitación de prácticas clínicas para estudiantes y residentes, y la participación en programas de educación médica conjuntos.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este trabajo de investigación, se revisó el cumplimiento de los requisitos del Decreto 2376 del 2010 del Ministerio de Salud y Protección Social, y a través de las diferentes fases del proceso se logró establecer una herramienta diagnóstica acerca del panorama actual y las recomendaciones de las oportunidades de mejora para la ESE Hospital San Rafael de Facatativá que conlleven a la acreditación como hospital universitario.

Palabras clave: Reconocimiento como hospital universitario, Decreto 2376 del 2010, Relación Docencia y servicio, procesos de Investigación.

Abstract

The current healthcare reform aims to provide comprehensive, uniform, and high-quality care to all users of the health system. For this reason, public health institutions in Colombia must establish continuous improvement strategies and processes that allow them to advance and focus on the quality of medical care, research, and education. This requires identifying areas for improvement, implementing necessary changes, and continuously evaluating outcomes.

The ESE Hospital San Rafael de Facatativá aims to achieve recognition as a university hospital. Therefore, the hospital seeks to establish strategic alliances with educational institutions, such as universities and medical schools, to strengthen the teaching-service relationship. This involves the development of collaboration agreements, the facilitation of clinical placements for students and residents, and participation in joint medical education programs.

In light of the above, this research project reviewed compliance with the requirements of Decree 2376 of 2010 from the Ministry of Health and Social Protection. Through the various phases of the process, a diagnostic tool was developed to assess the current situation and provide recommendations for improvement opportunities for the ESE Hospital San Rafael de Facatativá, aimed at achieving accreditation as a university hospital.

Keywords: Acknowledgment as a university hospital, Decree 2376 of 2010, Teaching and service relationship, research processes

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
LISTA DE TABLAS	12
LISTA DE IMÁGENES	13
LISTA DE GRÁFICOS	14
INTRODUCCIÓN	16
PLAN DE TRABAJO	19
ANTECEDENTES	20
RESOLUCIÓN 3409 DEL 2912	20
RESOLUCIÓN 2376 DEL 2010	20
PROPUESTA DE DISEÑO DE UN PLAN DE TRABAJO ENFOCADO A LA ACREDITACIÓN DE HOSPITAL UNIVERSITARIO. TESIS DE GRADO, UNIVERSIDAD EAN.	20
RELACIÓN DOCENCIA- SERVICIO DE UN PROGRAMA ACADÉMICO DE MEDICINA: UN DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN.....	21
MARCO INSTITUCIONAL	22
RESEÑA HISTÓRICA.....	22
PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2022: MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS, VALORES Y PROMESA DE VALOR.	25
CENTROS Y PUESTOS DE SALUD 2022	27
PORTAFOLIO DE SERVICIOS 2022	27
MARCO CONTEXTUAL Y CONCEPTUAL.....	30
HOSPITAL UNIVERSITARIO.....	33
<i>Reseña Histórica Hospital Universitario</i>	<i>33</i>

CONSULTORIA PROPUESTA DE MEJORA – ESE HOSPITAL DE FACATATIVÁ 10

<i>Modelos de Hospitales de Enseñanza en Colombia:</i>	35
<i>Requisitos como Reconocimiento como Hospital Universitario</i>	35
<i>Ambiente Académico:</i>	36
<i>Convenidos docencia servicio</i>	37
DIAGNOSTICO INTEGRAL	38
DEFINICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA Y JUSTIFICACIÓN	41
OBJETIVOS	42
OBJETIVO GENERAL	42
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
ETAPA 1: DIAGNÓSTICO	43
ETAPA 2: PRIORIZACIÓN DE BRECHAS.....	45
ETAPA 3: ACCIONES DE MEJORA.....	45
ETAPA 4: PROPUESTA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE DOCENCIA SERVICIO.....	45
ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS	47
ETAPA 1: VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS Y DIAGNÓSTICO.....	47
RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO.....	48
<i>Herramienta Diagnostica de Regulación Docencia - Servicio (Decreto 2376 del 2010)</i>	48
<i>Encuesta de satisfacción estudiantes</i>	50
<i>Resultados de encuestas de satisfacción estudiante</i>	51
ETAPA 2: PRIORIZACIÓN DE BRECHAS	69
ETAPA 3: PLAN DE MEJORA	71
CON BASE A LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE LAS HERRAMIENTAS APLICADAS SE REALIZA UN PLAN DE MEJORA CON APOYO DE “MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO EN ACREDITACIÓN” DEL MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, EL CUAL SE RESUME EN LA TABLA NÚMERO 13: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	71

UNA VEZ REVISADO EL PLAN DE MEJORA SE PROPONE UNA RUTA DE IMPLEMENTACIÓN CON LOS SIGUIENTES PASOS:72

IMAGEN 4: RUTA PARA IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE MEJORA.....72

ETAPA 4: PROPUESTA DE POLÍTICA DOCENCIA SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS74

Política:.....74

Responsable:.....74

Documentos:.....74

Indicadores:75

CONCLUSIONES 76

RECOMENDACIONES 77

REFERENCIAS..... 79

ANEXO FOTOGRAFICO 80

Lista de Tablas

Tabla 1: Plan de Trabajo	19
Tabla 2: Red Hospitalaria departamento de Cundinamarca.....	23
Tabla 3: Plataforma estratégica ESE Hospital San Rafael de Facatativá	26
Tabla 4: Resumen de sedes de atención de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá.....	27
Tabla 5: Resumen de servicios de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá.....	27
Tabla 6: Normograma	30
Tabla 7: Paginas de consulta específica.....	32
Tabla 8: Análisis DOFA Enlace: DOFA.....	38
Tabla 9: Formato de validación herramienta diagnóstica decreto 2376 Docencia - Servicio	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10: Formato de validación encuesta de satisfacción a estudiantes ^[OBJ]	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11: Resultado de las preguntas abiertas realizada en la encuesta:	66
Tabla 12: Matriz de priorización.....	69
Tabla 13: Propuesta de mejoramiento.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14: Listado de documentos maestros para docencia servicio.	74

Lista de Imágenes

Imagen 1: Reseña histórica	23
Imagen 2: Resumen de servicios de las sedes de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá.	29

Lista de Gráficos

Grafica 1: ¿Como considera usted que es la capacidad instalada (cantidad de estudiantes por médico-paciente) para la docencia servicio de acuerdo con su rotación o práctica formativa en la institución?.....	51
Grafica 2: ¿Conoce usted las guías de práctica clínica y protocolos de atención de la ESE HOSPITAL DE FACATATIVA?.....	53
Grafica 3: ¿Cómo médico interno recibe usted elementos de protección personal, suministrados el Hospital?	53
Grafica 4: ¿Conoce usted el reglamento de prácticas formativas?	54
Grafica 5: ¿Cuenta con tutor de la práctica por parte de la institución de educación superior?	55
Grafica 6: Indica el grado de satisfacción con el/la tutor/a profesional:	56
Grafica 7: Conoce usted o participa en el comité docencia servicio.	57
Grafica 8: ¿Recibió usted inducción por parte de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA?	58
Grafica 9: Por parte de los colaboradores de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA usted recibió una orientación clara y completa a sus inquietudes:.....	59
Grafica 10: Valore el impacto de la práctica clínica en los siguientes aspectos:.....	60

Grafica 11: El trato del equipo de salud del área de práctica fue respetuoso y colaborativo y la acogida en la Unidad y/o servicio donde realizó las prácticas:..... 61

Grafica 12: Considera que la práctica le permitió cumplir con los objetivos y competencias necesarias propuestas por su programa:..... 62

Grafica 13: En cuanto a la evaluación de condiciones físicas y alternativas diagnósticas que ofrece el Hospital para el desarrollo de la práctica formativa y la atención de los pacientes:..... 63

Grafica 14: Considera que las condiciones mórbidas de los pacientes atendidos por el Hospital de Facatativá permiten el adecuado aprendizaje: 64

Introducción

El Decreto 2376 de 2010 establece el régimen de habilitación en salud para los prestadores de servicios de salud en el país. Su principal objetivo es establecer los requisitos y procedimientos para que los prestadores de servicios de salud cumplan con estándares de calidad y seguridad, garantizando así la prestación de servicios de salud adecuados a la población, el cual es un requisito indispensable para obtener la habilitación de una Institución para obtener el título de Hospital Universitario.

En este Decreto se evalúan las condiciones de infraestructura, dotación, talento humano, procesos y demás aspectos necesarios para garantizar la prestación de formación para el personal de Servicios de Salud en Colombia. Incluye la presentación de documentos, la evaluación de cumplimiento de requisitos, la emisión de la certificación de habilitación y la vigilancia y control posterior, de forma que se promueve la mejora continua en la calidad de los servicios de salud, estableciendo parámetros mínimos que los prestadores deben cumplir y fomentando la implementación de sistemas de gestión de la calidad y la seguridad del paciente. (Decreto 2376, 2010)

La evaluación de las condiciones de calidad de los escenarios en los que se desarrollan las prácticas formativas de los programas académicos en salud es, efectivamente, una corresponsabilidad entre varias partes interesadas. Estas partes incluyen las Instituciones de Educación Superior, los escenarios de práctica, el Ministerio de Educación Nacional y el

Ministerio de Salud y Protección Social, como lo relaciona la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud. Angulo & Gómez, 2021.

La elección de los escenarios de práctica formativa para los programas académicos en salud conlleva a las Instituciones de Educación Superior la responsabilidad de asegurar entornos de aprendizaje apropiados. Estos entornos deben permitir, con la supervisión adecuada por parte del cuerpo docente, el progresivo y adecuado desarrollo de competencias, habilidades y destrezas que preparan al estudiante para su futura práctica profesional con autonomía. Este enfoque de evaluación es una herramienta que pueden utilizar todos los participantes en la evaluación de los escenarios de práctica. Esto incluye a los propios escenarios de práctica, quienes pueden utilizarla como un medio para garantizar la calidad de sus espacios de formación.

También abarca a las Instituciones de Educación Superior (IES), quienes son los proveedores de programas académicos en salud y tienen un interés en asegurar una formación de calidad para sus estudiantes. Además, incluye a los Ministerios de Educación y de Salud y Protección Social, conectados a través de la Comisión Intersectorial de Talento Humano en Salud (CITHS) y encargados de verificar las condiciones de los programas académicos en los escenarios de práctica.

La educación interprofesional (EIP) hace referencia a aquellos escenarios donde dos o más profesionales o estudiantes de diferentes áreas del conocimiento aprenden con, de y acerca del otro para mejorar la colaboración y la calidad del cuidado en salud. (González & Martínez, 2020). En concreto, la Educación Interprofesional es fundamental en la transformación de los sistemas de salud. Al capacitar a profesionales con habilidades sólidas en comunicación y trabajo en equipo, se pueden establecer equipos de trabajo más eficaces. Esto, a su vez, mejora la calidad

de la atención médica y los resultados de salud, reduciendo los costos y aumentando la satisfacción de los pacientes.

Varios autores subrayan la importancia de la interacción interprofesional explícita entre estudiantes de diferentes disciplinas, ya que esto fomenta el desarrollo de las competencias necesarias para una colaboración efectiva. Por lo tanto, los métodos de aprendizaje que permiten la interactividad son una característica clave de la EIP. Además, evita la duplicación innecesaria de esfuerzos por parte de diferentes profesionales al promover una comunicación adecuada, el respeto, la interdependencia y la colaboración.

Para lograr el reconocimiento como hospital universitario, primero se debe contar con la habilitación y acreditación de todos los servicios del hospital de acuerdo con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en salud (SOGCS), además de consolidar convenios para prácticas formativas con instituciones de educación superior de salud acreditadas. (Sánchez et al., 2008).

Con este contexto, el objetivo de este trabajo es evaluar mediante diferentes herramientas, el cumplimiento de la normatividad referente al Decreto 2376 de 2010, para identificar las oportunidades de mejora que pueden contribuir a la evaluación del presente Decreto, según los requisitos allí consignados.

Plan de Trabajo

Tabla 1: Plan de Trabajo

PLAN DE TRABAJO		
RECONOCIMIENTO	Reunión Inicial	En esta etapa inicial se establecerá contacto inicial con la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, con el fin de conocer la problemática actual que se presenta y establecer una meta que sea útil, aplicable y que aporte un valor importante para la Institución.
	Reconocimiento de la problemática	
	Establecimiento del Objetivo	
INVESTIGACIÓN	Recopilación de la información	Durante este proceso se realizará la investigación completa de toda la información contenida en el Decreto 2376 de 2010, así como del cumplimiento actual por parte de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, con el fin de hacer un diagnóstico que nos permita conocer el estado actual del cumplimiento de la norma.
	Revisión de información técnica	
	Realización del Diagnóstico	
EJECUCIÓN	Priorización de necesidades	En el transcurso de la etapa de ejecución, estaremos realizando múltiples reuniones de carácter presencial y virtual con la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, buscando establecer las prioridades de implementación, así como la posibilidad de realizar las diferentes actividades que permitan el cumplimiento de la norma establecida.
	Visitas de referenciación	
RESULTADOS	Entrega de recomendaciones	Al final de la consultoría entregaremos las conclusiones de la actividad realizada, y se generarán las recomendaciones y sugerencias para la implementación de estos planes de

Plan de acción sugerido

mejora que son insumos para que eventualmente la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, pueda alcanzar los resultados propuestos respecto al cumplimiento de las indicaciones del Decreto 2376 de 2010.

Fuente: elaboración propia.

Antecedentes

Resolución 3409 del 2912

La resolución correspondiente define la documentación requerida para reconocer a los prestadores de servicios de salud como hospital universitario, que establece 7 requisitos: 1) Estar calificado y acreditado por el SOGC. 2) Contar con convenios sobre prácticas docentes dentro del sistema docente. 3) Desarrollar procesos que integren prácticas de aprendizaje, enseñanza e investigación. 5) Obtener y mantener el reconocimiento nacional de las investigaciones médicas realizadas por la institución. (Ministerio, 2012)

Resolución 2376 del 2010

Este decreto nombra los principios de las relaciones pedagógicas, objetivos, conceptos, duración de las relaciones, convenios, creación de comités, número de estudiantes en prácticas, garantías académicas para docentes y estudiantes; Finalmente se nombran los requisitos que se deben cumplir para ser reconocido como hospital universitario. (Ministerio, 2010)

Propuesta de Diseño de un Plan de Trabajo Enfocado a la Acreditación de Hospital Universitario. Tesis de grado, Universidad EAN.

Esta tesis fue el inicio del proyecto del Hospital Facatativá para obtener el reconocimiento como Hospital Universitario, en el cual se realizó un diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Resolución 3409 de 2012. Los resultados muestran que, en general, la E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá no cumple con los requerimientos establecidos en la norma (Cárdenas y Pinzón, 2023).

Relación Docencia- Servicio de un Programa Académico de Medicina: Un diagnóstico de su Condición.

Podemos demostrar que en este proyecto se estudió la relación enseñanza-servicio, se realizó un análisis de 5 factores, 15 condiciones, 53 características y 27 condiciones de los centros de práctica formativa, además se pudo observar un cumplimiento del 85%. en la institución. (Paredes y Monsalve, 2019)

Marco Institucional

Reseña Histórica

El Hospital ESE San Rafael de Facatativá inició obras el 5 de enero de 1884 bajo los cimientos del antiguo Hogar de Ancianos (hoy demolido). Su mentor, el párroco Fray Pedro Salazar, inició con colectas a través de la iglesia, tiempo después se convertiría en un proyecto conjunto con el gobierno municipal y departamentos de Cundinamarca, que realizaron diferentes actividades para la construcción de lo que hoy conocemos como ESE. Hospital San Rafael de Facatativá (Alcaldía de Facatativá, 2018).

Entre los datos más destacables del repaso histórico se encuentra el inicio de las obras realizadas el 30 de junio de 1922, las cuales concluyeron 10 años después, en 1932. Para 1996 se transformaron en una empresa social de propiedad estatal con las siglas E.S.E. En el año 2008 se encuentran en diversos procesos los estudios iniciales para servicios de Nivel III como la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y la Unidad Renal, considerándose la aprobación y acreditación médica, y como proyecto a futuro el reconocimiento como hospital universitario. (Alcaldía de Facatativá, 2018).

Imagen 1: Reseña histórica



Fuente: Pagina E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá.

La ESE Hospital San Rafael de Facatativá hace parte de la red hospitalaria de la Sabana Centro Occidente del departamento de Cundinamarca, Colombia, el cual está conformada por los siguientes 54 hospitales:

Tabla 2: Red Hospitalaria departamento de Cundinamarca

ESE	MUNICIPIO	HOSPITAL
CENTRALIZADO	ANOLAIMA	SAN ANTONIO
CENTRALIZADO	ARBELAEZ	SAN ANTONIO
CENTRALIZADO	CARUPA	HABACUC CALDERON
CENTRALIZADO	CHIA	SAN ANTONIO
CENTRALIZADO	CHOCONTA	SAN MARTIN DE PORRES
CENTRALIZADO	EL COLEGIO	NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
CENTRALIZADO	FOMEQUE	SAN VICENTE DE PAUL
CENTRALIZADO	FUNZA	NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES
CENTRALIZADO	GUACHETA	SAN JOSÈ
CENTRALIZADO	GUADUAS	SAN JOSÈ
CENTRALIZADO	GUATAVITA	SAN ANTONIO
CENTRALIZADO	LA PALMA	SAN JOSÈ
CENTRALIZADO	MADRID	SANTA MATILDE
CENTRALIZADO	MEDINA	NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
CENTRALIZADO	NEMOCON	SAN VICENTE DE PAUL
CENTRALIZADO	PTO, SALGAR	DIOGENES TRONCOSO
CENTRALIZADO	SAN JUAN DE R. SECO	SAN VICENTE PAUL
CENTRALIZADO	SASAIMA	HILARIO LUGO
CENTRALIZADO	SESQUILE	SAN ANTONIO
CENTRALIZADO	SOACHA	MARIO GAITAN YANGUAS
CENTRALIZADO	SOPÒ	DIVINO SALVADOR
CENTRALIZADO	TABIO	NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
CENTRALIZADO	TENJO	SANTA ROSA
CENTRALIZADO	TOCAIMA	MARCO FELIPE AFANADOR
CENTRALIZADO	VERGARA	SANTA BARBARA
CENTRALIZADO	VIOTA	SAN FRANCISCO

CENTRALIZADO	VILLETÁ	SALAZAR
CENTRALIZADO	CAQUEZA	SAN RAFAEL
CENTRALIZADO	GACHETA	SAN FRANCISCO
CENTRALIZADO	LA MESA	PEDRO LEON ALVAREZ
CENTRALIZADO	PACHO	SAN RAFAEL
CENTRALIZADO	UBATE	EL SALVADOR
CENTRALIZADO	FACATATIVA	SAN RAFAEL
CENTRALIZADO	FUSAGASUGA	SAN RAFAEL
CENTRALIZADO	BOGOTÁ D.C.	UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA
CENTRALIZADO	GIRARDOT	ESE GIRARDOT
CENTRALIZADO	LA VEGA	LA VEGA
DESCENTRALIZADO	CAJICA	ESE HOSPITAL PROFESOR JORGE CAVELIER
DESCENTRALIZADO	CUCUNUBA	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	EL PEÑÓN	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	FOSCA	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	JUNIN	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	MOSQUERA	ESE HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
DESCENTRALIZADO	NIMAIMA	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	RICAUARTE	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	SAN ANTONIO DE TEQUENDAMA	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	SAN FRANCISCO	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	SILVANIA	ESE HOSPITAL ISMAEL SILVA
DESCENTRALIZADO	TAUSA	ESE CENTRO DE SALUD
DESCENTRALIZADO	SUESCA	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
DESCENTRALIZADO	UNE	ESE TIMOTEO RIVEROS CUBILLOS
DESCENTRALIZADO	VIANI	ESE HOSPITAL MERCEDES TELLEZ DE PRADILLA

DESCENTRALIZADO	SOACHA	ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOSA
CONTRATO DE OPERACIÓN	TOCANCIPA	HEALT CARE SAS

Fuente: Directorio Hospitales de Cundinamarca.

Plataforma Estratégica 2022: Misión, Visión, Principios, Valores y Promesa de Valor.

ESE Hospital San Rafael de Facatativá ha creado fundamentos que definen el comportamiento y las interacciones de los empleados de todos los niveles de la organización y sus usuarios, los cuales deben ser gestionados para cumplir con su plataforma estratégica:

Tabla 3: Plataforma estratégica ESE Hospital San Rafael de Facatativá

Misión	La ESE Hospital San Rafael de Facatativá es una institución que brinda servicios de salud con altos estándares de calidad, en continuo crecimiento, con integración y liderazgo regional y departamental, enfocados en la humanización, seguridad del paciente, tecnología e innovación.
Visión	Ser líderes en el 2022 en la integración de redes de servicios de salud de la Región Salud Sabana Centro Occidente y crecer al año 2026 como una institución acreditada, con servicios complementarios de alto nivel de complejidad, consolidándose como líder de red y Hospital Universitario, reconocido por la población y sus funcionarios por la humanización y alta calidad de sus servicios.

Principios	Respeto Responsabilidad Honestidad Humanismo
Valores	Trabajo en equipo Solidaridad Resiliencia Tolerancia Lealtad institucional
Promesa de valor	Salud humanizada en tus manos

Fuente: adaptado de la página web de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá.

Centros y Puestos de Salud 2022

La red de prestación de servicios tiene en su coordinación de atención de los servicios de salud en los municipios de Facatativá, Subachoque, Àlban y Guayabal de Siquima, donde la capacidad instalada atiende a todos los usuarios del casco urbano y áreas rurales.

Tabla 4: Resumen de sedes de atención de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá

SEDES	NOMBRES
Sede principal	ESE Hospital San Rafael
Centro y puesto de salud	Copihue
Centro y puesto de salud	La pradera
Centro y puesto de salud	Subachoque
Centro y puesto de salud	Cartagenita - Manablanca
Centro y puesto de salud	Àlban

Centro y puesto de salud	Guayabal de Siquima
--------------------------	---------------------

Fuente: elaboración propia

Portafolio de servicios 2022

La ESE Hospital San Rafael de Facatativá, es una entidad de baja y mediana complejidad que oferta los siguientes servicios:

Tabla 5: Resumen de servicios de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá

CLASIFICACION	SERVICIOS
Consulta externa	General y especializada
Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	Diagnóstico cardiovascular Endoscopia digestiva Laboratorio clínico y toma de muestra Radiología Imágenes diagnósticas Banco de sangre y transfusión sanguínea Servicios farmacéuticos Ultrasonido Electro diagnóstico Terapia ocupacional, respiratoria, física y de lenguaje. Diagnóstico oftalmológico. Servicio de Patología.
Internación	General adulto General pediátrica Cuidado intermedio adulto Cuidado intermedio neonatal Cuidado intensivo neonatal Cuidado intensivo adulto Obstetricia Cuidado Básico neonatal
Quirúrgicos	Cirugía general Cirugía ginecológica Cirugía maxilofacial Cirugía Neuroquirúrgica Cirugía Ortopédica Cirugía Oftalmológica

	Cirugía Otorrinolaringológica Cirugía Oral y pediátrica Cirugía Plástica y estética Cirugía Urológica Cirugía Dermatológica
Otros servicios	Banco de sangre Banco de leche Atención de urgencias 24 horas Servicio de ambulancias básicas y medicalizadas

Fuente: Elaboración propia.

La ESE Hospital San Rafael de Facatativá ofrece sus servicios de primer nivel en los municipios de Facatativá, Subachoque, Àlban y Guayabal de Siquima, donde ofrece consulta ambulatoria, apoyo diagnóstico, complementación terapéutica y detección específica y temprana (Cárdenas y Pinzón, 2023).

A continuación, encontrará un resumen de los servicios ofertados los centros u organismos sanitarios.

Imagen 2: Resumen de servicios de las sedes de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá.

Grupo Servicio	Subachoque (1)	Siquima (2)	Alban (3)	Copihue (4)	Principal HSRF (5)	Pradera (6)	Cartagena (7)	Total
Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	2	2	2	2	11	2	2	23
Atención inmediata	1	1	1	0	4	0	0	7
Consulta Externa	9	8	5	5	31	3	7	68
Internación	0	0	0	0	7	0	0	7
Quirúrgicos	0	0	0	0	12	0	0	12
Suma total	12	11	8	7	65	5	9	117

Fuente:(Cárdenas y Pinzón, 2023).

Marco Contextual y Conceptual

Uno de los proyectos futuros de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá es lograr el reconocimiento como hospital universitario, por lo que la búsqueda de recursos bibliográficos en el contexto especificado se realiza en páginas especializadas, en bibliotecas y repositorios virtuales. Las reglas más importantes para dicho reconocimiento se enumeran a continuación en el normograma:

Tabla 6: Normograma

Ítem	Tipo de documento	Norma	Emisor	Descripción
1	Ley	1438 de 2011	Ministerio de Salud y Protección Social	Reforma del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 100 hospitales universitarios

2	Ley	1797 de 2016	Ministerio de Salud y Protección Social	Disposiciones que regulan la operación del sistema general de seguridad social en salud. Ampliación plazo hospital universitarios.
3	Ley	1917 de 2018	Ministerio de Salud y Protección Social	Reglamenta el sistema de residencias médicas en Colombia, su mecanismo de financiación.
4	Ley	1164 de 2007	Ministerio de salud y Protección Social	Disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.
5	Decreto	1011 de 2006	Ministerio de Salud y Protección Social	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
6	Decreto	2376 de 2010	Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio del cual se regula la relación docencia - servicio para los programas de formación de talento humano del área de la salud.
7	Decreto	903 de 2014	Ministerio de Salud y Protección Social	Se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.
8	Decreto	780 de 2016	Ministerio de Salud y Protección Social	Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
9	Decreto	903 de 2014	Ministerio de Salud y Protección Social	Se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.
10	Acuerdo	153 de 2012	Ministerio de Salud y Protección Social	Se definen las condiciones de la relación docencia servicio para emitir el concepto técnico previo, los requisitos para la obtención y renovación del registro de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de auxiliares de la salud.
11	Resolución	3409 de 2012	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se define la documentación para efectos del reconocimiento de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud como “Hospitales Universitarios”.

12	Resolución	2003 de 2014	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.
13	Resolución	1872 de 2019	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se reglamenta la Ley 1917 de 2018 que creó el Sistema de Residencias Médicas en Colombia, su mecanismo de financiación y se dictan otras disposiciones.
14	Resolución	3100 de 2019	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la que se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y habilitación de los servicios y se adopta el Manual de Inscripción y Habilitación de Servicios de Salud.
15	Resolución	5095 de 2018	Ministerio de Salud y Protección Social	Por el cual se adopta el “Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1”
16	Resolución 1052 de 2020	Resolución 1052 de 2020	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se modifica la Resolución 1872 del 2019 en relación con aspectos generales del contrato especial de practica formativa, la afiliación a la seguridad social de los residentes, el apoyo de sostenimiento educativo mensual, entre otras disposiciones

Fuente: Elaboración propia.

Como fuentes secundarias se utiliza como apoyo los repositorios y bibliotecas de las diferentes universidades de Colombia (EAN, U. Rosario, FUCS, Javeriana), páginas oficiales de entidades estatales, nacionales de entes de control en Colombia y bases de datos públicas, entre otras.

Tabla 7: Paginas de consulta específica

Nombre	Sitio Web	Descripción
--------	-----------	-------------

Ministerio de Salud y Protección Social	www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html	Es uno de los ministerios del poder ejecutivo de Colombia, que regula que determina las diferentes directrices y normas en salud.
Acreditación en salud	https://acreditacionensalud.org.co/	El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es un organismo de carácter privado, sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida mediante la Resolución 2926, del 28 de septiembre de 1963, otorgada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, e inscrita ante la Cámara de Comercio de Bogotá.
Supersalud	https://www.supersalud.gov.co/	Entidad encargada de hacer que se cumplan las normas del sistema de salud.
ICONTEC	https://www.icontec.org/	Es un Organismo multinacional de carácter privado, sin ánimo de lucro, que trabaja para fomentar la normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia.
Secretaria de salud de Cundinamarca	https://www.cundinamarca.gov.co/	Es el arte de dirigir, coordinar, controlar y vigilar el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Departamento de Cundinamarca.
ESE Hospital San Rafael de Facatativá	http://www.hospitalfacativa.gov.co	Hospital donde se realiza la consultoría sobre el reconocimiento como Hospital Universitario.

Fuente: Elaboración propia.

El Hospital San Rafael de Facatativá tiene como proyecto futuro reconocerse Hospital Universitario por eso se necesita conocer todos los conceptos alrededor de este reconocimiento, el primer paso para cumplir con este objetivo.

Hospital Universitario

Según la Ley 1438 de 2011, un hospital universitario se define como: “una institución de atención de salud que brinda enseñanza universitaria, enfocada principalmente a programas de posgrado, bajo la supervisión de autoridades académicas competentes, desempeñando las funciones de docencia, investigación y desarrollo profesional” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2011).

Reseña Histórica Hospital Universitario

Antes hablar de Hospitales Universitarios haremos un recorrido sobre la evolución de la educación médica a través del tiempo.

- La educación médica es un proceso del conocimiento a la práctica, y la gente creó diversas herramientas para probar la idoneidad de estas prácticas, como sucedió en la Sicilia del siglo XII, donde se requerían estudios para ejercer la profesión.
- Federico II en el siglo XIII emitió directrices de ejercicios y entrenamiento que permitieron el reconocimiento como médico.
- En Europa se crea una de las primeras escuelas de medicina, “Universitates magistrorum et discipulorum”
- En París se crea la real academia de cirugía por Luis XV.
- En el siglo XX se crea el llamado método científico, que consta de 3 líneas: observación directa, medición y experimentación.
- El primer hospital universitario fue creado a finales del siglo XIX por el internista William Osler con el patólogo Henry Welch; Howard Kelly, ginecólogo; luego se dividió el hospital en departamentos, se agregaron años al plan de estudios y se acuñó la palabra residente.

- A finales del siglo XIX, el servicio de salud estadounidense no daba buenos resultados y cada hospital funcionaba de manera diferente, lo que no permitía comparaciones, por lo que tres filántropos: Pritchett, Carnegie y Rockefeller decidieron estudiar el fenómeno de la educación., eligen para este puesto al educador Abraham Flexner, quien hizo un experimento que resultó en algunas recomendaciones en el informe.
- En Colombia se implementó el modelo Flexner en el Hospital Universitario del Valle a través de la Fundación Rockefeller. En 1953 se fundó la Asociación Colombiana de Facultades de Medicina. (Ascofame).
- Nacen los posgrados del Hospital Universitario La Samaritana, San Juan de Dios, en Bogotá y Hospital San Vicente de Paúl en Medellín. (Ortiz Martínez, 2016)
- Juan Méndez Nieto, primer médico colombiano, graduado en la universidad de Salamanca, ejerció su profesión de medicina en Cartagena.
- A finales del siglo XVIII José Celestino Mutis y luego Miguel de Isla establecen la Cátedra de Medicina en el Colegio Mayor del Rosario (Cárdenas y Pinzón, 2023).

Modelos de Hospitales de Enseñanza en Colombia:

En el marco de la bioética existe una línea entre la prioridad de los pacientes y la enseñanza de la educación médica, de lo anterior surgen dos tipos de enseñanza en Colombia: el primer modelo: es un hospital que se desarrolla a partir de los estudios universitarios y promueve el mundo académico, enseña el arte de curar y requiere su desarrollo en un ambiente hospitalario que combine tratamiento, docencia e investigación. Otro modelo: es un servicio de salud que prepara a estudiantes sin universidad fundadora. (Ortiz Martínez, 2016)

Requisitos como Reconocimiento como Hospital Universitario

La calidad de los servicios sanitarios es un desafío complejo que va acorde a unos requisitos reglamentarios que todo centro sanitario debe cumplir. De igual forma se identifica otro paso importante que es la formación de nuevos trabajadores de la salud. Por ello, a continuación, se describen algunos de los requisitos mínimos que se deben cumplir para ser reconocidos como hospitales universitarios:

Dentro de la misión y objetivos del Hospital incluir la vocación docente e investigativa, estar habilitados y acreditada, disponer de una capacidad instalada en talento humano con desarrollo especializado en ciencias de salud, realizar convenios con universidades superiores acreditadas en programas de salud, tener servicios propios que permitan el desarrollo de prácticas para estudio de pregrado y posgrado, contar con un grupo de investigación reconocido por Colciencias, difundir las publicaciones de las investigaciones de los diferentes grupos y finalmente contar con instalaciones de aprendizaje adecuadas que permitan un ambiente de estudio, descanso y bienestar adecuados (Ministerio, 2012).

Ambiente Académico:

Crear un ambiente académico que promueva la calidad de la educación de los estudiantes es uno de los aspectos más significativos, por eso se realiza una búsqueda de información en la que se destacan algunos aspectos a considerar:

- Uno de los cargos importantes es el de líder residente, quien es el primer punto de partida de los estudiantes e intenta gestionar todos los procesos de aprendizaje a través de su figura guía. (Eymanna et al., 2022).
- Los estudiantes deben respetar los derechos y deberes de los pacientes (Ortiz Martínez, 2016).

- Implementar una formación profesional en ciencias de la salud puede tener un impacto positivo porque permite a todos los integrantes discutir diferentes puntos de vista desde cada perspectiva profesional. (González Torres, 2020).
- El desarrollo de las prácticas clínicas está influenciado por algunos factores claves del ambiente de aprendizaje, como la infraestructura, los procesos académicos, el personal docente, la gestión del departamento de educación médica, el trabajo interdisciplinario, las características de los estudiantes, la planificación y evaluación de la práctica y finalmente el paciente, quien deben ser considerados en la evaluación de las prácticas educativas. (González Triviño P., 2022).
- Es necesario crear un buen bienestar de los estudiantes, el cual se expresa en el éxito académico; Los factores que contribuyen son el agotamiento emocional (amenazas, intimidación, acoso sexual, abuso verbal, abuso mental, humillación y crítica excesiva) y el agotamiento físico (falta de descanso o de tiempo necesario). (Mejía, 2021).
- Creación del comité de Ética Hospitalaria (CEH) que logre la Integración de la Biótica en la formación y prácticas clínicas del personal médico con la atención de los usuarios (Gampeler Torres, 2017).

Convenidos docencia servicio

A través del decreto 2376 de 2010 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010), que tiene como objetivo regular la relación enseñanza-servicio de los programas de formación en Talento Humano en Salud.

La relación entre educación y servicio se define así: "Vínculo funcional que se establece entre instituciones educativas y otras organizaciones para formar talento humano en el campo de

la salud o entre instituciones educativas, si al menos una de ellas es de salud". escenarios de práctica. Esta relación se basa en un proceso de planificación académica, administrativa y de investigación de largo plazo en el que se consensuan las partes de la relación enseñanza-servicio”.

Entre los aspectos más importante propuestos en esta norma están:

Los convenios docencia servicio deben ser de menos de diez años de largo plazo, y los contratos deben relacionarse las funciones y responsabilidades de ambas partes, motivos de terminación entre otros, creación de comités de docencia servicio, planes de práctica formativas, definir la capacidad instalada por servicio ofertado, garantizar la seguridad, protección y bienestar de docentes y estudiantes y estar habilitados y acreditados según el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

Diagnostico Integral

Este trabajo de tesis inició el proyecto del Hospital de Facatativá para obtener el reconocimiento como Hospital Universitario, donde se realizó un diagnóstico, elaborado por las investigadoras, del cumplimiento de los requisitos de la resolución 3409 del 2912, como resultados se evidencia que La E.S.E. Hospital San Rafael de Facatativá no cumple con los requerimientos establecidos en la norma, por eso se propuso un diseño de plan de trabajo enfocado como Hospital Universitario.

Tabla 8: Análisis DOFA Enlace: [DOFA](#)

ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA OCTUBRE DE 2023 CONSULTORAS EAN: MARIA ANDREA JEJEN SANTAFE RUTH BETANCOURT ROJAS			Factores Externos				
			Oportunidades		Amenazas		
			1	Necesidad de Modelo de atención en salud	1	Situación económica del sector salud	
			2	Mecanismos de participación comunitario	2	Reforma a la salud	
3	Oferta académica regional en el área de la salud	3	Recursos financieros				
4	Políticas gubernamentales - priorización de la salud	4	Ciberataque				
5	Políticas gubernamentales - priorización de la salud Acreditación: Humanización, oportunidad, accesibilidad, seguridad del paciente, humanización en la atención	5	Recesión y crisis económica y financiera				
6	Investigación, docencia y transferencia de conocimiento						
7	Ampliación de infraestructura						
			Fortalezas para aprovechar oportunidades		Fortalezas para reducir amenazas		
Factores Internos	Fortalezas	1	Talento Humano científico/especializado calificado y comprometido	FO1	Gestionar convenios educativos de acuerdo a la resolución 2376	FA1	Fortalecer apoyo del gobierno para la consecución de recursos económicos necesarios
		2	Credibilidad Institucional Regional	FO2	Fortalecer eventuales convenios con instituciones educativas	FA2	Fortalecer sistema de seguridad informática
		3	Estrategias orientadas a la acreditación	FO3	Fortalecer los procesos académicos dentro de la ESE	FA3	Fortalecer la prestación de servicios encaminada a términos de la reforma de salud
		4	Convenios educativos institucionales actualmente establecidos	FO4	Presupuestar los proyectos de formación docencia y servicio dentro del plan de compras		
		5	Servicios especializados de mediana complejidad (III nivel)	FO5	Desarrollar proyectos que mejoren el bienestar de los estudiantes y de la comunidad		
		6	Formación y experiencia docente y clínica	FO6	Desarrollar investigaciones científicas que aporten al desarrollo y ciencia		
		7	Volumen de pacientes y comunidad que puede acceder a los servicios de la ESE				

			Minimizar debilidades de oportunidades		Minimizar debilidades para evitar amenazas	
Debilidades	1	Ausencia del departamento de Educación	DO1	Estructurar departamento de Educación	DA1	Evaluar la gestión de los recursos
	2	Ausencia de presupuestos para acreditación en normativa actual	DO2	Conformar equipos de trabajo para ajustar procesos	DA2	Coordinar o mejorar procedimientos de seguimiento
	3	Insuficientes espacios académicos y de bienestar universitario	DO3	Iniciación de modificaciones en infraestructura para docencia y servicio	DA3	Generar capacidad de respuesta ante la demanda de formación de recurso humano
	4	Ausencia de publicaciones por parte de los grupos de investigación	DO4	Convenios de mediano plazo para diseño, implementación y evaluación de programas de salud con los entes territoriales y aseguradores, generando beneficios a estudiantes	DA4	Fortalecer y dar visibilidad a grupos con líneas de investigación en sistemas de salud (economía de la salud, administración), gestionando resultados en instancias decisorias de país y región
	5	Espacio e infraestructura	DO5			

Fuente: Elaboración propia.

Definición de la problemática y justificación

La E.S.E. Hospital San Rafael de Facatativá en cabeza de la Gerente actual, la Doctora Waldetrudes Aguirre Ramírez, se proyecta en su visión, que para el año 2028, se encontrará como una institución acreditada, con servicios complementarios de alto nivel de complejidad, consolidándose como líder de red, Hospital Universitario, con enfoque en docencia e investigación, reconocido por la población y sus funcionarios por la humanización, así como por la alta calidad de sus servicios.

Obtener el reconocimiento como Hospital Universitario es importante para cualquier institución médica. Uno de los primeros pasos para alcanzar este nivel es enfocarse en el programa de docencia servicio. Para la realización de este plan de trabajo, revisaremos el cumplimiento del Decreto 2376 del 1 de Julio de 2010 (Presidencia de la República, 2010), a fin de establecer un diagnóstico inicial que será la base para la presentación de un plan de trabajo, que permita alcanzar los estándares requeridos para el cumplimiento de los requisitos, así como incentivar la investigación médica y la participación activa de los estudiantes en proyectos de investigación, con el fin de mejorar la calidad de la educación y fomentar el avance de la ciencia Médica, así como trabajar en pro de la comunidad, el desarrollo y la calidad de la educación de los estudiantes.

Alcanzar el escenario ideal para el cumplimiento del programa de docencia y servicios de salud, no solo promueve el desarrollo y prestigio para la Institución, sino que también genera destacados beneficios: atrae a talentosos estudiantes e incrementa los convenios con las mejores Instituciones educativas del país y profesionales médicos, impulsa la investigación médica y la innovación en salud y tecnología, y mejora la calidad de la atención al paciente siendo evidente progreso para la comunidad.

Objetivos

Con el fin de cumplir con el propósito de la presente investigación, nos hemos planteado desarrollar los siguientes objetivos:

Objetivo General

Diseñar propuesta de mejora para dar apoyo a las actividades correspondientes al proceso de relación docencia servicio, evidenciadas en el decreto 2376 en La ESE Hospital de Facatativá.

Objetivos Específicos

- Efectuar un diagnóstico que permita evidenciar el estado actual del cumplimiento de las actividades de docencia servicio establecidas en el decreto 2376 del 1 de julio.
- Priorizar las brechas evidenciadas en el cumplimiento de las actividades docencia servicio establecidas en el decreto 2376 del 1 de julio.
- Proponer acciones de mejora que permitan el cumplimiento de las actividades docencia servicio establecidas en el decreto 2376 del 1 de julio.
- Plantear la política de docencia servicio y documentos principales de acuerdo con el decreto 2376.

Metodología de la Investigación

La consultoría se hará bajo un estudio descriptivo cualitativo y cuantitativo no estadístico mediante estudios previos para establecer diferentes procedimientos y estructuras para recolectar y analizar datos con una interacción de inferencias en relación con la información obtenida. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Además, se incorpora acción participativa acompañando a las partes interesadas del ESE Hospital San Rafael de Facatativá, donde se identificarán los procesos y documentos requeridos para cumplir con lo establecido en el decreto 2376 del 1 de julio del 2010, para proponer estrategias para plan de mejora que permita apoyar las actividades docencia servicio para obtener el reconocimiento como Hospital Universitario.

El siguiente paso es priorizar las brechas evidenciadas en el cumplimiento de las actividades docencia servicio, para proponer unas acciones de mejora; se hará con los líderes de los procesos correspondientes del ESE Hospital San Rafael de Facatativá, en sesiones presenciales y virtuales, según la necesidad de cumplir los objetivos de los consultores.

Para desarrollar la consultoría se han definido las siguientes etapas:

Etapas 1: Diagnóstico

Para realizar el diagnóstico del proceso docencia servicio en la institución de manera completa se realizan dos herramientas, en primera instancia una de encuesta de satisfacción de estudiantes y como segunda herramienta una de diagnóstico para el decreto 2376 del 2010.

Estas herramientas fueron validadas a través del instrumento de medición V de AIKEN, con el que se cuenta con 10 evaluadores, una vez se ejecutó, con los resultados obtenidos se realizaron los ajustes pertinentes. Los perfiles de los evaluadores fueron profesionales de la salud, entre médicos y bacteriólogos con experiencia en sistemas de gestión de calidad y docencia y servicio.

Una vez las herramientas validadas se procedieron a ejecutarse, se la siguiente forma:

Herramienta diagnóstica

En la primera etapa se verifica documentalmente la información pertinente a docencia servicio y visita a las instalaciones de la institución con el fin de revisar el cumplimiento o no de la norma, estos puntos de encuentro se realizaron tanto de forma virtual como presencial.

Encuesta de satisfacción estudiantil

Como segunda parte se realiza encuesta de satisfacción a una población de 56 estudiantes equivalente a una muestra de **53** estudiantes actuales (margen de error 5%) de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, el cual permitirá identificar las necesidades del personal estudiantil, estas se realizaron de forma presencial en dos puntos de encuentro.

Etapa 2: Priorización de Brechas

Una vez identificados los procesos de no cumplimiento al decreto 2376 del 2010 se realizará una priorización basados en el “MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO EN ACREDITACIÓN” del Ministerio de la Protección Social (2010) el cual también se trabajó en conjunto con el equipo de la ESE Hospital San Rafael De Facatativá.

Todos los ítems de no cumplimiento que se realizaron propuesta de plan de mejora fueron aquellos con puntaje mayor del 75% de acuerdo con la herramienta mencionada el cual evalúa el riesgo, el costo y el volumen.

Etapa 3: Acciones de mejora

Tras priorizar los ítems de incumplimiento al decreto, se buscó asesoramiento con entidades con reconocimiento como Hospital Universitario de forma presencial para conocer su experiencia en el camino de la acreditación y buscar ideas, recopiladas por las investigadoras, para lograr el cumplimiento a la norma, con base en esto se propuso las acciones de mejora, respondiendo al objetivo de la investigación.

Etapa 4: Propuesta de políticas y procedimiento de docencia servicio.

Según lo evidenciado en las herramientas, se realiza propuesta de procedimientos y política que ayude como base o punto de partida al establecimiento del proceso de docencia servicio en el Hospital San Rafael de Facatativá.

Imagen 3: Resumen de metodología de plan de consultoría



Fuente: elaboracion propia.

Análisis de datos y resultados

Etapas 1: Validación de herramientas y diagnóstico.

Se realizaron dos herramientas, una para la encuesta hacia los estudiantes el cual fue realizado en conjunto con el subdirector científico de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá dichas encuestas se enfocaron en las necesidades del servicio e información relevante para el programa. La segunda fue una herramienta diagnóstica se desarrolló con base en lo plasmado en el documento titulado: “MODELO DE EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA SERVICIO PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS ACADÈMICOS EN SALUD” de la comisión intersectorial para el talento humano en salud – CITHS del 2021, donde recopila toda la normatividad pertinente de la docencia servicio.

Antes de ejecutar las respectivas herramientas estas fueron revisadas por el equipo de la E.S.E. Hospital San Rafael de Facatativá y de personal externo a la institución con experiencia en docencia servicio, el cual fueron realizados a través del formato de validación V de Aiken en el que se evalúa aspectos de claridad, pertinencia y relevancia, dicha validación se realizó con un mínimo de 10 evaluadores.

Una vez implementada, se realizó un ponderado de los resultados obtenidos de cada evaluador, la pregunta con un puntaje de 1.0 (verde) no generaba corrección y los menores a este (amarillo) se ajustaban.

Respecto a las correcciones en cuanto a la encuesta se evidencia que de las 25 preguntas solo 9 se ajustaron según las recomendaciones de los expertos, en redacción, ajuste de calificación como escala Likert y se agregó el concepto de bienestar y satisfacción estudiantil. Para la herramienta diagnóstica realizamos algunos ajustes de redacción al igual que se agregó comentarios sobre lo que aplica, sin embargo, no se harán modificaciones mayores ya que es lo indicado en el documento del CITHS.

Resultados del diagnóstico

Herramienta Diagnóstica de Regulación Docencia - Servicio (Decreto 2376 del 2010)

Se realizó herramienta diagnóstica al proceso de docencia servicio del Hospital San Rafael de Facatativá, que consistía en la evaluación de 7 estándares que suman 38 ítems evaluados: 1 condición de calidad: aspectos generales, 2 de calidad: capacidad instalada, 3 condición de calidad: seguridad, protección y bienestar, 4 condición administrativa para la docencia servicio, 5 condición de calidad: personal docente, 6 condición de formativa, 7 condición de calidad: cultura del mejoramiento continuo.

Esta herramienta tiene una calificación de cumple, no cumple y no aplica, de los que se obtuvieron el 71.05 % de los ítems en cumplimiento, el 2,63 % no aplica y finalmente el 26,31% de no cumplimiento, de los que se describen a continuación:

Tabla 11: Resultado de no cumplimiento de herramienta diagnóstica.

CALIFICACION	ASPECTO A EVALUAR	ESTANDAR	OPORTUNIDAD DE MEJORA
NO CUMPLE	CONDICIÓN DE CALIDAD: ASPECTOS GENERALES	Estructura orgánica del escenario.	En el organigrama no se evidencia el proceso de docencia servicio.
		Evidencias de asignación de recursos para el mantenimiento y fortalecimiento de la relación docencia servicio.	No cuentan con registro presupuestal para el proceso de docencia servicio.
	CONDICIÓN DE CALIDAD: CAPACIDAD INSTALADA	Infraestructura y medios educativos.	Se evidencia la disponibilidad de 3 áreas de auditorio, para 50, 30 y 20 personas, adicional una sala en hospitalización 3 piso "oficina cirugía general" para uso de estudiantes. Cuentan con computadores con acceso a internet. Cuentan con dos cafeterías.
		Capacidad de los espacios para la docencia.	
	CONDICIÓN DE CALIDAD: SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y BIENESTAR:	Existencia, acceso y control de lectura de los documentos técnicos y científicos donde están los conceptos básicos respecto de cada	La institución cuenta con las evidencias de las inducciones institucionales a las respectivas rotaciones por especialidades, pero realizan una prueba de ingreso que no tiene el respectivo formato estandarizado.
		Una de las rotaciones donde van a ir los estudiantes	
		Condiciones generales de bienestar en el escenario.	Se evidencia falta de espacios para bienestar, descanso y/o estudios independientes de las áreas asistenciales.

INDICIÓN DE CALIDAD: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DOCENCIA	Sistema de información y gestión documental para la docencia servicio	No cuentan con un sistema de información estandarizado. Se evidencia acta de comité de docencia servicio, sin el respectivo seguimiento de cumplimiento de compromisos.
CONDICIÓN DE CALIDAD: PERSONAL DOCENTE:	Función docente incorporada en los contratos y reconocimientos por parte de las IES.	No se muestran evidencias de contratos del personal asistencias ni el manual de funciones del personal encargado del área de docencia servicio.
CONDICIÓN DE CALIDAD: CULTURA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	Autoevaluación de la relación docencia servicio.	No se evidencia herramienta de autoevaluación, sin embargo, nombras que el departamento de calidad los audita, No se evidencia los planes de auditoria ni las acciones de mejora.
	Planes de mejoramiento para la relación docencia servicio en el escenario	Se evidencia planes de mejoramiento que se han realizado en la institución como lo es el mejoramiento de la comida para los estudiantes, sin embargo, no se evidencia un seguimiento ni estandarización de los planes de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta de satisfacción estudiantes

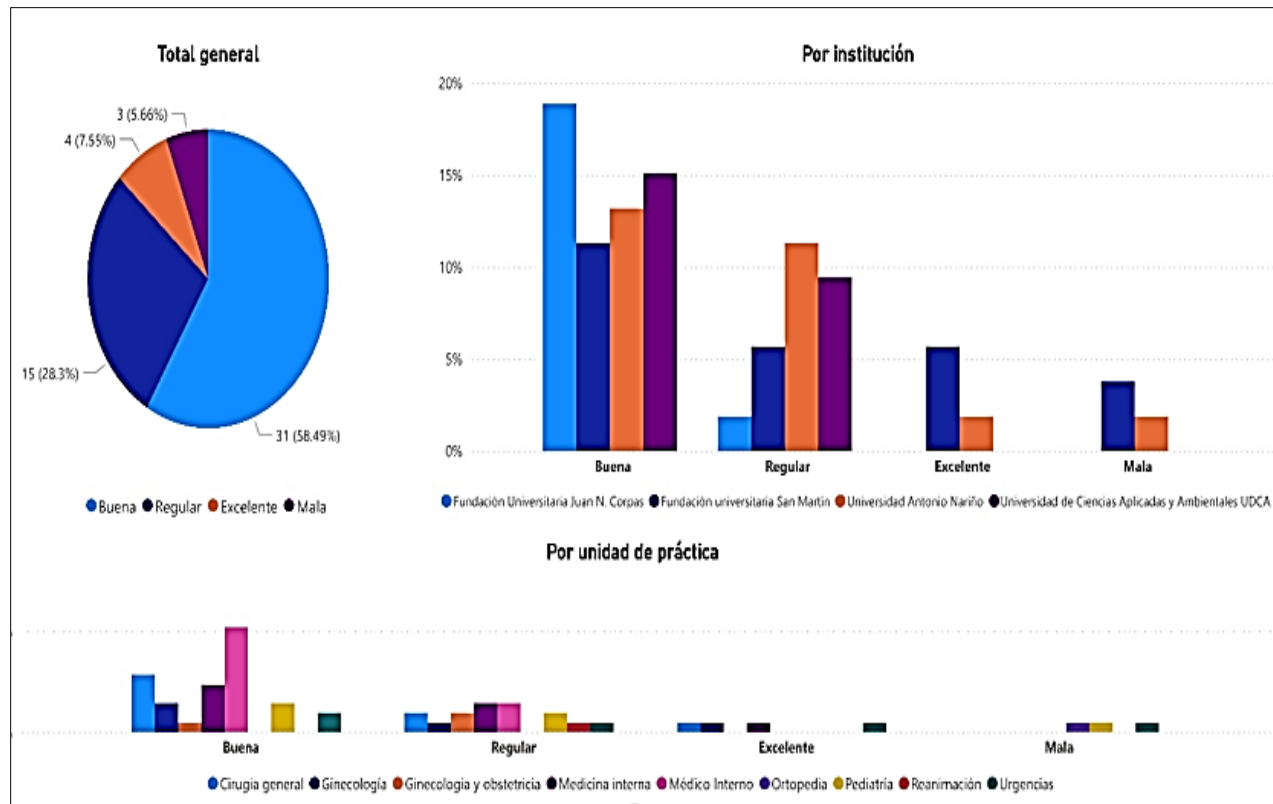
La encuesta de satisfacción se realizó de forma presencial y virtual, para la presencial se generó puntos de encuentro con la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, donde se realizaron 3 reuniones cada una de un espacio de 1 hora, durante este tiempo se

explicó el contexto a los estudiantes a través de presentación para finalmente entregar la encuesta en forma física; para los estudiantes que no pudieron asistir se envió a través de enlace de forms.

La encuesta se realizó a una muestra de 53 estudiantes con un nivel de confianza del 99% y margen de error del 1%

Resultados de encuestas de satisfacción estudiante

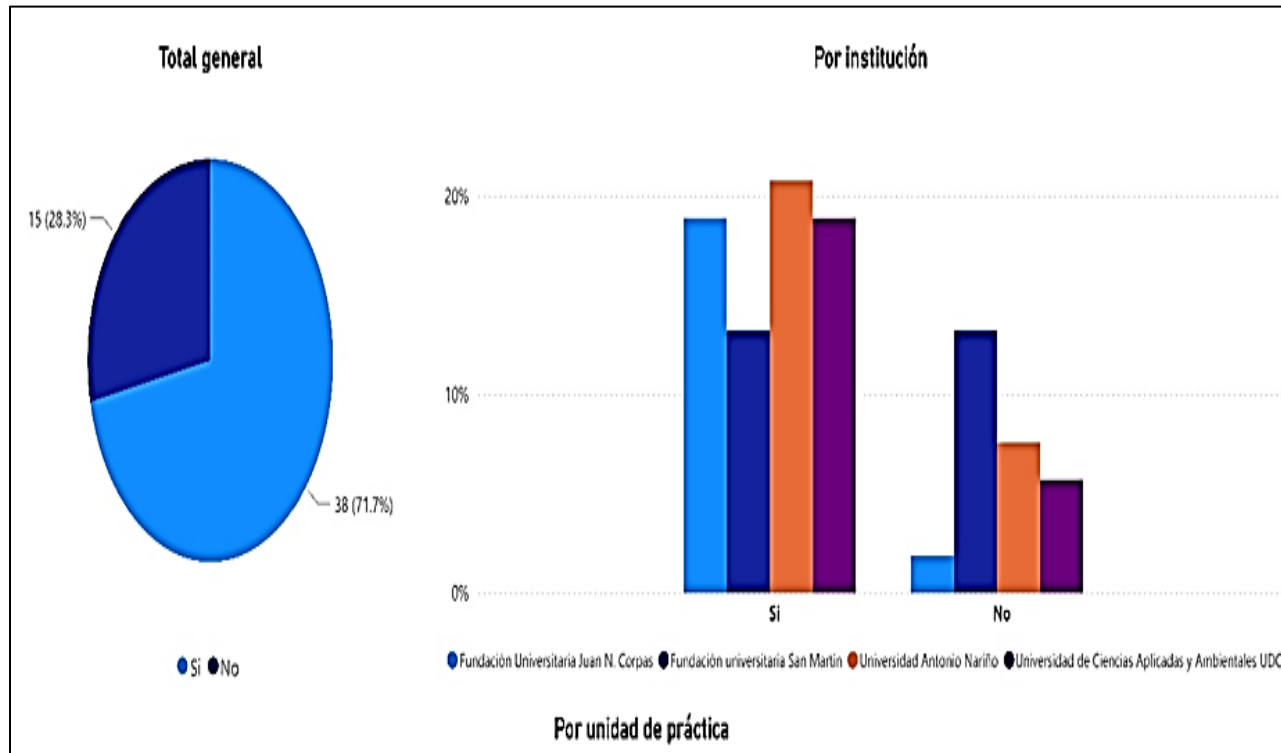
Grafica 1: ¿Como considera usted que es la capacidad instalada (cantidad de estudiantes por médico-paciente) para la docencia servicio de acuerdo con su rotación o práctica formativa en la institución?



Fuente de Elaboración: propia

ANÁLISIS: De acuerdo las respuestas obtenidas, el 58% de los estudiantes en general consideran que la capacidad instalada es buena y el 5,66% (3 estudiantes), considera que la capacidad instalada es mala. Esta apreciación se obtiene de estudiantes de la Fundación Universitaria San Martín y de la Universidad Antonio Nariño.

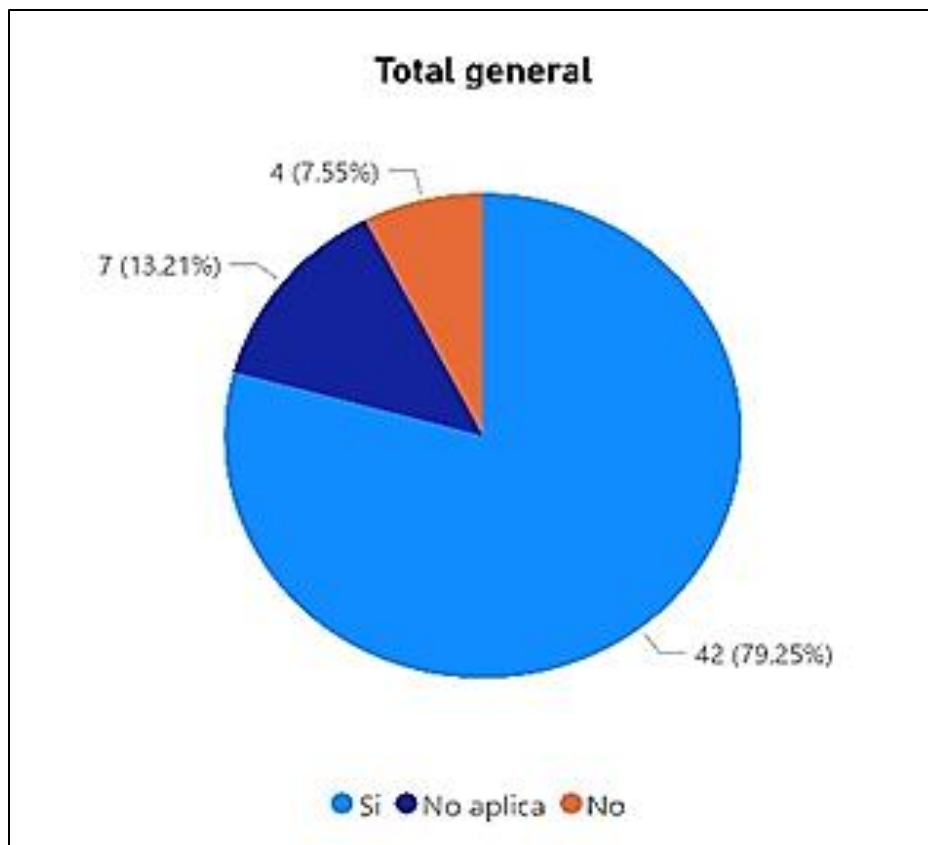
Grafica 2: ¿Conoce usted las guías de práctica clínica y protocolos de atención de la ESE HOSPITAL DE FACATATIVA?



Fuente de Elaboración: propia

ANALISIS: El 71% de los estudiantes si conoce las guías de práctica clínica y protocolo de atención de la ESE HOSPITAL DE FACATATIVA. Quiénes no la conocen, pertenecen en mayor proporción a La Fundación Universitaria San Martín seguidos de la Universidad Antonio Nariño.

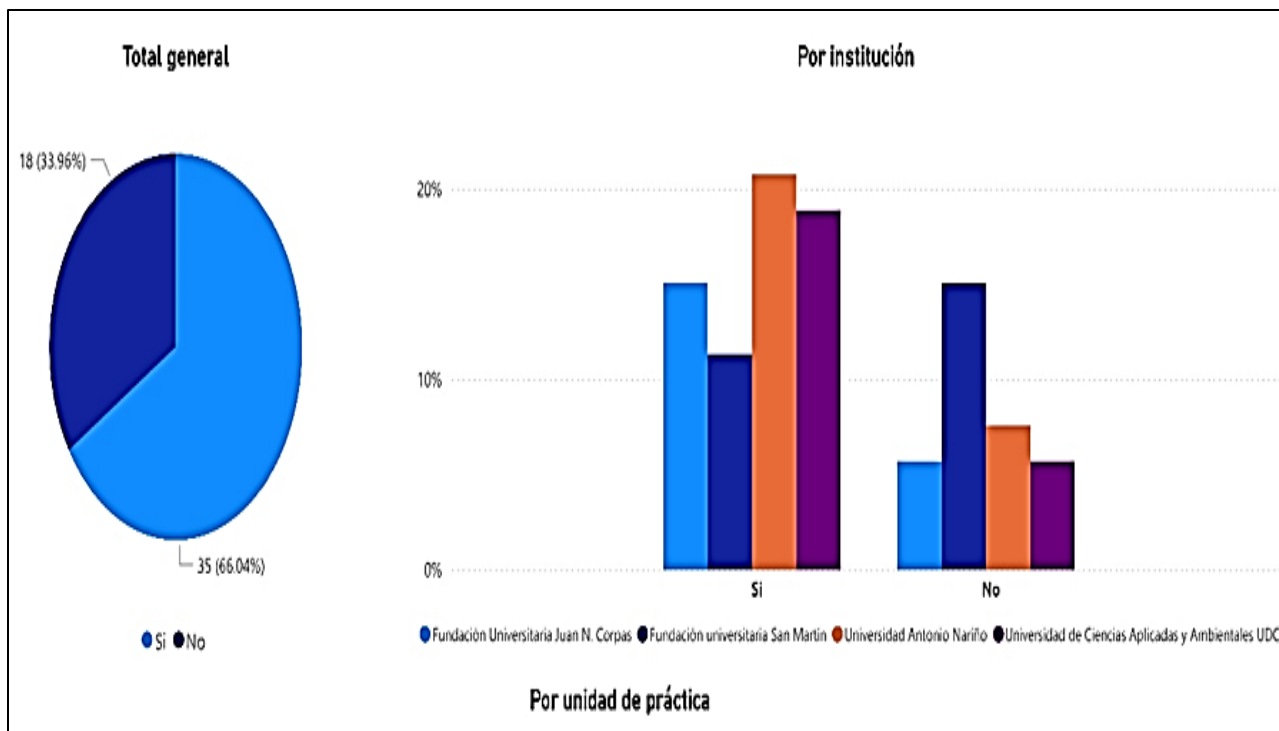
Grafica 3: ¿Cómo médico interno recibe usted elementos de protección personal, suministrados el Hospital?



Fuente de Elaboración: Propia

ANALISIS: el 79% de los estudiantes reciben elementos de protección por parte de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá.

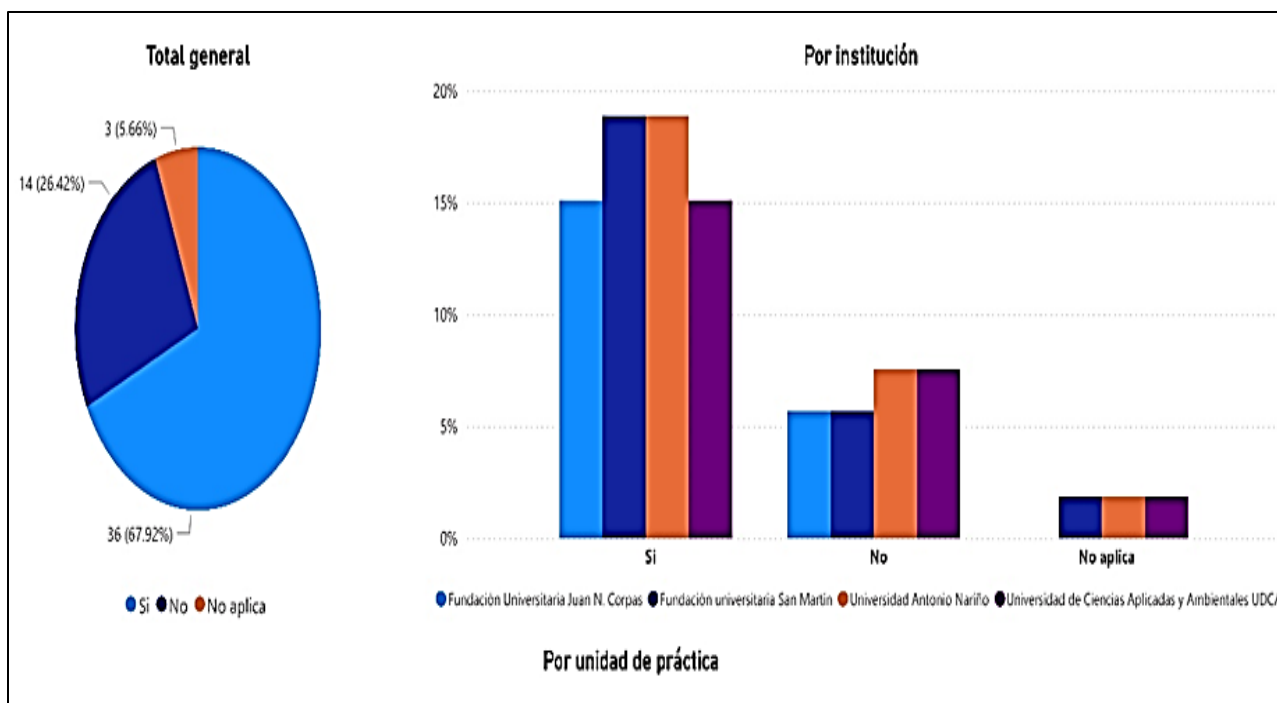
Grafica 4: ¿Conoce usted el reglamento de prácticas formativas?



Fuente de Elaboración Propia

ANALISIS: El 66% de los Estudiantes si conocen el reglamento de prácticas formativas; De la Fundación Universitaria San Martín, la mayor proporción de estudiantes encuestados NO conocen este reglamento.

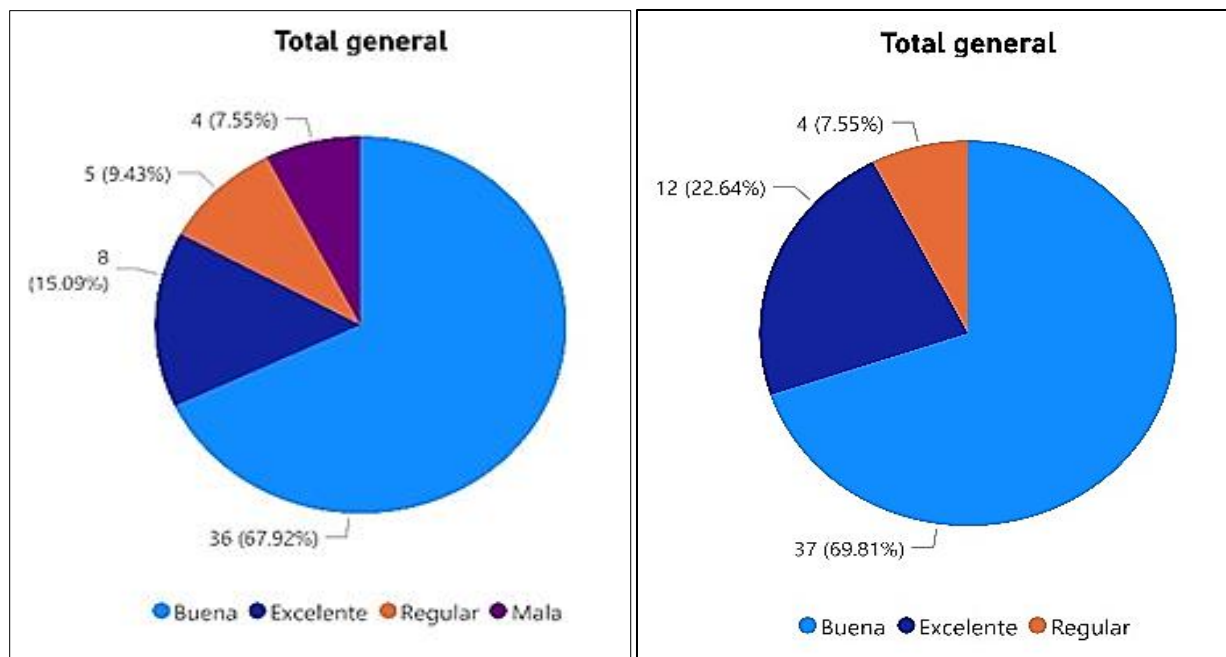
Grafica 5: ¿Cuenta con tutor de la práctica por parte de la institución de educación superior?



Fuente de Elaboración: Propia

ANALISIS: El 68% de los Estudiantes cuenta con un tutor de la práctica por parte de la institución de educación superior, y está en igual proporción para todas las Instituciones Educativas encuestadas.

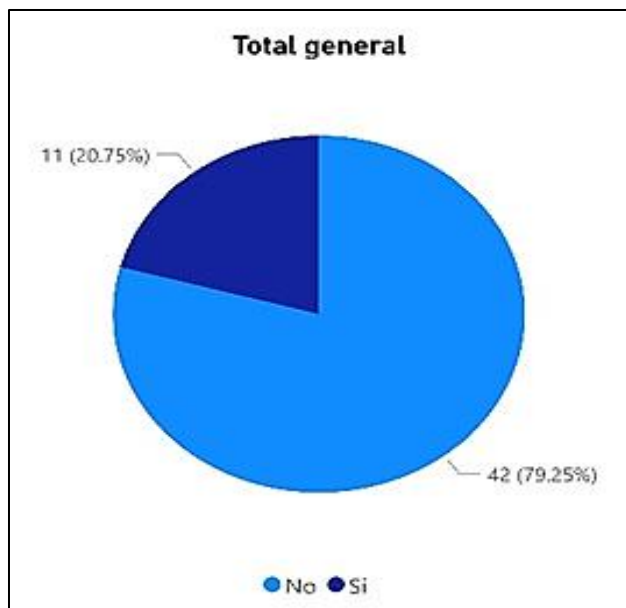
Grafica 6: Indica el grado de satisfacción con el/la tutor/a profesional:



Fuente de Elaboración: propia

ANALISIS: El 15% de los estudiantes manifiestan tener un excelente grado de satisfacción; y el 68% de los estudiantes la califican como buena. Solo un 7% indica tener una mala experiencia en cuanto al grado de satisfacción con el tutor. En cuanto a la competencia del tutor, el 23% manifiesta que es excelente, y el 70% indica que es buena.

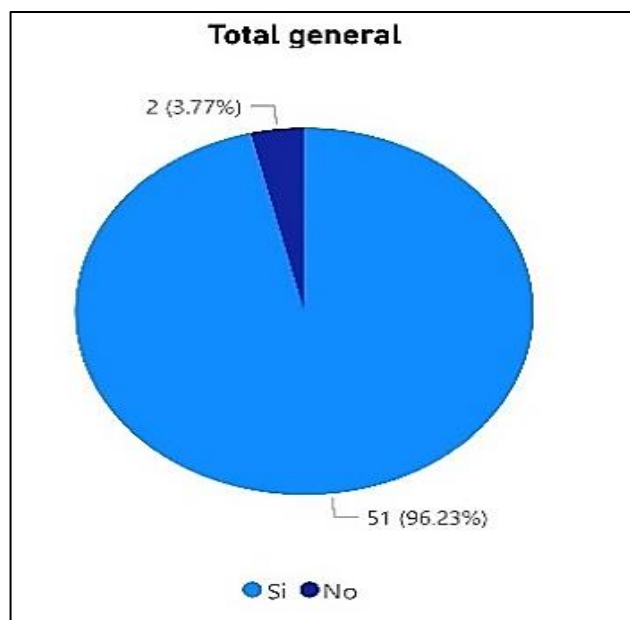
Grafica 7: Conoce usted o participa en el comité docencia servicio.



Fuente de elaboración Propia

ANALISIS: EL 79% de los Estudiantes no conoce o participa en el comité de docencia y servicio. Todos los estudiantes de la Fundación Universitaria San Martin que participaron en la encuesta respondieron que NO conocen o participan en este comité.

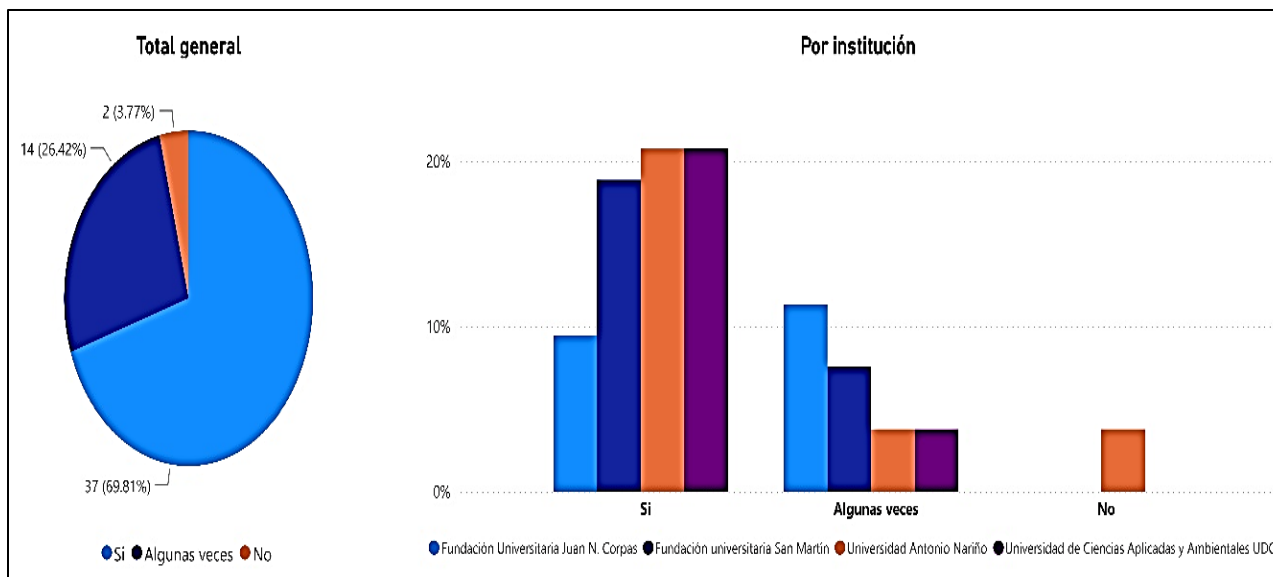
Grafica 8: ¿Recibió usted inducción por parte de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA?



Fuente de Elaboración: Propia

ANALISIS: El 96% de los estudiantes respondieron que SI recibieron inducción por parte de la Institución ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA. Solo 2 estudiantes indicaron que no lo recibieron.

Grafica 9: Por parte de los colaboradores de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA usted recibió una orientación clara y completa a sus inquietudes:



Fuente de elaboración: Propia

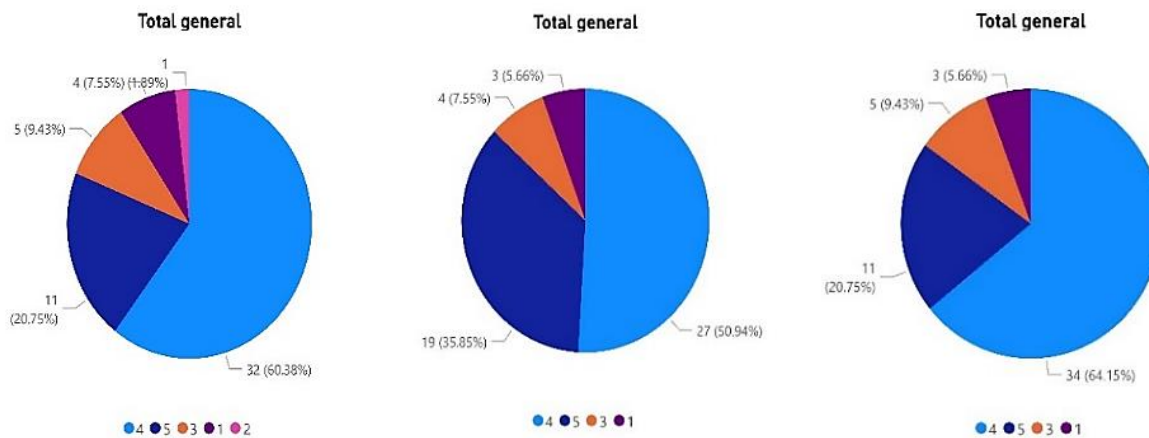
ANÁLISIS: El 69% de los estudiantes si han recibido una orientación clara y completas a las inquietudes presentadas; solo 2 estudiantes (3,7%) de la Universidad Antonio Nariño indican no haber recibido esta información.

Grafica 10: Valore el impacto de la práctica clínica en los siguientes aspectos:

MOTIVACIONAL

NUEVOS CONOCIMIENTOS

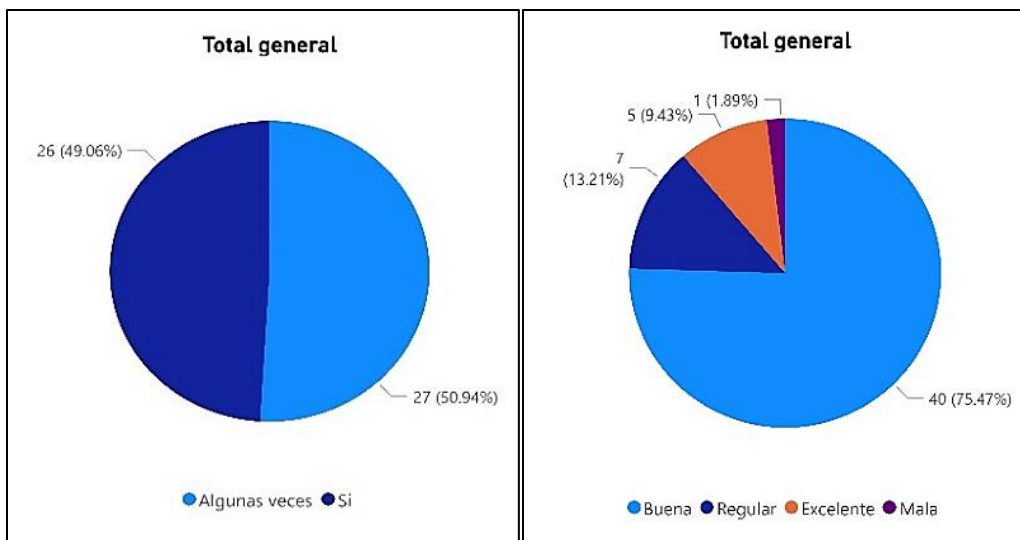
VALORACIÓN GLOBAL



Fuente: *Elaboración propia*

ANÁLISIS: Al pedir la valoración de la práctica clínica en estos 3 aspectos: motivacional, nuevos conocimientos y valoración global, podemos observar que entre el 50% al 60% tienen una valoración sobre 4, en una escala de 1 a 5. La calificación menor fue de 3 a 4 personas, equivalentes entre un 5 % y un 7 % de los encuestados.

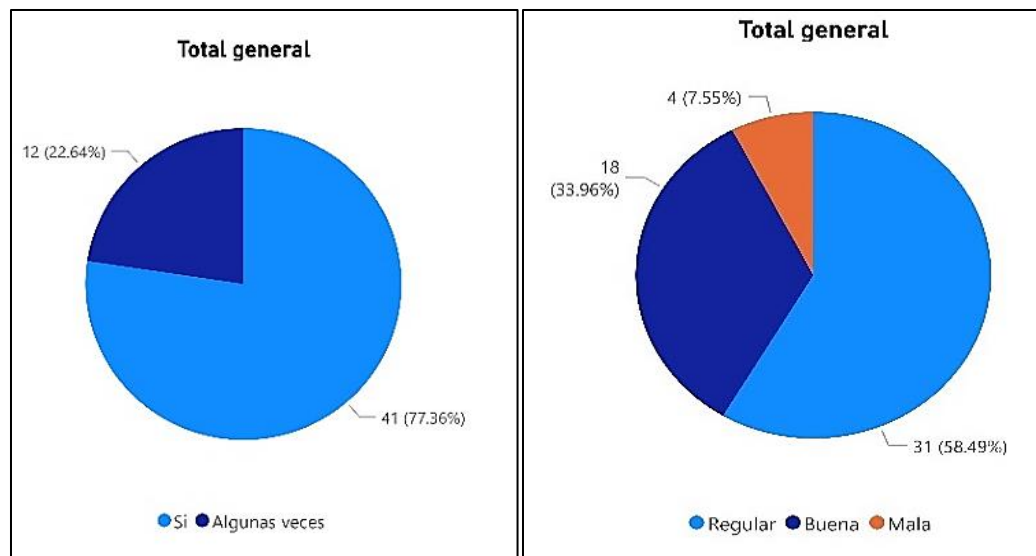
Grafica 11: El trato del equipo de salud del área de práctica fue respetuoso y colaborativo y la acogida en la Unidad y/o servicio donde realizó las prácticas:



Fuente de elaboración: Propia

ANALISIS: El 50% de los encuestados recibió un trato colaborativo y respetuoso, y el 75% de los encuestados manifiesta que la acogida en la unidad de servicio donde realizó la práctica fue Buena. Solo 1 Estudiante que pertenece a la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales UDCA indicó que fue mala la acogida recibida por parte de la ESE Hospital san Rafael de Facatativá.

Grafica 12: Considera que la práctica le permitió cumplir con los objetivos y competencias necesarias propuestas por su programa:



Fuente de elaboración: propia

ANALISIS: El 77% de los estudiantes considera que las prácticas desarrolladas si le permiten cumplir con los objetivos y competencias necesarias propuestos por el programa, y el 23% considera que algunas veces lo hacen. Y el 58% de los estudiantes coincide en que el bienestar para el escenario de práctica es regular, el 34% lo califica como buena y el 8% como mal escenario de práctica.

Grafica 13: En cuanto a la evaluación de condiciones físicas y alternativas diagnósticas que ofrece el Hospital para el desarrollo de la práctica formativa y la atención de los pacientes:

EQUIPOS E

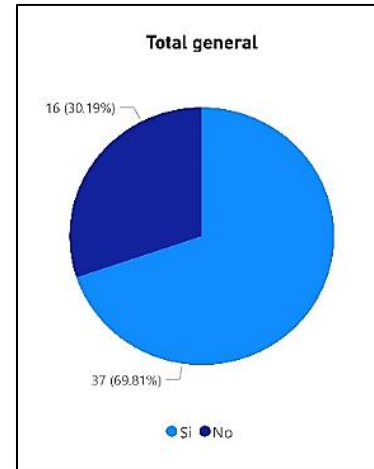
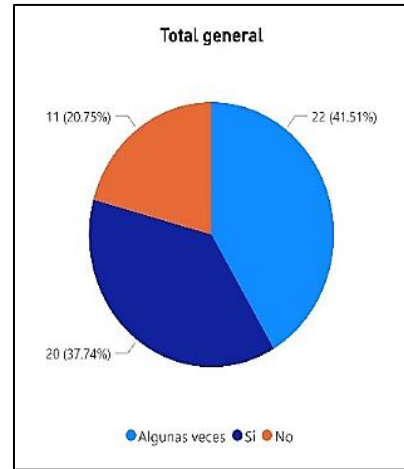
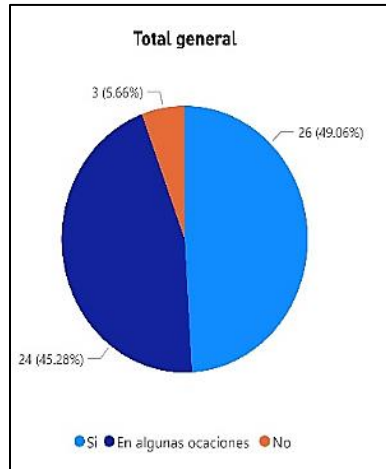
ESPACIOS FISICOS

ALTERNATIVAS

INSTALACIONES

ADECUADOS

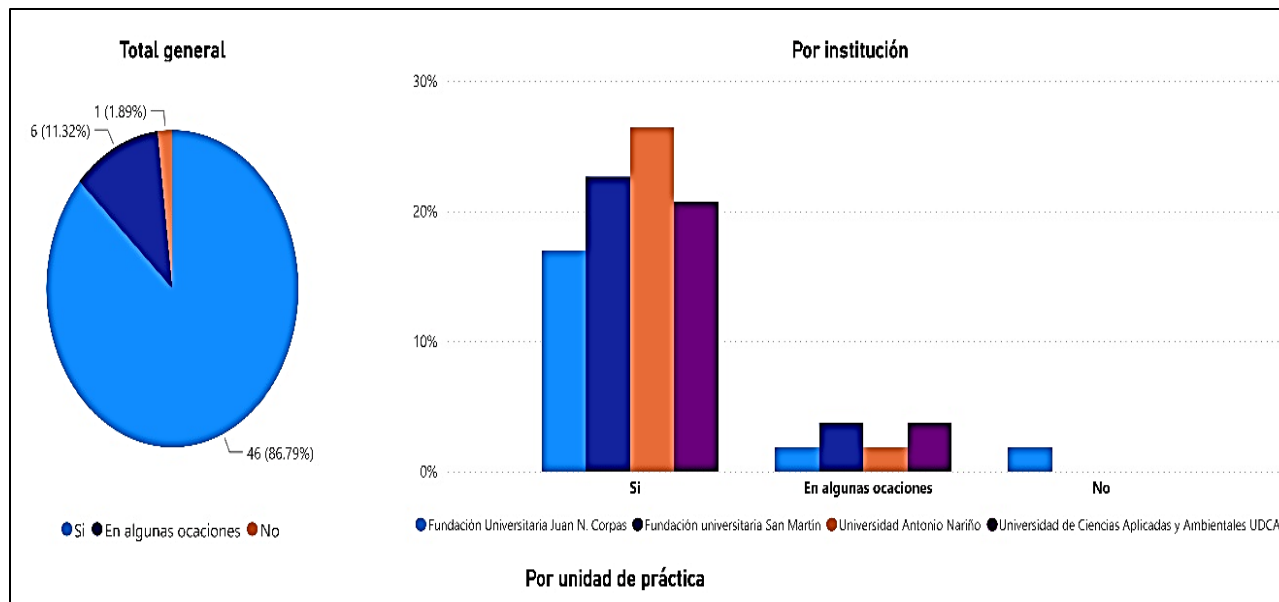
DIAGNÓSTICAS
SUFICIENTES



Fuente de Elaboración: propia

ANALISIS: El 49 % de los estudiantes considera que los equipos e instalaciones disponibles son adecuados para el desarrollo de la práctica clínica, el 45 % lo considera adecuado a veces y el 6 % no es adecuado para el desarrollo de la práctica clínica. En cuanto a los espacios físicos, el 38% considera que, si es adecuado, el 42% considera que algunas veces es adecuado, y el 21% de los estudiantes considera que no es adecuado para el desarrollo de las prácticas clínicas; Y en cuanto a las alternativas diagnósticas disponibles, el 70% de los estudiantes considera que, si es suficiente, mientras que el 30% indica que no es suficiente.

Grafica 14: Considera que las condiciones mórbidas de los pacientes atendidos por el Hospital de Facatativá permiten el adecuado aprendizaje:



Fuente de elaboración Propia

ANALISIS: El 87% de los estudiantes considera que las condiciones mórbidas de los pacientes atendidos si son adecuadas para permitir un adecuado aprendizaje, lo cual es muy proporcional para todas las instituciones educativas, solo 1 estudiante que equivale al 2% indica que no son condiciones adecuadas para el aprendizaje.

Tabla 9: Resultado de las preguntas abiertas realizada en la encuesta.

Que oportunidades considera usted que se pueden mejorar las practicas formativas:	Que otros aspectos considera usted que afectan de manera positiva o negativa su proceso de aprendizaje:
Mayor compromiso de parte de los doctores para las revisiones de tema	Reforzar la parte académica
Mejorar los espacios	Tener más contacto tu a tu con el paciente
Espacios adecuados para estudiantes e internos, y más academia	Algunos docentes son muy irrespetuosos
La cantidad de estudiantes que llegan por universidad o muchas veces el número de internos	Servicios en los que no hay un ambiente sano con ciertos especialistas [GINECOLOGIA)
Más salones de descanso y salones de estudio	Tiempos de práctica
Mejores áreas de descanso Se cuenta con los recursos tecnológicos, pero muchos de ellos no funcionan adecuadamente	Es un buen escenario de práctica hay buen flujo d pacientes sin embargo en algunas ocasiones se debe hacer remisión
Biblioteca y zonas de descanso	La poca formación y acompañamiento teórico en algunos servicios de rotación
Tener más acompañamiento educativo	Mal trato en algunos servicios
Áreas específicas para espacios académicos, docentes académicos	El tener una sala de descanso cuando hay turnos largos o cuando hay turnos de noche, el hecho de descansar ayuda mucho para el proceso de aprendizaje
Más profesores, más academia, menos maltrato	Hay muchos doctores que no cumplen con los criterios que debe tener un docente, son irrespetuosos tanto con los médicos internos como con los pacientes
Qué la repartición de estudiantes sea mejor para que no queden tantos con un solo paciente y en el momento en que el doctor habla, al haber tantos, casi no se escucha	La falta de información en cómo sería la rotación y qué se realizaría

Tener espacios en los que se puedan dar charlas y que estos sean los adecuados, también lugares de descanso para los médicos internos.	El trato respetuoso y amable por parte de algunos profesionales hacia los estudiantes o internos, realizar revisiones de tema interactivos
Ampliación de sala de yesos, más computadores para uso de internos y estudiantes, usualmente siendo estudiantes no se manipula casi la dinámica y cuando se es interno hay muchas falencias	Más información antes de comenzar la rotación
En la práctica formativa considero que se podría mejorar que los estudiantes se enfoquen mejor o sea que en vez de estar sentados se puedan realizar más actividades en conjunto con el programa, porque se le presta más atención a los que se trabajan o a los últimos semestres de la carrera que a los más principiantes.	Principalmente el que dije, porque uno mismo podría pedir las consultas o dudas para el aprendizaje, pero a veces toca hacerlo, pero rogando, lo cual no es justo sabiendo que dependiendo del programa del semestre las prácticas son para aprender no para rogar que las den
Un mejor trato por parte algunos profesionales, se más académicos en algunos servicios	Los servicios no se toman el tiempo de realizar una inducción apropiada por los diversos componentes o sitios de rotación
Áreas de estudio	Falta de computadores en algunos servicios dificulta la fluidez y el aprendizaje.
lugar de estudio	No hay docencia, ni retroalimentación por parte de algunos especialistas.
Mejorar espacios académicos dentro de los servicios, mejorar zonas de bienestar estudiantil incluidos baños y zonas de descanso o estudio	El no realizar retroalimentación, el flujo de pacientes algunas veces no permite que la revista sea educativa
Mejorar los lugares en los cuales se pueda descansar, estudiar. Establecer un programa académico por cada rotación para que cada interno la siga con el especialista de cada servicio	No hay apoyo por parte de especialistas para poder investigar y fomentar búsquedas o estudios sobre temas de interés
La docencia, debido a que casi no hay en ninguna área.	Áreas de descanso, algunos tratos frente a los estudiantes e internos en algunos servicios
Realizar revisiones de tema, que haya docentes ya que la mayoría de los doctores no son académicos	Condiciones físicas del hospital de manera negativa

Mejores instalaciones	La institución no cuenta con áreas de descanso para turnos noche, ni sanitarios para los internos
Teniendo más espacios de investigación y adecuados espacios físicos	El cansancio físico y mental afectan negativamente los procesos de aprendizaje
Destinar un tiempo frecuente para espacios académicos.	La falta de revisión de tema por parte del acompañante.
Mejora en ambientes de descanso y áreas comunes	Falta de espacios de investigación (bibli- sitios web)
Espacios de docencia	Más academia
Las prácticas formativas son buenas	Espacios para estudio. Menos maltrato psicológico.
Las revisiones de tema y los clubs de revistas	Siento que podrían mejorar los espacios de revisión de temas en todos los servicios
La contratación de docentes las cuales se encarguen de academia diaria.	falta de empatía con los nuevos estudiantes
Ninguna sugerencia	La adecuación de salones o auditorios para presentación de temas presenciales
Más académicas, mejora de descanso y participar con más facilidad a los protocolos del ESE.	Más lugares de descanso y baños
Áreas de descanso	Mejora en espacios de descanso
Áreas de descanso	El trato del personal de enfermería
Hacer partícipes de charlas sobre guías y programas que se trabajen principalmente en el Hospital San Rafael de Facatativá logrando cumplir con los protocolos.	Sin adecuadas instalaciones, ni espacio
Inducción en el manejo del sistema	El mal acompañamiento hacia los estudiantes y el aprendizaje durante cada rotación. La falta de espacios académicos para el desarrollo de talleres que no afecten nuestro aprendizaje. Falta de compromiso del especialista en nuestra etapa formativa.
Apertura de nuevas especialidades	

Más revistas médicas académicas	
Más academia con algunos servicios, más explicación y preguntas en revistas médicas.	
Mejores espacios para internos	
Adquirir más docencia por parte del grupo médico, no recargar tanta responsabilidad administrativa en los servicios	
Mejora en espacios de descanso	
Espacios de esparcimiento y descanso	
Más respeto hacia los internos	
Mayor espacio para información académica	

Fuente de elaboración: propia

ANALISIS: Observamos que muchos estudiantes solicitan mejora en áreas, como bibliotecas, sitios de descanso, mayor acompañamiento de docentes y tutores, recomendaciones sobre los turnos o jornadas extensas que pueden afectar el rendimiento, mayor retroalimentación y explicación antes y después de la jornada de práctica.

Etapas 2: PRIORIZACIÓN DE BRECHAS

De esta herramienta se realizó la matriz de priorización para realizar las acciones de mejora, las cuales se evaluaron de acuerdo con el riesgo, el costo y volumen, todo lo que obtuvo un puntaje mayor al 75% se realizó como plan de mejora.

Tabla 10: Matriz de priorización.

CALIFICACION	ASPECTO A EVALUAR	ESTANDAR	RIESGO	COSTO	VOLUMEN	TOTAL
NO CUMPLE	CONDICIÓN DE CALIDAD: ASPECTOS GENERALES	Estructura orgánica del escenario.	5	4	4	80
		Evidencias de asignación de recursos para el mantenimiento y fortalecimiento de la relación docencia servicio.	4	5	4	80
	CONDICIÓN DE CALIDAD: CAPACIDAD INSTALADA	Infraestructura y medios educativos.	4	3	3	36
		Capacidad de los espacios para la docencia.	4	4	3	48
	CONDICIÓN DE CALIDAD: SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y BIENESTAR:	Existencia, acceso y control de lectura de los documentos técnicos y científicos donde están los conceptos básicos respecto de cada una de las rotaciones donde van a ir los estudiantes	4	1	3	12

	Condiciones generales de bienestar en el escenario.	3	3	3	27
INDICIÓN DE CALIDAD: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DOCENCIA SERVICIO:	Sistema de información y gestión documental para la docencia servicio	5	3	5	75
CONDICIÓN DE CALIDAD: PERSONAL DOCENTE:	Función docente incorporada en los contratos y reconocimientos por parte de las IES.	5	4	4	80
CONDICIÓN DE CALIDAD: CULTURA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	Autoevaluación de la relación docencia servicio.	5	3	5	75
	Planes de mejoramiento para la relación docencia servicio en el escenario	5	4	4	80

Fuente: Elaboración propia.

ETAPA 3: PLAN DE MEJORA

Con base a la información recolectada de las herramientas aplicadas se realiza un plan de mejora con apoyo de “MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO EN ACREDITACIÓN” del Ministerio de la Protección Social, el cual se resume en la tabla número 13: Propuesta de mejoramiento.

Una vez revisado el plan de mejora se propone una ruta de implementación con los siguientes pasos:

Imagen 4: Ruta para implementación de plan de mejora.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 13. Plan de mejora.

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO													
OBJETIVO:	Fortalecer la investigación y la docencia en la ESE Hospital San Rafael de Facatativá												
META:	Preparación para la presentación a la acreditación como hospital universitario.												
ASPECTO A EVALUAR	ESTANDAR	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PRIORIZACION				ACCIONES DE MEJORAMIENTO	BARERRAS DE MEJORAMIENTO	PROCESO RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	PERSONA REPOSABLE DE LA EJECUCION	TIEMPOS (INICIO-FINAL)	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
			RIESGO	COSTO	VOLUMEN	TOTAL							
CONDICIÓN DE CALIDAD: ASPECTOS GENERALES	Estructura orgánica del escenario.	En el mapa de procesos no se evidencia el área de docencia servicio.	5	4	4	80	1) Determinar la capacidad instalada de docencia servicio. 2) Realizar caracterización del proceso de docencia servicio (objetivos, alcance, responsable etc). 3) Creación, aceptación e Inclusión de docencia servicio en el mapa de proceso de la institución.	* Barrera administrativa. * Falta de cultura hacia el mejoramiento. * No entendimiento en la importancia que requiere la oportunidad de mejora.	Planeación y Talento Humano	Definido por la Institución	01/01/2025 - 01/06/2025	Porcentaje de implementación de docencia servicio al Mapa de Procesos Institucional	Gestión de Calidad
	Evidencias de asignación de recursos para el mantenimiento y fortalecimiento de la relación docencia servicio.	Falta de estandarización de la gestión presupuestal de docencia servicio.	4	5	4	80	1) Identificar y elaborar el presupuesto a consumir en el año. 2) Revisión y aprobación del presupuesto enviado por docencia servicio. 3) Seguimiento mensual a la ejecución presupuestal.	* Barrera administrativa. * Falta de cultura hacia el mejoramiento. * No entendimiento en la importancia que requiere la oportunidad de mejora.	Docencia servicio y Gestión financiera	Definido por la Institución	01/01/2025 - 01/06/2025	Porcentaje de cumplimiento de elaboración y estandarización del presupuesto de Educación Médica	Gestión Financiera
INDICIÓN DE CALIDAD: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DOCENCIA SERVICIO:	Sistema de información y gestión documental para la docencia servicio	Falta de estandarización en el sistema de información, enfocado en el seguimiento de los estudiantes. Se evidencia acta del Comité de Docencia Servicio, sin el respectivo seguimiento de cumplimiento de compromisos.	5	3	5	75	1) Identificar y auditar los documentos, registros, procedimientos, asociados al docencia servicio. 2) Estandarizar, normalizar y codificar los documentos registros y procedimientos de docencia servicio. 3) Implementar los documentos estandarizados.	* Barrera administrativa. * Falta de cultura hacia el mejoramiento. * No entendimiento en la importancia que requiere la oportunidad de mejora.	Docencia servicio y gestión de calidad	Definido por la Institución	01/01/2025 - 01/03/2025	Porcentaje de normalización de documentos de docencia servicio	Gestión de Calidad
CONDICIÓN DE CALIDAD: PERSONAL DOCENTE:	Función docente incorporada en los contratos y reconocimientos por parte de las IES.	No se muestran evidencias de Contratos del Personal Asociado a La Asistencia ni del Manual de Funciones del Personal Encargado del Área de Docencia Servicio.	5	4	4	80	1) Identificar perfiles de cargo que se requieren para ejecutar el proceso de docencia servicio. 2) Crear descripción de perfiles de cargo (DPC) con objetivos, funciones y actividades a desempeñar. 3) Escalar DPC al área de vinculación del proceso de Talento Humano para que se formalicen los contratos del proceso de docencia servicio.	* Barrera administrativa. * Falta de cultura hacia el mejoramiento. * No entendimiento en la importancia que requiere la oportunidad de mejora.	Docencia servicio y talento humano	Definido por la Institución	01/01/2025 - 01/03/2025	Porcentaje de creación de perfiles de cargo para docencia servicio	Talento Humano
CONDICIÓN DE CALIDAD: CULTURA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	Autoevaluación de la relación docencia servicio.	No se evidencia herramienta de autoevaluación. No se evidencia los planes de auditoría ni las acciones de mejora.	5	3	5	75	1) Estandarizar una herramienta de autoevaluación institucional para el programa docencia servicio. 2) Definir cronograma de implementación y seguimiento. 3) Creación de planes de mejora de acuerdo a los hallazgos encontrados.	* Barrera administrativa. * Falta de cultura hacia el mejoramiento. * No entendimiento en la importancia que requiere la oportunidad de mejora.	Docencia servicio y gestión de calidad	Docencia - Servicio	01/01/2025 - 01/03/2025	Porcentaje de cumplimiento de autoevaluaciones del proceso docencia servicio	Gestión de Calidad
	Planes de mejoramiento para la relación docencia servicio en el escenario	Se evidencia planes de mejoramiento que se han realizado en la institución como lo es el mejoramiento de la comida para los estudiantes, sin embargo, no se evidencia un seguimiento ni estandarización de los planes de mejora.	5	4	4	80	1) Registrar las acciones de mejoramiento identificadas en una matriz de calidad del proceso docencia servicio. 2) Establecer un cronograma y responsables de las correcciones y acciones de mejora identificadas. 3) Realizar seguimiento a las correcciones y acciones de mejora que se identificarán.	* Barrera administrativa. * Falta de cultura hacia el mejoramiento. * No entendimiento en la importancia que requiere la oportunidad de mejora.	Docencia servicio y gestión de calidad	Docencia - Servicio	01/01/2025 - 01/03/2025	Porcentaje de acciones de mejora terminadas y la ejecución en el proceso de docencia servicio	Gestión de Calidad

Fuente: Elaboración propia.

Etapas 4: Propuesta de política Docencia servicio y procedimientos

Política:

En el Hospital San Rafael de Facatativá nos comprometemos a crear un ambiente de aprendizaje e investigación con estándares de calidad en el que se enfoca en el crecimiento continuo y la generación de conocimiento.

Objetivos específicos de la política:

- Establecer un ambiente de aprendizaje que fomente las buenas prácticas clínicas y la generación de conocimiento.
- Alinear los procesos de evaluación de la calidad con los escenarios de prácticas formativas que garanticen un ambiente de aprendizaje con los mayores estándares.
- Desarrollar propuestas encaminadas al mejoramiento del proceso docencia servicio, en los que se involucren los diferentes actores de la institución y estos generen bienestar al personal en formación.
- Contribuir a la sostenibilidad de la institución con la revisión periódica del análisis financiero de las actividades desarrolladas mediante los convenios docencia servicio.

Responsable:

Jefe de educación Médica.

Documentos:

Tabla 11: Listado de documentos maestros para docencia servicio.

Documento	Nombre
Manual	Lineamiento de educación medica
Procedimientos	Estructura de las rotaciones para estudiantes de los convenios docencia servicio. Reporte de accidentes del personal en formación.
Instructivo	Planeación y actividades académicas Definición de número de estudiantes por servicios. Plan de contingencia de actividades de docencia servicio ante eventos fortuitos.

Fuente: elaboración propia.

Indicadores:

Se propone los siguientes indicadores básicos:

- Porcentaje de satisfacción del estudiante de pregrado
- Porcentaje de satisfacción del estudiante de posgrado
- Porcentaje de acciones de mejora terminadas y en ejecución en el proceso de docencia servicio.
- Porcentaje de cumplimiento a la capacidad instalada

CONCLUSIONES

Con este trabajo esperamos que sea un insumo para la proyección en el proceso de docencia servicio en el Hospital San Rafael de Facatativá, que involucra la recomendación de procesos administrativos, la evaluación de estrategias y la de un departamento dedicado a esta área. Estas acciones impulsarán la calidad de la enseñanza y el servicio brindado, así como la investigación en salud y el bienestar de la población.

Esperamos que, con este trabajo, la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, pueda generar un entorno de aprendizaje e investigación que cumpla con altos estándares de calidad y promueva el crecimiento continuo y la generación de conocimiento. Esto implica crear espacios y oportunidades para que los estudiantes y el personal en formación puedan adquirir habilidades clínicas y participar en investigaciones relevantes.

Las propuestas de mejora específicas para el proceso de docencia servicio, involucrando a los actores relevantes en la institución, incluyendo al personal médico y docente, a los estudiantes y personal en formación, generan bienestar y crecimiento para todos los involucrados, y contribuye a la sostenibilidad de la institución mediante la revisión periódica del análisis financiero de las actividades desarrolladas a través de los convenios de docencia servicio.

RECOMENDACIONES

A continuación, haremos las recomendaciones que se consideran se deben tener en cuenta para el mejoramiento del proceso docencia servicio:

Tras la aplicación de la herramienta diagnóstica encontramos 10 no cumplimientos, que se deben a procesos administrativos que requieren trabajar los líderes de procesos que se especificarán a continuación: Gestión financiera, gestión de calidad, docencia servicio y talento humano.

Según los hallazgos encontrados, se debe profundizar en el estudio y evaluar si las estrategias propuestas cumplen lo indicado en la normatividad para docencia servicio según la realidad de la institución.

De acuerdo con la investigación realizada, sugerimos que es importante realizar mejoramiento en las Instalaciones de la ESE Hospital San Rafael de Facatativá, como en espacio para estudio, generación de Biblioteca web y áreas de descanso para los estudiantes.

Se identifica una oportunidad de mejora, para que el Hospital San Rafael de Facatativá pueda organizar el departamento de Docencia y Servicio dedicado para esta área, con el fin de garantizar un avance en el cumplimiento de los procesos pendientes y el fortalecimiento de la

unidad de investigación en salud y publicación de artículos que contribuyan a la salud de los pacientes atendidos.

Implementar programas de bienestar que incluyan salud mental y física, fortaleciendo el ambiente educativo y su impacto en el rendimiento académico.

Fomentar el trabajo en equipo a través de espacios donde docentes y estudiantes puedan colaborar en investigaciones y enfoques innovadores.

Iniciar proyectos que integren la docencia y el servicio comunitario, beneficiando a la comunidad y fortaleciendo la formación práctica de los estudiantes.

Promover proyectos de investigación colaborativos entre estudiantes y docentes, incentivando la publicación y presentación de trabajos en conferencias.

La institución debe contar con profesionales altamente calificados, con formación académica de alto nivel con experiencia en docencia e investigación, vinculados a la institución.

Mantener un sistema de gestión de calidad que cumpla con las normativas vigentes y que garantice la excelencia en la prestación de los servicios de salud, enseñanza e investigación.

Implementar un sistema de autoevaluación que permita identificar áreas de mejora en la integración en salud, la docencia y la investigación.

REFERENCIAS

- Alcaldía de Facatativá. (2018). Hospital San Rafael, patrimonio material de Facatativá.
Recuperado de: <https://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/galeria/hospital-san-rafael-patrimonio-material-de-facatativa>
- Cárdenas, D. & Pinzón, J. A. (2023). Propuesta de diseño de un plan de trabajo enfocado a la acreditación de hospital universitario [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/12448>.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1438 de 2011*. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41355>
- Eymanna et al. (2022). Desafíos de la jefatura de residentes: dificultades y logros del desempeño del rol en un Hospital hospital universitario de comunidad. *Arch argent pediatr*, 1-15.
- Gampeler Torres, T. M. (2017). Bioética clínica al lado del enfermo. Creación y experiencia de un servicio de ética clínica en un hospital universitario. *Universitas Médicas*, 58.
- González Torres, T. M. (2020). Educación interprofesional en ciencias de la salud: análisis de las prácticas formativas en un hospital universitario de alta complejidad. *ANALISIS*, 1-18.
- González Triviño P., M. S. (2022). Escala del ambiente de enseñanza- aprendizaje de especialistas médico- quirúrgico en formación. *Ecimed*, 1-36.
- Ministerio de Protección Social. (2012). *Resolución 3409 de 2012*. Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50083>
- Ministerio de Protección Social. (2007). *Ley 1164 de 2007*. Ministerio de Protección Social.

Ortiz Martínez, J. (2016). Hospitales universitarios en Colombia: desde Flexner hasta los centros académicos de salud. *Repertorio de Medicina y ciencia*, 9.

Paredes, M. y Monsalve, M. (2019). En: Monsalve; M. (Ed.), *La investigación en contextos interdisciplinarios* (pp. 08-25). Ciénaga-Colombia: Ediciones INFOTEP *Relación Docencia - Servicio de un Programa Académico de Medicina: Un Diagnóstico de su Condición*.

Presidencia de la República (2010). Decreto 2376. Recuperado de:

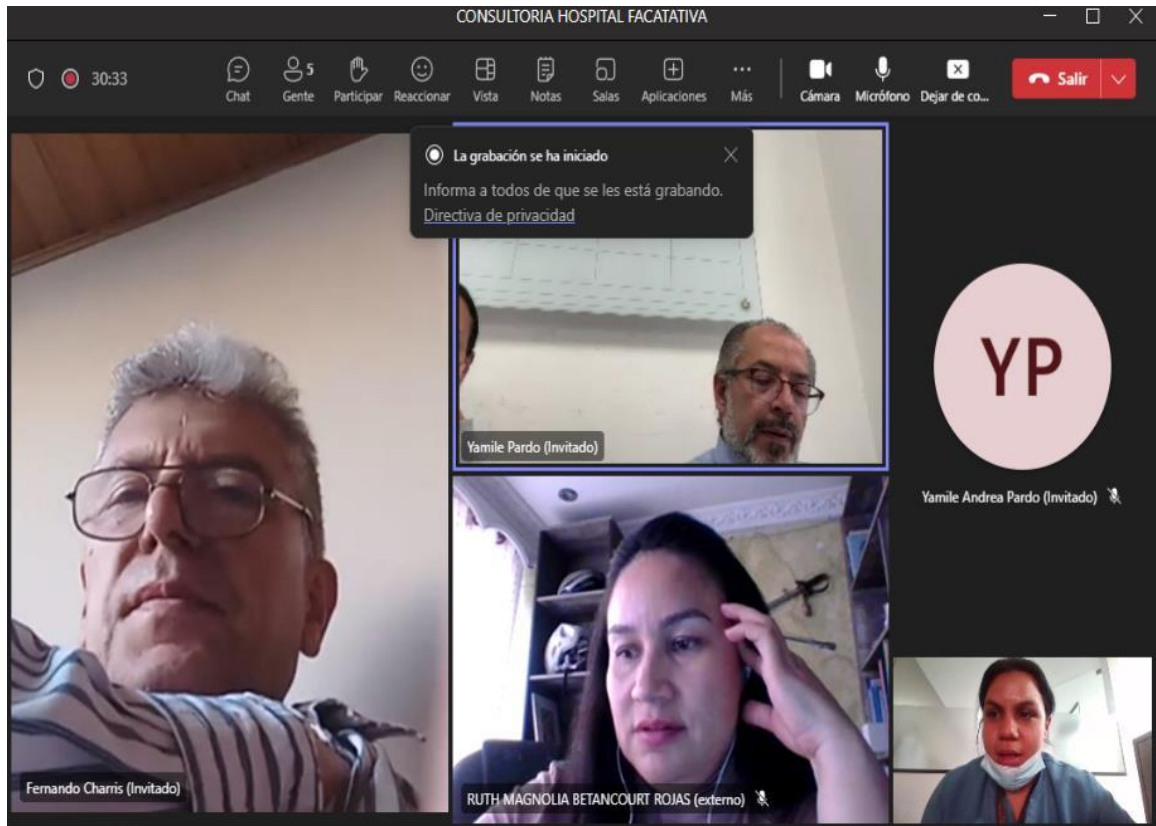
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76013>

Sánchez, C. (2008). *Modelo académico de Hospital Universitario*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:

https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/2394/01_Modelo_Academico_HU.pdf

ANEXO FOTOGRAFICO

A. Anexo: Punto de encuentro: Consultoría Hospital Facatativa.



B. Anexo: Habitaciones de estudiantes del Hospital Universitario Mederi Mayor.



C. Anexo: Zona de bienestar para estudiantes Hospital Universitario Mederi Mayor.



D. Anexo: Lockers de estudiantes del Hospital Universitario Mederi Mayor



E. Anexo: Biblioteca para estudiantes del Hospital Universitario Mederi Mayor.



F. Anexo: Biblioteca Hospital Universitario Santa Clara



G. Anexo Aula Estudiantes Hospital Universitario Santa Clara



H. Anexo Auditorio Hospital Universitario Santa Clara:



I. Anexo Comedor Estudiantes Hospital Universitario Santa Clara:



J. Anexo Área de descanso Hospital Universitario Santa Clara:



K. Anexo Visita ESE Hospital San Rafael de Facatativá



L. Anexo Formato de validación herramienta diagnostica decreto 2376 Docencia – Servicio

VALIDACIÓN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN - V DE AIKEN HERRAMIENTA DIAGNÓSTICA DECRETO 2376 DOCENCIA - SERVICIO			
A. ESCENARIOS DE PRÁCTICA CLÍNICA			V DE AIKEN
1	Naturaleza jurídica del	Se verifica documentalmente el carácter del escenario de práctica	1
2	Código REPS.	Se verifica la inscripción del escenario en la plataforma del Registro Requiere entrevista con la coordinación de docencia servicio del	0,96
3	Habilitación de los servicios Servicios habilitados, con el	Se verifica documentalmente mediante el formulario de autoevaluación para habilitación de servicios, radicado ante la entidad territorial, que	0,96
4	Estructura orgánica del esce	Se verifica a través del organigrama del escenario, presentado por el	1
5	Registros estadísticos de atende visitada.	Se verifica documentalmente mediante información estadística aportada por la IPS, correspondiente a cada uno de los servicios	0,96
6	Vocación docente en la plata	Se verifica en la misión, visión, objetivos estratégicos del escenario o	0,93
7	Evidencias de asignación de	Se verifica mediante la asignación de un rubro presupuestal específico	0,96
8	1.2.1. Registros estadísticos desarrolladas en el marco de	Se verifica documentalmente con la información estadística aportada por el escenario. Requiere entrevista con el personal del escenario, para	1
9	1.2.2. Caracterización de la p	Se verifica documentalmente con la información aportada por el	1
B. CAPACIDAD INSTALADA			V DE AIKEN
1	Análisis de la capacidad instalada y utilizada para la docencia servicio.	Se verifica documentalmente, a partir del estudio presentado y	1
		1. Estimación del número máximo de estudiantes permitidos para	1
		2. Reporte del número máximo de estudiantes que se encuentran	1
		3. Reporte del porcentaje de ocupación y disponibilidad de la	1
2	Infraestructura y medios educativos.	Se verifica ocularmente durante la visita, evidenciando la infraestructura y los medios educativos, diferentes a las áreas	1
3	Capacidad de los espacios	Se verifica documentalmente a través de la información que las IES	1
C. SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y BIENESTAR:			V DE AIKEN
1	Pólizas de responsabilidad civil extracontractual	Se verifica documentalmente, a través de la existencia de las pólizas de responsabilidad civil extracontractual vigentes, para amparar a los	1
2	Afiliación al Sistema	Se verifica mediante los convenios de relación docencia servicio, y a	0,96
3	Elementos de protección	Se verifica con la entrega de elementos de protección personal a	1
4	Protocolos de bioseguridad	: Se verifica con la entrega de documentos con los protocolos de	0,96
	Existencia, acceso y atención.	: Se verifica con la entrega de documentos que contengan las guías y protocolos de acuerdo con lo definido en la normatividad de	1
5	Condiciones generales de bienestar en el escenario.	Se verifica ocularmente la disponibilidad de casilleros, áreas de	1
		Para aquellas prácticas formativas de internado y residencia, y para	0,93

D.CONDICIÓN DE CALIDAD: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DOCENCIA SERVICIO:			V DE AIKEN
1	Reglamento de prácticas formativas	Se verifica documentalmente la existencia, divulgación y acceso al coordinación de prácticas de las IES en convenio, para su verificación.	1
2	Contratos especiales de	Se verifica documentalmente la existencia de los contratos especiales	1
3	Responsables de	Se verifica mediante la validación de los documentos que evidencien la	1
4	Comité docencia servicio	Se verifica con la validación documental del acta de constitución del	1
5	Proceso de inducción	Se verifica documentalmente con la entrega de actas o registros de práctica clínica y protocolos, estructura orgánica, docentes	1
6	Sistema de información y	Se verifica documentalmente con la presentación del sistema de gestión	1
E. PERSONAL DOCENTE:			V DE AIKEN
1	Idoneidad de los docentes	Se verifica con el listado de docentes por IES y programa académico,	1
2	Plan de formación en	Se verifica documentalmente con la entrega del plan de educación	1
3	Suficiencia de docentes	Se verifica mediante la revisión del anexo técnico actualizado por	1
4	Suficiencia de docentes	Se verifica mediante la revisión del anexo técnico actualizado por	1
5	Función docente	: Se verifica documentalmente a través de los contratos del personal	1
F. PRACTICAS FORMATIVAS			V DE AIKEN
1	Registro calificado de los escenario (Aplica para	Se verifica mediante la Resolución de registro calificado vigente de cada programa que desarrolle prácticas formativas en el escenario. Se	1
2	Convenios docencia programas activos y para (Decreto 780 de 2016 y la	Se verifica documentalmente mediante la revisión de los convenios planes de práctica formativa correspondientes a cada programa	1
3	Plan de prácticas formativas	Se verifica documentalmente a través de los planes de práctica formatos definidos por la CITHS (anexo técnico) por cada programa se desarrolle en el escenario y los de los programas que se tengan en solicitud de otorgamiento de registro calificado. Para programas en verificar el conocimiento de dichos planes por parte de profesores y	1
4	Mecanismos de evaluación	Se debe verificar la implementación y el cumplimiento de los	1
5	Registro calificado de los escenario (Aplica para	Se verifica mediante la copia de la Resolución de registro calificado vigente de cada programa que desarrolle prácticas formativas en el	1
6	Plan de prácticas	Se verifica documentalmente con los planes de prácticas formativas	0,96
7	Mecanismos de evaluación	Se debe verificar el cumplimiento de los mecanismos de evaluación	1
G. CULTURA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO			V DE AIKEN
1	Autoevaluación de la	Se verifica documentalmente con la existencia de un modelo de	1
2	Planes de mejoramiento	Se verifica mediante la revisión del documento que contenga el plan de	1

M. Anexo Formato de validación encuesta de satisfacción a estudiantes

VALIDACIÓN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN - V DE AIKEN		
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE ESTUDIANTES		
A. EXPERIENCIA		V DE AIKEN
1	Como considera usted que es la capacidad instalada (cantidad de estudiantes por médico-paciente) para la docencia servicio de acuerdo a su rotación o práctica formativa en nuestra institución:	1
2	Conoce y aplica usted las guías de práctica clínica y protocolos de atención:	0,9
3	Recibe usted elementos de protección personal, suministrados por la ARL o institución de educación superior:	0,87
4	Conoce usted el reglamento de prácticas formativas	1
5	Cuenta usted con tutor de la práctica por parte de la institución de educación superior:	1
6	Indica el grado de satisfacción con el/la tutor/a profesional:	0,9
7	Conoce usted o participa en el comité docencia servicio.	1
8	Recibió usted inducción por parte de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA:	1
9	Por parte de los colaboradores de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA usted recibió una orientación clara y completa a sus inquietudes:	1
B. SATISFACCIÓN		V DE AIKEN
1	Valore el impacto motivacional, en términos de estimulación para ejecutar todas las actividades:	0,87
2	Valore el impacto de la práctica en perspectiva de la adquisición de nuevos conocimientos:	0,9
3	El trato del equipo de salud del área de práctica fue respetuoso y colaborativo:	1
4	Considera que la práctica le permitió cumplir con los objetivos y competencias necesarias propuestas por su programa:	1
5	Valore la acogida dispensada en la Unidad y/o servicio donde realizó las prácticas:	1
6	Valore la competencia docente del tutor que ha tenido en la unidad o servicio, teniendo en cuenta su disposición, comunicación, trato personal:	1
7	¿Cuál es su valoración global de la práctica en términos de satisfacción?	0,9
C. BIENESTAR		V DE AIKEN
1	Las condiciones organizacionales para el desarrollo de la práctica son apropiadas (Espacios físicos):	1
2	Los equipos e instalaciones facilitaron la dinámica de su práctica formativa:	1

3	Conoce usted el protocolo de bioseguridad de la institución relacionados con la atención de accidentes con riesgo biológico:	1
4	Como considera usted que en general es el bienestar del escenario de prácticas o rotación si aplica (cuenta con casilleros, área de descansos, sanitarios, servicios de alimentación):	0,97
D. ASPECTOS ACADÉMICO - ASISTENCIAL		V DE AIKEN
1	Considera usted que la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA cuenta con todas las alternativas diagnosticas para la atención de los pacientes.	1
2	Considera usted que son respetados los derechos de los pacientes a la hora de la práctica de formación educativa	1
3	Considera usted que las condiciones mórbidas de los pacientes pueden llegar a afectan su aprendizaje:	0,97
E. ASPECTOS GENERALES		V DE AIKEN
1	Que oportunidades considera usted que se pueden mejorar las practicas formativas:	1
2	Que aspectos considera usted que afectan su proceso de aprendizaje:	0,9