

PROPUESTA DE MEJORA EN LA EFICACIA DEL PROCESO DE AUTORIZACIONES
MEDICAS DE NIVEL 1 EN CEC SANTA HELENA LTDA.

ISIS YULIETH VELANDIA MULATO
SONIA CONSTANZA PENCUE CRUZ

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN - FUSM
DECANATURA DE EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PALMIRA, MARZO DE 2020

**Propuesta de mejora en la eficacia del proceso de autorizaciones medicas de nivel 1 en
CEC Santa Helena Ltda.**

Isis Yulieth Velandia Mulato

Sonia Constanza Pencue Cruz

Fundación Universitaria San Martin - FUSM

Decanatura de Educación a Distancia y Virtual

Administración de empresas

Palmira; Marzo de 2020

Propuesta de mejora en la eficacia del proceso de autorizaciones medicas de nivel 1 en

CEC Santa Helena Ltda.,

Autor:

Isis Julieth Velandia Mulato

Sonia Constanza Pencue Cruz

Trabajo de Grado

Presentado como requisito para optar al título de

Administradoras de Empresas

Asesor:

Mg Francisco Javier Duran

Fundación Universitaria San Martín - FUSM

Decanatura de Educación a Distancia y Virtual

Administración de Empresas Palmira;

Marzo de 2020

Nota Aceptación

Firma jurados

Jurado 1 _____

Jurado 2 _____

Contenido

Resumen.....	12
Abstract.....	14
Introducción.....	16
1. Planteamiento del problema	18
1.1.1. Antecedentes del problema	18
1.2. Formulación del Problema	20
1.3. Justificación.....	20
1.4. Objetivos	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos:	22
2. Marco referencial.....	23
2.2. Contextualización general.....	24
2.2.1. Misión	25
2.2.2. Visión.....	25
2.2.3. Política de calidad.....	25
2.2.4. Principios corporativos:	26
2.3. Contexto legal.....	26
2.4. Marco teórico	29
2.4.1 La teoría de las colas	30
2.4.2. Sistema de Gestión de calidad	33
2.5. Marco Conceptual.	35

3. Diseño metodológico	37
3.1. Tipo de estudio	37
3.2. Herramientas para tomar información.....	38
3.2.1. Lluvia de ideas:.....	38
3.2.2 Diagrama causa y efecto.....	42
3.3. Procedimiento actual de proceso de autorizaciones centro de excelencia santa Helena	43
3.4. Análisis Factores que contribuyen a que haya una buena o mala calidad en la atención al usuario	47
3.5. Diagnostico.....	50
4. Propuesta de mejora	52
5. Conclusiones	57
6. Referencias	58
7. Anexos	59

Listado de figuras

Figura. 1. Relación crecimiento de usuarios.....	19
Figura. 2. teoría de colas.....	30
Figura 3. Diagrama de causa y efecto.....	43
Figura 4. Percepción factores importantes en la atención al usuario.....	47

Listado de tablas

Tabla 1. Nomenclatura utilizada en la teoría de colas para medición de desempeño en el proceso.....	31
Tabla 2. Información de Indicadores de gestión de excelencia santa helena....	33
Tabla 3. Lluvia de ideas para abordar problemática.....	38
Tabla 4. Relación actividades con tiempo estipulado.....	52

Lista de gráficos

Grafico 1. Resultado de eficiencia de indicadores centro de excelencia santa helena.....	34
Grafico 2. Diagrama flujo proceso.....	46
Grafico 3. Diagrama flujo propuesto.....	54

Anexos

1. Fotografía de plataforma(recepción sin señalamiento).....58
2. Fotografía solicitud de autorizaciones.....59
3. Fotografía relación que se entrega para auditoria.....59
4. Fotografía de Trascipción de autorizaciones.....59
5. Encuesta de Satisfacción al usuario que se maneja actualmente.....60

Resumen

La Clínica Centro de Excelencia Santa Helena es una compañía dedicada a la prestación de servicios de salud de nivel básico a la comunidad Palmireña desde hace veinte (20) años extendiéndose hasta Pradera Valle, inicio teniendo como cliente a Coomeva EPS, Sanitas, Ferrocarril y hasta el día de hoy esta con EPS Sura, Salud Total, Aliansalud y Christus Sinergia, ha sido reconocida por una IPS que presta sus servicios con calidad y una de las mejores por tener valor agregado de sentido de pertenencia hacia los usuarios de tal manera que cuenta con colaboradores altamente competentes con calidad humana y profesional.

Cada día existen más usuarios en el sector de la salud que requieren de una respuesta oportuna y ágil, que conlleva a las organizaciones a tener un mayor compromiso hacia la oportuna atención al usuario, debido al crecimiento a la cantidad de usuarios en la Clínica Centro de Excelencia Santa Helena Ltda. En los últimos años se han presentado

inconvenientes para cumplir de manera eficaz y oportuna algunos de los servicios ofrecidos; encontrándose en contravía con los objetivos orientados en la visión y política de calidad, por lo cual esta propuesta está enfocada a brindar un mejoramiento en el proceso para autorizaciones de nivel básico de manera que se mitigue el tiempo de espera ante los usuarios.

Partiendo de la situación actual se analizará su proceso, basándose en la teoría de colas que permite evidenciar el desempeño del sistema a través de variables despejadas, además se abordara la problemática desde el diagrama de Ishikawa conocido como diagrama de causa y efecto herramienta de calidad que permite evidenciar de manera gráfica variables causales para dar una posible solución.

Palabras clave: Proceso, usuario, eficiencia, diagrama Ishikawa