

APOYO ADMINISTRATIVO AL CENTRO MEDICO DE LA EMPRESA COSECHA
DEL VALLE UBICADO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA - ZARZAL

DIANA MARCELA COLONIA CASTAÑEDA

UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE ZARZAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL - VALLE DEL CAUCA
2019

APOYO ADMINISTRATIVO AL CENTRO MEDICO DE LA EMPRESA COSECHA
DEL VALLE UBICADO EN EL CORREGIMIENTO LA PAILA - ZARZAL

Trabajo de grado en la modalidad de practica universitaria para optar al título de
Administrador de Empresas

DIANA MARCELA COLONIA CASTAÑEDA

DIRECTOR:

FRANCY JANED SARRIA ROJAS
Magister en Gestión Empresarial

UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE ZARZAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL - VALLE DEL CAUCA

2019

Nota de aceptación _____

Firma jurado

Firma jurado

Zarzal – Valle del Cauca,

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios que siempre está conmigo en cada paso que doy; a mis padres y esposo por estar ahí cuando más los necesite; en especial a mi madre por brindarme su apoyo incondicional y me ha dado todo el amor del mundo para formarme como un ser integral y de las cuales me siento extremadamente orgullosa, a mi hermano por los consejos que me dio para seguir adelante en el cumplimiento de mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad del Valle, Sede Zarzal y a los docentes que contribuyeron en nuestra formación académica y profesional.

A Francy Janed Sarria Rojas por direccionar este trabajo y brindarme su conocimiento para llevar a buen término este proceso.

A mis compañeros, por el apoyo y acompañamiento en esta etapa de crecimiento personal y profesional.

A la empresa Cosecha Del Valle, al personal administrativo del centro médico, por suministrarme la información necesaria y la completa disposición para la elaboración de este trabajo de grado.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	12
1. DEFINICION DEL PROBLEMA	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
2. OBJETIVOS	16
2.1. OBJETIVO GENERAL	16
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
3. JUSTIFICACIÓN	17
4. DISEÑO METODOLOGICO	18
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	18
4.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
4.3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	19
5. MARCO DE REFERENCIA	20
5.1. ANTECEDENTES	20
5.2. MARCO TEÓRICO	21
5.3. MARCO LEGAL.....	28
5.4. MARCO CONTEXTUAL	34

5.4.1.	Municipio de Zarzal	34
5.4.2.	Reseña histórica de la empresa Cosechas del Valle S.A.....	35
6.	DIAGNÓSTICO SOBRE LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE LAS HISTORIAS DE CLÍNICAS	38
6.1.	DEFINICIÓN ACTUAL DE LA SITUACIÓN	38
6.2.	ANÁLISIS DE HECHOS Y DATOS.....	39
6.3.	DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN.....	41
7.	MANUAL DE HISTORIAS CLÍNICAS BASADO EN LOS FUNDAMENTOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	44
7.1.	PLANEACIÓN	44
7.2.	ORGANIZACIÓN.....	44
7.3.	DIRECCIÓN	45
7.4.	CONTROL.....	45
8.	CREACIÓN DEL FORMATO PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS CITAS MÉDICAS DE LOS PACIENTES.....	47
9.	CONCLUSIONES.....	49
10.	RECOMENDACIONES	51
11.	BIBLIOGRAFIA	52
12.	ANEXOS.....	54

LISTADO DE TABLAS

Tabla 2: Proceso administrativo en los tres niveles organizacionales	25
Tabla 3: Normas para el manejo de la Historia Clínica	28
Tabla 4: Reseña histórica de la empresa Cosechas del Valle S.A.	35
Tabla 5: Matriz de priorización de posibles causas.....	40

LISTADO DE GRAFICOS

Gráfico 1: Proceso administrativo	22
Gráfico 2: Las cuatro funciones administrativas.....	24
Gráfico 3: Caracterización del proceso de seguimiento y control de las citas de los colaboradores.....	47

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Manual del manejo adecuado de las historias clínicas	54
Anexo 2: Formato para el control de las citas	55

GLOSARIO

ARCHIVO: un archivo es un lugar destinado al almacenamiento de documentos. Es un término general que engloba muchas posibilidades y matices distintos.

CALIDAD: el conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen ("ISO 9001",2015)

HISTORIA CLÍNICA: según el Artículo 34 de la ley 23 de 1981 en materia de la ética médica define el término como "el registro obligatorio de las condiciones de salud del paciente. Es un documento privado, sometido a reserva, que únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la Ley."

IMPLEMENTACIÓN: poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar algo a cabo.

MANUAL: documento que se utiliza para describir en forma breve pero completa los procesos, procedimientos, sistemas o formas de operación de áreas de direccionamiento.

SEGURIDAD DEL PACIENTE: conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden en minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso el proceso de atención en salud o mitigar sus consecuencias.

INTRODUCCION

A lo largo de nuestra formación como administradores y en nuestra corta experiencia con lo laboral, hemos tomado conciencia de la importancia de cada proceso administrativo para el éxito de una organización, de como una correcta planeación, garantiza mejores resultados, y de cómo el control además de culminar todo el ciclo administrativo, funciona como reto alimentador de todo el proceso.

La investigación se desarrolló en el centro médico de la empresa cosecha del valle, en los últimos 5 años la empresa ha tenido un crecimiento acelerado, para los procesos, como la atención de pacientes, razón por la que los enormes volúmenes de información se han vuelto un tema difícil de manejar, llegando a afectar la calidad en la atención, por el manejo de las historias clínicas, ya que es un factor de confidencialidad, el cual es manipulado por diferentes practicantes cada 6 meses; la falta de un documento, en el cual se vea la evolución de los colaboradores.

Lo anterior tiene como propósito realizar un diagnóstico situacional y un plan de mejoramiento a nivel administrativo, en el manejo adecuado de las historias clínicas, y un formato en el que se vea de manera organizada la evolución de los colaboradores de la empresa.

La empresa cosecha del valle se permitió implementar, dichas herramientas para el buen manejo de ciertos procesos, la cual se vio beneficiada y al mismo tiempo los colaboradores y el personal administrativo del centro médico, en cuanto al manejo adecuado de las historias clínicas se dio a conocer el manual de historia clínica al personal de archivo de cómo manejar la información con discreción, y con el formato de evolución de los tramites

se pudo ver de forma organizada y clara, a la hora de los colaboradores ir a preguntar sobre su proceso; los mecanismos utilizados están basados por el cumplimiento de la ley, normatividad y en un proceso administrativo estructurado para dichos aspectos.

1. DEFINICION DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El centro médico de la empresa caso de estudio, está mostrando fallas en el proceso de las historias clínicas, durante el periodo de 6 meses se pudo identificar el mal uso de las historias clínicas en el manejo de los documentos confidenciales en el momento de ser manipulados por diferentes practicantes cada 6 meses, a las cuales no se les hace firmar un secreto de confidencialidad, ya que son diagnósticos que el médico le da al paciente; y en ocasiones estos son leídos por las personas que archivan la información y pueden ocasionar comentarios que al paciente no le van a gustar, porque se supone que solo lo sabe el médico a la hora de dar el diagnostico en la consulta.

Con lo anterior se puede observar, que aquellas fallencias hacen que no se tenga un servicio de diligenciamiento, administración, conservación, custodia y confidencialidad de las historias clínicas, y provoca molestia en los colaboradores al saber que diferentes personas manipulan la historia clínica.

Por tal motivo, se considera apropiado realizar mejoras en los procesos que tengan impacto sobre la adecuada manipulación y conservación de la documentación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo lograr la organización y el seguimiento en el manejo de historias clínicas y protocolos, del centro médico de la empresa cosecha del valle?

1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿cómo realizar adecuadamente el seguimiento en el manejo de las historias clínicas y protocolos del centro médico de la empresa cosecha del valle?
- ¿cuáles son las causas detectadas en el manejo de las historias clínicas del centro médico de la empresa cosecha del valle?
- ¿existe un protocolo para el manejo de las historias clínicas en el centro médico de la empresa cosecha del valle?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyar el proceso de las historias clínicas del Centro Médico de la empresa Cosecha del Valle ubicada en el Corregimiento de la Paila - Zarzal, con el fin de mejorar los protocolos y fortalecerlos de acuerdo a los lineamientos adecuados.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico sobre los protocolos de seguridad de acuerdo al cumplimiento de la ley de las historias de clínicas.
- Realizar un manual de historia clínica basado en los fundamentos de calidad y seguridad del paciente.
- Crear un formato para el control y seguimiento de las citas médicas de los pacientes.

3. JUSTIFICACIÓN

El centro médico de la empresa Cosecha del Valle, cuenta con una gran cantidad de colaboradores, los cuales llevan diferentes procesos; seguimientos, reintegros, retiros. Se hace difícil llevar un control ya que son muchos los que hacen estos trámites.

Es deber de la empresa velar por la seguridad y bienestar de los colaboradores, con la respectiva normatividad que los rige; para la empresa caso de estudio es importante contar con un manual del manejo adecuado de historias clínicas contando con el cumplimiento de la normatividad que rige estos manuales, y un formato en el cual se vea reflejado de manera clara y concisa la información correspondiente de los colaboradores y sus procesos; lo cual es de gran ayuda a la empresa a la hora de brindar un mejor servicio de calidad a los pacientes y también con un tiempo oportuno y así llevara al cumplimiento de los objetivos organizacionales, los cuales les servirán para tomar decisiones futuras de suma importancia, a la hora de darle manejo a los protocolos de seguridad del centro médico de la empresa caso de estudio.

Con lo anterior se puede percibir, que dentro de los sistemas de calidad establecidos se tiene claridad sobre la importancia que tiene dentro la atención el manejo de los registros clínicos, el cual debe garantizar como mínimo los requisitos establecidos por la ley: privacidad, confidencialidad, Secuencialidad y oportunidad, entre otros. Este manual ha sido propuesto para dar cumplimiento a los altos estándares de calidad, los requerimientos de ley y los requisitos y necesidades de la empresa.

4. DISEÑO METODOLOGICO

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se aplicó en este proyecto es descriptivo ya que se tiene un campo de acción ya establecido, en el que se puede diagnosticar e implementar una mejora adecuada.

4.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El método de investigación es deductivo ya que se toman las teorías y normas al manejo adecuado de la historia clínica, teniendo un marco de referencia que permite ubicar la investigación en la actualidad y así determinar los pasos a seguir.

Como todo plan de mejoramiento que tenga como objetivo un apoyo administrativo debe ser respaldado por el proceso administrativo, el cual servirá como herramienta para establecer las pautas para poner en marcha el plan de acción.

El proceso administrativo consta:

- **Planeación:** definir objetivos y medios para conseguirlos
- **Organización:** delegar responsabilidad para cumplir las tareas
- **Dirección:** emplear la influencia para motivar a las personas
- **Control:** monitorear las actividades y ejecutar las correcciones

El proceso administrativo tiene una articulación directa con el PHVA, metodología que fue orientada en trabajo

4.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Primarias: se recurrió a fuentes de información primaria a través de normativas aplicable al proceso, en este caso la principal fuente fue la entrevista no estructurada al médico laboral de la empresa caso de estudio con el propósito de entender y mejorar el proceso, y a personal con antigüedad en esta dependencia.

Secundarias: para la realización del proyecto se tuvieron en cuenta libros, trabajos de grado, internet, artículos del tema y documentos con contenido a fin; que ayudaran para identificar las metodologías, aplicaciones y resultados obtenidos en las empresas donde se han implementado este tipo de metodologías para el manejo adecuado de las historias clínicas

5. MARCO DE REFERENCIA

En la actualidad, una de las tareas de las organizaciones, es llevar un adecuado manejo con los documentos de extrema confidencialidad como lo son las historias clínicas de los centros médicos, ligada siempre a un buen servicio de calidad.

5.1. ANTECEDENTES

En la paila valle, se encuentra ubicada la planta Riopaila Castilla, empresa agroindustrial, que ofrece sus servicios a nivel internacional satisfaciendo las necesidades de sus clientes, la cual inicia como trapiche panelero en el año 1918, desde entonces se constituyó lo que hoy en día es, expandiéndose en diversos enfoques relacionados con la caña de azúcar; en el año 2005 Riopaila Castilla cuenta con la filial Centrales unidos S.A, quien luego se transformó en sociedad por acciones simplificadas con el nombre de Cosecha Del Valle desde el 26 de junio del 2012.

En el año 2016, tuvo su primer medico laboral, viendo la necesidad ya que anteriormente quien atendía a los pacientes era el médico de Riopaila castilla. Con este cambio se logra consolidar el proceso, de los colaboradores de la empresa Cosecha del valle.

Cabe resaltar que el centro médico estaba conformado de la siguiente manera:

- 1 Medico laboral
- 1 Terapeuta ocupacional
- 2 Practicantes universitarias

Actualmente quedo conformada de la siguiente manera:

1 Medico laboral

1 Terapeuta Ocupacional

1 Practicante universitario

5.2. MARCO TEÓRICO

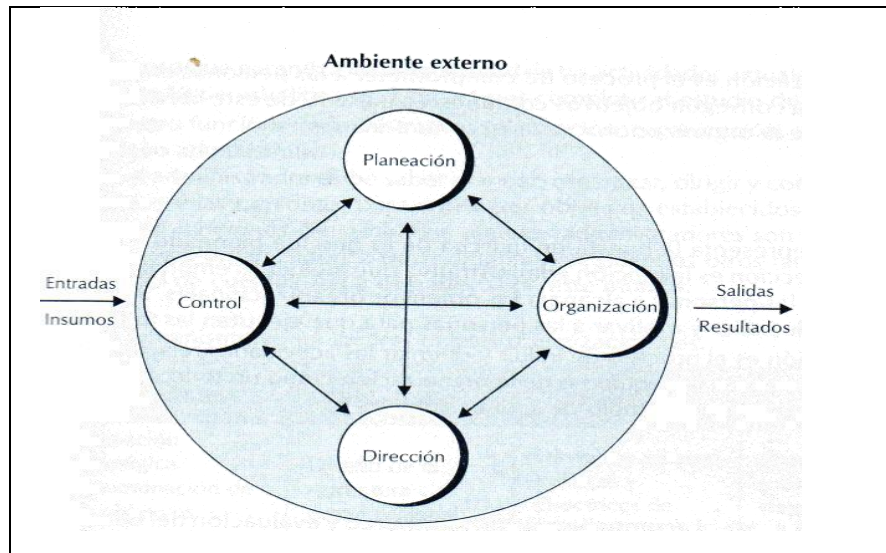
Con base en lo anterior, se revisaron libros, documentos e investigaciones asociadas al caso de estudio, de las cuales destacamos las siguientes:

Proceso administrativo

Según (Chiavenato 2000) establece que las funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. La planeación, organización, dirección y control consideradas por separados, constituyen las funciones administrativas que, al ser vistas como una totalidad para conseguir los objetivos, conforman el proceso gerencial. ¹

¹ Idalberto Chiavenato. Administración en los nuevos tiempos. Capítulo 1.

Gráfico 1: Proceso administrativo



Fuente : *Administracion en los nuevos tiempos – Chiavenato capitulo 1*

Planeación

La planeación define lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo. Por esta razón, la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarias para alcanzarlos de manera adecuada. Gracias a la planeación, el administrador se guía por los objetivos buscados y las acciones necesarias para conseguirlos, basados en algún método, plan o lógica, en vez de dejar todo al azar. La planeación produce planes basados en objetivos y en los mejores procedimientos para alcanzarlos de manera apropiada, Por tanto, planear incluye la solución de problemas y la toma de decisiones en cuanto alternativas para el futuro.

La planeación es el proceso de fijar objetivos y el curso de acción adecuado para conseguirlos.

Organización

La organización busca los medios y recursos necesarios que permitan llevar a cabo la planeación, y refleja la manera como la organización o empresa intenta cumplir los planes. La organización es la función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o los departamentos. Por consiguiente, es el proceso de distribuir y asignar el trabajo, establecer la autoridad y distribuir los recursos entre los miembros de una organización, para conseguir los objetivos fijados. La organización es el proceso de comprometer a las personas en un trabajo conjunto estructurado para conseguir objetivos comunes.

Dirección

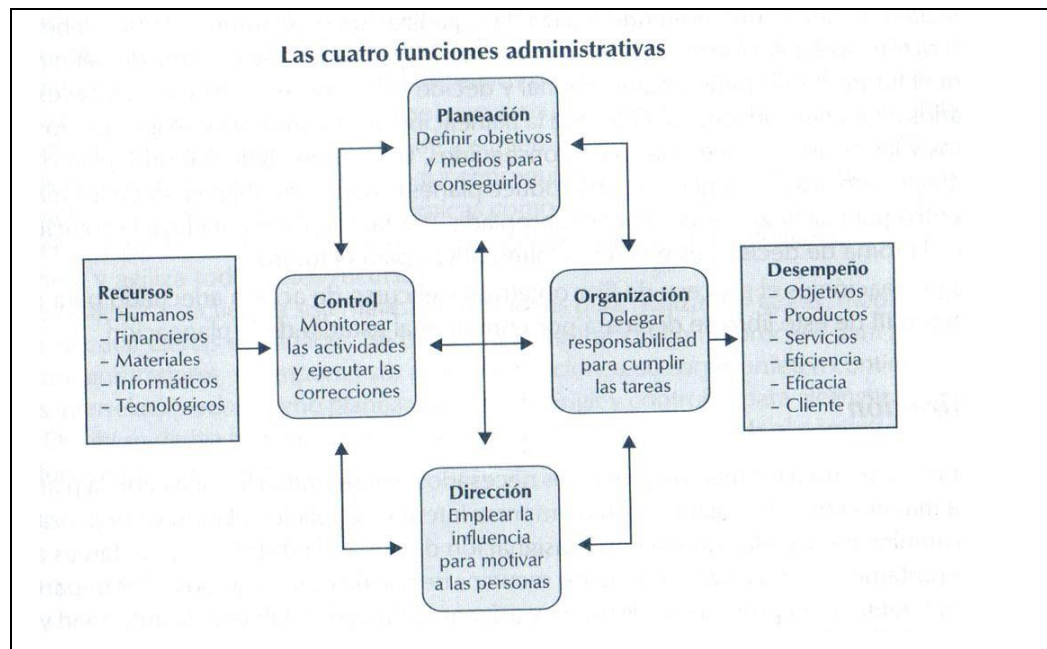
La dirección representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia, la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar a las personas a alcanzar los objetivos organizacionales. Se encarga de comunicar las tareas e influenciar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas esenciales. La dirección es el proceso de influir y orientar las actividades relacionadas con las tareas de los diversos miembros del equipo o de la organización como un todo.

Control

El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización

en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos. El control es el proceso que garantiza la conformidad de las actividades con las actividades planeadas.²

Gráfico 2: Las cuatro funciones administrativas



Fuente : Administracion en los nuevos tiempos – Chiavenato capitulo 1³

Esto significa que el administrador debe saber planear, organizar, dirigir y controlar actividades de las organizaciones y las personas. Para conseguir objetivos establecidos. Lo ideal sería equilibrar bien esas cuatro funciones. Sin embargo, algunos administradores son excelentes planeadores; otros muy buenos organizadores; otros dirigen bien, mientras otros también son óptimos controladores. Al final de cuentas, nada es perfecto en este mundo.

² Idalberto Chiavenato. Administración en los nuevos tiempos. Capítulo 1

³ Idalberto Chiavenato. Administración en los nuevos tiempos. Capítulo 1.

Tabla 1: Proceso administrativo en los tres niveles organizacionales

Nivel de actuación	Planeación	Organización	Dirección	Control
Institucional	Planeación estratégica Determinación de los objetivos organizacionales	Diseño de la estructura organizacional	Dirección general. Políticas y directrices de personal	Controles globales y evaluación del desempeño organizacional
Intermedio	Planeación y asignación de recursos.	Diseño departamental. Estructura de los órganos y equipos. Normas y procedimientos	Gerencia recursos. Liderazgo y motivación	Controles tácticos y evaluación del desempeño departamental.
Operacional	Planes operacionales de acción cotidiana.	Diseño de cargos y tareas. Métodos y procesos de operación.	Supervisión de primera línea.	Controles operacionales y evaluación del desempeño individual.

Fuente : Administracion en los nuevos tiempos – Chiavenato capítulo 1

El proceso administrativo presenta las siguientes características básicas:

- Es cíclico y repetitivo: El proceso es permanente y continuo, y siempre se está completando y repitiendo. En cada ciclo, el proceso tiende a mejorar y a perfeccionarse continuamente.

- Es interactivo: Cada función administrativa interactúa con las demás, influenciándolas y dejándose influenciar por ellas.
- Reiterado: El proceso administrativo consta de pasos que, aunque no se sigan con rigidez, durante su implementación conforman un programa sujeto a ajustes y correcciones. Avances y retrocesos.
- Sistémico. Ninguna de las partes puede analizar aisladamente el proceso, sino en su totalidad globalidad. Para entender cada una de las funciones administrativas, es necesario conocer las demás. Ninguna de ellas se puede administrar sin establecer estrecha relación con las otras.⁴

W. Edward Deming desarrollo el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), en el año 1950 la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE) invito a Deming a Tokio para impartir charlas sobre control estadístico de procesos. En Japón se aceptó de buen grado esta metodología que era conocida como Kaizen.

A este ciclo se le conoce tanto por el PHVA como por ciclo Deming debido a su autor, se trata de un ciclo dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos de las organizaciones. Esta herramienta se aplica fácilmente y si su uso es el correcto, puede colaborar en gran medida en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz.

La adopción de la filosofía establecida por el ciclo PHVA aporta un manual básico para la gestión de procesos y proyectos, además de para la estructura básica de un sistema.

Haciendo uso del ciclo Deming, la empresa planifica, definiendo unos objetivos, estableciendo los métodos para lograr esos objetivos y determinando los indicadores que van a servir para verificar que dichos objetivos se han alcanzado.

⁴ Idalberto Chiavenato. Administración en los nuevos tiempos. Capítulo 1.

Tras esto, la organización lleva a cabo la implementación y efectúa sus ocupaciones teniendo en cuenta los procedimientos, los requisitos de los clientes y la normativa técnica aplicada si procede, contrastando, monitoreando y controlando la calidad de productos y/o servicios y el desarrollo de los procesos esenciales.

Una vez culminado el ciclo y alcanzado los resultados, damos de nuevo inicio al ciclo PHVA a través de la ejecución de una nueva planificación que de la posibilidad de adaptar la política y los objetivos de la calidad y ajustar los procesos de la organización a la situación actual de mercado.

Resumidamente, el ciclo PHVA se describe:

- Planificar: Determinar los objetivos y procesos imprescindibles para lograr los resultados según los requisitos del cliente y la política organizacional.
- Hacer: Implementar procesos para conseguir los objetivos.
- Verificar: Proceder a un seguimiento y medición de procesos y productos en vinculación con las políticas, objetivos y requisitos, indicando los resultados logrados.
- Actuar: Llevar a cabo acciones que promuevan la mejora del desempeño de los procesos necesarios.⁵

El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente manera formal o informal, consciente o subconscientemente, básicamente en todo lo que se hace. Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable.

⁵ Información obtenida de la página web <https://www.isotools.org/2016/02/25/ciclo-phva-para-mejora-continua/>

Para dar inicio al ciclo, como se trató anteriormente se debe PLANEAR, es decir, establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados que se precisen de acuerdo con las políticas de la organización. En primer lugar, se debe decidir qué cantidad de personal se requiere, para que área y con qué capacidades y competencias. Tomadas estas decisiones se establece el HACER, que no es más que llevar a cabo todo lo planeado, se realiza un diseño y evaluación. Una vez ejecutadas estas actividades se permite elaborar una revisión de lo planeado, llegando al tercer paso del PHVA, VERIFICAR. Lo anterior es posible mediante procesos de valoración de potencial y evaluación de desempeño usando metodologías de medición, que arrojan datos y permiten desarrollar un historial que le posibilitan al modelo poseer una referencia de su eficacia, dándole la oportunidad de mejorar constantemente el desempeño del proceso, a lo que en el ciclo se le llama ACTUAR.

5.3. MARCO LEGAL

Normas para el manejo de la Historia Clínica

En cuanto al manejo de historias clínicas se puede encontrar las siguientes normas principales:

Tabla 2: Normas para el manejo de la Historia Clínica

RESOLUCIÓN NÚMERO 1995 DE 1999	
Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica	
CAPÍTULO I DEFINICIONES Y DISPOSICIONES GENERALES	
Artículo	Descripción

Artículo. 2 Ámbito de aplicación	Las disposiciones de la presente resolución serán de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores de servicios de salud y demás personas naturales o jurídicas que se relacionen con la atención en salud.
Artículo. 3 Características de la historia clínica	Integralidad: La historia clínica de un usuario debe reunir la información de los aspectos científicos, técnicos y administrativos relativos a la atención en salud en las fases de fomento, promoción de la salud, prevención específica, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, abordándolo como un todo en sus aspectos biológico, psicológico y social, e interrelacionado con sus dimensiones personal, familiar y comunitaria. Secuencialidad: Los registros de la prestación de los servicios en salud deben consignarse en la secuencia cronológica en que ocurrió la atención. Desde el punto de vista archivístico la historia clínica es un expediente que de manera cronológica

	debe acumular documentos relativos a la prestación de servicios de salud brindados al usuario. Racionalidad científica: Para los efectos de la presente resolución, es la aplicación de criterios científicos en el diligenciamiento y registro de las acciones en salud brindadas a un usuario, de modo que evidencie en forma lógica, clara y completa, el procedimiento que se realizó en la investigación de las condiciones de salud del paciente, diagnóstico y plan de manejo. Disponibilidad: Es la posibilidad de utilizar la historia clínica en el momento en que se necesita, con las limitaciones que impone la Ley. Oportunidad: Es el diligenciamiento de los registros de atención de la historia clínica, simultánea o inmediatamente después de que ocurre la prestación del servicio.
CAPÍTULO II DILIGENCIAMIENTO	

Artículo. 6 Apertura e Identificación de la historia clínica.	Todo prestador de servicios de salud que atiende por primera vez a un usuario debe realizar el proceso de apertura de historia clínica. A partir del primero de enero del año 2000, la identificación de la historia clínica se hará con el número de la cédula de ciudadanía para los mayores de edad; el número de la tarjeta de identidad para los menores de edad mayores de siete años, y el número del registro civil para los menores de siete años. Para los extranjeros con el número de pasaporte o cédula de extranjería. En el caso en que no exista documento de identidad de los menores de edad, se utilizará el número de la cédula de ciudadanía de la madre, o el del padre en ausencia de ésta, seguido de un número consecutivo de acuerdo al número de orden del menor en el grupo familiar.
Artículo. 7 Numeración consecutiva de la historia clínica	Todos los folios que componen la historia clínica deben numerarse en forma consecutiva, por tipos de registro, por el responsable del diligenciamiento de la misma.
CAPÍTULO III ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS	

Artículo. 12 Obligatoriedad del archivo.	Todos los prestadores de servicios de salud, deben tener un archivo único de historias clínicas en las etapas de archivo de gestión, central e histórico, el cual será organizado y prestará los servicios pertinentes guardando los principios generales establecidos en el Acuerdo 07 de 1994, referente al Reglamento General de Archivos, expedido por el Archivo General de la Nación y demás normas que lo modifiquen o adicionen.
Artículo. 15 retención y tiempo de conservación.	La historia clínica debe conservarse por un periodo mínimo de 20 años contados a partir de la fecha de la última atención. Mínimo cinco (5) años en el archivo de gestión del prestador de servicios de salud, y mínimo quince (15) años en el archivo central. Una vez transcurrido el término de conservación, la historia clínica podrá destruirse. ⁶

Fuente: Elaboración propia

Resolución 1995 de 1999

- **Artículo 8 de la ley 10 de 1990:** al Ministerio de Salud le corresponde formular las políticas y dictar todas las normas científico-administrativas, de obligatorio cumplimiento por las entidades que integran el sistema de salud

⁶ Archivo General de la Nación, Creación del Archivo General de la Nación. Recuperado de: <http://www.archivogeneral.gov.co/Conozcanos/historia>

- **Ley 100 de 1993:** en su Artículo 173 numeral 2, faculta al Ministerio de Salud para dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios, de obligatorio cumplimiento por parte de todas las Entidades Promotoras de Salud, los Prestadores de Servicios de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y las direcciones Seccionales, Distritales y Locales de Salud.
- **Decreto 2174 de 1996:** que el Decreto 2174 de 1996, mediante el cual se organizó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el numeral 4 del Artículo 5, estableció como uno de los objetivos del mismo, estimular el desarrollo de un sistema de información sobre la calidad, que facilitara la realización de las labores de auditoria, vigilancia y control y contribuyera a una mayor información de los usuarios. Que la Historia Clínica es un documento de vital importancia para la prestación de los servicios de atención en salud y para el desarrollo científico y cultural del sector.
- **Artículo 35 de la Ley 23 de 1981:** corresponde al Ministerio de Salud implantar modelos relacionados con el diligenciamiento de la Historia Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Que se hace necesario expedir las normas correspondientes al diligenciamiento, administración, conservación, custodia y confidencialidad de las historias clínicas, conforme a los parámetros del Ministerio de Salud y del Archivo General de la Nación en lo concerniente a los aspectos archivísticos contemplados en la Ley 80 de 1989.⁷

⁷ Alcaldía de Bogotá. Resolución 1995 de 1999. Información recuperada de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16737>

5.4. MARCO CONTEXTUAL

5.4.1. Municipio de Zarzal

Fecha de fundación: 01 de Abril de 1.909

Fundadores: José María Aldana y Margarita Girón

Se sabe que conservó su nombre de Zarzal, derivado del nombre de las plantas silvestres de Zarza, hasta 1850, cuando recibió el nombre de Libraida.

Parece que este nombre le fue adjudicado cuando la abolición de la esclavitud, durante el gobierno del general José Hilario López 1849-1853, porque los esclavos de la Hacienda Las Lajas, al enterarse de la noticia, gritaban libraudos, libraudos, que equivalía a decir librados.

Las primeras casas fueron levantas en el sitio denominado Pueblo viejo, hoy barrio Bolívar, pertenecientes en aquella época a la Hacienda Las Lajas. También se levantó allí la primera capilla de bahareque y techo de paja. El caserío fue aumentando y sus moradores resolvieron construir nuevas casas con mejores materiales en donde hoy es el centro, dejando espacio para la plaza de mercado, que funcionó donde hoy está el parque Gaitán. En esta forma se fueron organizando las calles y las carreras que conformaron la población, alcanzó luego la categoría de parroquia y posteriormente, la calidad de municipio.

Perteneció originalmente al cantón de Cartago, luego a la provincia del Cauca, al distrito de Tuluá y por último, fue corregimiento del municipio de Bugalagrande, hasta el 1 de abril de 1909, fecha de la erección en municipio.⁸

⁸ Periódico EL TIEMPO, Zarzal Valle, 03 de julio de 1.995. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-360039>

5.4.2. Reseña histórica de la empresa Cosechas del Valle S.A.

Tabla 3: Reseña histórica de la empresa Cosechas del Valle S.A.

NOMBRE	COSECHAS DEL VALLE .SA
OBJETO SOCIAL	LA SOCIEDAD TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGRÍCOLAS RELACIONADOS CON LA PRODUCCIÓN ESPECIALIZADA DE CAÑA DE AZÚCAR, O CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD RELACIONADA DIRECTAMENTE CON SU OBJETO SOCIAL, O QUE TIENDA A FACILITAR SU LOGRO O LO COMPLEMENTE; ASÍ COMO TAMBIÉN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SIEMBRA, CULTIVO, CORTE Y COSECHA DE CAÑA DE AZÚCAR Y LABORES AGRÍCOLAS E INDUSTRIALES CONEXAS, COMPLEMENTARIAS Y RELACIONADAS CON LA PRODUCCIÓN ESPECIALIZADA DE CAÑA DE AZÚCAR
DOMICILIO	CALI, VALLE
NACIONALIDAD:	COLOMBIANA
ÁREA DE OPERACIONES:	COLOMBIA, CALI (VALLE)

FECHA DE CONSTITUCIÓN:	FUE CONSTITUIDA INICIALMENTE COMO CENTRALES UNIDOS S.A. DE ACUERDO CON LAS LEYES COLOMBIANAS, POR ESCRITURA PÚBLICA N.º 1773 DEL 22 DE JUNIO DE 2005, OTORGADA POR LA NOTARÍA CUARTA DE CALI, DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA. LUEGO DICHA SOCIEDAD CAMBIÓ SU NOMBRE Y SE TRANSFORMÓ EN SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA CON EL NOMBRE DE COSECHA DEL VALLE S.A.S. SEGÚN ACTA N.º 05 DEL 26 DE JUNIO DE 2012 DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, INSCRITA EN LA CÁMARA DE COMERCIO EL 9 DE JULIO DE 2012 BAJO EL N.º 8211 DEL LIBRO IX ⁹
-------------------------------	---

Fuente: Riopaila castilla s.a. (2012). Informe de gestión

Misión

Administrar el recurso humano que presta los servicios en corte de caña a Riopaila Castilla S.A.S, con el fin de aumentar la competitividad del personal, velando por el cumplimiento de las responsabilidades institucionales mediante programas de capacitación, con un sistema de remuneración adecuado, bienestar social y salud en el trabajo que permitan crear un clima laboral óptimo, y generando sentido de pertenencia a la organización.

Visión

Ser al 2020 la empresa que preste a Riopaila Castilla S.A.S, los servicios agrícolas a su cliente potencial con el más alto grado de eficiencia, generando

⁹ Riopaila Castilla. Informe de gestión. 2012

bienestar, responsabilidad ambiental, compromiso con la organización, facilitando condiciones favorables para la salud de los trabajadores, y rentabilidad financiera como resultado de un mejoramiento continuo

6. DIAGNÓSTICO SOBRE LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE LAS HISTORIAS DE CLÍNICAS

6.1. DEFINICIÓN ACTUAL DE LA SITUACIÓN

En el centro médico, se maneja información de los colaboradores de la empresa de la cual se debe hacer buen uso ya que son documentos importantes como lo son sus patologías, enfermedades generales o laborales, accidentes de trabajo, incapacidades, procesos para calificación con las respectivas entidades prestadoras de salud; por lo cual se ve reflejado el estado de salud de los colaboradores.

Al ingresar al archivo en el cual son manipuladas las historias clínicas, se puede observar que no se estaban cumpliendo los protocolos de seguridad que deben tener en un centro médico ya que no es el manejo adecuado que se le debe garantizar al colaborador, por ende, lo más apropiado es emplear un manual de historia clínica que le dé cumplimiento a la normatividad correspondiente donde se vea detallado el protocolo que se debe llevar con las historias clínicas para poder visualizar el buen uso de los documentos.

Con respecto al seguimiento de los colaboradores en cuestión de las citas que ellos tienen, se puede decir que no se tiene un control ya que son muchos los colaboradores de los cuales se lleva un proceso de citas, y esto hace que se pierda tiempo ya que los documentos son represados en la oficina y cuando ellos van a preguntar por el control de las citas se demoran mucho buscando los respectivos documentos, en ocasiones se traspapelan los documentos o se envoltan; se ve la necesidad de crear un formato donde se vea reflejado el orden de las citas y así llevar un buen uso de la información, en el centro

médico y que a la hora de ellos ir a preguntar por su proceso se le pueda brindar la información más rápido y confiable.

6.2. ANÁLISIS DE HECHOS Y DATOS

Después de analizar las causas posibles que estaban generando la manipulación de las historias clínicas y el seguimiento de las citas de los colaboradores, se puede pensar en una serie de posibilidades que crean dicha situación. Para obtener una información ordenada y proceder a analizar como tal la causa del problema, a continuación, se mencionan ciertos hechos que posteriormente son evaluados en la matriz de priorización. Las posibles causas hacen que haya un clima organizacional tenso en algunos aspectos ya que los documentos represados en la oficina hacen ver un mal aspecto de orden en el ambiente laboral, se pierde tiempo que se puede utilizar en hacer otras cosas a la hora de buscar allí, el paciente refleja el desorden de las citas, y el inadecuado manejo que hay en el manejo de las historias clínicas esto ocasiona malos comentarios entre los pacientes ya que no se cumple la normatividad de las historias clínicas.

Posibles causas

- Inadecuado manejo de las historias clínicas.
- No hay cumplimiento de la normatividad de las historias clínicas.
- No hay control de las citas de los colaboradores.
- Documentos represados en la oficina.
- Mal uso del tiempo a la hora de buscar los documentos de las citas de los colaboradores.

Tabla 4: Matriz de priorización de posibles causas

Impacto	(%)	Inadecuado manejo de las historias clínicas		No hay cumplimiento de la norma		No hay un control de citas		Documentos		represados		Mal uso del tiempo	
		V	V.P	V	V.P	V	V.P	V	V.P	V	V.P		
Imagen del centro medico	35	5	1,75	4	1,4	4	1,4	4	1,2	3	1,05		
Tiempo de espera del colaborad or	25	2	0,5	2	0,5	4	1	4	1	4	1		
Clima organizaci onal	25	4	1	3	0,75	3	0,75	3	0,45	3	0,75		
Quejas hacia los directivos	15	3	0,45	3	0,45	4	0,6	1	0,1	2	0,3		
TOTAL	100	14	3,7	10	3,1	15	3,75	12	3,55	10	3,1		

Fuente: Elaboración propia

V = Valor

V.P = Valor Ponderado

Ítem	Valor
Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy alto	5

Fuente: Elaboración propia

El valor agregado a cada causa es dependiente del efecto que impacta para cada situación, es decir el impacto más alto es 5 y muy bajo 1, y con estos valores dados, hace que se obtenga un resultado para detectar las causas más relevantes.

La matriz toma valores porcentuales para cada hecho que es derivado del problema según el impacto que pueda generar sobre cada situación y así determinar qué situación altera fácilmente las demás actividades. Como se puede apreciar en la matriz las situaciones con mayor impacto son en primer lugar, el inadecuado manejo de las historias clínicas y en segundo lugar que no hay un control de seguimiento de los colaboradores.

6.3. DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN

Todo proceso de mejoramiento debe estar sujeto a modificaciones según las características del proyecto, respetando a su estructura y responsables. Es así como el diseño del plan de mejoramiento se realiza teniendo en cuenta los objetivos principales los cuales buscan dar un direccionamiento a las oportunidades de mejora halladas en la empresa caso de estudio. Como guía se toma el proceso administrativo, abordadas de la siguiente manera:

6.3.1. Definición del proyecto

Centro medico es un pilar importante para la empresa ya que es un área de importancia para los colaboradores, porque es allí donde se evalúan las patologías asociadas con los riesgos laborales, se realizan estudios de puestos de trabajos, valoraciones periódicas, valoraciones de reintegro, valoraciones de retiro, además exámenes que involucran la capacidad laboral de un trabajador y después de cada valoración se anexa a la historia clínica

su respectiva hoja de evolución. Dicho proceso es manipulado y archivo por practicantes cada 6 meses, por lo cual no debería de ser así ya que se maneja información de confidencialidad, también cabe destacar que no hay un seguimiento de citas de los colaboradores lo que hace que sea un proceso demorado ya que se represan papeles para poder obtener la información de cada colaborador, lo que hace que se haga un reproceso ya que ocasiones se envoltan los documentos o se hace difícil la búsqueda, aquellas falencias provocan que el servicio no sea eficiente lo que genera en los colaboradores molestias.

Dicho lo anterior, se buscaron soluciones que permitan tener un buen manejo de las historias clínicas, y un control adecuado de las citas de los colaboradores del centro médico de Cosecha Del Valle y así mismo conservar el orden de este sitio.

6.3.2. Plan de acción

El plan de acción se piensa desde el esquema del proceso administrativo, por lo tanto, es importante hacer bien los procesos desde el primer momento para así evitar inconvenientes en un futuro. Después de identificar la oportunidad de mejora se plantean las diferentes situaciones que perjudican de alguna manera la adecuada ejecución del proceso del centro médico de la empresa caso de estudio.

6.3.3. Diagrama de actividades, presupuesto y responsables.

Tabla 5: Diagrama de actividades, presupuesto y responsabilidades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	NUMERO DE SEMANAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
identificación de la problemática	Diana Colonia	\$ 860.000	sem 1, sem 2, sem 3, sem 4						
Elección de la metodología para abordar el problema	Diana Colonia	\$ 860.000	sem 1, sem 2, sem 3, sem 5						
se plantean los objetivos propuestos	Diana Colonia	\$ 860.000	sem 1, sem 2, sem 3, sem 6						
creación del manual de manejo de historia clínica y formato de citas	Diana Colonia	\$ 860.000	sem 1, sem 2, sem 3, sem 7						
se ponen en marcha el manual y el formato	Diana Colonia	\$ 860.000	sem 1, sem 2, sem 3, sem 8						
se muestran resultados favorables	Diana Colonia	\$ 860.000	sem 1, sem 2, sem 3, sem 9						
TOTAL		\$ 5.160.000							

Fuente: Elaboración propia

7. MANUAL DE HISTORIAS CLÍNICAS BASADO EN LOS FUNDAMENTOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

7.1. PLANEACIÓN

En esta etapa se realizarán los objetivos ya propuestos, para el bienestar de la empresa caso de estudio; como ya se identificaron las posibles causas y con ello la solución, para la creación del manual del manejo de historias clínicas se tuvieron en cuenta varios factores.

Normatividad que rige los procesos de las historias clínicas

Alcance que se va a tener.

Abreviaturas de enfermedades utilizadas en el centro medico

En la planeación se hizo de la mejor manera, basándose en las normas adecuadas para el proceso, como se sugirió al encontrar la causa, esto con el fin de mejorar el proceso que está fallando por no haber un protocolo por cumplir.

7.2. ORGANIZACIÓN

En esta etapa, se ve involucrado cierto personal del centro médico que tienen conocimiento en el tema, para la construcción del objetivo ya que ellos también se encontraban preocupados por el manejo de las historias clínicas, cuando se hizo el diagnostico situacional se evidencio las posibles causas y de ellas las soluciones; las cuales fueron informadas al jefe inmediato (medico laboral). Quien de inmediato pudo brindar de su ayuda y conocimiento para el objetivo en común, con su ayuda se pudo obtener el manual de manejo de historias clínicas el cual fue aprobado por el centro médico.

Anexo. 1

En la organización se obtuvo la creación propia del manual de manejo de historias clínicas para quedar como un protocolo del centro médico de la empresa cosecha del valle.

7.3. DIRECCIÓN

En esta se pone en marcha el manual de manejo de historias clínicas, el cual fue de gran ayuda para el centro lo que permito brindar conocimiento de cómo manejar la confidencialidad, que la historia clínica solo puede ser manipulada por una solo persona en el momento de archivar respectivos documentos, que la lleva un orden cronológico entre otros aspectos importantes.

En la dirección se pone en marcha el manual, por orden del médico laboral de la empresa, confiando en los conocimientos que demostró la practicante en sus labores diarias.

7.4. CONTROL

En esta etapa, se refleja el seguimiento que se le da al manual de manejo de historias clínicas, ya que es un protocolo que se le debe dar cumplimiento; y como en este caso va hacer utilizado por diferentes practicantes cada 6 meses se le debe dar conocimiento previo al manejo de esta área para el cumplimiento de la normatividad.

En el control, se recomienda darle conocimiento previo a los practicantes que se van relevando cada 6 meses para que funcione adecuadamente.

Ahora bien, la figura ilustra la caracterización del proceso de seguimiento y control de las citas de los colaboradores.¹⁰

¹⁰ Tomado del documento Administración por procesos <ftp://ftp.espe.edu.ec/GuiasMED/MGP2P/PROCESOS/estudiantes/teoria/LA%20ADMINISTRACION%20POR%20PROCESOS.pdf>

8. CREACIÓN DEL FORMATO PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS CITAS MÉDICAS DE LOS PACIENTES

Ahora bien, la figura ilustra la caracterización del proceso de seguimiento y control de las citas de los colaboradores

Principalmente debe responder a los siguientes aspectos:

¿Qué hace el proceso?

¿Para qué lo hace?

¿Cuál es la finalidad?

Gráfico 3: Caracterización del proceso de seguimiento y control de las citas de los colaboradores

¿Qué hace el proceso?	¿Para qué lo hace?	¿Cuál es la finalidad?
Crear un formato (Word) para el seguimiento y control de las citas de los colaboradores la empresa caso de estudio.	Para facilitar el orden de las citas de los colaboradores y que al mismo tiempo se haga un control y así no se acumulen documentos en la oficina, ya que en el documento se apuntaran los datos del colaborador y este llevara su	Que se vea de manera ordena y clara la información, y que haya una satisfacción del colaborador a la hora de preguntar por su proceso y al mismo tiempo se le puede proporcionar una información clara al médico laboral de la empresa caso de estudio

	firma para constancia de que se le aviso.	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Beneficios:

Facilita el acceso a la información del trabajador: cuando el trabajador, se acerque al centro médico de la empresa caso de estudio se la va a poder brindar la información de inmediato ya que es un documento que se va a tener a la mano y va a estar ordenado.

Reduce el tiempo de búsqueda de los documentos: inicialmente se hizo la prueba y se decide tomar el tiempo de búsqueda de documentos y se halló que tardaban 15 minutos buscando documentación que estaba sin revisar. Después de implementar los cambios al tomarse el tiempo, se observó que tardan menos de un minuto en brindar la información a quien la solicite. A causa de esto, el personal puede ser avisado de las citas médicas en menos tiempo.

Con este formato se logra disminuir el tiempo en las actividades, ya que como se menciona anteriormente al inicio de tardaba 15 minutos por cada paciente buscando la documentación, y con el formato se tarda menos de un minuto en buscar la información; y con el tiempo que se estaba perdiendo se están haciendo otras actividades.

9. CONCLUSIONES

Una vez llevado a cabo el plan de mejoramiento en la empresa caso de estudio y en el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la práctica, se puede decir que la planeación, organización, dirección y control armonizado con el PHVA; nos permitió trabajar en equipo de una manera coordinada y encaminada hacia un mismo objetivo, el cual mejoro el manejo de las historias clínicas y el orden de seguimiento de los colaboradores de la empresa, el cual se tarda menos de 1 minuto para brindar la información solicitada.

Es de vital importancia una inspección de los procesos ya que todos los días llegan colaboradores para consulta, y en ella se fija un seguimiento de evolución.

Llevar un archivo de las historias clínicas, dando cumplimiento a la ley evitando sanciones, que puedan poner en riesgo a la empresa, su buen nombre y su reputación, trayendo consecuencias irreversibles.

Al reorganizar los procesos con el apoyo de un formato no sólo puede disminuir el tiempo en el seguimiento de las citas, si no que lleva a mejorar el servicio y por lo tanto aumentar la satisfacción del cliente.

Reorganizar los procesos con ayuda de un manual de manejo de historias clínicas, buscando ante todo el cumplimiento de la ley, requiere de un trabajo de culturización no sólo de la empresa sino también de los clientes.

El rol que cumple un practicante con conocimientos en administración de empresas, es muy importante para la organización ya que tiene como objetivo mejorar procesos y falencias existentes en un tiempo establecido; que se ve reflejado en este plan de mejoramiento y es por eso que se logra la satisfacción propia.

10.RECOMENDACIONES

Cuando se plantea un mejoramiento en una organización, se demuestra satisfacción en el momento de ejecutarlos, pero es de vital importancia hacer auditorias en los procesos mejorados para que se sigan Efectuando de la mejor manera posible para esto se recomienda lo siguiente:

- Estar actualizando la normatividad del manual (manejo historia clínica) ya que hay normas que las están renovando cada año, por caducidad la ley que rige a estos manuales.
- Destinar una persona fija para que maneje el archivo, con el fin de que se haga un buen uso de la información que las historias clínicas manejan.
- Evitar represar los documentos de los colaboradores en la oficina, para que haya un buen ambiente laboral y se vea en orden el puesto de trabajo.
- Crear espacios para realizar reuniones de forma periódica con el fin de planificar semanas de trabajo y lograr identificar actividades críticas para que se vuelva a repetir las causas criticas halladas anteriormente y que quedaron de manera mejorada.
- Estar inspeccionado que se le este buen uso al manual y al formato, ya que son personas de cada 6 meses y muchas veces no se va hacer buen uso de estos objetivos por falta de tiempo.

11. BIBLIOGRAFIA

MINISTERIO DE SALUD. Normas para el manejo de la Historia Clínica. Resolución 1995 de 1999.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 058 de 2007.

Ley 594 DE 2000

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Circular 2 de 1997.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdos 07 de 1994, 11 de 1996 y 05 de 1997.

CHIAVENATO Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Capítulo 1.

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 594 de 2000: Ley general de archivos. Julio 14

Resolución número 1995 DE 1999: Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica

ISOTOOLS. EL ciclo PHVA para la Mejora Continua de las organizaciones. {En línea}. {Consultado el 19 de marzo de 2018}. Disponible en: (<https://www.isotools.org/2016/02/25/ciclo-phva-para-mejora-continua/>)

ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Resolución 1995 de 1999. {En línea}. {Consultado el 19 de febrero de 2018}. Disponible en: (<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16737>)

REDACCION EL TIEMPO, Zarzal Valle. {En línea}. {Consultado el 12 de abril de 2018}. Disponible en: (<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-360039>).

12. ANEXOS

Anexo 1. Manual del manejo adecuado de las historias clínicas

MANUAL DEL MANEJO ADECUADO DE LAS HISTORIAS CLINICAS	
 COSECHA DEL VALLE	Dependencia : Centro medico
	Objetivo general: Establecer los lineamientos para el manejo de Historia Clínica y cumplir con lo dispuesto en la normatividad existente.
	Específicos: ✓ Contemplar los criterios estándares exigidos por la norma legal vigente. ✓ Servir como instrumento para la planificación de la atención del paciente y garantizar la integralidad de la misma. ✓ Proporcionar evidencia documentada sobre el uso de la enfermedad y tratamiento del paciente. ✓ Contribuir al sistema de información, proporcionando datos para la programación, control y evaluación de actividades de salud.
Alcance : Las actividades de diligenciamiento y manejo integral de la Historia Clínica, involucran a todo el recurso humano asistencial y de apoyo de los diferentes servicios del centro médico.	
Normatividad: ✓ Ley 23 de 1981 ✓ Ley 100 de 1993 ✓ Resolución 1995 de 1999 ✓ Resolución 3374 de 2000 Decreto 1011 de 2006 define Resolución 1715 de junio 13 de 2005	
Principios de la historia clínica ✓ Integralidad ✓ Secuencialidad ✓ Racionalidad científica ✓ Disponibilidad ✓ Oportunidad ✓ Única y completa ✓ Coherente ✓ Sustentada ✓ Legible ✓ Confidencial	Obligatoriedad del registro en la historia clínica ✓ Secreto profesional ✓ Propiedad de la historia clínica
	Seguridad del archivo de historias clínicas La Institución o prestador de servicios de salud están obligada a custodiar la Historia Clínica en forma organizada y tenerla disponible en el momento en que se necesite. La entrega de copias al paciente cuando lo solicite se realiza única y exclusivamente para fines procedentes según la ley.

Directrices generales para el diligenciamiento, contenido y manejo de las historias clínicas

Las historias clínicas originales son propiedad del centro médico y se archivarán dependiendo el orden como fue atendido en su respectivo Archivo para la HC manual, y en la Base de datos para la HC electrónica. El paciente podrá solicitar copia de la misma cual lo requiera

Solo el Recurso Humano Asistencial y de apoyo y los demás que autorizados por Gerencia que reposan en este manual, tendrá acceso a las historias clínicas, con la correspondiente obligación de guardar el Secreto médico. También tendrá acceso de acuerdo al **artículo 14 de la resolución 1995 de 1999** además del equipo de salud, las autoridades judiciales y de salud en los casos previstos en la ley siempre y cuando se tramite la solicitud y autorización del director o persona responsable del centro médico.

Fuente: Elaboracion propia

Anexo 2: Formato para el control de las citas

COSECHA DEL  VALLE					
# FICHA	NOMBRE	# CEDULA	# CELULAR	FECHA DE LA CITA	FIRMA