

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO 0.0.0.D00

VERSIÓN 01

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)

**BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES
APRENDIDAS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ****1. Título de la Buena Practica o Lección Aprendida**

"De una gerencia tradicional a una moderna con una dirección a través del ciclo DEMING"

2. Área de la Buena Practica o Lección Aprendida

Calidad y Desarrollo de Servicios

3. Colaborador o funcionario Responsable

María Francey López

4. Fecha de la Buena Practica o Lección Aprendida

08/07/2025

5. En que Consiste la Buena Practica o Lección Aprendida

El ciclo Deming, es un proceso de transformación que la ESE Hospital Regional Chiquinquirá, ha puesto en marcha para agilizar de forma sencilla, abordando retos, generando soluciones, analizando los resultados y mejorando constantemente. La empresa dedicada por años a la prestación de servicios de salud, se ha dado al trabajo de idear, recopilar datos, tomar decisiones. A través de este ciclo la empresa cumple la política operacional, donde todo lo que se realiza al interior de la entidad debe estar documentado, socializado, implementado y evaluado, cumpliendo así con el ciclo PHVA.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSCÓDIGO **0.0.0.D00**VERSIÓN **01**

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO **PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)****BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES
APRENDIDAS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ****6. Lección Aprendida**

El Ciclo Deming, ha permitido a la empresa robustecer los procesos de habilitación, acreditación, sistema de información; identificando servicios y productos con deficiencias presentadas como “fallas en la prestación de servicios, inaccesibilidad e inoportunidad, productividad baja, calculo de costos, exigencias a necesidades de los pacientes” etc. Gracias a la implementación de este ciclo la entidad ha avanzado en las dimensiones de enfoque, implementación y resultados del proceso de autoevaluación por acreditación asegurando una mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

Como segunda medida el ciclo Deming ha fortalecido ostensiblemente la documentación de la entidad desde todos los procesos, con el PLANEAR concretando la visión y la meta a donde quiere estar la ESE en un tiempo corto, mediano y largo plazo; HACER registrando el desarrollo de tareas habituales; ha consolidado el VERIFICAR comparando lo planeado con los resultados obtenidos a través de indicadores institucionales, listas de chequeo, evaluaciones que contemplan seguimientos de control y auditorías internas y en el ACTUAR se identifica lo que no se ha logrado, de lo deseado para hacer correcciones inmediatas.

Por último, este ciclo fortalece la sexta dimensión de MIPG gestión del conocimiento y la innovación, dado que la entidad tiene software (Página de Gestión Empresarial) como memoria institucional donde reposan todos los documentos salvaguardando el conocimiento explícito, adicionalmente permite la consulta a todos sus colaboradores, generando una adherencia al deber ser de la organización.

**7. En que Situaciones se Puede Aplicar esta Buena Practica o Lección
Aprendida**

El ciclo sea aplicado a todos los procesos Misionales: (Quirófano y Hospitalización, Cuidado Crítico, Vigilancia en Salud Pública e Investigación, Seguridad del Paciente, Urgencias, Referencia y Contrarreferencia, Servicios Ambulatorios, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, Sistema de Información y Atención al Usuario). Procesos de apoyo (Gestión Jurídica; Gestión Financiera y Contable; Gestión de Recursos Logísticos;

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSCÓDIGO **0.0.0.D00**VERSIÓN **01**

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO **PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)****BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

Gestión del Talento Humano y del Conocimiento; Servicio Farmacéutico. Procesos estratégicos (Planeación, Calidad y Desarrollo de Servicios; Comunicaciones). Procesos de Evaluación y control (Control interno de Gestión y Revisoría Fiscal)

8. Que Resultados se Obtuvieron de esta Buena Practica o en qué Situación Surgió el Aprendizaje para esta Lección Aprendida

- Planificación de objetivos, estrategias, planes, programas, para los servicios.
- Articulación de grupos de valor, generando sentido de pertenencia a la entidad y compromiso por los procesos y sub procesos, respondiendo rápidamente a retos y oportunidades.
- Identificación de recursos para mantener la operación de la empresa y evitar el agotamiento de los mismos.
- Brindar oportunidad de mejorar habilidades y conocimientos en el talento humano, accediendo al mejoramiento continuo con valor agregado.
- Seguimiento constante de los avances empresariales a través de KPIs de evaluación de rendimientos para la buena toma de decisiones.

9. Quienes se Benefician de esta Practica o Lección Aprendida

Pacientes y su familia, profesionales de la salud y demás personal de apoyo.

10. Sostenibilidad de la Buena Practica

Desafíos:

- Uno de los grandes desafíos comunes, que enfrenta el ciclo, es la resistencia al cambio, pues verse inmerso en interrupciones de rutinas de trabajo, donde el personal se torna intransigente causando pérdida de tiempo.
- Muchas de las actividades de un ciclo Deming se obstaculiza por falta de recursos financieros, tecnológicos, humanos. Gestionar en salud los recursos se hace tortuoso como consecuencia del sistema de salud en Colombia.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEINQUIRÁCÓDIGO **0.0.0.D00**VERSIÓN **01**

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO **PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)****BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES
APRENDIDAS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEINQUIRÁ****11. Difusión**

La difusión de esta práctica y lección aprendida se publicará en comité y revista digital dispuesta al público en general.

**12. Nombre Indicadores que Soportan la Buena Practica o Lección
Aprendida**

1.	Seguimiento a la Página de Gestión Empresarial (PGE)
2.	
3.	