MÓDULOS DE PACIENTE SEGURO (CONTROL DE EVENTOS ADVERSOS) Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) PARA EL SOFTWARE COMPUCONTA

DAVID LEONARDO DIAZ ENRIQUEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA DE SISTEMAS
SAN JUAN DE PASTO
2017

MÓDULOS DE PACIENTE SEGURO (CONTROL DE EVENTOS ADVERSOS) Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) PARA EL SOFTWARE COMPUCONTA

DAVID LEONARDO DIAZ ENRIQUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Ingeniero de Sistemas

Asesor:
I.S. Msc. MANUEL ERNESTO BOLAÑOS GONZALEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA DE SISTEMAS
SAN JUAN DE PASTO
2017

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor”.

Artículo 1, Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

“La Universidad de Nariño no se hace responsable de las opiniones o resultados obtenidos en el presente trabajo y para su publicación priman las normas sobre el derecho de autor”.

Artículo 13, Acuerdo No. 005 de 2010 emanado del Honorable Consejo Académico.

Nota de aceptación:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
Presidente de tesis:

_____
Jurado:

_____
Jurado:

San Juan de Pasto, Noviembre de 2017

AGRADECIMIENTOS

Gracias a su valiosa colaboración, fue posible el desarrollo e implementación, de este proyecto:

I.S. Msc. Manuel Ernesto Bolaños González
Director del departamento de Sistemas
UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Ing. Esp. Jaime Casanova Montalvo
Gerente de Proyectos
SOFTWARE COMPUCONTA

También agradezco a mi madre, por su apoyo durante todo el proceso de formación y a lo largo, del desarrollo de este trabajo de grado.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mi hermanita, que desde el cielo me apoya y me guía, para que mi trabajo con este proyecto y todo el camino que aún queda por recorrer, cumpla con la misión de ayudar a prevenir eventos adversos en instituciones de salud.

RESUMEN

El presente documento es el resultado del desarrollo de los módulos, control de Eventos Adversos, Y PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), que componen el software COMPUCONTA.

Estas herramientas son vitales en el proceso de Gestión de Calidad, el cual, dentro de las instituciones de salud, se compone de todas las actividades encaminadas a la seguridad del paciente, que se encargan de registrar, analizar y prevenir fallas durante el proceso de atención, que con frecuencia son causas de eventos adversos.

Durante el ejercicio de la atención en salud se presentan eventos que necesitan ser analizados, es ahí donde el software se convierte en parte importante del proceso, debido a que facilita el reporte de sucesos asociados a la atención del paciente, alertando a las personas involucradas en la gestión.

También permite la asignación de actividades encaminadas a la solución del problema, y brinda las herramientas necesarias para el análisis y corrección de las fallas latentes, lo que disminuye la probabilidad de que los eventos adversos prevenibles se vuelvan a repetir.

De la misma forma se gestionan las PQRSF de los pacientes y familiares, las cuales alertan al personal involucrado para que realice las actividades correctivas según el caso, se creen planes de acción y se informe a los usuarios sobre la mejora en el servicio que se presentó después del reporte.

El desarrollo de estos módulos, permitirá mejorar la calidad en el proceso de atención en salud, gestionar con eficiencia y eficacia las solicitudes de los pacientes y lo más importante, ayudar a prevenir eventos adversos en las instituciones de salud.

PALABRAS CLAVES: EVENTOS ADVERSOS, PQRSF, GESTION DE CALIDAD, SEGURIDAD DEL PACIENTE, FALLAS LATENTES.

ABSTRACT

This document is the result of the development of the modules, control of Adverse Events, claims and complaints which make up the COMPUCONTA software.

These tools are vital in the Quality Management process, which within health institutions is composed of all activities aimed at patient safety, which are responsible for recording, analyzing and preventing failures during the care process, which are often causes of adverse events.

During the health care process, events that need to be analyzed are presented, which is where the software becomes an important part, because it facilitates the process of reporting events associated with the health care process alerting people involved in the management also allows the assignment of activities aimed at solving the problem and provides the necessary tools for the analysis and correction of latent faults. This decreases the likelihood that preventable adverse events will recur.

In the same way, the claims and complaints of the patients and their families are managed, which alert the personnel involved to perform corrective actions as the case may be necessary, action plans are created and users are informed about the improvement in the service that was presented after the report.

The development of these modules will improve the quality of the health care process, efficiently and effectively manage patients' requests and, most importantly, help prevent adverse events in health institutions.

KEY WORDS: ADVERSE EVENTS, CLAIMS AND COMPLAINTS, QUALITY MANAGEMENT, PATIENT SAFETY, LATENT FAULTS.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN 14
1. MARCO TEÓRICO 20
1.1 EVENTOS ADVERSOS 20
1.1.1 Política nacional de seguridad del paciente 20
1.1.2 Evento adverso. 21
1.1.3 El protocolo de Londres. 21
1.2 PQRSF.....22
1.2.1 SCRUM. 23
2. DESARROLLO.....27
2.1 DEFINICIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE PQRSF Y GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS 28
2.2 LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS 29
2.2.1 Módulo de PQRSF. 29
2.2.2 Gestión de eventos adversos: 29
2.3 ACTORES.....31
2.4 FASES DEL PROCESO 32
2.5 ELEMENTOS DEL PROCESO: 32
2.5.1 Arquitectura. 36
2.6 PRUEBAS 40
2.7 CORRECCIONES Y MEJORAS 40
CONCLUSIONES 42
RECOMENDACIONES 44
ANEXOS 46

LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1. Actores del proceso – usuarios externos 31
Cuadro 2. Actores del proceso – personal asistencial 31
Cuadro 3. Actores del proceso – líder paciente seguro 31
Cuadro 4. Actores del proceso – analistas/gestores.....31

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Backlog 24
Figura 2. Scrum 25
Figura 3. Proceso actual de PQRSF.....28
Figura 4. Proceso actual de gestión de eventos adversos.....28
Figura 5. Arquitectura Cliente - Servidor. 37
Figura 6. Diagrama de clases – entidades.....39

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Historia de Usuario #1 47
Anexo B. Historia de usuario #2 - Módulo PQRSF - Digitar PQRSF 48
Anexo C. Historia de usuario #3 - planes de acción de quejas y reclamos 49
Anexo D. Historia de Usuario #4 – Módulo PQRSF- Informes 50
Anexo E. Historia De Usuario #1 - Posibilidad De Reportar Los Eventos Adversos 51
Anexo F. Historia De Usuario #2 - Gestionar Evento Adverso 52
Anexo G. Historia de Usuario #3 - Análisis por Protocolo de Londres 53
Anexo H. Historia De Usuario #4 - Aprobación Análisis De Protocolo De Londres 54
Anexo I. Historia De Usuario #5 - Generación De No Conformidad 55
Anexo J. Historia de usuario #6 - estadísticas y reportes. 56
Anexo K. Elemento Del Proceso – Registro De Peticiones, Sugerencias Y Felicitaciones 57
Anexo L. Elemento del Proceso – Registro De Quejas y Reclamos 58
Anexo M. Elemento Del Proceso – Tratamiento de la no Conformidad 59
Anexo N. Elemento Del Proceso – Registro De Eventos Adversos 60
Anexo O. Elemento Del Proceso – Análisis Por Protocolo De Londres 61
Anexo P. Elemento Del Proceso – Aprobación Del Protocolo De Londres 62
Anexo Q. Elemento Del Proceso – Rechazo Del Protocolo De Londres 63
Anexo R. Formato Deck de pruebas funcionales Módulo paciente seguro 64
Anexo S. Formato Deck De Pruebas Funcionales Módulo Pqrsf 64
Anexo T. Deck de Pruebas Funcionales Módulo PQRSF 65
Anexo U. Deck De Pruebas Funcionales Módulo Paciente Seguro 67
Anexo V. Manual De Usuario Módulos Paciente Seguro Y PQRSF – Compuconta Software 1

GLOSARIO

ACCESIBILIDAD: acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.

ENLACE: es un elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso, por ejemplo, otro documento, un punto específico del mismo o de otro documento.

HISTORIA DE USUARIO: representación de un requisito escrito en lenguaje común de usuario.

MENÚ: elección que tiene que hacer una persona entre un conjunto de posibilidades.

SPRINT: iteración que comprende un conjunto de tareas y actividades, cuyo fin es proporcionar un resultado completo, un incremento de producto que sea potencialmente entregable.

USABILIDAD: Capacidad de un software o sistema interactivo de ser comprendido, aprehendido, usado fácilmente y atractivo para un usuario, en condiciones específicas de uso. También es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar sus objetivos específicos.

INTRODUCCIÓN

La calidad está definida como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor; podría considerarse que este concepto únicamente puede aplicarse a elementos tangibles o físicos, sin embargo, estos conceptos pueden ser extendidos a procesos y condiciones de los servicios prestados por una organización.

Para este particular la calidad inicialmente es evaluada de acuerdo con los criterios prestación, hacia 1972, *Theodore Levitt* propuso aplicar a la producción de los servicios, definiciones y técnicas de control de calidad similares a las aplicadas a la manufactura, siendo conocido este enfoque de la calidad como calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio en relación a un estándar ideal[1].

Por su parte los autores *Zeithaml, Parasuraman y Berry definen* la calidad como "*La función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa*", es decir, se trata de la valoración hecha por el usuario en relación al servicio como resultado de comparar entre lo que le es ofrecido y lo que recibe[2].

El estado colombiano, con el fin de que las entidades prestadoras de servicios de salud y administrativos, consideren mejoras ha determinado mediante reglamentaciones, resoluciones y normatividad que rijan los procesos involucrados, de esta manera, en lo referente a entidades de salud se hace necesario que a razón de los diversos factores que intervienen en las prestaciones de servicios tales como el factor humano, el tipo de tratamiento, sexo, edad y la estancia, se relacionan con la presencia de eventos adversos hospitalarios sean considerados, medidos y evaluados con el fin de lograr corregir las eventualidades presentadas y prever posteriores situaciones que pongan en riesgo la integridad del paciente, generando que la calidad en los servicios prestados incremente progresivamente en la medida en que se toman correctivos sobre los incidentes identificados.

---

[1] Zeithaml, Parasuraman, & Berry. USA: s.n., 1992
[2] Ibíd.

Con base en el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, etc., consignado en la Resolución 3046 de 2012, el gobierno nacional, en aras de garantizar la prestación de un mejor servicio por parte de las organizaciones, ha considerado pertinente que se implementen sistemas de PQRSF que permitan la presentación y tramite de peticiones por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

COMPUCONTA es un producto creado por la empresa *Soluciones en Sistemas Informáticos de Colombia S.A.S.* oriunda de la ciudad de Pasto, que ofrece un amplio portafolio de servicios para la administración y gestión de entidades de salud lo cual se ve reflejado en los diversos módulos que lo componen, está presente en varias clínicas a nivel nacional siendo las más representativas aquellas asociadas a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, especializadas en la atención de pacientes que requieren tratamiento psiquiátrico.

Sin embargo, considerando lo expuesto anteriormente, y ante la necesidad que tiene la empresa a través de un producto integral en lo referente a la administración de entidades de salud, se hace necesario el desarrollo de los módulos Paciente Seguro y PQRSF, que permita a los clientes cumplir con los lineamientos de ley al respecto, ya que en la actualidad se ha evidenciado que estos procesos en las entidades se llevan a cabo de manera manual, lo que genera que la integridad de la información y el correcto trato de la misma pueda ser vulnerado y que los tramites involucrados no sean llevados a cabo correctamente.

Mediante el desarrollo del Módulo Paciente Seguro se busca que la información, y los procesos, resultado de eventos adversos, puedan llevar el tramite pertinente con el fin de mejorar el servicio prestado por las entidades de salud tanto a nivel correctivo como de prevención de las situaciones que ponen en riesgo la integridad de quienes reciben atención dentro de estas instituciones.

De la misma manera, y con el fin de mejorar la atención de los usuarios, mediante el desarrollo del Módulo PQRSF, se busca que las percepciones que tienen los usuarios sobre los servicios prestados dentro de las instituciones de salud tengan el trámite correspondiente, conforme los lineamientos de ley que permitan mejorar la calidad de los servicios prestados y dar respuesta a las sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios.

ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO

Módulos de paciente seguro (control de eventos adversos) y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones.

- **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Software y Manejo de Información: tiene como objetivo, planificar, analizar, diseñar, implantar, administrar sistemas complejos de información y de conocimiento[3].

- **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El software COMPUCONTA es un sistema que cuenta con diversos módulos que permiten la administración de entidades de salud, sin embargo actualmente el software COMPUCONTA no cuenta con los módulos de Paciente Seguro y PQRSF, de esta forma y con el objetivo de proveer a las clínicas usuarias del sistema la manera de cumplir con los lineamientos de ley, se hace pertinente el desarrollo de estos módulos que además permite ampliar el portafolio de servicios para futuras contrataciones y genera un grado más alto de competitividad dentro del mercado, brindando elementos adicionales que permitan la gestión integral de las entidades donde el sistema sea implementado. En el desarrollo de este proceso la información que se debe registrar y reportes que se deben producir es, como todo lo referente a la información de pacientes, de delicado manejo, y la disposición de los mismos para los involucrados debe ser apropiado y constante. Sin embargo, en el momento, el software COMPUCONTA no cuenta con un mecanismo adecuado que ofrezca los elementos necesarios para que estos procesos puedan ser llevados a cabo de forma correcta

Ante esta situación manifestada por la empresa SOLUCIONES EN SISTEMAS INFORMATICOS DE COLOMBIA, se propone como solución el desarrollo de dos módulos que permitan la administración de los procesos correspondientes a PACIENTE SEGURO y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) con base en los lineamientos que los rigen y según los criterios de ley que definen su desarrollo e implementación.

---

[3] Ingeniería de Sistemas & Universidad de Nariño

- **MODALIDAD**

Pasantía.

- **OBJETIVOS**

Objetivo General. Desarrollar los módulos PACIENTE SEGURO y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES para el software COMPUCONTA, que permitan administrar de manera integral los elementos involucrados en este proceso según los lineamientos de ley que les rigen.

Objetivos Específicos

- Identificar los lineamientos que rigen el proceso de Paciente Seguro dentro de una organización según la guía técnica "Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud.

- Identificar los lineamientos que rigen el proceso de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dentro de una organización

- Definir los procesos que garanticen el orden, correcto acceso, la integridad, almacenamiento, veracidad disposición, confidencialidad de la información y documentación involucrada en los procesos Paciente Seguro y PQRSF dentro de la organización.

- Definir los elementos de la metodología SCRUM que permitan el desarrollo de los módulos Paciente Seguro y PQRSF.

- Desarrollar los módulos Paciente Seguro y PQRSF haciendo uso de la metodología SCRUM.

- Evaluar los requerimientos cumplidos con los módulos desarrollados.

- **JUSTIFICACIÓN**

El software COMPUCONTA cuenta con diversos módulos que permiten la administración de entidades de salud, sin embargo aún no cuenta con los módulos de paciente seguro y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, lo que deja a las entidades usuarias del software sin opciones vinculadas al software que les permita realizar de forma óptima las actividades vinculadas a estos procesos.

Siendo que la seguridad del paciente debe ser una prioridad de la atención en salud, los incidentes y eventos adversos actúan como evidencias de una atención insegura y de los bajos niveles de la calidad de esa actividad, siendo usados como elementos determinantes para definición de procedimientos que involucren mejoras en la calidad del servicio.

En Junio de 2008, el Ministerio de la Protección Social expidió los "Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente" y desde entonces mediante el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, Colombia cuenta con una política Nacional de seguridad del paciente, que tiene como fin la prevención de situaciones que de alguna manera pongan en riesgo la integridad física del paciente mediante la disminución, y de ser posible, eliminación de la ocurrencia de eventos adversos, las prácticas más relevantes desarrolladas en el ámbito de la Seguridad del Paciente están consignadas en la guía técnica "Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud", que tiene como fin brindar a las instituciones lineamientos técnicos para ser aplicados sus procesos asistenciales[4].

Siendo que la calidad es un elemento fundamental dentro de las organizaciones, en lo que respecta al manejo de PQRSF, se hace necesario ofrecer una opción dentro del sistema que permita la gestión de la información correspondiente a este proceso, desde el levantamiento de la información de cada uno de los elementos que la conforman (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), su procesamiento, seguimiento y respuesta, tomando la información consignada como un elemento clave dentro de la organización que permita mejorar los servicios prestados, incrementando los índices de calidad dentro de la organización[5].

- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción (Art. 54 y 55).
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único (Art. 34, Numerales 19 y 34).
- Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Art. 81).
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición (Art. 4 – 31).
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Art. 73 y 76).
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
- Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).
- Decreto 1757 de 1994 (Art. 3-6).

---

[4] Ministerio de Salud y Protección Social.

[5] Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

- Directiva Presidencial 05 de 1995.
- Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.
- Ley 1751 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud
- Resolución 3046 de 2012, según la cual se reglamenta la recepción, tramite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas a la organización.

El fin es garantizar para el usuario la atención, trámite y solución de las peticiones quejas y reclamos de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes, relacionados a los servicios prestados por la organización donde se encuentre implementado el software COMPUCONTA y con base a la información recibida, para establecer planes de acción que conduzca al mejoramiento continuo de los servicios.

- **ALCANCE Y DELIMITACIONES**

Desarrollar los módulos Paciente Seguro y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones para el software COMPUCONTA.

COMPUCONTA es un software usado en el sector salud que cuenta con diversos módulos que permiten la administración de clínicas de primer, segundo, tercer y cuarto nivel, sin embargo se hizo necesario, por reglamentación del ministerio de salud y protección social, ofrecer a las entidades de prestación de servicios de salud donde está en funcionamiento COMPUCONTA el módulo de Paciente seguro, de la misma manera se consideró pertinente, con el fin de implementar políticas de calidad dentro de las organizaciones o si estas ya existen, ofrecer el módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones vinculado también al software COMPUCONTA, como una herramienta que le permitiera a la organización obtener información sobre la percepción del servicio prestado, aprovechando lo registrado para ser usado como guía para mejorar, corregir defectos o errores que se repiten sistemáticamente y de manera usual sin ser percatados por la organización.

El proyecto contempló el desarrollo de los módulos Paciente Seguro y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones para el software COMPUCONTA de acuerdo a los lineamientos existentes, siendo estos el PROTOCOLO DE LONDRES para el módulo de paciente seguro y artículos Resolución 3046 de 2012, para el módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 EVENTOS ADVERSOS

1.1.1 Política nacional de seguridad del paciente. En la actualidad Colombia cuenta con una política Nacional de seguridad del paciente, liderada por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir, y de ser posible, eliminar la ocurrencia de eventos adversos para contar con instituciones seguras y competitivas internacionalmente[6].

Así, desde junio de 2008, el Ministerio de la Protección Social expidió los "Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente, como parte de ésta el Ministerio de la Protección Social, por medio de la Unidad Sectorial de Normalización, desarrolló un documento que recoge las prácticas más relevantes desarrolladas en el ámbito de la Seguridad del Paciente (Guía Técnica "Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud), cuya orientación es brindar a las instituciones directrices técnicas para la operatividad e implementación practica de los mencionados lineamientos en sus procesos asistenciales.

La Seguridad del Paciente es una prioridad de la atención en salud en nuestras instituciones, los incidentes y eventos adversos son la luz roja que alerta acerca de la existencia de una atención insegura.

Los eventos adversos se presentan en cualquier actividad y son un indicador fundamental de la calidad de esa actividad; y sirven de insumo para poder investigar cuales son las causas que los generan, cuales las disposiciones de las instituciones para que estos aparezcan, y una vez identificadas las causas y los condicionantes, nos permite identificar las barreras que podrían desarrollarse para evitar la reincidencia de este evento adverso.

Lo importante es no dejar que suceda el evento adverso, sin investigar las causas que lo provocaron y sin proponer acciones para evitar que siga presentándose.

[6] Ministerio de Salud – Seguridad del Paciente - 2017

1.1.2 Evento adverso. Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles.

Prevenible: corresponde a un resultado no deseado, no intencional, que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.

No prevenible: corresponde a un resultado no deseado, no intencional, que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

Conociendo que la gran mayoría de los eventos adversos que suceden realmente se reportan, claramente los hospitales necesitan una manera más efectiva de identificar eventos que causan daño a los pacientes para determinar la severidad del daño e iniciar las acciones para minimizar sus consecuencias. En 2009 el Institute for HealthCare improvement publicó una herramienta para medir eventos adversos, la cual provee un método fácil para identificar efectivamente eventos de este tipo, cuantificar el daño y medir la tasa de eventos adversos sobre el tiempo. Consiste en una revisión retrospectiva de una muestra de historias clínicas de pacientes hospitalizados en busca de pistas de posibles eventos adversos.
Existen en el día a día de la atención hospitalaria situaciones clínicas detrás de las cuales podría estar un evento adverso.

1.1.3 El protocolo de Londres. El protocolo de Londres es una versión revisada y actualizada de un documento previo conocido como “Protocolo para Investigación y Análisis de Incidentes Clínicos”. Constituye una guía práctica para administradores de riesgo y otros profesionales interesados en el tema. La nueva versión se desarrolló teniendo en cuenta la experiencia en investigación de accidentes, tanto en el sector de la salud como de otras industrias que han avanzado enormemente en su prevención. Su propósito es facilitar la investigación clara y objetiva de los incidentes clínicos, lo cual implica ir mucho más allá de simplemente identificar la falla o de establecer quién tuvo la culpa. Es un método utilizado para el análisis de los eventos adversos, está basado en el modelo organizacional de investigación de accidentes de James Reason introducido por Vincent, considera el proceso de atención desde un enfoque sistémico más amplio (multicausal) para encontrar las brechas e incorrecciones involucradas en todo el sistema del cuidado de la salud y no simplemente al evento en sí para detectarlas causas de error. En él se involucran todos los niveles de la organización, incluyendo la alta dirección, debido a que las decisiones que allí se toman terminan por impactar directamente en los puestos de trabajo y pueden, en ocasiones, facilitar la aparición de errores que lleven a eventos adversos[7].

[7] Ministerio de Salud – Protocolo de Londres

Su implementación en el campo de la atención en salud se soporta en la experiencia que se tiene utilizándolo en otros sectores como la aviación, las petroleras, y el de la producción de energía nuclear, donde un resultado no esperado (accidente) usualmente es catastrófico. Por ello, la investigación exhaustiva para saber qué pasó, es mandatorio. Para su implementación exitosa se recomienda que, en lo posible, se aleje de la evaluación del desempeño individual y no genere procesos disciplinarios y retaliaciones, lo cual ocurre muy frecuente en el sistema de salud en Colombia[8].

1.2 PQRSF

El sistema de PQRSF permite a los usuarios de las entidades de bienes y servicios hacer manifiesto sus opiniones sobre la calidad de los procesos involucrados, para este fin se han dispuesto los siguientes elementos (Valle, 2017) [9].

- **Peticiones:** hace referencia a la solicitud hecha por las personas naturales o jurídicas ante las entidades de carácter privado o público. Mediante el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana se establece el derecho de petición en concordancia con lo dispuesto en los artículos 5 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Quejas:** hace referencia a la inconformidad manifestada por un usuario relacionada al actuar irregular de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud.

- **Reclamo:** corresponde a la solicitud investigación por un actuar irregular cometido por alguno de los empleados de la empresa o entidad, en el caso por el mal proceder (en contra de la ley) de los empleados del Sector Salud y del SGSSS o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica.

- **Sugerencias:** corresponde a una propuesta presentada con el fin de incidir o mejorar un proceso de la entidad a la cual se presenta, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

- Felicitaciones: corresponde a la expresión de agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

---

[8] Ministerio de Salud – Guía de buenas prácticas - 2017
[9] Hospital Universitario del Valle, 2017

1.2.1 SCRUM. SCRUM es una metodología de desarrollo de software ágil, que simplifica el proceso a costo de un alto grado de compromiso por el equipo de trabajo para el cumplimiento de las tareas planeadas. Surgió debido a que muchas compañías han descubierto que para mantenerse en el actual mercado competitivo necesitan algo más que los conceptos básicos de calidad elevada, costes reducidos y diferenciación. Además de esto, también es necesario velocidad y flexibilidad[10].

Como método ágil:

- Es un modelo de desarrollo adaptable.
- Orientado a las personas, más que a los procesos.
- Emplea el modelo de construcción incremental basado en iteraciones y revisiones.

Comparte los principios estructurales del desarrollo ágil: a partir del concepto o visión de la necesidad del cliente, construye el producto de forma incremental a través de iteraciones breves que comprenden fases de especulación, exploración y revisión. Estas iteraciones (en SCRUM llamadas Sprint) se repiten de forma continua hasta que el cliente da por cerrado el producto.

Estas iteraciones son la base del desarrollo ágil siendo el núcleo central que proporciona la base de desarrollo iterativo e incremental, de esta manera SCRUM gestiona su progreso a través de análisis diarios donde se revisa el trabajo realizado el día anterior y el previsto para el siguiente, controla de forma empírica y adaptable la evolución del proyecto, a través de prácticas propias del desarrollo, el objetivo principal es el cumplimiento de las tareas planeadas para ser desarrolladas, obteniendo el cumplimiento de los requerimientos consignado en las historias de usuario.

Si bien SCRUM es una metodología aplicada a equipos de trabajo constituida por varias personas, con roles definidos, puede ser adaptada para realizar el proceso en solitario, de esta manera se hace necesario definir correctamente las tareas de cada uno de los roles dentro del proyecto, cumpliendo de manera individual cada uno de ellos y respetando lo establecido para cada rol (Salías, 2013).

Al tener requerimientos establecidos, una condición no variable, la interacción con el cliente se hace menos prioritaria, debido a que el objetivo es cumplir con los requerimientos claramente establecidos inicialmente. Se opta por demostraciones parciales del sistema desarrollado, con el fin de demostrar avances y validar las condiciones del sistema.

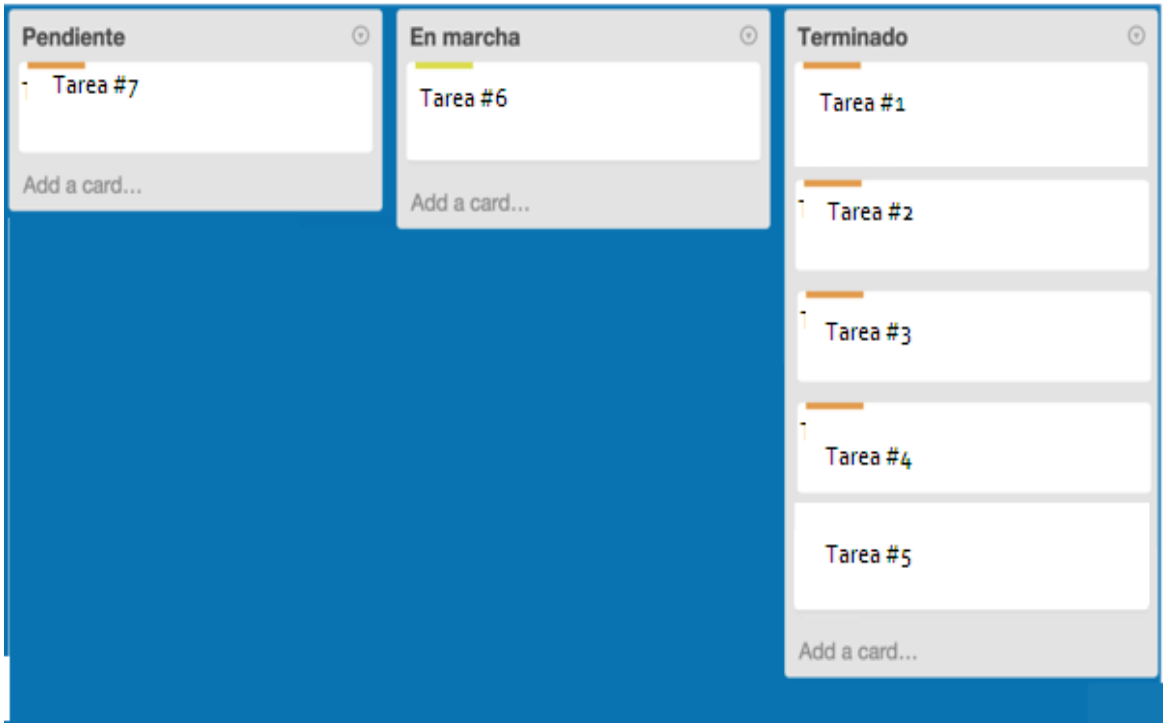
---

[10] Takeuchi, H., & Nonaka, I. (1986). The New New Product Development Game. Cambridge: Harvard Business Review.

El ordenamiento del proceso se hace basado en un backlog personal constituido por las tres columnas principales: Pendiente, En marcha y Terminado.

Con esto se tiene control sobre las tareas definidas en cada sprint y el avance del trabajo. (Ver figura 1)

Figura 1. Backlog

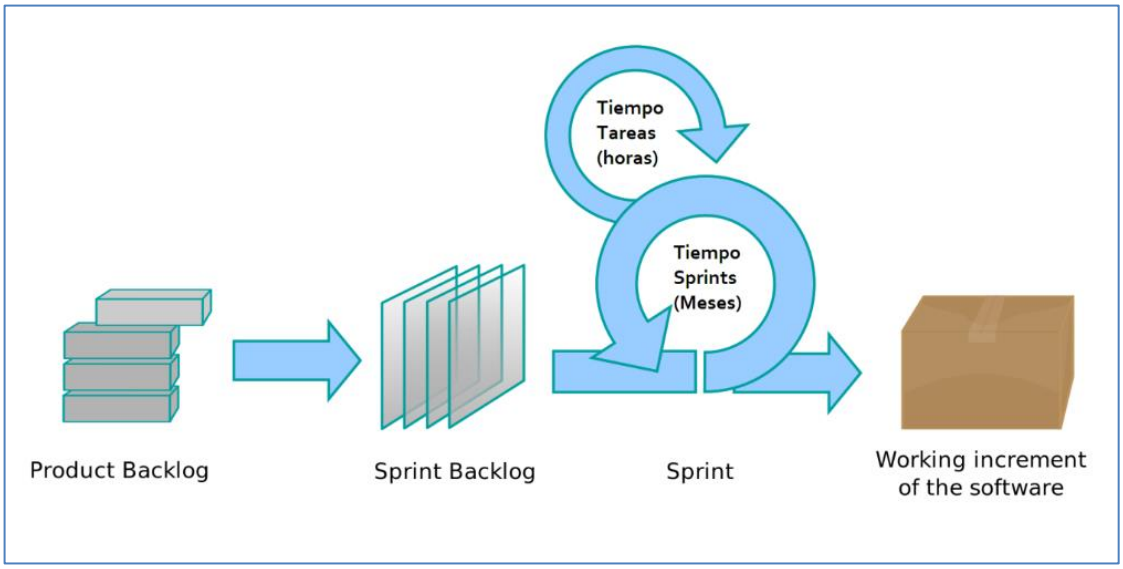


Con el fin de realizar mejoras durante el proceso de desarrollo de los sprints, se recomienda el uso de un backlog de mejoras, donde se especifican aquellas condiciones identificadas que deben mejorarse y que deben considerarse para el desarrollo de sprints posteriores[11].

[11] Salias Martin - Proyectos Ágiles con Scrum

Los elementos que conforman el desarrollo SCRUM se muestran en la ilustración. (Ver figura 2)

Figura 2. Scrum



- Planificación del Sprint: jornada de trabajo previa al inicio de cada sprint en la que se determina cuál va a ser el trabajo y los objetivos que se deben conseguir en la iteración.

- Seguimiento del Sprint

✓ El trabajo que se realizó el día anterior.
✓ El que tiene previsto realizar.
✓ Cosas que puede necesitar o impedimentos que debe suprimirse para realizar el trabajo.
✓ Revisión del Sprint: análisis y revisión del incremento generado.

- Elementos del proceso:

✓ Pila del producto: (product backlog) lista de requisitos de usuario que a partir de la visión inicial del producto crece y evoluciona durante el desarrollo.
✓ Pila del Sprint: (sprint backlog) lista de los trabajos que debe realizar el equipo durante el sprint para generar el incremento previsto.
✓ Incremento: resultado de cada sprint

- Los Roles: todas las personas que intervienen, o tienen relación directa o indirecta con el proyecto, se clasifican en dos grupos: comprometidos e implicados.

✓ Scrum Master: su responsabilidad es facilitar que el equipo de Scrum (incluyendo al PO) alcance su máxima productividad, calidad y felicidad. En la práctica facilita reuniones, remueve impedimentos y usualmente lleva un backlog de mejoras surgidas de las retrospectivas[12].

✓ Product Owner: su responsabilidad es lograr que el equipo pueda desarrollar el mejor producto posible, lo que implica un fuerte foco en la prioridad de negocio, estar seguro que todo lo que se necesita está en condiciones de construirse, y lograr impulsar la entrega y puesta en producción lo más frecuentemente posible, para facilitar el aprendizaje conjunto con los usuarios, clientes y otros involucrados [13].

✓ Equipo de desarrollo: es el equipo multi-disciplinario que se encarga de construir el producto, involucrando diseño, desarrollo, pruebas, arquitectura, manejo de datos y servicios, etc. Scrum propone que el equipo cuente con toda la gente necesaria para construir el producto adecuadamente (Salías, 2013).

✓ Usuario: son los beneficiarios finales de productos software.

[12] Salias Martin - Proyectos Ágiles con Scrum
[13] Ibid

2. DESARROLLO

En el momento de empezar el proyecto los procesos de PQRSF y Eventos Adversos se manejan de manera manual, con la disposición física de los buzones y el registro y generación de las actas correspondientes, la asignación de los responsables, el seguimiento a los de los eventos y la conclusión de los mismos, con los riesgos de seguridad e integridad de la información que implica el manejar manualmente los procesos.

Por esta razón, y debido a que el propósito del software COMPUCONTA es el manejo integral de cada uno de los procesos de las entidades en las que se encuentra implementado, se consideró de vital importancia el manejo sistematizado de todas las etapas involucradas en los procesos correspondientes a PQRSF y Eventos Adversos, siendo que la información y el registro de la misma correspondiente a los actores dentro del proceso ya se encuentran registrada en el sistema gracias a la implementación de otros módulos como Historia clínica, Contabilidad, Facturación de servicios, etc., el manejo se hace de manera consistente así como también existe la trazabilidad total entre los usuarios, pacientes y eventos.

En relación al desarrollo, se hizo pertinente el conocimiento detallado del proceso al momento de iniciar el proyecto, definiendo de manera precisa cada uno de los pasos, elementos, actores, actividades y funciones involucradas, considerando las mejoras y ajustes conforme a la normatividad vigente para PQRSF y Eventos Adversos, haciendo el levantamiento de requerimientos en historias de usuario, definiendo actividades, desarrollándolas, realizando pruebas, presentando avances al Product Owner y al usuario final, realizando ajustes y mejoras, concluyendo con entregas parciales, finalizando con la entrega total de cada uno de los módulos. (Ver figura 3)

2.1 DEFINICIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE PQRSF Y GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS

Figura 3. Proceso actual de PQRSF

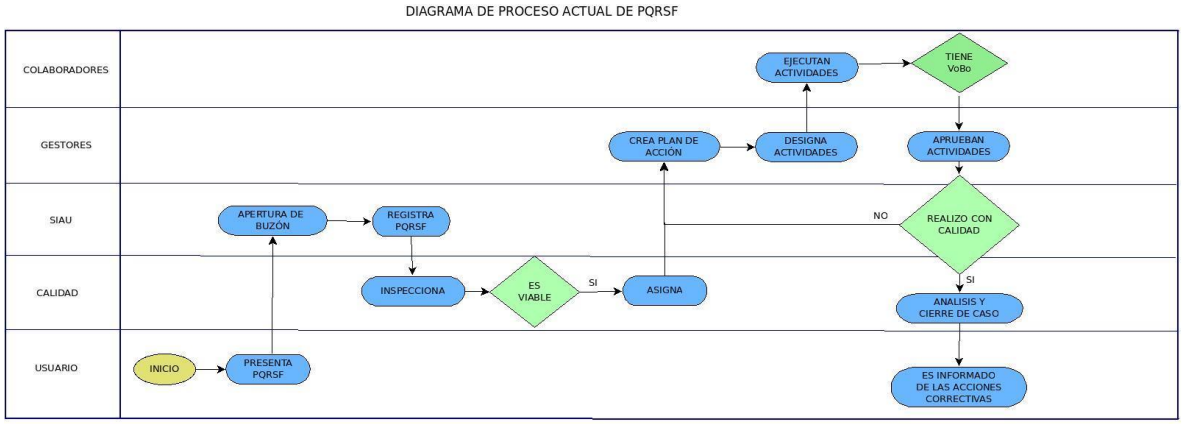
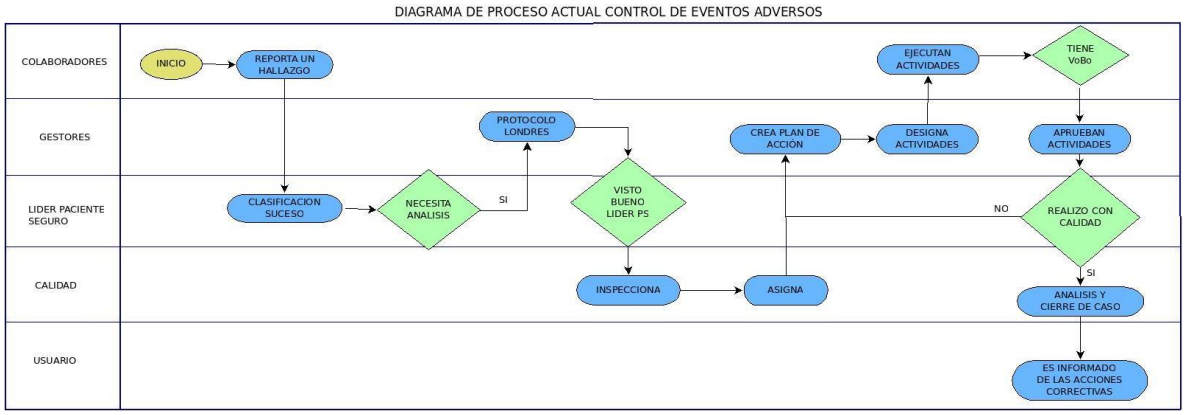


Figura 4. Proceso actual de gestión de eventos adversos



2.2 LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS

El levantamiento de los requerimientos determinan la funcionalidad de cada uno de los módulos desarrollados, las historias de usuario recopilan la información dada por el cliente desde su perspectiva como usuario del sistema.

2.2.1 Módulo de PQRSF. En base al estado actual del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones, y en consideración con la norma ISO 9001 de 2015 donde se especifica su naturaleza y procedimientos para el proceso se realiza el levantamiento de requerimientos en las siguientes historias de usuario:

Historia de usuario #1 Módulo PQRSF - Apertura de buzón.

El actor Gestor de Calidad por medio del sistema podrá crear un nuevo buzón en el sistema, cuando físicamente realice la recolección de la PQRSF, además podrá imprimir el acta por el sistema con la información del buzón físico, para que sea firmado por el testigo de la apertura. Una vez diligenciado el formato será escaneado y subido al sistema. (*Ver anexo #1*)

Historia de usuario #2 Módulo PQRSF – Digitar PQRSF

El sistema deberá permitir registrar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se registraron en la apertura de buzón. (*Ver anexo #2)*

Historia de usuario #3 Módulo PQRSF – Planes de acción de Quejas y Reclamos

El sistema deberá permitir crear acciones correctivas y realizar su respectivo seguimiento asignando personal asistencial para la corrección de las No Conformidades que se generan a partir de una Queja o Reclamo. (*Ver anexo #3)*

Historia de usuario #4 Módulo PQRSF – Informes

El sistema deberá presentar informes y cifras estadísticas que permitan analizar la eficiencia y la eficacia de la gestión de las No Conformidades generadas. (*Ver anexo #4)*

2.2.2 Gestión de eventos adversos:

Historia de usuario #1 – Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS Posibilidad de reportar los eventos adversos.

El sistema deberá permitir diligenciar un formato inicial, fácil de diligenciar por el actor Personal Asistencial cuando sucede un evento adverso, con información que permita identificar el evento con el fin de hacer el respectivo seguimiento. (*Ver anexo #5)*

Historia de usuario #2 – Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS

El sistema deberá permitir clasificar los eventos una vez reportados. La clasificación permitirá continuar o finalizar el análisis por parte del líder de Paciente seguro. (*Ver anexo #6)*

Historia de usuario #3 – Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Análisis por protocolo de Londres.

El sistema deberá permitir analizar los eventos adversos reportados, por medio del análisis por protocolo de Londres, permitiendo añadir evidencia de la investigación. (*Ver anexo #7)*

Historia de usuario #4 Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Aprobación análisis de protocolo de Londres.

El sistema deberá alertar al líder de Paciente seguro, cuando se realice un análisis por protocolo de Londres, para que pueda realizar la aprobación o rechazo del proceso de análisis realizado por el actor Gestor. (***Ver anexo #8)***

Historia de usuario #5 Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Generación de No Conformidad.

El sistema deberá crear un proceso de seguimiento a la No Conformidad generada de acuerdo al requerimiento de mejora reportado por el análisis de protocolo de Londres, lo cual generara un plan de acción y un seguimiento a las actividades.
(***Ver anexo #9)***

Historia de usuario #6 Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Estadísticas y Reportes.

El sistema deberá generar un reporte completo de cada evento adverso reportado, con su plan de acción y las tareas ejecutadas para la corrección de la No Conformidad generada del análisis. (***Ver anexo #10)***

2.3 ACTORES

Cuadro 1. Actores del proceso – usuarios externos

ACT-001	Usuarios Externos
Descripción	Este actor representa a los usuarios externos que diligencian manualmente el formato PQRSF, y lo ingresan en los buzones.
Comentarios	Ninguno

Cuadro 2. Actores del proceso – personal asistencial

ACT-002	Personal Asistencial
Descripción	Este actor representa al personal asistencial que diligencia la historia clínica y reporta un evento adverso, también es el personal encargado de reportar PQRSF y de realizar las actividades planteadas en los planes de mejora.
Comentarios	Ninguno

Cuadro 3. Actores del proceso – líder paciente seguro

ACT-003	Líder Paciente Seguro
Descripción	Este actor representa al personal administrativo y/o asistencial que dirigen el proceso de seguridad del paciente, se encargan de re direccionar los eventos adversos y también de su respectiva aprobación al final del análisis.
Comentarios	Ninguno

Cuadro 4. Actores del proceso – analistas/gestores

ACT-004	Analistas/Gestores
Descripción	Es el usuario encargado de recibir las PQRSF, y de gestionar los planes de acción, y de diligenciar el protocolo de Londres.

2.4 FASES DEL PROCESO

Considerando cada uno de los módulos desarrollados como procesos individuales e independientes se hace necesario definir las fases que los componen, considerando de manera global el comportamiento que involucra.

- El proceso referente a PQRSF. Consta de las siguientes fases o etapas. La primera etapa consiste en el registro y recopilación de las PQRSF depositadas en los buzones por parte de los usuarios de la institución.

La segunda etapa consiste analizar, generar informes, planes de acción, correctivos y seguimiento a partir de procesar la información resultado de la recolección física de las PQRSF.

- El proceso referente a eventos adversos consta de las siguientes fases o etapas. La primera etapa consiste en el levantamiento de la información correspondiente al evento adverso presentado por el usuario del servicio.

La segunda etapa consiste en el procesamiento y análisis del evento adverso mediante el protocolo de Londres con el fin de obtener los resultados pertinentes.

2.5 ELEMENTOS DEL PROCESO:

Al igual que las fases del proceso, es importante definir los elementos que componen la funcionalidad de cada módulo, esto permite que se estructure de manera correcta su desarrollo dado la descomposición de las fases.

- Proceso PQRSF. El proceso referente a PQRSF se discriminó en subprocesoPs descritos a continuación:

- Registro de peticiones, sugerencias y felicitaciones. Corresponde al flujo que involucra la apertura de los buzones que contienen los documentos físicos correspondientes. Se genera un correo interno a los involucrados. (Ver anexo 11)

- Registro de quejas y reclamos. Corresponde al flujo que involucra la apertura de los buzones y la generación de no conformidades al proceso involucrado que permite crear un plan de acción para su corrección. (Ver anexo 12)

- Tratamiento de la no conformidad. Corresponde al flujo que involucra en el tratamiento de la no conformidad, estableciendo el plan de acción y las actividades a concretar, con los respectivos encargados y las fechas propuestas, con el fin de corregir la no conformidad generada. (Ver anexo 13).

- Proceso eventos adversos. El proceso referente a Paciente Seguro se discriminó en subprocesos descritos a continuación:

- Registro de evento adverso. Consisten en el flujo normal del registro de un evento adverso presentado en la entidad, el registro del evento debe contar con toda la información pertinente que permita su correcta identificación y posterior seguimiento. (Ver anexo 14)

- Análisis por protocolo de Londres. Consiste en el flujo normal referente al análisis por protocolo de Londres de la información asociada al evento adverso presentada y a partir de ella realizar la clasificación del evento reportado. (Ver anexo 15)

- Aprobación del protocolo de Londres. Consiste en el flujo normal que involucra la aprobación del protocolo de Londres aplicado al evento adverso reportado por parte del personal involucrado, generando las no conformidades asociadas al evento adverso reportado, así como también los planes de acción y tareas ejecutadas resultado de la corrección del evento adverso reportado. (Ver anexo 16)

- Rechazo del protocolo de Londres. Consiste en el flujo normal que involucra el rechazo del protocolo de Londres aplicado al evento adverso reportado por parte del personal involucrado. (Ver anexo 17)

- Elementos para el desarrollo de Sprint.

- En general para todos los Sprint los roles están definidos de la siguiente manera:

- Product Owner: Jaime Casanova
- Scrum Team: David Leonardo Díaz
- Usuarios:

✓ . Actores del proceso

- Los artefactos de desarrollo usados durante los sprints son los siguientes:

- Historias de usuario
- Productos Backlog
- Sprint Backlog
- Pruebas funcionales

- Las herramientas de administración usadas durante los Sprint son los siguientes:

- Tablero Scrum

- Las herramientas de desarrollo usadas durante los Sprint son las siguientes:

- PHP 5.6
- Sublime Text
- Apache 2.1
- Centos 7
- Motor de base de datos Postgresql 9.5

- Las herramientas de documentación usadas durante los Sprint son las siguientes:

- Libre Office
- Dia Diagram Editor
- Gedit
- Trello

- Descripción Sprint.

- Sprint 1.

Objetivo: Reporte de Eventos Adversos.

Descripción del sprint: al ser el objetivo el reporte de eventos adversos, se definieron para el desarrollo de este sprint las historias de usuarios Historia de usuario #1 – Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS Posibilidad de reportar los eventos adversos, e Historia de usuario #2 – Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS los cuales contienen toda la información de reporte de un evento adverso.

- Sprint 2.

Objetivo: Análisis del evento adverso.

Descripción del sprint: al ser el objetivo el análisis de los eventos adversos reportados, se definieron para el desarrollo de este sprint las historias de usuario #3 – Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Análisis por protocolo de Londres e Historia de usuario #4 Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Aprobación análisis de protocolo de Londres.

- Sprint 3.

Objetivo: Creación del Buzón de PQRSF.

Descripción del sprint: al ser el objetivo la creación del buzón de PQRSF, se definió para el desarrollo de este sprint la historia de usuario, Historia de usuario #7 Módulo PQRSF - Apertura de buzón.

- Sprint 4.

Objetivo: Ingresar las PQRSF en el sistema.

Descripción del sprint: Al ser el objetivo el ingreso de las PQRSF en el sistema, se definió para el desarrollo de este sprint la historia de usuario, Historia de usuario #8 Módulo PQRSF – Digitar PQRSF

- Sprint 5.

Objetivo: Creación y seguimiento de No Conformidades.

Descripción del sprint: al ser el objetivo la creación y seguimiento de No Conformidades, por parte de los módulos de gestión de eventos adversos y PQRSF, se definió para el desarrollo de este sprint las historias de usuario, Historia de usuario #5 Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Generación de No Conformidad e Historia de usuario #9 Módulo PQRSF – Planes de acción de Quejas y Reclamos.

- Sprint 6.

Objetivo: Desarrollo de Informes y Estadísticas.

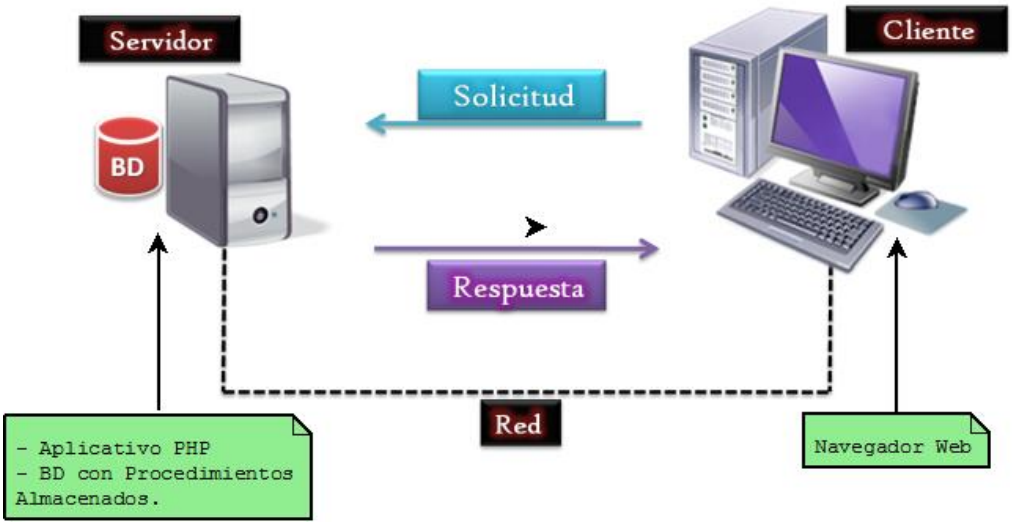
Descripción del sprint: al ser el objetivo el desarrollo de informes y estadísticas, se definió para el desarrollo de este sprint las historias de usuario, Historia de usuario #6 Módulo GESTION DE EVENTOS ADVERSOS – Estadísticas y Reportes e Historia de usuario #10 Módulo PQRSF – Informes

2.5.1 Arquitectura. El módulo de Gestión de Calidad es una herramienta que permite la gestión de PQRSF Y Eventos Adversos de una institución de salud. El proceso está comprendido desde el buzón de PQRSF o el reporte asistencial de un evento adverso hasta el tratamiento y cierre del proceso de corrección de la no conformidad generada, incluyendo los planes de acción, seguimiento de actividades correctivas e informes. Permitiendo la acción directa sobre los problemas presentados durante el proceso de atención de pacientes en instituciones de salud.

La arquitectura del software, ya está preestablecida, los módulos realizados son componentes que hacen parte del software COMPUCONTA, el cual tiene una arquitectura cliente-servidor, basada en un modelo de aplicación distribuida, en la cual, las tareas se distribuyen entre los proveedores de recursos, llamados servidores, y los demandantes, llamados clientes. Los clientes realizan peticiones a los servidores los cuales procesan y dan respuesta. Los clientes pertenecen a una red de computadoras, las cuales están distribuidas en la las instituciones donde está en funcionamiento el software. (Ver figura 4)

Por requerimiento de la Supersalud, la historia clínica es un factor primordial en la atención del paciente, es por esto que las instituciones del sector salud, suelen tener su propia infraestructura de servidores para el software.

Figura 5. Arquitectura Cliente - Servidor.



- Módulo GUI- Interfaz gráfica de usuario. La interfaz gráfica de los clientes es código HTML5 que se interpreta por medio de un navegador web. Los clientes realizan operaciones, las cuales se convierten en solicitudes a los servidores.

- Módulo Servidor. Los servidores procesan el lenguaje PHP por medio del servidor web Apache. El cual crea hilos de procesamiento para cada solicitud de un cliente, es por esto que es necesario contar con una fuerte infraestructura en cuanto a servidores, debido a que se puede sobrecargar el procesamiento al presentarse peticiones de múltiples usuarios.

- Módulo de Procesamiento de datos. Las solicitudes de los clientes se procesan por los servidores, afectando directamente la base de datos, realizando las operaciones de inserción, eliminación y/o modificación de los datos.

- Aspectos de diseño e implementación de los módulos paciente seguro y PQRSF. Los módulos se desarrollaron utilizando la metodología ágil SCRUM, haciendo uso de la notación UML y siguiendo el modelo de Programación Estructurada, buscando que cada parte del código sea totalmente independiente, y pueda ser modificado o reestructurado en cualquier momento sin afectar de ninguna manera el flujo de procesos del resto del software.
Los módulos de Paciente seguro y PQRSF, se desarrollaron bajo los lenguajes de programación PHP, JavaScript, PGSQL, y HTML5, lo que lo convierte en una

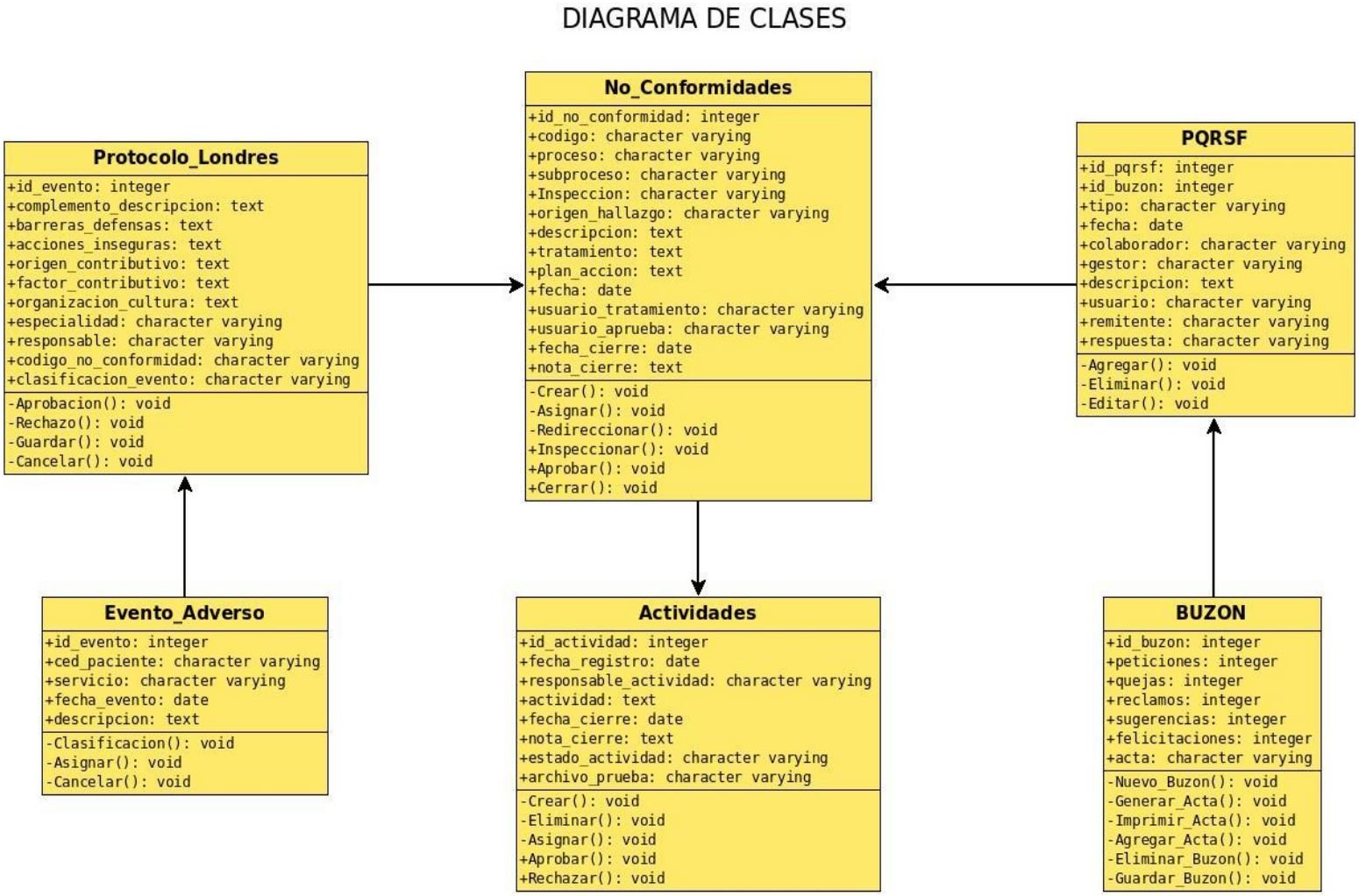
herramienta que integra adecuadamente múltiples tecnologías desde diferentes enfoques, desde programación estructurada y funcional en la base de datos por medio del lenguaje PGSQL, el lenguaje interpretado de lado servidor PHP, el lenguaje dinámico JavaScript de lado cliente y HTML5, estándar en diseño de páginas web de lado cliente.

Se usaron herramientas de desarrollo, tales como:

Chromium
Sublime Text
Motor de base de datos PostgreSQL 9.5
PgAdmin3

- Clases y entidades. Para el desarrollo de los módulos, se programaron las clases necesarias para la creación de los objetos que se consumen en las diferentes partes del software. La primera es la clase Buzón, indispensable para iniciar el proceso, almacenando la información correspondiente a las peticiones a diligenciar en el sistema, después la clase PQRSF almacena información de cada petición de los usuarios y si es una queja o reclamo se genera una nueva No Conformidad. Así también la clase Evento Adverso se encarga de recolectar la información básica de una situación asociada al proceso de atención del paciente, que después es analizada por medio de la clase Protocolo Londres, en la cual, dependiendo del tipo de suceso, permite la generación de una No Conformidad. Para cada No Conformidad generada se realiza un plan de acción con las actividades necesarias para la corrección del suceso. (Ver figura 6)

Figura 6. Diagrama de clases – entidades



2.6 PRUEBAS

- **Pruebas unitarias**. Las Pruebas unitarias, se realizaron durante el proceso de desarrollo de cada módulo y submódulo. Consistieron en el desarrollo de la funcionalidad y las pruebas al final de la construcción de la misma, identificando así las incidencias presentadas.

Una vez corregidas las pruebas unitarias, la funcionalidad quedó disponible para las pruebas funcionales.

Estas incidencias no se documentan.

- **Pruebas funcionales.** Las pruebas funcionales se realizaron a partir de la aplicación de los casos de prueba diseñados a partir de los requerimientos consignados en las historias de usuario.

Los módulos y submódulos creados en cada iteración fueron sometidos al proceso de pruebas y una vez corregidas las incidencias identificadas, se concluyó la iteración.

- **Pruebas de acoplamiento.** Las pruebas de acoplamiento se realizaron a partir de la aplicación de los casos de prueba diseñados en base a los requerimientos referentes a acoplamiento rescatables de las historias de usuario.

Una vez construidas los módulos y submódulos que tienen interacción entre ellos se realizaron las pruebas correspondientes a acoplamiento.

2.7 CORRECCIONES Y MEJORAS

El proceso de corrección de errores se realizó de la siguiente manera:

- En referencia a las pruebas unitarias una vez evidenciados los errores presentados se realizaron las correcciones correspondientes.

- En referencia a las pruebas funcionales y de acoplamiento, una vez aplicados los casos de prueba e identificados aquellos que presentan errores y descrita la incidencia presentada se procedió a la corrección y verificación de las incidencias y posterior cierre del bug presentado, así como de la aprobación del caso de prueba aplicado.

- Se encontraron errores en el módulo de PQRSF referentes a validación de fechas, para que al crear un nuevo buzón, no permita un periodo de fechas ya ingresado en el sistema, para esto se ejecutaron consultas que validan los campos antes de ser guardados. (Ver Anexo 20)

- En el módulo de paciente seguro, se presentaron problemas en el botón volver en el formato de protocolo de Londres debido a que según la edición del análisis puede corresponder a múltiples estados como aceptado, rechazado guardado o finalizado y el evento volver exigía la aplicación de uno de los estados. Se realizaron las correcciones necesarias para que después de editar el protocolo de Londres se conserve el estado y sin continuar en análisis. (Ver Anexo 21).

CONCLUSIONES

El software es una herramienta fundamental en los procesos de las empresas actualmente, y el sector salud no es la excepción, cada vez son más las herramientas tecnológicas en las que se apoya este sector con el fin de mejorar la calidad y la cobertura de los servicios ofrecidos.

El desarrollo de este trabajo de grado es un logro profesional y personal, que incluso contribuirá a futuro con investigaciones que permitan predecir situaciones trágicas como lo son muchos de los eventos adversos presentados en las instituciones de salud, por lo cual, estas herramientas solo son un primer paso en un camino de desarrollos enfocados a brindar calidad en los servicios de atención en un sector tan complejo, pero que de igual forma se convierte en una herramienta actualmente vital como mecanismo de alerta, reporte, gestión y análisis.

Para la realización de este trabajo fue necesario un profundo aprendizaje del lenguaje de programación PHP, el más usado en el mundo actualmente, por su agilidad en el desarrollo y eficiencia, también fue necesario el estudio del lenguaje PLSQL, para la realización de procedimientos almacenados que permiten optimizar tiempo de desarrollo y recursos de los servidores, esto debido a que la empresa de software tiene como norma, enfocar las transacciones en la base de datos a los procedimientos almacenados, con el fin de prestar un servicio rápido y oportuno a los cientos de pacientes recurrentes de una institución de salud.

Durante el desarrollo del trabajo fue importante la participación de todo tipo de profesionales del área de la salud, como Directores Científicos, Médicos, Gestores de Calidad, Jefes de Enfermería, Administrativos, Coordinadores de sistemas entre otros, con el fin de capturar los requerimientos funcionales del software, el cual se desarrolló satisfactoriamente usando como guía, la metodología ágil de Scrum, y como herramientas de desarrollo, software libre.

El uso de la metodología SCRUM aportó de forma importante durante el desarrollo del proyecto, debido a que su implementación permite organizar el proceso de construcción de software con eficiencia y eficacia, mejorando los tiempos de entrega y cumpliendo con calidad los requerimientos, lo que se vio reflejado durante las instalaciones a los clientes del software, que recibieron un producto con un corto tiempo de despliegue en producción y que cumplía con sus expectativas. La parte que se consideró más relevante es la definición del Product Backlog, que consiste en la asignación inicial de tareas, debido a que sin una adecuada planificación, los proyectos suelen tener problemas durante el desarrollo e implementación.

El trabajo dejo un profundo aprendizaje de cómo funciona de verdad el software, el cual pasa de ser una herramienta para almacenar información, a convertirse en un sistema de gestión, que conecta a los usuarios desde sus diferentes áreas y competencias, para que juntos logren desarrollar objetivos en común, y además brindar información útil y concreta que permite corregir o prever futuros eventos adversos.

RECOMENDACIONES

Almacenar y gestionar gran cantidad de información para dar soluciones en el menor tiempo posible, ayudando a lograr eficiencia y eficacia en el proceso, pero detrás de eso quedan miles de datos de casos clínicos que necesitan ser analizados, eventos adversos o reclamos por riesgos latentes, con patrones que un proceso de minería de datos puede reportar y corregir, para evitar futuros eventos adversos, o predecir por medio de factores de riesgo, un accidente o suceso asociado a la atención de un paciente.

Trabajar de la mano con las instituciones de salud, para detectar factores de riesgos y crear planes de acción después del análisis de datos.

Programar el desarrollo de herramientas que permitan analizar la información resultante, del proceso de reporte de sucesos y gestión de los módulos realizados.

Resolver los problemas del mundo de hoy, con laboratorios de sistemas que simulen problemas extraídos de la realidad y que los realicen siguiendo los protocolos de calidad exigidos en las diferentes áreas.

Brindar un enfoque profesional relacionado a las diferentes problemáticas a las que se enfrentan las empresas el día de hoy, así el futuro profesional tendrá un espectro mucho más amplio respecto a su campo de acción, y su formación servirá para desempeñar un papel importante en la sociedad y realizar su trabajo con calidad, dejando una buena imagen de la Universidad de Nariño y de la región.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Ingeniería de Sistemas, & Universidad de Nariño. (s.f.). Guía General para la Elaboración de Trabajos de Grado.

Levitt, T. (1972). Production-Line Approach to Service. En T. Levitt, *Production-Line Approach to Service.*

Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Ministerio de Salud*. Recuperado el 27 de agosto de 2016, de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). Ministerio de Salud. Recuperado el 15 de enero de 2017, de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/PROTOCOLO_DE_LONDRES_INCIDENTES%20CLINICOS.pdf

Salìas,M., Alaimo, M. (2015) Proyectos Agiles con Scrum: Flexibilidad, aprendizaje, innovación y colaboración en contextos complejos (Spanish Edition)

Takeuchi, H., & Nonaka, I. (1986). The New New Product Development Game. Cambridge: Harvard Business Review.

Unidad Renal Nefrouros. (2012). Recuperado el 29 de agosto de 2016, de http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4973/AgatonGabriel2013_Anexo.pdf?sequence=2

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. (s.f.). *Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña*. Recuperado el 29 de agosto de 2016, de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña: https://pqrs.ufpso.edu.co/leame/ayuda/pdf/manual_Módulo_peticionario.pdf

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo A. Historia de Usuario #1

PQRSF

Historia de usuario #1 Módulo PQRSF

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Crear buzón	Alta	El sistema debe permitir la creación de buzones con los datos esenciales.
2	Crear acta	Alta	El sistema debe permitir la creación del acta a partir de la información registrada.
3	Imprimir acta	Alta	El sistema debe permitir la impresión del acta a partir de la información generada en el acta registrada.
4	Firma del acta por testigo de la apertura	Alta	El acta generada debe ser firmada por el testigo de apertura.
5	Cargue del acta generada	Alta	El sistema debe permitir el cargue del acta firmada por el testigo.
5	Consulta de acta generada	Alta	El sistema debe permitir la consulta del acta cargada en el sistema.

Historia de usuario #1 Módulo PQRSF

Anexo B. Historia de usuario #2 - Módulo PQRSF - Digitar PQRSF

Historia de usuario #2 Módulo PQRSF

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Registrar Peticiones	Alta	El sistema debe permitir el registro de las peticiones consignadas en el buzón físico.
2	Registrar Quejas	Alta	El sistema debe permitir el registro de las quejas consignadas en el buzón físico.
3	Registrar Reclamos	Alta	El sistema debe permitir el registro de los reclamos consignadas en el buzón físico.
4	Registrar Sugerencias	Alta	El sistema debe permitir el registro de las sugerencias consignadas en el buzón físico.

Anexo C. Historia de usuario #3 - planes de acción de quejas y reclamos

Historia de usuario #3 Módulo PQRSF

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Registrar Acciones correctivas	Alta	El sistema debe permitir el registro de acciones correctivas.
2	Asignar personal asistencial	Alta	El sistema debe permitir asignar el personal asistencial correspondiente.
3	Realizar seguimiento de acciones correctivas	Alta	El sistema debe permitir realizar seguimiento de las acciones correctivas registradas.
4	Realizar corrección de las No conformidades	Alta	El sistema debe permitir realizar el registro de la corrección de las NO conformidades generadas a partir de Quejas y Reclamos.

Anexo D. Historia de Usuario #4 – Módulo PQRSF- Informes

Historia de usuario #4 Módulo PQRSF

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Generar informes	Alta	El sistema debe permitir la generación de informes de la información registrada en el sistema que permitan analizar la eficiencia y la eficacia de la gestión de las No Conformidades generadas.
2	Generar cifras estadísticas	Alta	El sistema debe permitir la generación de informes estadísticos que permitan analizar la eficiencia y la eficacia de la gestión de las No Conformidades generadas.

Anexo E. Historia De Usuario #1 - Posibilidad De Reportar Los Eventos Adversos

Historia de usuario #1 – Módulo Gestión de Eventos Adversos

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Diligenciar formatos iniciales	Alta	El sistema debe permitir crear formatos iniciales referentes a eventos adversos.
2	Asignar personal asistencial	Alta	El sistema debe permitir asignar el personal asistencial correspondiente para el diligenciamiento de los eventos adversos.
3	Realizar seguimiento de evento adverso	Alta	El sistema debe permitir realizar seguimiento del evento adverso registrado en el sistema.

Anexo F. Historia De Usuario #2 - Gestionar Evento Adverso

Historia de usuario #2 – Módulo Gestión de Eventos Adversos

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Clasificar evento adverso	Alta	El sistema debe permitir la clasificación de los eventos reportados en el sistema.
2	Continuar análisis del evento adverso	Alta	El sistema debe permitir continuar el análisis, por parte del líder de paciente seguro, de un evento adverso que así lo requiera.
3	Finalizar el análisis	Alta	El sistema debe permitir realizar seguimiento del evento adverso, por parte del líder de paciente seguro, de un evento adverso que así lo requiera.

Anexo G. Historia de Usuario #3 - Análisis por Protocolo de Londres

Historia de usuario #3 – Módulo Gestión de Eventos Adversos

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Analizar eventos adversos	Alta	El sistema debe permitir el analizar los eventos adversos reportados por Protocolo de Londres.
2	Adjuntar evidencia	Alta	El sistema debe permitir adjuntar o añadir evidencia de la investigación realizada.

Anexo H. Historia De Usuario #4 - Aprobación Análisis De Protocolo De Londres

Historia de usuario #4 Módulo Gestión de Eventos Adversos

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Generar alertas por Protocolo de Londres	Alta	El sistema debe generar alertas cuando se realice un análisis por protocolo de Londres.
2	Realizar aprobación del proceso de análisis	Alta	El sistema debe permitir realizar la aprobación del proceso de análisis realizado.
3	Realizar rechazo del proceso de análisis	Alta	El sistema debe permitir realizar el rechazo del proceso de análisis realizado.

Anexo I. Historia De Usuario #5 - Generación De No Conformidad

Historia de usuario #5 Gestión de Eventos Adversos

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Crear un proceso de seguimiento.	Alta	El sistema debe permitir crear un proceso de seguimiento a la No conformidad conforme al requerimiento de mejora reportado por el análisis del Protocolo de Londres.
2	Generar un plan de acción	Alta	El sistema debe permitir generar un plan de acción sobre la No conformidad.
3	Realizar seguimiento a las actividades	Alta	El sistema debe permitir realizar el seguimiento a las actividades asociadas a la no conformidad reportada.

Anexo J. Historia de usuario #6 - estadísticas y reportes.

Historia de usuario #6 Gestión de Eventos Adversos

ID	Nombre Historia	Prioridad	Descripción
1	Generar reporte.	Alta	El sistema debe permitir la generación de un reporte completo por cada evento adverso registrado.
2	Generar plan de acción	Alta	El sistema debe permitir la generación de planes de acción a partir del reporte previamente registrado.

Anexo K. Elemento Del Proceso – Registro De Peticiones, Sugerencias Y Felicitaciones

ID	Nombre de la Actividad	Descripción
AC1	Apertura de buzones físicos	Apertura de los buzones físicos donde se reportan las PQRSF.
AC2	Identificación de PSF	Se notifica vía correo electrónico.

Anexo L. Elemento del Proceso – Registro De Quejas y Reclamos

ID	Nombre de la Actividad	Descripción
AC1	Apertura de buzones físicos	Apertura de los buzones físicos donde se reportan las PQRSF.
AC2	Identificación de Q y R	Se notifica vía correo electrónico al personal involucrado.

Anexo M. Elemento Del Proceso – Tratamiento de la no Conformidad

ID	Nombre de la Actividad	Descripción
AC1	Generación de No conformidad	Se genera una no conformidad.
AC2	Establecer plan de acción	Se establece el plan de acción con el personal involucrado.
AC3	Establecimiento de actividades	Se establece las actividades a ser concretadas con el personal involucrado.
AC4	Se corrige la inconformidad generada	Se corrige la inconformidad generada a partir de las actividades del plan de acción concretado.

Anexo N. Elemento Del Proceso – Registro De Eventos Adversos

ID	Nombre de la Actividad	Descripción
AC1	Generación del evento adverso	Se genera un evento adverso.
AC2	Se reporta el evento adverso	Se reporta el evento adverso presentado en la entidad.
AC3	Adjuntar documentación	Se adjunta documentación de soporte e información pertinente referente al evento adverso generado.
AC4	Asignación del personal para el evento adverso	Se asigna al personal correspondiente para el seguimiento del evento adverso.
AC5	Se realiza seguimiento del evento adverso	Se realiza el seguimiento el evento adverso asignado al personal para evaluar su evolución y manejo.

Anexo O. Elemento Del Proceso – Análisis Por Protocolo De Londres

ID	Nombre de la Actividad	Descripción
AC1	Revisar documentación	Se hace la revisión de la documentación asociada al evento adverso reportado.
AC2	Analizar por protocolo de Londres	Se realiza la revisión de la información asociada haciendo uso del Protocolo de Londres.
AC3	Clasificar evento adverso	Se realiza la clasificación del evento adverso reportado según lo generado por el análisis realizado bajo el Protocolo de Londres.

Anexo P. Elemento Del Proceso – Aprobación Del Protocolo De Londres

ID	Nombre de la Actividad	Descripción
AC1	Revisar protocolo de Londres aplicado al evento adverso	Se realiza la revisión del protocolo de Londres aplicado al evento adverso reportado.
AC2	Aprobar el protocolo de Londres	Se realiza la aprobación del protocolo de Londres aplicado al evento adverso reportado.
AC3	Generación de las no conformidades	Se generan la no conformidad asociada al evento adverso reportado.
AC4	Generación de informes	Se genera el informe correspondiente a los planes de acción y tareas ejecutadas resultado de la corrección del evento adverso reportado

Anexo Q. Elemento Del Proceso – Rechazo Del Protocolo De Londres

ID	Nombre de la Actividad	Descripción
AC1	Revisar protocolo de Londres aplicado al evento adverso	Se realiza la revisión del protocolo de Londres aplicado al evento adverso reportado.
AC2	Rechazar el protocolo de Londres	Se realiza el rechazo del protocolo de Londres aplicado al evento adverso reportado.

Anexo R. Formato Deck de pruebas funcionales Módulo paciente seguro

DECK DE PRUEBAS MODULO PACIENTE SEGURO - NOMBRE DE LA FUNCIONALIDAD / MODULO													
		COMPONENTES DEL CASO DE			OBSERVACIONES					SOLUCIÓN			
ID_Caso _Prueba	Requerimiento	Descripción de la prueba	Entrada	Resultado Esperado - Doc Requerimientos	Resultado de la Prueba	Hallazgo	Severidad	RESPONSABLE PRUEBA	FECHA	RESPONSABLE Solución	Solución	ESTADO	Fecha Solución

Anexo S. Formato Deck De Pruebas Funcionales Módulo Pqrsf

DECK DE PRUEBAS MODULO PQRSF - NOMBRE DE LA FUNCIONALIDAD / MODULO													
		COMPONENTES DEL CASO DE			OBSERVACIONES					SOLUCIÓN			
ID_Caso _Prueba	Requerimiento	Descripción de la prueba	Entrada	Resultado Esperado - Doc Requerimientos	Resultado de la Prueba	Hallazgo	Severidad	RESPONSABLE PRUEBA	FECHA	RESPONSABLE Solución	Solución	ESTADO	Fecha Solución

Anexo T. Deck de Pruebas Funcionales Módulo PQRSF

DECK DE PRUEBAS - PQRSF - COMPUCONTA													
		COMPONENTES DEL CASO DE PRUEBA			OBSERVACIONES					SOLUCIÓN			
ID_Caso _Prueba	Requerimiento	Descripción de la prueba	Entrada	Resultado Esperado	Resultado de la Prueba	Hallazgo	Severidad	RESPONSABLE PRUEBA	FECHA	RESPONSABLE Solución	Solución	ESTADO	Fecha Solución
CP_01	APERTURA DE BUZON	Validar Precondiciones		1. El actor debe estar registrado en el sistema y tener los permisos para ejecutar la funcionalidad	Aprobado			Leonardo Diaz	01/02/2017				
CP_02	APERTURA DE BUZON - Ingreso de datos	Validar datos de entrada	1. Digitar datos corrspondientes a los campos de entrada	1. Los datos ingreados unicamente deben ser tipo numerico. 2. El campo fecha incial, debe ser igual o mayor a la fecha actual. 3. El campo fecha final debe ser igual o mayor al campo fecha inicial.	Error	1. El sistema no valida la longitud maxima de los campos 2. Los mensajes de obligatoriedad de campos deben tener la primera letra en mayúsculas Nombre y Descripción 3. Los campos fecha no cumplen con las especificaciones.	Mayor	Leonardo Diaz	01/02/2017	Leonardo Diaz	1. solucionado 2. solucionado 3. solucionado	Cerrado	15/02/2017
CP_03	APERTURA DE BUZON - Cargue de archivos	validar datos de entrada		1. El sistema debe permitir el cargue de archivos.	Aprobado								
CP_04	APERTURA DE BUZON - Cancelar registro	validar datos de entrada	Ha ejecutado el paso Ingreso de datos	1. El sistema debe descartar los datos ingreados y volver a la pantalla inicial	Aprobado								
CP_05	APERTURA DE BUZON - Editar Registr	validar registro ya creado	Se ha ejecutado el ingreso y egistro de datos	1. El registro debe ser editado siempre y cuando los valores ingresados en la edicion NO sean menores a los previamente registrados	Aprobado								
CP_06	REGISTRIAR SOLICITUDES	validar funcionalidad boton	1. hacer clic sobr el boton de registro	1. El sistema debe mostrar la pantalla correspondiente al registro del evento	Aprobado								
CP_07	REGISTRIAR SOLICITUDES -	Validar datos de entrada	1. Digitar datos correspondientes a los campos de entrada	1. El campo cedula debe ser de tipo numerico. 2. Al ingresarse se debe cargar por defecto el nombre y entidad del usuario en los campos correspondeintes. 3. El campo proceso, subproceso, clasificacion y atributo corresponde a una lista, al ser seleccionado el campo debe mantenerse. 4. El campo colaborador debe permitir agregar colaboradores desde un listado haciendo uso de los botones + al campo de texto dispuesto. 5. El campo colaborador debe permitir agregar colaboradores desde un listado haciendo uso de los botones - del campo de texto dispuesto.	Error	1. los colaboradores NO se agregan al hacer clic sobre el boton + 2. Los colaboradores NO se borran al hacer clic en el boton -		Leonardo Diaz	01/02/2017	Leonardo Diaz	1. solucionado 2. solucionado	Cerrado	15/02/2017
CP_08	REGISTRIAR SOLICITUDES	Validar boton guardar	1. Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton Guardar	1. El sistema debe guardar los datos ingresados en los campos de entrada	Error	1. Los campos Nombre remitente, Teléfono remitente y Correo remitente no se guardan.		Leonardo Diaz	01/02/2017	Leonardo Diaz	1. solucionado	Cerrado	15/02/2017
CP_09	REGISTRIAR SOLICITUDES	Validar boton cancelar	1. Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton Cancelar	1. El sistema debe descartar los registros ingresados y volver a la pantalla anterior	Error	1. El sistema no regresa a la pantalla anterior		Leonardo Diaz	01/02/2017	Leonardo Diaz	1. solucionado	Cerrado	15/02/2017
CP_10	PQRSF COLABORADORES	Validar datos de entrada	1. Digitar datos de entrada 2. Seleccionar campos de entrada tipo lista	1. El campo tipo corresponde a una lista, al ser seleccionado debe mantenerse 2. El campo fecha debe corresponder a un calendario, debe permitir ingresar fechas sin ningun tipo de restriccion. 3. Los campos Gestor y Colaborador corresponden a listas que al ser seleccionados deben mantenerse. 4. El campo Desoripcion corresponde a un campo de texto, debe permitirse el ingreso de texto sin ninguna restriccion.	Aprobado								
CP_11	PQRSF COLABORADORES	Validar boton enviar	1. Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton Enviar	1. El sistema debe guardar los datos ingresados en los campos de entrada	Aprobado								
CP_12	PQRSF COLABORADORES	Validar boton cancelar	1. Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton Cancelar	1. El sistema debe descartar los registros ingresados y volver a la pantalla anterior	Aprobado								
CP_13	INFORMES PQRSF-INFORME PQRSF INTERNO	Validar datos de entrada	1. Digitar datos de entrada	1. El campo año debe corresponder a un listado previamente configurado en la parametrizacion del sistema en el modulo Administrador/Gestion de años. 2. El campo Mes inicio debe corresponder a un listado de los doce meses del año, el valor debe ser siempre menor al campo mes fin. 3. El campo dia inicio debe corresponder a un listado de los 30,31 o 28 dias del mes conforme correspnoda al mes seleccionado, el valor debe ser siempre menor oi gual al campo dia fin. 4. El campo Mes fin debe corresponder a un listado de los doce meses del año, el valor debe ser siempre mayor al campo mes inicio. 5. El campo dia fin debe corresponder a un listado de los 30,31 o 28 dias del mes conforme correspnoda al mes seleccionado,	Error	1. El sistema no valida que la fecha inicial sea menor o igual a la fecha final.		Leonardo Diaz	01/02/2017	Leonardo Diaz	1. solucionado	Cerrado	15/02/2017

Continuación Anexo. Deck de pruebas funcionales módulo PQRSF

CP_14	INFORMES PQRSF-INFORME PQRSF INTERNO	Validar boton ver	1.Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton ver	1.El sistema debe mostrar el informe en la parte inferior de la pantalla.	Aprobado								
CP_15	INFORMES PQRSF-ESTADISTICAS PQRSF	Validar datos de entrada	1.Digitar datos de entrada	1.El campo Fecha ini debe corresponder a un calendario, el campo siempre debe ser menor al campo fecha fin. 2. El campo Fecha fin debe corresponder a un calendario, el campo siempre debe ser mayor al campo fecha ini. 3. El campo buzon debe corresponder a un campo de entrada que permita digitar un valor numerico.	Error	1.El sistema no valida que el campo fecha inciial sea menor que la fecha final.							
CP_16	INFORMES PQRSF-ESTADISTICAS PQRSF	Validar datos de entrada	1.Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton ver	1.El sistema debe mostrar una tabla de resultados en la parte inferior de la pantalla.	Aprobado								
CP_17	INFORMES PQRSF-ESTADISTICAS PQRSF	Validar datos de salida	1.Digitar datos de entrada	1.El sistema debe mostrar los siguientes campos en la tabla de resultados: No. (id de numeracion del registro), Id. Buzon,Id. Solicitud, Fecha, Tipo de Solicitud, Gestor, Colaborador, Atributo, Proceso, Subproceso,Descripcion, Tipo NC, Cedula, Paciente, Entidad,Codigo, Estado.	Aprobado								
CP_18	INFORMES PQRSF-ESTADISTICAS PQRSF	Validar datos de salida	1.Digitar datos de entrada	1.El sistema debe mostrar una tabla de resultados en la parte inferior de la pantalla y cada campo debe abrir el documento corrspondiente al seguimiento del registro de la tabla.	Aprobado								
CP_19	CONFIGURACION PQRSF	Validar datos de entrada	1.Digitar datos de entrada	1.El campo fecha debe corresponder a un calendario.	Aprobado								
CP_20	CONFIGURACION PQRSF- Fechas de alerta de buzon	Validar boton Guardar	1.Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton guardar	1.El sistema debe guardar la fecha seleccionada en el calendario. 2. Se debe listar en la parte inferior del campo de entrada el registro guardado, con el boton Eliminar asocaido a cada registro nuevo	Aprobado								
CP_21	CONFIGURACION PQRSF- Fechas de alerta de buzon	Validar boton Eliminar	1.hacer clic sobre el boton eliminar.	1.El sistema debe permitir eliminar los registros que NO esten asociados a un buzon	Aprobado								
CP_22	CONFIGURACION PQRSF- Gestor Talento Humano	Validar datos de entrada	1.Digitar datos de entrada	1.El sistema debe mostrar el campo Seleccione un Gestor de Talento Humano correspondiente a un listado de todos los usuarios del sistema.	Aprobado								
CP_23	CONFIGURACION PQRSF- Gestor Talento Humano	Validar el boton Registrar	1.Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton Registrar	1.El sistema debe configurar al usuario seleccionado como Gestor de Talento Humano. 2. El sistema debe mostrar un mensaje de confirmacion de la configuracion hecha.	Aprobado								
CP_24	CONFIGURACION PQRSF - Atributos	Validar datos de entrada	1.Digitar datos de entrada	1.El campo de texto debe permitir el ingreso de nuevos registros	Aprobado								
CP_25	CONFIGURACION PQRSF - Atributos	Validar boton Guardar	1.Digitar datos de entrada 2. Presionar el boton guardar	1.El sistema debe guardar el texto ingresado. 2. Se debe listar en la parte superior del campo de entrada el registro guardado, con el boton Eliminar asociado a cada registro nuevo.	error	1.El sistema no guarda el dato ingresado en el campo de entrada		Leonardo Diaz	01/02/2017	Leonardo Diaz	1.solucionado	Cerrado	15/02/2017
CP_26	CONFIGURACION PQRSF - Atributos	Validar boton Eliminar	1.hacer clic sobre el boton eliminar.	1.El sistema debe permitir eliminar los atributos que NO esten asociados a un buzon	Aprobado								

Anexo U. Deck De Pruebas Funcionales Módulo Paciente Seguro

DECK DE PRUEBAS - PACIENTE SEGURO - COMPUCONTA						
		COMPONENTES DEL CASO DE PRUEBA			OBSERVACIONES	
ID_Caso_ Prueba	Requerimiento	Descripción de la prueba	Entrada	Resultado Esperado	Resultado de la Prueba	Hallazgo
CP_01	MODULO PACIENTE SEGURO	Validar Precondiciones		1.El actor debe estar registrado en el sistema y tener los permisos para ejecutar la funcionalidad	Aprobado	
CP_02	REPORTE DE SUCESO	Validar datos de entrada	1.Digitar datos correspondientes a los campos de entrada	1.los datos del campo cedula deben ser unicamente numericos. 2. El campo nombre paciente debe ser unicamente texto 3. El campo fecha debe corresponder a un calendario. 4. El campo hora suceso debe permitir ingrear datos numericos correpondientes a horas y minutos en formato 12 horas que indique ademas si corresponde a am o pm. Se debe mostrar una mascara de formato. 5. El campo tipo susceso corresponde a un listado de las opciones configuradas en la opcion ***Tipos Suceso*** de la opcion configuraciones del modulo paciente seguro. 6. El campo Descripcion del suceso debe permitir el ingreso de texto. 7. El campo acciones inseguras detectadas y/o fallas de seguridad debe permitir ingreso de texto. 8. El campo Servicio donde se presto corresponde a un listado de las opciones configuradas en la opcion ***Servicios*** de la opcion configuraciones del modulo paciente seguro. 9. El campo Servicio que atendió corresponde a un listado de las opciones coinfiguradas en la opcion Servicios de la opcion configuraciones del modulo paciente seguro. 10. El campo Personal presente en el area debe permitir el ingreso de texto	Error	1.El campo de hora no cumple con las especificaciones 2. el campo tipo de suceso se cambia al digitar texto en los campos descripcion del suceso y personal presente en el area
CP_03	CLASIFICAION DE EVENTOS	Validar datos de entrada	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada	1.El campo fecha inicial debe correponder a un campo de tipo calendario, que debe ser menor al campo fecha final. 2. El campo fecha final debe corresponder a un campo de tipo calendario, que debe ser mayor al campo fecha inicial. El campo C.C. Paciente debe correspoder a un campo de tipo numerico. 3, el campo Servicio corresponde a un listado de las opciones coinfiguradas en la opcion Servicios de la opcion configuraciones del modulo paciente seguro.	Aprobado	
CP_04	CLASIFICAION DE EVENTOS	Validar boton ver	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada 2, Hacer clic en el boton Ver	1,E sistema debe mostrar en la parte inferior de la pantalla una talba de resultados con la informacon correspondiente a los datos de los filtros ingresados.	Aprobado	
CP_05	CLASIFICAION DE EVENTOS	Validar datos de salida	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada 2, Hacer clic en el boton Ver	1. E sistema debe mostrar en la parte inferior de la pantalla una talba de resultados con los siguientes campos: Rieporte, Fecha, Cedula, Nombre, Descripcion, Servicio origen, Rieporta, Estado.	Aprobado	
CP_06	CLASIFICAION DE EVENTOS	Validar el boton Estado AC	1, Hacer clic en el boton Ver 2, Hacer clic en el boton AC de uno de los registros resultado de la consulta	1,El sistema muestra la pantalla correspondiente a registro del evento, que permite el diligenciamiento de los campos : Responsable del tratamiento, Informacion adicional, Clasificacion, Justificacion, Archivos Adjuntos.	Aprobado	
CP_07	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergemte boton AC, FP, CE	Validar datos de entrada	1, digitar datos corrspondeitnes a los campos de entrada	1,El campo Responsable Tratamiento corresponde a un listado de los usuarios del sistema. 2. El campo Informacion Adicional debe permitir ingresar texto 3. El campo claficacion es un campo de tipo lista que permite seleccionar de las opciones Continuar Analisis, Finalizar Proceso y Falso positivo. 4, El campo justificacion debe permitir ingresar texto. 5. El camo Archivos Adjuntos debe permitir hacer el cargue de archivos tipo texto.	Aprobado	
CP_08	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergemte boton AC,FP, CE	Validar boton Guardar	1, digitar datos corrspondeitnes a los campos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1, El sistema registra los datos ingresados en los campos 2, Si la opcion del campo Clasificacion es Continuar Analisis el sistema retira del listado el registro y continua el proceso por protocolo de Londres. 3, Si la ocpion del campo Clasificacion es Finalizar proceso,el sistema cambia el estado del registro a CE	Error	1, Al seleccionar la opcion del campo Clasificacion es Continuar Analisis el sistema NO retira del listado el registr. 2, Al seleccionar la opcion del campo Clasificacion es Finalizar proceso,el sistema NO cambia el estado del registro a CE
CP_09	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergemte boton AC, FP, CE	Validar boton Volver	1, digitar datos corrspondeitnes a los campos de entrada 2. Hacer clic en el boton Volver	1. El sistema debe volver a la pantalla anterior	Error	1.El sistema NO regresa a la pantalla anterior
CP_10	PROTOCOLO DE LONDRES	Validar datos de entrada	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada	1.El campo fecha inicial debe correponder a un campo de tipo calendario, que debe ser menor al campo fecha final. 2. El campo fecha final debe corresponder a un campo de tipo calendario, que debe ser mayor al campo fecha inicial. El campo C.C. Paciente debe correspoder a un campo de tipo numerico. 3, el campo Servicio corresponde a un listado de las opciones coinfiguradas en la opcion Servicios de la opcion configuraciones del modulo paciente seguro.	Aprobado	
CP_11	PROTOCOLO DE LONDRES	Validar boton ver	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada 2, Hacer clic en el boton Ver	1,E sistema debe mostrar en la parte inferior de la pantalla una talba de resultados con la informacon correspondiente a los datos de los filtros ingresados.	Aprobado	
CP_12	PROTOCOLO DE LONDRES	Validar datos de salida	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada 2, Hacer clic en el boton Ver	1. E sistema debe mostrar en la parte inferior de la pantalla una talba de resultados con los siguientes campos: Rieporte, Fecha, Cedula, Nombre, Descripcion, Servicio origen, Rieporta, Estado.	Aprobado	
CP_13	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergemte boton PA	Validar datos de entrada	1, digitar datos corrspondeitnes a los campos de entrada habilitados para ser diligenciados	1,El sistema registra los datos ingresados en los campos.	Aprobado	

Continuación Anexo U. Deck De Pruebas Funcionales Módulo Paciente Seguro

CP_13	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergente boton PA	Validar datos de entrada	1, digitar datos corrspondeitnes a los campos de entrada habilitados para ser diligenciados	1, El sistema registra los datos ingresados en los campos.	Aprobado	
CP_14	PROTOCOLOS APLICADOS	Validar datos de entrada	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada	1. El campo fecha inicial debe correponder a un campo de tipo calendario, que debe ser menor al campo fecha final. 2. El campo fecha final debe corresponder a un campo de tipo calendario, que debe ser mayor al campo fecha inicial. El campo C.C. Paciente debe correspoder a un campo de tipo numerico. 3, el campo Servicio corresponde a un listado de las opciones coinfiguradas en la opcion Servicios de la opcion configuraciones del modulo paciente seguro.	Aprobado	
CP_15	PROTOCOLOS APLICADOS	Validar boton ver	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada 2, Hacer clic en el boton Ver	1, E sistema debe mostrar en la parte inferior de la pantalla una talba de resultados con la informacon correspondiente a los datos de los filtros ingresados.	Aprobado	
CP_16	PROTOCOLOS APLICADOS	Validar datos de salida	1, Digitar datos correspondietnes a los campos de entrada 2, Hacer clic en el boton Ver	1. E sistema debe mostrar en la parte inferior de la pantalla una talba de resultados con los siguientes campos: Reporte, Fecha, Cedula, Nombre, Descripcion, Servicio origen, Reporta, Estado.	Aprobado	
CP_17	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergente boton PA	Validar datos de entrada	1, digitar datos corrspondeitnes a los campos de entrada habilitados para ser diligenciados 2, Hacer clic en el boton guardar	1, El sistema registra los datos ingresados en los campos.	Aprobado	
CP_18	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergente boton PA	Validar boton volver	1, digitar datos corrspondeitnes a los campos de entrada habilitados para ser diligenciados 2, Hacer clic en el boton volver	1, El sistema descarta los datos ingresados	error	1. El sistema NO descarta los datos y los guarda
CP_19	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergente boton PA-Boton aprobar	Vaidar boton Aprobar	1. Hacer clic en el boton Aprobar	1. El sistema realiza el registro del envento y genera una no conformidad. 2, Lo informa por medio de un mensaje	Aprobado	
CP_20	CLASIFICAION DE EVENTOS- Ventana emergente boton PA-Boton rechazar	Validar boton Riechazar	1. Hacer clic en el boton Riechazar	1. El sistema realiza el rechazo del envento 2, Lo informa por medio de un mensaje 3. Cambia el estado del registro a RE	Aprobado	
CP_21	CONFIGURACION PS-Tipos sucesos	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1. El campo de entrada corresponde a un texto, Se diligencia y se hace clic en el boton guardar 2. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_22	CONFIGURACION PS-Tipos sucesos	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	
CP_23	CONFIGURACION PS-Origen Contributivo	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1, El campo de entrada corresponde campo de texto. 2. Una vez digitado el texto se debe hacer clic en el boton Guardar 3. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_24	CONFIGURACION PS-Origen Contributivo	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	
CP_25	CONFIGURACION PS-Factor Contributivo	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1, El campo Origen corresponde a un listado de los registros creados previamente El campo de entrada corresponde campo de texto. 2. Una vez digitado el texto se debe hacer clic en el boton Guardar 3. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_26	CONFIGURACION PS-Factor Contributivo	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	
CP_27	CONFIGURACION PS-Organizaciónn y Cultura	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1. El campo de entrada corresponde a un texto, Se diligencia y se hace clic en el boton guardar 2. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_28	CONFIGURACION PS-Organizaciónn y Cultura	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	

Continuación Anexo U. Deck De Pruebas Funcionales Módulo Paciente Seguro

CP_29	CONFIGURACION PS-Especialidades	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1. El campo de entrada corresponde a un texto, Se diligencia y se hace clic en el boton guardar 2. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_30	CONFIGURACION PS-Especialidades	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	
CP_31	CONFIGURACION PS-Servicios	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1. El campo de entrada corresponde a un texto, Se diligencia y se hace clic en el boton guardar 2. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_32	CONFIGURACION PS-Servicios	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	
CP_34	CONFIGURACION PS-Acciones inseguras	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1. El campo de entrada corresponde a un texto, Se diligencia y se hace clic en el boton guardar 2. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_35	CONFIGURACION PS-Acciones inseguras	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	
CP_34	CONFIGURACION PS-Barreras y Defensas	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1. El campo de entrada corresponde a un texto, Se diligencia y se hace clic en el boton guardar 2. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_35	CONFIGURACION PS-Barreras y Defensas	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	
CP_34	CONFIGURACION PS-Lider paciente seguro	validar datos de entrada	1. Validar datos de entrada 2. Hacer clic en el boton Guardar	1. El campo de entrada corresponde a un listado de todos los usuarios del sistema. 2. Una vez seleccionado se debe hacer clic en el boton Guardar 3. El sistema muestra el registro en un listado en la parte superior del campo de entrada, cada registro con el boton eliminar dispuesto a la derecha.	Aprobado	
CP_35	CONFIGURACION PS-Lider paciente seguro	validar boton eliminar	1. Validar el boton eliminar	1. El sistema debe eliminar el registro del listado.	Aprobado	

Anexo V. Manual De Usuario Módulos Paciente Seguro Y PQRSF – Compuconta Software

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN..... 4

OBJETIVO……..... 4

GESTION DE CALIDAD 5

1. PQRSF 5

1.1 APERTURA DE BUZÓN..... 5

1.2 REGISTRAR SOLICITUDES 7

1.3 PQRSF INTERNA..... 9

1.4 MIS NOTIFICACIONES 10

1.5 INFORMES PQRSF 11

1.5.1 INFORMES PQRSF INTERNO 11

1.5.2 ESTADISTICAS PQRSF. 13

1.5.3 CALENDARIO APERTURA BUZON..... 15

1.5.4 GESTOR TALENTO HUMANO 16

1.5.5 ATRIBUTOS 17

2. PACIENTE SEGURO 19

2.1 REPORTE DE SUCESO 19

2.2 CLASIFICACION DEL EVENTO 21

2.3 PROTOCOLO DE LONDRES 23

2.4 PROTOCOLOS APLICADOS 25

2.5 CONFIGURACION PS 28

2.5.1 TIPOS SUCESO 28

2.5.2 ORIGEN CONTRIBUTIVO 29

2.5.3 FACTOR CONTRIBUTIVO 30

2.5.4 ORGANIZACIÓN Y CULTURA 31

2.5.5 ESPECIALIDADES 32
2.5.6 SERVICIOS 33
2.5.7 ACCIONES INSEGURAS 34
2.5.8 BARRERAS Y DEFENSAS 35
2.5.9 LIDER PACIENTE SEGURO 36
2.6 INFORMES PS 37
2.6.1 INFORMES PACIENTE SEGURO 37
2.6.2 ESTADISTICAS PS 39

SOFTWARE
COMPUCONTA

INTRODUCCIÓN

Este documento es una guía en la operación en las funcionalidades correspondientes Al módulo de Calidad subMódulos PRQSF y PACIENTE SEGURO del software COMPUCONTA para los usuarios registrados y de acuerdo a la configuración con la que cuentan.

OBJETIVO

El presente manual puede ser usado como una guía práctica para adquirir conocimiento de los conceptos o como documento de consulta, para la operación de las funcionalidades que pertenecen al módulo Calidad subMódulos PRQSF y PACIENTE SEGURO dirigidos a usuarios con o sin experiencia.

SOFTWARE
COMPUCONTA

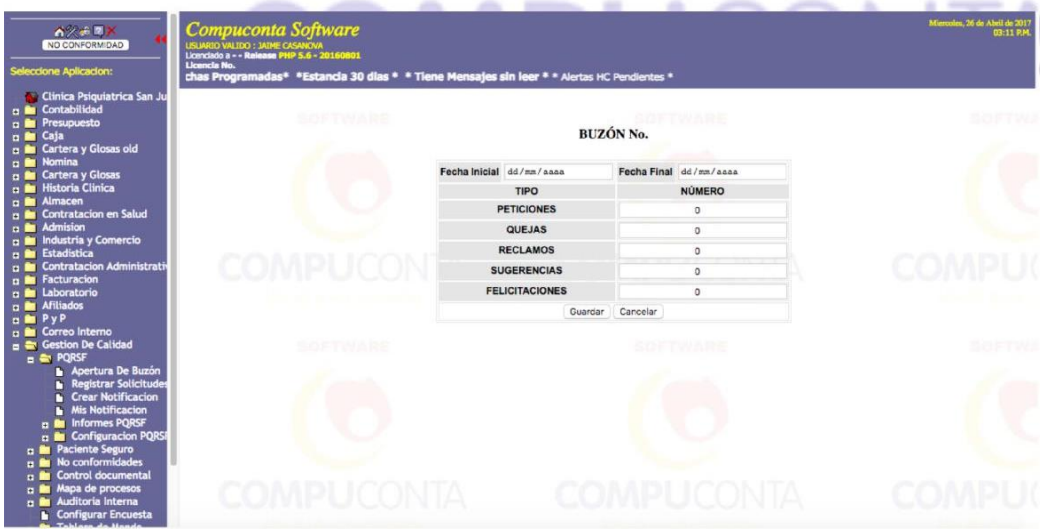
GESTION DE CALIDAD

1. PQRSF

1.1 APERTURA DE BUZÓN

La apertura del buzón permite realizar crear la apertura de un nuevo buzón en el sistema, el proceso es posterior a la apertura del buzón físico realizado por el personal de la entidad.

Se debe hacer clic en el botón ***Nuevo***, con esto el sistema muestra una nueva pantalla que permite el ingreso de los datos del buzón



El campo ***Buzón No.*** No es digitable, corresponde a un número asignado automáticamente por el sistema.

El campo ***Fecha Inicial*** permite ingresar la fecha inicial del rango del buzón.

El campo ***Fecha Final*** permite ingresar la fecha final del rango del buzón.

El campo ***Tipo*** corresponde al tipo de registros siendo estas opciones: ***Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones.***

El campo ***Número*** corresponde a la cantidad de cada uno de los registros.

Una vez se guarda, el sistema genera automáticamente el acta correspondiente y el sistema muestra la pantalla con el registro de los buzones creados. Con las opciones ***Imprimir*** y ***PDF.***

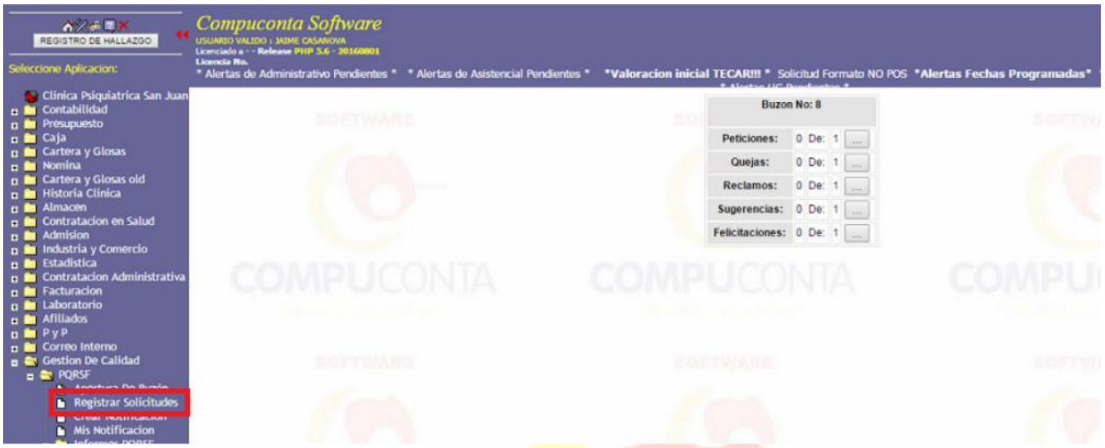
Mediante la opción ***Imprimir*** el sistema muestra el acta generada.

Mediante la opción ***PDF*** el sistema muestra el acta generada en formato pdf.

1.2 REGISTRAR SOLICITUDES

Al hacer clic en la opción Registrar Solicitudes el sistema muestra los buzones creados, con las siguientes opciones:

Al hacer clic en la opción el sistema habilita la pantalla que permite el ingreso de los conceptos de cada uno de los registros (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones).



Al hacer clic en el botón Registrar el sistema muestra la pantalla que permite ingresar los detalles de cada uno de los elementos del buzón (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones). Tal como lo muestra la siguiente pantalla.

El titulo identifica el tipo de registro que se está realizando siendo las opciones:

Registro de Peticiones

Registro de Quejas

Registro de Reclamos

Registro de Sugerencias

Registro de Felicitaciones

El campo ***Fecha*** permite el ingreso de la fecha del registro del concepto.

El campo ***Fecha Límite*** permite el ingreso de la fecha límite del registro del concepto.

El campo ***Nombre del Gestor*** permite el ingreso de un usuario como ***Gestor***.

El campo ***Nombre del Colaborador*** permite el ingreso de un usuario como ***colaborador.***

El campo ***Nombre Remitente*** permite el ingreso del nombre de la persona quien genera la petición, reclamo, queja, sugerencia o felicitación.

El campo ***Teléfono Remitente*** permite el ingreso del teléfono de contacto de la persona quien genera la petición, reclamo, queja, sugerencia o felicitación.

El campo ***Correo Remitente*** permite el ingreso del correo electrónico de la persona quien genera la petición, reclamo, queja, sugerencia o felicitación.

El campo ***Dirección Remitente*** permite el ingreso de la dirección de la persona quien genera la petición, reclamo, queja, sugerencia o felicitación.

El campo ***Descripción*** permite el ingreso de la descripción de la petición, reclamo, queja, sugerencia o felicitación, según lo registrado en el documento físico del buzón.

El campo ***Seleccionar Archivo*** Seleccionar archivo habilita una ventana exploradora que permite la selección de archivos para ser adjuntados al concepto creado.

Una vez se haya seleccionado el archivo se debe hacer clic en el botón ***Guardar*** que permite fijar los archivos seleccionados.

Finalmente se debe hacer clic en el botón ***Guardar*** Guardar para guardar el registro del concepto guardado.

1.3 PQRSF INTERNA

Mediante esta opción el sistema permite el registro de PQRSF internas.

Al hacer clic sobre esta opción el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen.

El campo ***Tipo*** permite la selección del tipo de registro para ser diligenciado, siendo las opciones:

Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

Al seleccionar una de las opciones el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen.

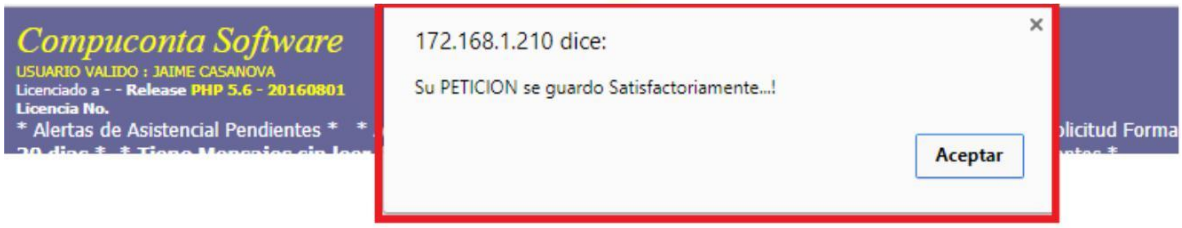
El campo ***Fecha*** es de tipo calendario y permite la selección de la fecha del registro.

El campo ***Nombre Gestor*** es un campo tipo lista que muestra todos los usuarios del sistema y permite la selección de la persona que oficia como gestor.

El campo ***Nombre colaborador*** es un campo tipo lista que muestra todos los usuarios del sistema y permite la selección de la persona que oficia como colaborador.

El campo ***Descripción*** permite el ingreso del texto correspondiente que describe la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

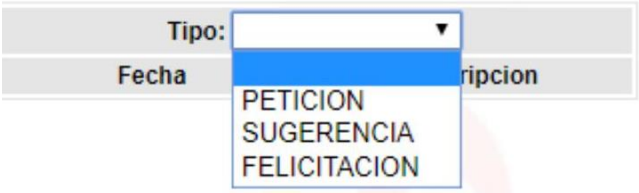
Una vez ingresados los campos se hace debe hacer clic en el botón ***Enviar*** con lo que el sistema guarda el registro e indica por medio de un mensaje que él envió se hizo de manera satisfactoria, de la manera en que lo muestra la siguiente imagen.



1.4 MIS NOTIFICACIONES

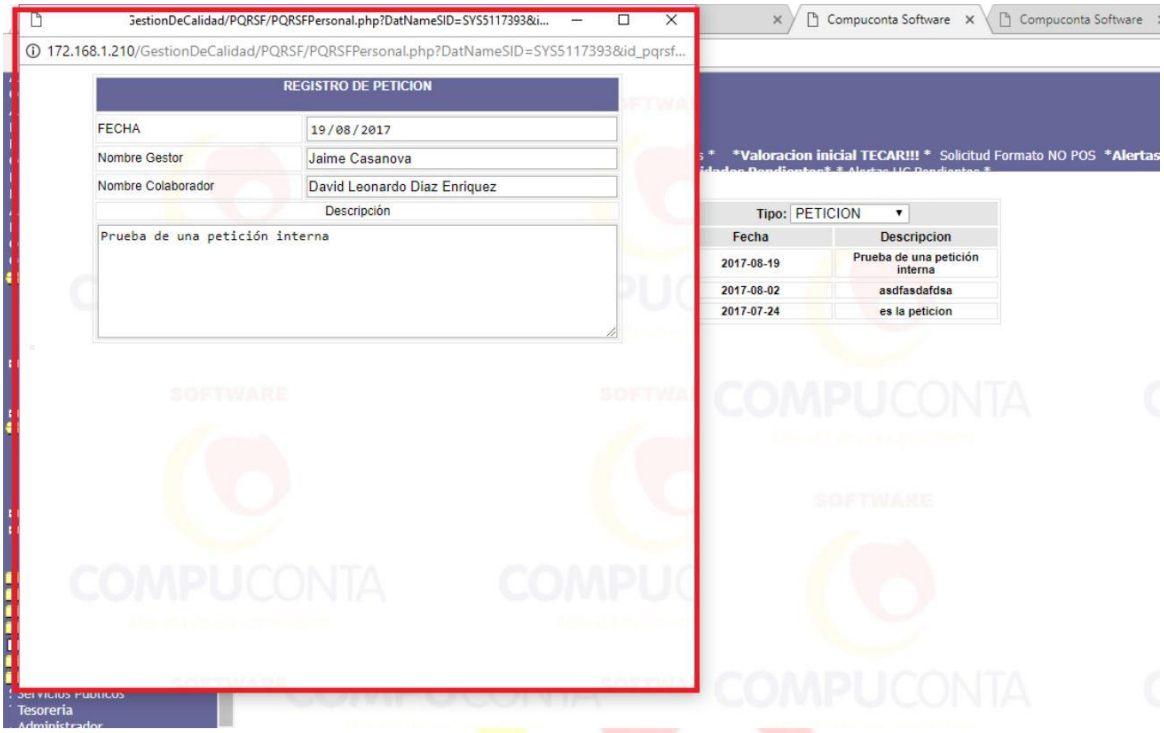
Mediante esta opción el sistema permite la consulta de aquellas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a las cuales el usuario logueado ha formulado

Al seleccionar esta opción el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen.



El campo Tipo permite seleccionar la opción sobre la cual se hará la consulta de las notificaciones existentes (vale aclarar que únicamente se listan peticiones, sugerencias y felicitaciones porque no implican ningún tipo de manejo adicional, ni representan alguna significancia grave dentro de la institución). Una vez seleccionada la opción el sistema muestra los resultados asociados a la opción, de la manera en que muestra la siguiente imagen.

Una vez identificado el ítem, se hace clic sobre él, con lo que el sistema muestra una ventana emergente que permite visualizar el registro completamente.



1.5 INFORMES PQRSF

Mediante esta opción el sistema permite la consulta de diversos informes referentes y datos estadísticos referentes a PQRSF.

1.5.1 INFORMES PQRSF INTERNO

Al hacer clic sobre esta opción el sistema permite la consulta del informe interno de pqrsf, al ingresar se muestra la pantalla que indica la siguiente imagen.

El campo dispuesto es de tipo lista y contiene como opción ***Informe Interno,*** este debe ser seleccionado**,** con lo que el sistema muestra los campos que muestran la siguiente imagen.

El campo ***Año*** permite seleccionar el año sobre el cual se hará la consulta, por defecto se muestra el año en curso.

El campo ***Mes inicio*** permite seleccionar el mes de inicio de la consulta para la generación del informe, por defecto se carga el primer mes del año en curso.

El campo ***Día inicio*** permite seleccionar el día de inicio de la consulta para la generación del informe, por defecto se carga el primer día del primer mes del año en curso.

El campo ***Mes fin*** permite seleccionar el mes hasta el cual se hará la consulta para la generación del informe, por defecto se carga el mes en curso

El campo ***día fin*** permite seleccionar el día hasta el cual se hará la consulta para la generación del informe, por defecto se carga el día actual.

El campo ***Buzón*** es un campo de texto que permite ingresar el número del buzón sobre el cual se hará la consulta.

El campo ***Solicitud*** permite seleccionar el tipo de registro siendo las opciones ***Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.***

Una vez ingresados los campos de entrada dentro de los filtros se debe hacer clic en el botón ***Ver*** con lo que el sistema muestra los datos coincidentes con los criterios de búsqueda. (*El usuario para poder acceder a este informe debe estar parametrizado como gestor de talento humano en la siguiente ruta: ***Gestión de calidad/PQRSF/Configuración PQRSF/Gestor talento humano***).

Al hace clic sobre los registros el sistema muestra en una ventana emergente donde se visualiza la solicitud seleccionada.

1.5.2. ESTADISTICAS PQRSF.

Al hacer clic en la opción ***Estadísticas PQRSF*** el sistema permite realizar consultas sobre los ***PQRSF*** de los buzones registrados en el sistema. Si no se digita un valor en el campo ***Buzón*** se muestra toda la información de todos los buzones ingresados en el sistema.

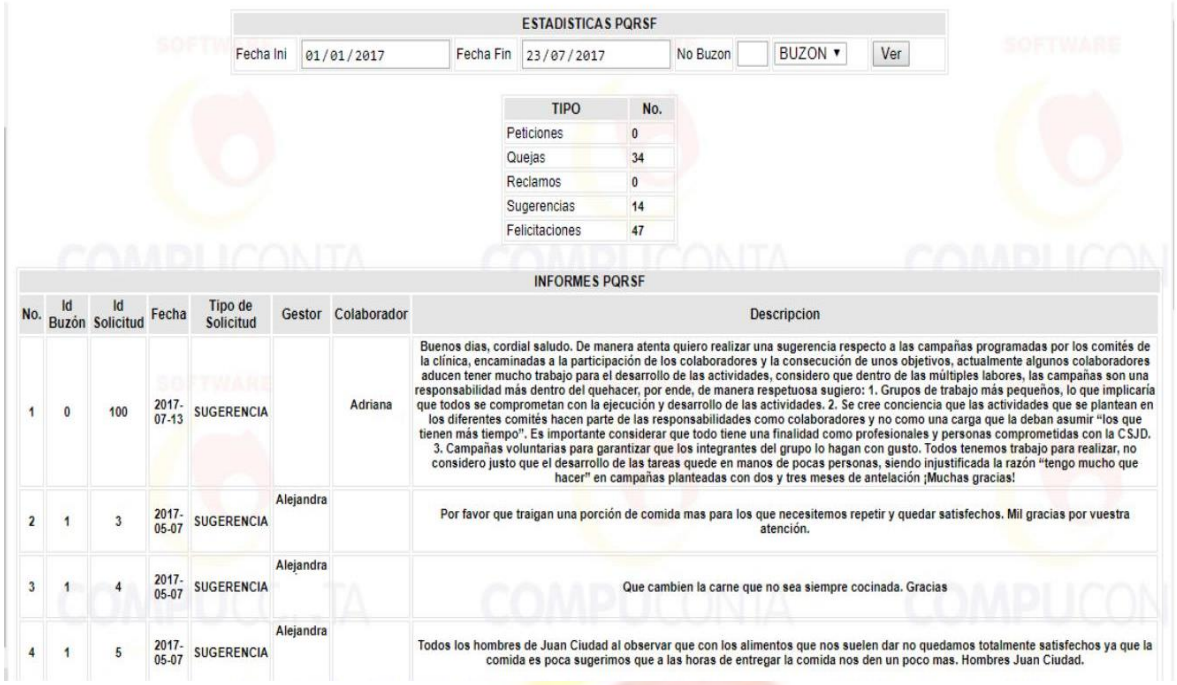
El campo ***Fecha Ini.*** Permite el ingreso de la fecha inicial para el periodo de búsqueda.

El campo ***Fecha Fin*** permite el ingreso de la fecha inicial para el periodo de búsqueda.

El campo ***No. Buzón*** es un campo de texto que permite el ingreso de valores para la búsqueda.

Al hacer clic en el botón ***Ver*** el sistema muestra en pantalla el consolidado de solicitudes.

Al hacer clic sobre los registros listados en la parte inferior se muestran los registros seleccionados.



ESTADISTICAS PQRSF

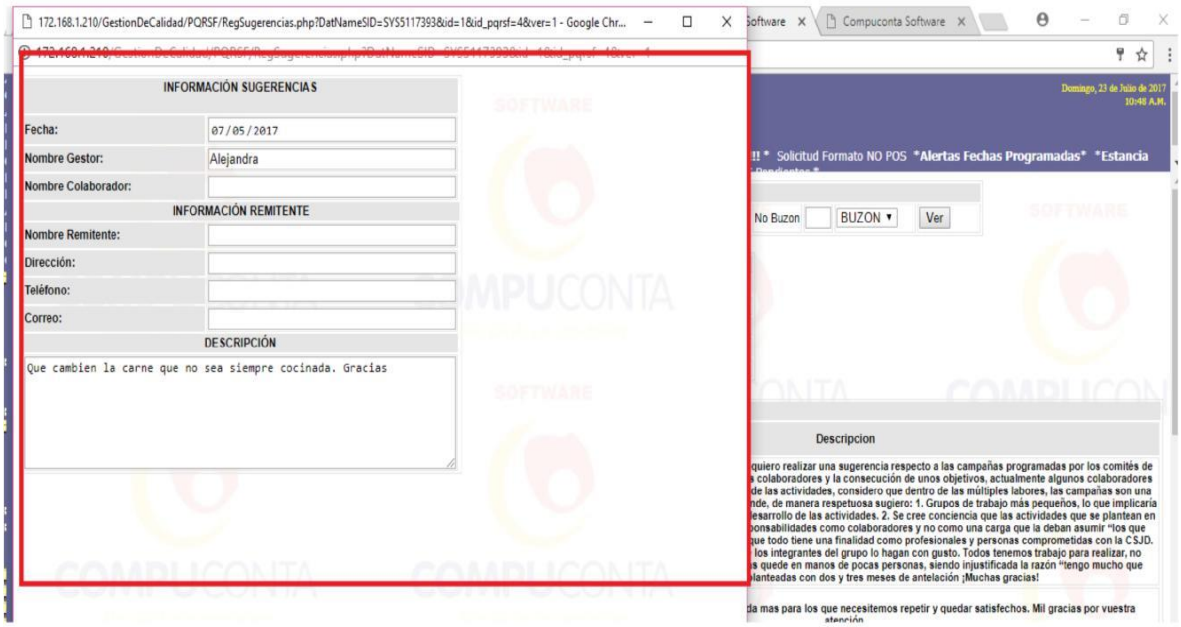
Fecha Ini 01/01/2017 Fecha Fin 23/07/2017 No Buzon BUZON Ver

TIPO	No.
Peticiones	0
Quejas	34
Reclamos	0
Sugerencias	14
Felicitaciones	47

INFORMES PQRSF

No.	Id Buzón	Id Solicitud	Fecha	Tipo de Solicitud	Gestor	Colaborador	Descripcion
1	0	100	2017-07-13	SUGERENCIA		Adriana	Buenos dias, cordial saludo. De manera atenta quiero realizar una sugerencia respecto a las campañas programadas por los comités de la clínica, encaminadas a la participación de los colaboradores y la consecución de unos objetivos, actualmente algunos colaboradores aducen tener mucho trabajo para el desarrollo de las actividades, considero que dentro de las múltiples labores, las campañas son una responsabilidad más dentro del quehacer, por ende, de manera respetuosa sugiero: 1. Grupos de trabajo más pequeños, lo que implicaría que todos se comprometan con la ejecución y desarrollo de las actividades. 2. Se cree conciencia que las actividades que se plantean en los diferentes comités hacen parte de las responsabilidades como colaboradores y no como una carga que la deban asumir "los que tienen más tiempo". Es importante considerar que todo tiene una finalidad como profesionales y personas comprometidas con la CSJD. 3. Campañas voluntarias para garantizar que los integrantes del grupo lo hagan con gusto. Todos tenemos trabajo para realizar, no considero justo que el desarrollo de las tareas quede en manos de pocas personas, siendo injustificada la razón "tengo mucho que hacer" en campañas planteadas con dos y tres meses de antelación ¡Muchas gracias!
2	1	3	2017-05-07	SUGERENCIA	Alejandra		Por favor que traigan una porción de comida mas para los que necesitemos repetir y quedar satisfechos. Mil gracias por vuestra atención.
3	1	4	2017-05-07	SUGERENCIA	Alejandra		Que cambien la carne que no sea siempre cocinada. Gracias
4	1	5	2017-05-07	SUGERENCIA	Alejandra		Todos los hombres de Juan Ciudad al observar que con los alimentos que nos suelen dar no quedamos totalmente satisfechos ya que la comida es poca sugerimos que a las horas de entregar la comida nos den un poco mas. Hombres Juan Ciudad.

Al hacer clic sobre la descripción del registro el sistema muestra en una ventana emergente en detalle el registro, de la manera que lo muestra la siguiente imagen.



172.168.1.210/GestionDeCalidad/PQRSF/RegSugerencias.php?DatNameSID=SYS5117393&id=1&id_pqrsf=4&ver=1 - Google Chr...

INFORMACIÓN SUGERENCIAS

Fecha: 07/05/2017

Nombre Gestor: Alejandra

Nombre Colaborador:

INFORMACIÓN REMITENTE

Nombre Remitente:

Dirección:

Teléfono:

Correo:

DESCRIPCIÓN

Que cambien la carne que no sea siempre cocinada. Gracias

Compuconta Software

Domingo, 23 de Julio de 2017 10:40 A.M.

!! * Solicitud Formato NO POS *Alertas Fechas Programadas* *Estancia

No Buzon BUZON Ver

Descripcion

quiero realizar una sugerencia respecto a las campañas programadas por los comités de
s colaboradores y la consecución de unos objetivos, actualmente algunos colaboradores
de las actividades, considero que dentro de las múltiples labores, las campañas son una
nde, de manera respetuosa sugiero: 1. Grupos de trabajo más pequeños, lo que implicaría
esarrollo de las actividades. 2. Se cree conciencia que las actividades que se plantean en
onsabilidades como colaboradores y no como una carga que la deban asumir "los que
que todo tiene una finalidad como profesionales y personas comprometidas con la CSJD.
los integrantes del grupo lo hagan con gusto. Todos tenemos trabajo para realizar, no
s quede en manos de pocas personas, siendo injustificada la razón "tengo mucho que
lanteadas con dos y tres meses de antelación ¡Muchas gracias!

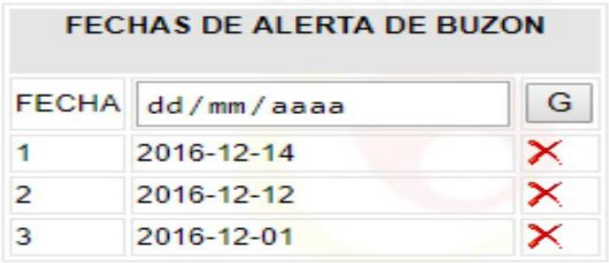
da mas para los que necesitemos repetir y quedar satisfechos. Mil gracias por vuestra

CONFIGURACIONES PQRSF

1.5.3 CALENDARIO APERTURA BUZON

Mediante esta opción el sistema permite realizar la configuración del calendario de la apertura de un nuevo buzón.

Al seleccionar la opción el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan todos los registros de fechas anteriores, cada una con la opción de ser eliminada.



El campo ***Fecha*** es un campo tipo calendario que permite el ingreso de la fecha, se debe hacer clic en el botón ***Guardar*** G, de la manera en que lo muestra la siguiente imagen.

Con esto el sistema guarda el registro de la nueva fecha, tal como lo muestra la siguiente imagen

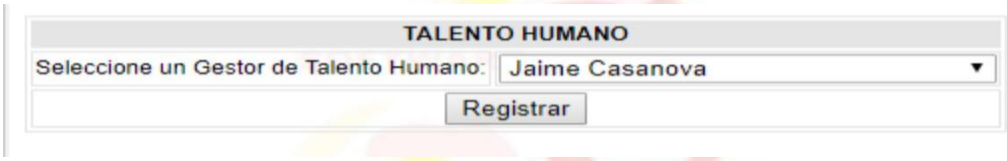
1.5.4 GESTOR TALENTO HUMANO

Mediante esta opción el sistema permite la configuración del usuario que oficiará como gestor de talento humano, esta configuración implican permisos de consulta y transacciones dentro del sistema.

Al ingresar a esta opción se muestra la pantalla que indica la siguiente imagen.

La primera vez se muestra el campo vacío, tal como lo indica la siguiente imagen.

El campo ***Seleccione un Gestor de Talento Humano*** es un campo tipo listo que contiene los registros de todos los usuarios configurados en el sistema, del listado se debe seleccionar uno de los registros haciendo clic sobre este, y se debe hacer clic en el botón ***Registrar*** para que el usuario quede configurado como Gestor de talento humano, con los permisos que corresponden, de la manera en que se muestra en la siguiente imagen.

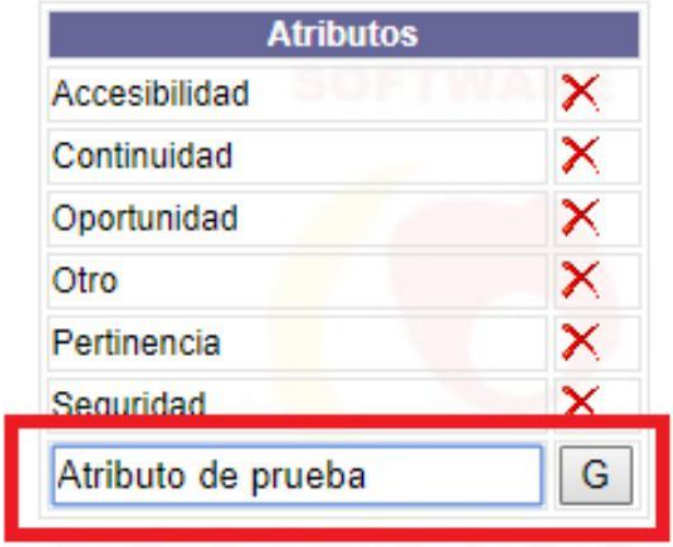


1.5.5 ATRIBUTOS

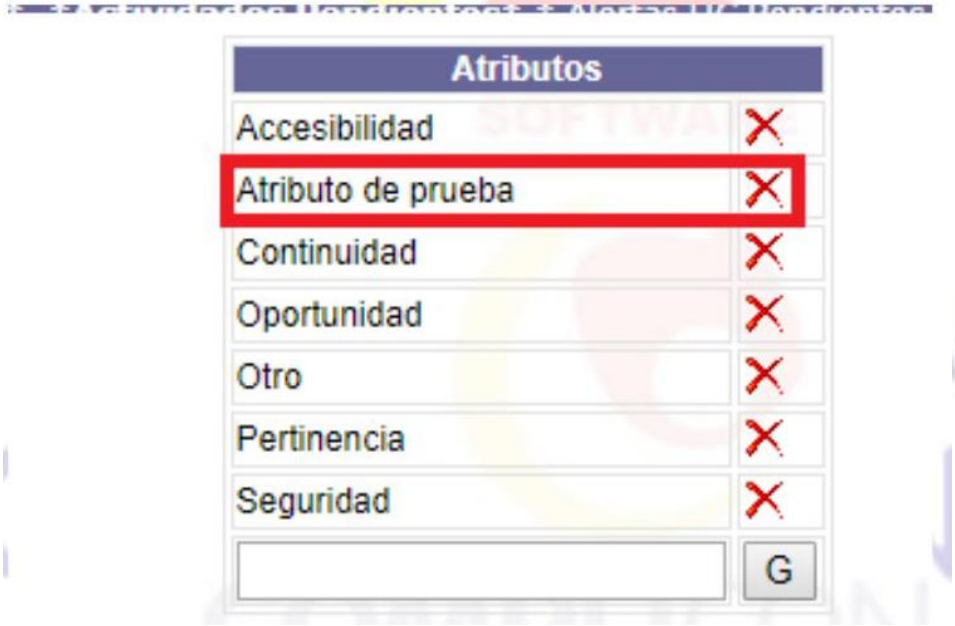
Mediante esta opción el sistema permite la parametrizacion de los atributos correspondiente a la queja o el reclamo, de tal manera que al momento de diligenciarse una de estas solicitudes estos atributos se visualicen en el campo tipo de queja.

Al ingresar a la opción el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, que lista todos los atributos registrados en el sistema.

El campo de texto habilitado permite el ingreso mediante digitación de un nuevo registro, se debe escribir el nombre del atributo.



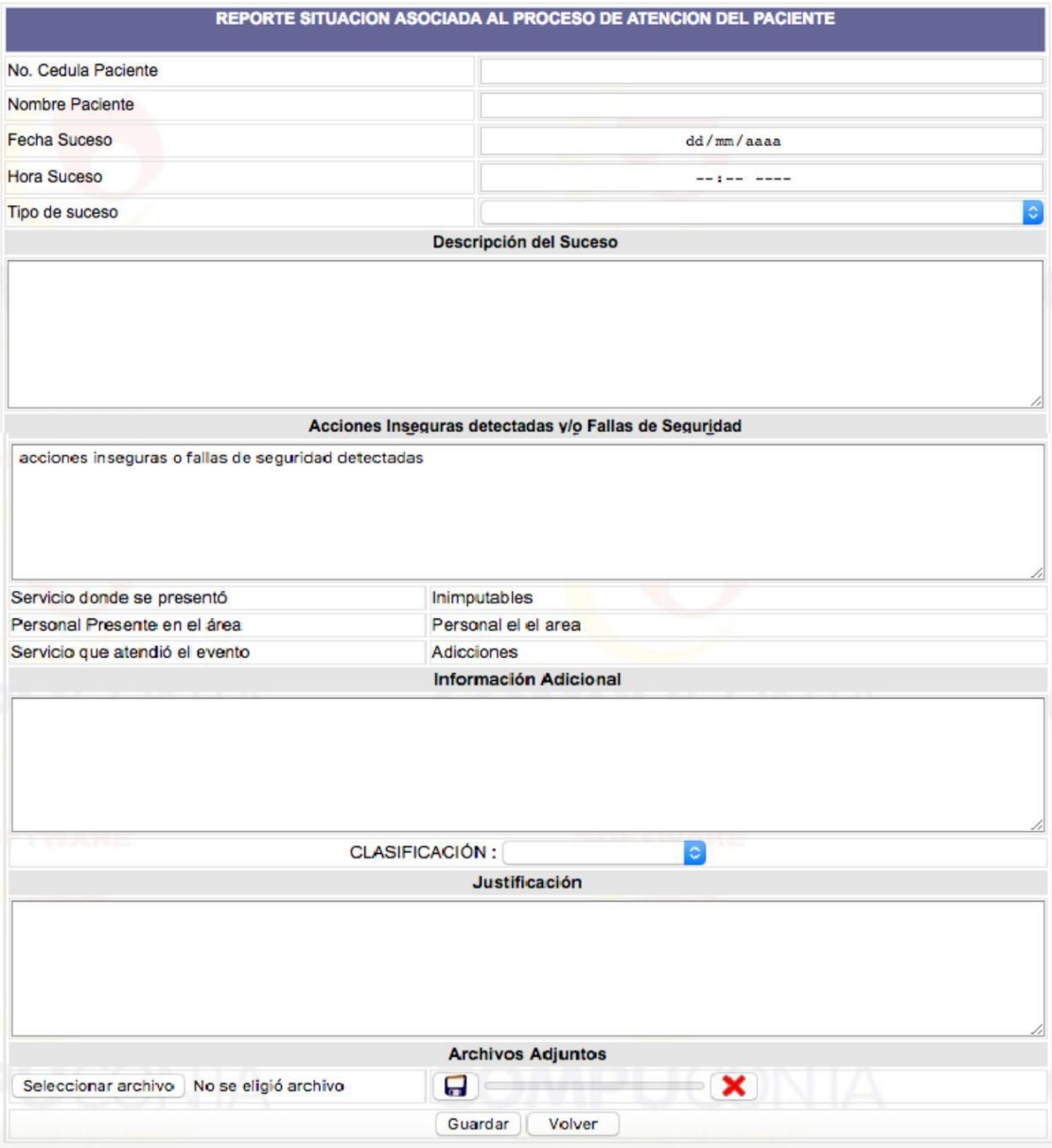
Una vez ingresado el atributo se debe hacer clic en el botón ***Guardar*** G, con lo que el sistema muestra el registro en la lista inicial, de la manera en que lo indica la siguiente imagen.



2. PACIENTE SEGURO

2.1 REPORTE DE SUCESO

Al hacer clic en esta opción, el sistema permite realizar el registro de un nuevo hallazgo mediante la pantalla que se muestra a continuación.



El campo ***No. Cedula Paciente***: permite el ingreso de la cedula del paciente sobre el cual se registra el evento adverso.

El campo ***Nombre Paciente***: permite el ingreso del nombre del paciente sobre el cual se registra el evento adverso.

El campo ***Fecha suceso***: permite el ingreso de la fecha en que sucedió el evento adverso.

El campo ***Hora suceso***: permite el ingreso de la hora en que sucedió el evento adverso.

El campo ***Tipo de suceso:*** permite el ingreso del tipo de evento.

El campo ***Descripción del Suceso:*** permite el ingreso de la descripción del evento adverso.

El campo ***Acciones inseguras destacadas y/o faltas de seguridad***: permite el ingreso de la descripción de las acciones que propiciaron el evento adverso.

El campo ***Servicio donde se presentó:*** permite la selección del servicio donde se presentó el evento adverso.

El campo ***Servicio que atendió el evento:*** permite la selección del servicio que atiene el evento adverso presentado.

El campo ***Personal presente en el área:*** permite seleccionar el personal que haya estado presente durante el evento adverso.

El campo ***Información Adicional:*** permite diligenciar información adicional correspondiente al evento adverso presentado.

El campo ***Clasificación*** permite seleccionar la clasificación del evento adverso presentado siendo las opciones: ***Continuar el analisis*** y ***Finalizar el proceso***, lo que permite determinar si el evento sigue o no en análisis por Protocolo de Londres.

El campo ***Justificación*** permite diligenciar la información correspondiente a la justificación del evento adverso presentado.

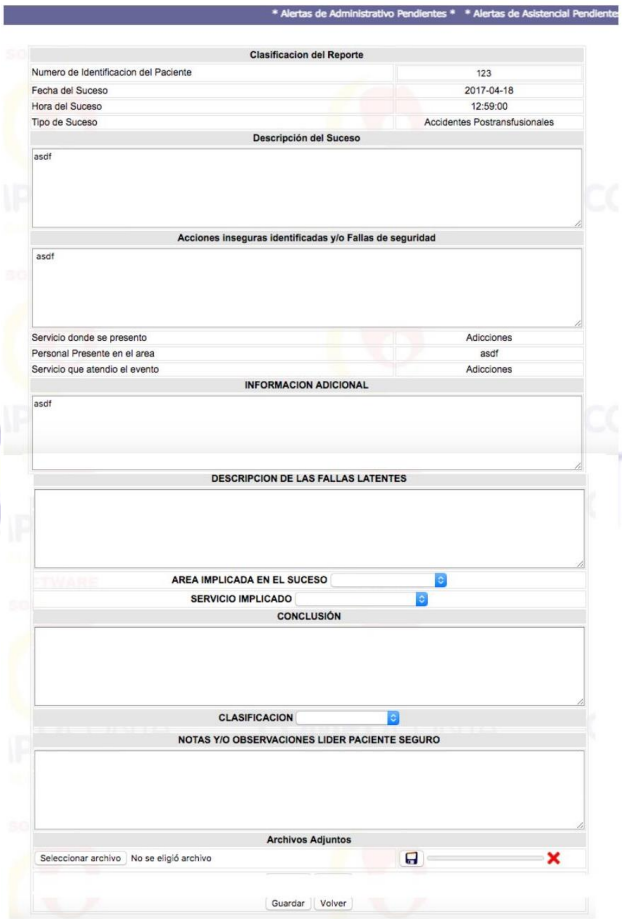
El campo ***Archivos Adjuntos*** permite seleccionar archivos almacenados en el equipo de cómputo para ser adjuntados al evento adverso reportado o registrado en el sistema.

Al hacer clic en el botón ***Guardar*** Guardar el sistema realiza el registro del evento.

2.2 CLASIFICACION DEL EVENTO

Mediante esta opción el sistema permite visualizar aquellos sucesos que en la pantalla anterior hayan sido marcados en el campo ***Clasificacion*** como ***Continuar el análisis.***

Al hacer clic sobre esta opción el sistema permite realizar la clasificación del suceso presentado, considerando la información diligenciada y los documentos adjuntos, mediante la pantalla que se muestra a continuación.



La sección ***Clasificación del Reporte*** muestra la información del suceso reportado correspondiente a:

Número de identificación del paciente: corresponde al número de identificación del paciente sobre quien se reporta el evento adverso.

Fecha de suceso: corresponde a la fecha en que sucedió el evento adverso.

Hora de suceso: corresponde a la hora en que sucedió el evento adverso.

Tipo de suceso: corresponde al tipo de suceso adverso ocurrido.

El campo ***Descripción del suceso:*** corresponde a la descripción hecha sobre el suceso adverso ocurrido.

El campo ***Acciones inseguras destacadas y/o faltas de seguridad***: corresponde a la descripción de las acciones que propiciaron el evento adverso.

El campo ***Servicio donde se presentó:*** corresponde a la información del servicio donde se presentó el evento adverso.

El campo ***Servicio que atendió el evento:*** corresponde a la información del servicio que atiene el evento adverso presentado.

El campo ***Personal presente en el área:*** corresponde a la información del personal que haya estado presente durante el evento adverso.

El campo ***Información Adicional:*** corresponde a la información adicional del evento adverso presentado.

Todos estos campos son registrados en el formulario o pantalla anterior, en la que se detalla el evento adverso ocurrido.

El campo ***Descripción de las fallas latentes:*** permite ingresar la descripción de las fallas que no fueron evidentes pero que están presentes en el evento adverso.

El campo ***Área Implicada en el proceso*** permite seleccionar de las áreas registradas en el sistema, aquella que está involucrada en el proceso del evento adverso.

El campo ***Servicio implicado*** permite seleccionar de los servicios registrados en el sistema, aquel involucrado en el proceso del evento adverso.

El campo ***Conclusión*** permite ingresar la conclusión a la que se llegue después del análisis pertinente.

El campo ***Clasificación*** permite seleccionar de los tipos de clasificación previamente registrados aquel que corresponda al suceso reportado, las opciones son las siguientes:

- Evento adverso
- Falso positivo
- Evento centinela
- Incidente
- Complicación

2.3 PROTOCOLO DE LONDRES

Una vez diligenciados los campos de la pantalla anterior el sistema permite, mediante la pantalla que se muestra a continuación, aplicar el Protocolo de Londres a los sucesos reportados.

El campo ***Fecha Inicial:*** permite ingresar una fecha inicial para el rango de búsqueda.

El campo ***Fecha Final:*** permite ingresar una fecha final para el rango de búsqueda.

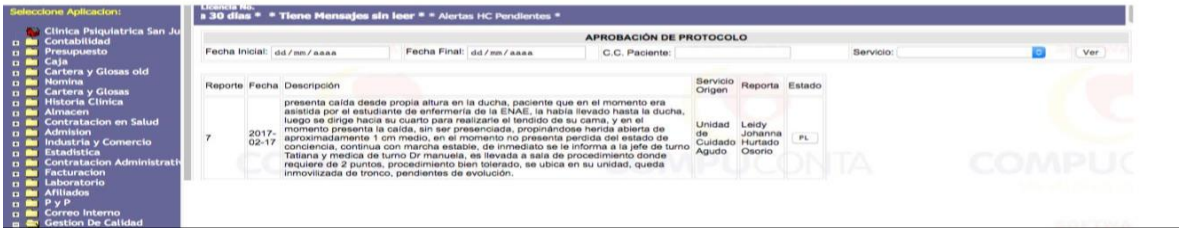
El campo ***C.C. Paciente:*** permite ingresar la cedula de un paciente sobre el cual se haya reportado un suceso.

El campo ***Servicio*** permite seleccionar uno de los servicios registrados en el sistema para realizar la búsqueda sobre sucesos que lo involucre.

El botón ***Ver*** permite realizar la búsqueda de acuerdo a la información registrada en los filtros de búsqueda.

Una vez se hayan ingresado los valores para los filtros, el sistema muestra en la pantalla los resultados coincidentes con los filtros.

Si no se ingresan valores en los filtros de búsqueda, se puede hacer clic en el botón ***Ver*** y el sistema mostrará todos los resultados de los sucesos registrados, como lo muestra la siguiente imagen.



La columna ***Reporte*** indica el id de registro del suceso.

La columna ***Fecha*** corresponde a la fecha de registro del suceso.

La columna ***Descripción*** indica la descripción del suceso registrado.

La columna ***Servicio origen*** indica el servicio registrado como origen del suceso.

La columna ***Reporta*** corresponde al usuario quien reporta el suceso.

La columna ***Estado*** indica el estado en que se encuentra el registro del suceso, siendo las opciones:

- PL: Protocolo Londres (permite aplicar el protocolo, corresponde al estado del suceso que permite la continuación del proceso en la pantalla ***Clasificación del suceso.***

- PA: Protocolo Aplicado (la persona a quien se asignó el análisis del suceso ya lo realizó).

- PF: Protocolo Finalizado (corresponde a cuando el suceso ya ha sido tramitado completamente y ha sido cerrado).

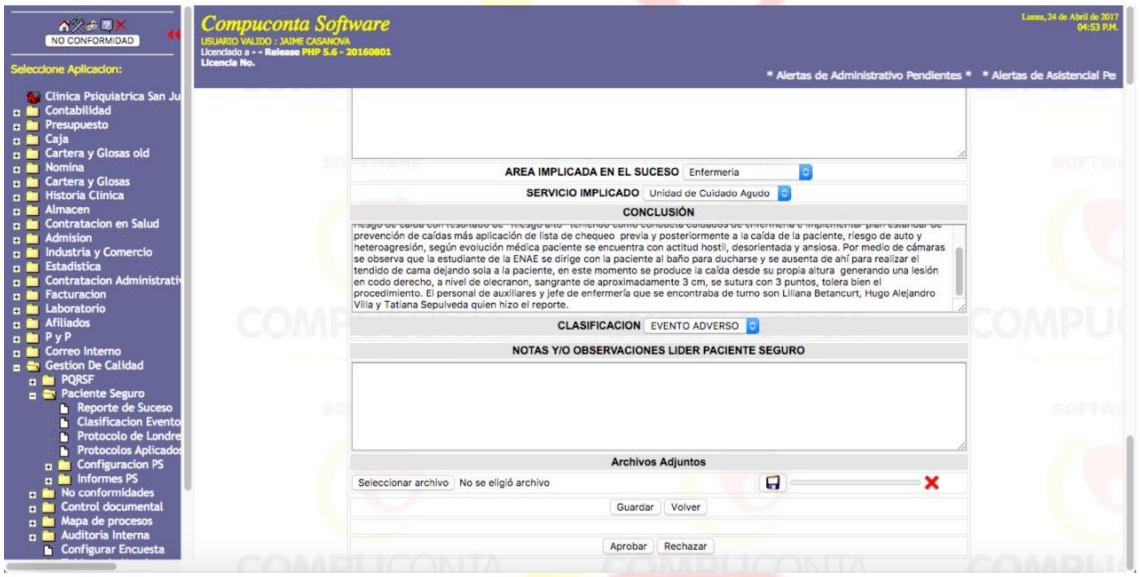
- PR: Protocolo Rechazado (corresponde al rechazo del protocolo aplicado al suceso y su posterior reenvío a la persona encargada del análisis del suceso para ser revisado nuevamente).

- C: Cerrado, corresponde al estado del suceso que ha sido descartado en la pantalla

SOFTWARE
COMPUCONTA

Clasificación del suceso

Para los registros cuyo estado sea ***PL***, se debe hacer clic en el botón PL , que habilita el registro para ingresar los datos correspondientes a la aplicación del Protocolo de Londres, como lo muestra la siguiente imagen.



El campo ***Conclusión*** permite el ingreso de la descripción de la conclusión del proceso de aplicación del Protocolo de Londres.

2.4 PROTOCOLOS APLICADOS

Mediante esta opción el sistema permite la consulta de todos los protocolos aplicados.

Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, con los campos que tiene la funcionalidad de servir de filtros para realizar la búsqueda.

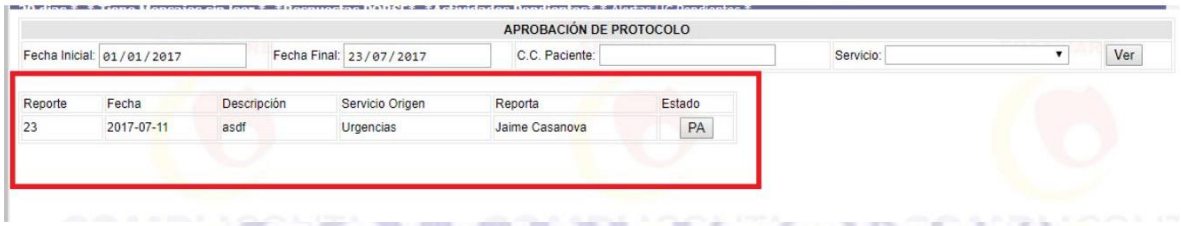
El campo ***Fecha inicial*** es un campo tipo calendario que permite la selección de la fecha inicial de la consulta.

El campo ***Fecha final*** es un campo tipo calendario que permite la selección de la fecha hasta la cual se requiere realizar la consulta.

El campo ***CC paciente*** es un campo de texto que permite el ingreso del número de documento del paciente asociado a la consulta.

El campo ***Servicio*** es un campo de tipo lista que contiene cada uno de los servicios parametrizados en el sistema, y permite seleccionar un registro para la búsqueda de protocolos aplicados asociados.

Una vez ingresados los criterios de búsqueda, se debe hacer clic en el botón ***Ver*** con lo que el sistema muestra los resultados coincidentes con los datos de los filtros, como lo muestra en la siguiente imagen.



El campo ***Estado*** funciona como un botón que habilita el registro. Al hacer clic sobre este botón, el sistema habilita el registro, lo que permite diligenciar los datos pertinentes sobre los campos habilitados según el rol que tenga el usuario logueado, de la manera en que lo muestra la siguiente imagen.

asdf

CLASIFICACION EVENTO ADVERSO

PROCESO: Atención Ambulatoria

SUBPROCESO: Gestión de citas

TIPO: Comunicación con la clinica

INTERVENCIONES REALIZADAS AL PACIENTE

asdf

EVENTO PREVENIBLE : SI

RESPONSABLES : + -

Jaime Casanova,

OPORTUNIDAD DE MEJORA

asdf

NOTAS Y/O OBSERVACIONES LIDER PACIENTE SEGURO

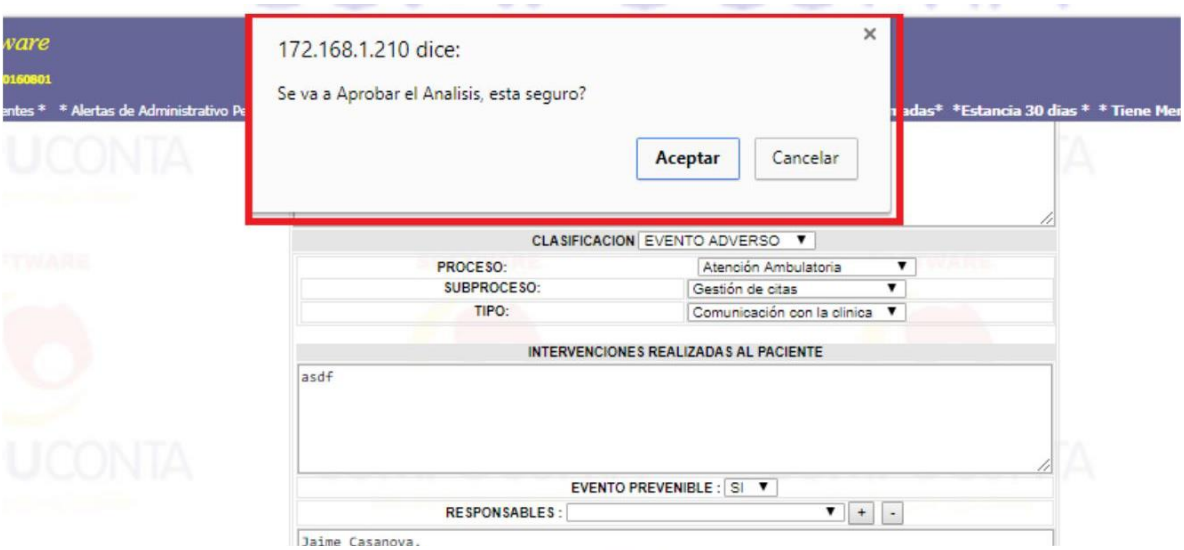
Archivos Adjuntos

Seleccionar archivo Ningún ...cionado

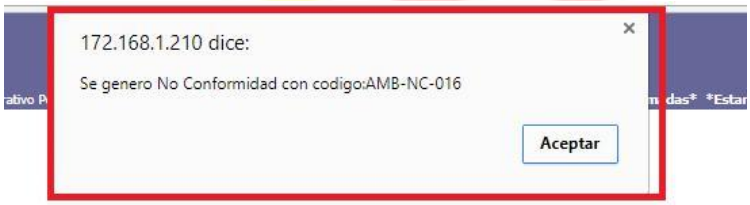
Guardar Volver

Aprobar Rechazar

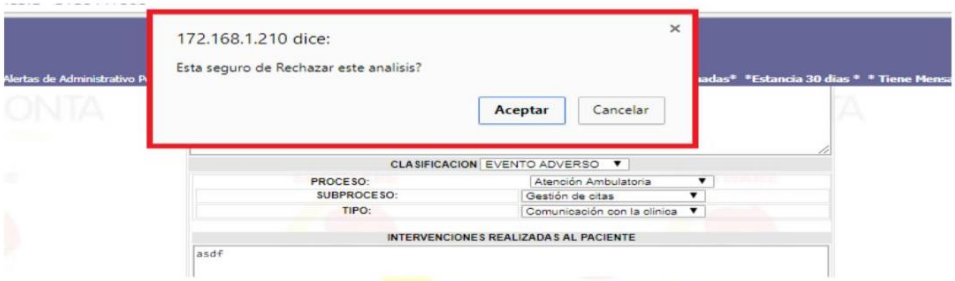
Al final del formulario se habilitan los siguientes botones:
Aprobar: permite aprobar el análisis hecho al protocolo aplicado, al hacer clic en esta opción el sistema muestra un mensaje de confirmación que corrobora la decisión tomada, tal como lo muestra la siguiente imagen.



Una vez confirmada la aprobación, el sistema muestra el mensaje correspondiente a la transacción hecha correctamente e indica el número de registro que genera la solicitud.



Rechazar: permite rechazar el análisis hecho al protocolo aplicado, al hacer clic en esta opción el sistema muestra un mensaje de confirmación que corrobora la decisión tomada, tal como lo muestra la siguiente imagen.



2.5 CONFIGURACION PS

Mediante este grupo de opciones el sistema permite las configuraciones necesarias para que el Módulo PACIENTE SEGURO sea funcional.

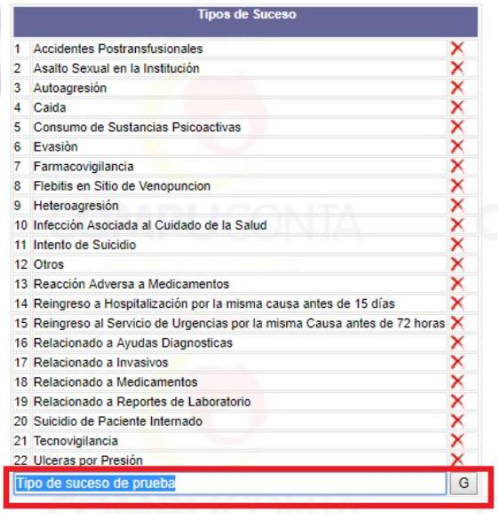
2.5.1 TIPOS SUCESO

Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los tipos de suceso que serán listados en cada uno de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.

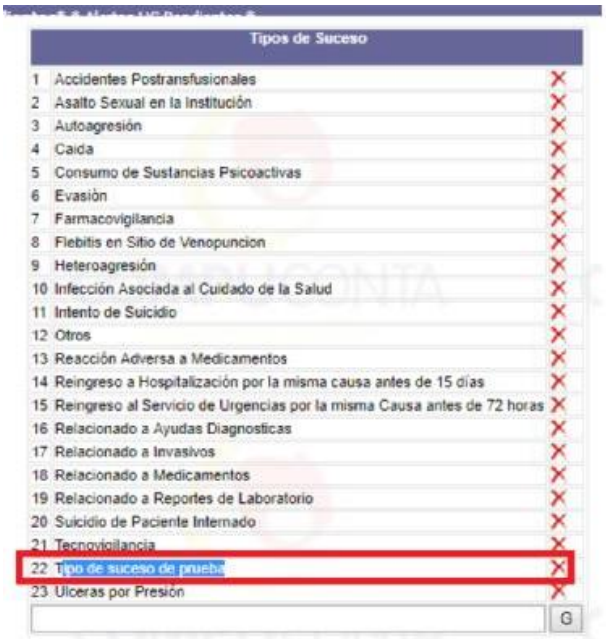
Tipos de Suceso	
1	Accidentes Postransfusionales
2	Asalto Sexual en la Institución
3	Autoagresión
4	Caida
5	Consumo de Sustancias Psicoactivas
6	Evasiòn
7	Farmacovigilancia
8	Flebitis en Sitio de Venopuncion
9	Heteroagresión
10	Infección Asociada al Cuidado de la Salud
11	Intento de Suicidio
12	Otros
13	Reacción Adversa a Medicamentos
14	Reingreso a Hospitalización por la misma causa antes de 15 días
15	Reingreso al Servicio de Urgencias por la misma Causa antes de 72 horas
16	Relacionado a Ayudas Diagnosticas
17	Relacionado a Invasivos
18	Relacionado a Medicamentos
19	Relacionado a Reportes de Laboratorio
20	Suicidio de Paciente Internado
21	Tecnovigilancia
22	Ulceras por Presión
	G

El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***



Tipos de Suceso	
1	Accidentes Postransfusionales
2	Asalto Sexual en la Institución
3	Autoagresión
4	Caida
5	Consumo de Sustancias Psicoactivas
6	Evasiòn
7	Farmacovigilancia
8	Flebitis en Sitio de Venopuncion
9	Heteroagresión
10	Infección Asociada al Cuidado de la Salud
11	Intento de Suicidio
12	Otros
13	Reacción Adversa a Medicamentos
14	Reingreso a Hospitalización por la misma causa antes de 15 días
15	Reingreso al Servicio de Urgencias por la misma Causa antes de 72 horas
16	Relacionado a Ayudas Diagnosticas
17	Relacionado a Invasivos
18	Relacionado a Medicamentos
19	Relacionado a Reportes de Laboratorio
20	Suicidio de Paciente Internado
21	Tecnovigilancia
22	Ulceras por Presión
	Tipo de suceso de prueba G

Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.



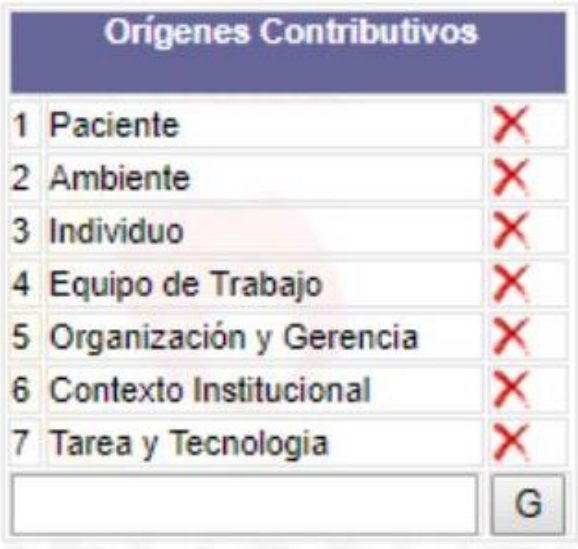
	Tipos de Suceso
1	Accidentes Postransfusionales
2	Asalto Sexual en la Institución
3	Autoagresión
4	Caida
5	Consumo de Sustancias Psicoactivas
6	Evasiòn
7	Farmacovigilancia
8	Flebitis en Sitio de Venopuncion
9	Heteroagresión
10	Infección Asociada al Cuidado de la Salud
11	Intento de Suicidio
12	Otros
13	Reacción Adversa a Medicamentos
14	Reingreso a Hospitalización por la misma causa antes de 15 días
15	Reingreso al Servicio de Urgencias por la misma Causa antes de 72 horas
16	Relacionado a Ayudas Diagnosticas
17	Relacionado a Invasivos
18	Relacionado a Medicamentos
19	Relacionado a Reportes de Laboratorio
20	Suicidio de Paciente Internado
21	Tecnovigilancia
22	tipo de suceso de prueba
23	Ulceras por Presión

G

2.5.2. ORIGEN CONTRIBUTIVO

Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los orígenes contributivos que serán listados en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

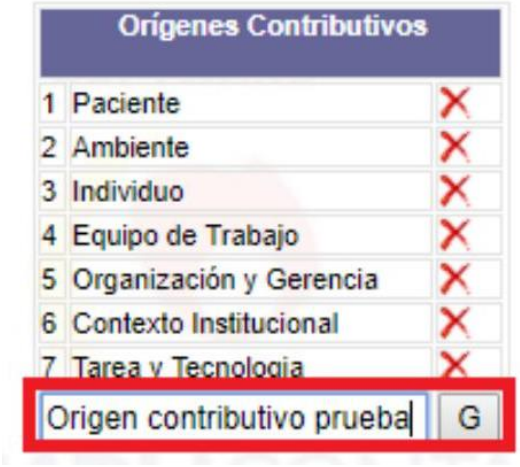
Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.



	Orígenes Contributivos
1	Paciente
2	Ambiente
3	Individuo
4	Equipo de Trabajo
5	Organización y Gerencia
6	Contexto Institucional
7	Tarea y Tecnologia

G

El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***

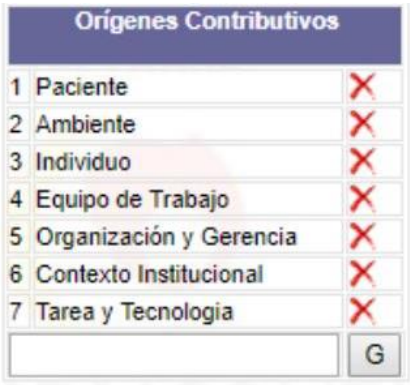


Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.

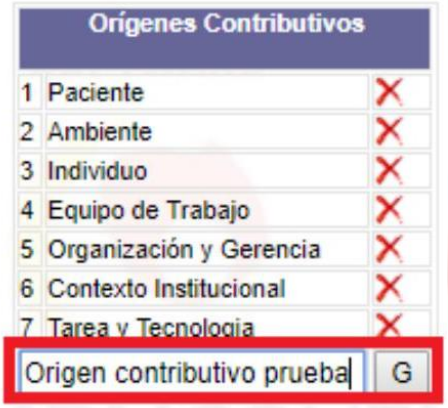
2.5.2. ORIGEN CONTRIBUTIVO

Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los orígenes contributivos que serán listados en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

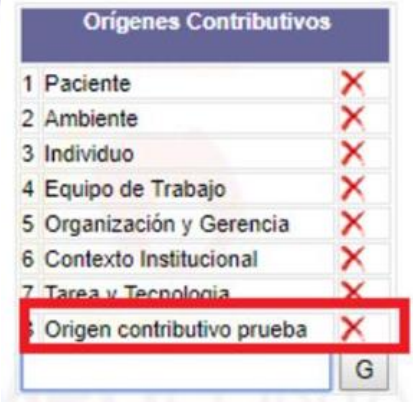
Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.



El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***



Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.



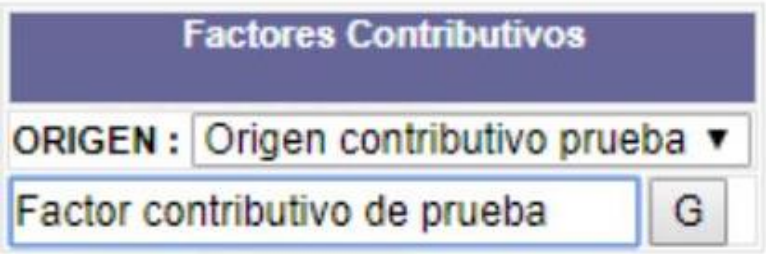
2.5.3. FACTOR CONTRIBUTIVO

Mediante esta opción el sistema permite la configuración de los factores contributivos, estos registros están asociados a los orígenes previamente configurados.

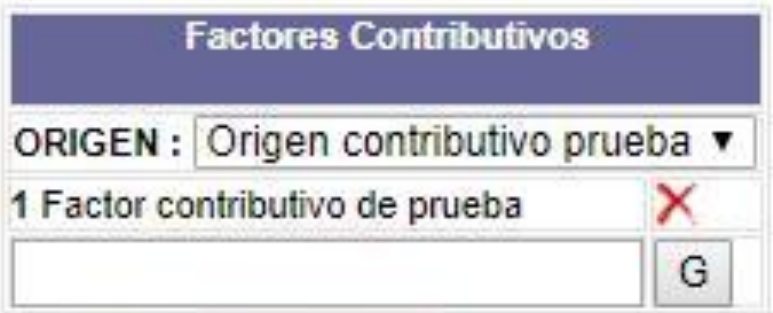
Al ingresar a esta opción el sistema muestra la pantalla que muestra la siguiente imagen.

El campo ***Origen*** es de tipo lista que muestra los orígenes previamente parametrizados, se debe seleccionar un registro de este listado.

El campo de texto dispuesto en la parte inferior del campo anterior permite diligenciar el nombre que identificará el factor contributivo a ser configurado.



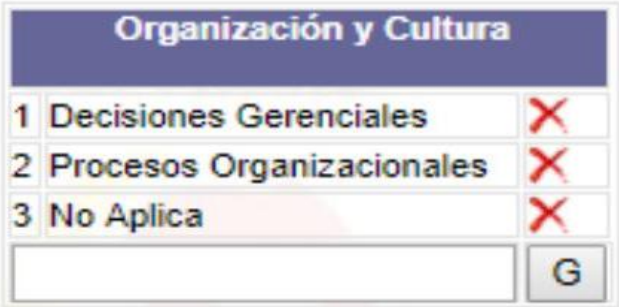
Una vez diligenciados los datos descritos anteriormente, se debe hacer clic en el botón ***Guardar***, con lo que el sistema muestra el registro configurado, como lo indica la siguiente imagen.



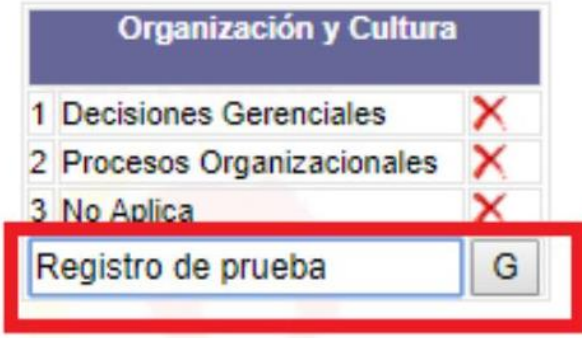
2.5.4. ORGANIZACIÓN Y CULTURA

Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los registros correspondientes a organización y cultura que serán listados en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

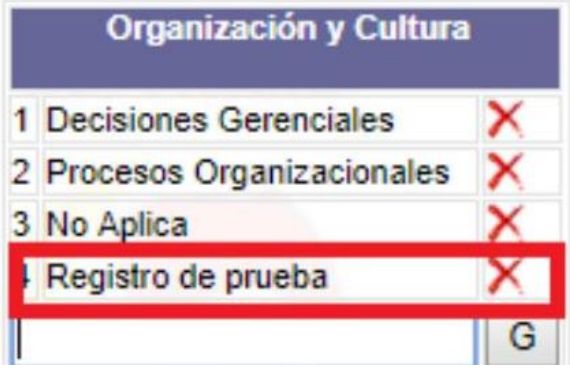
Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.



El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***



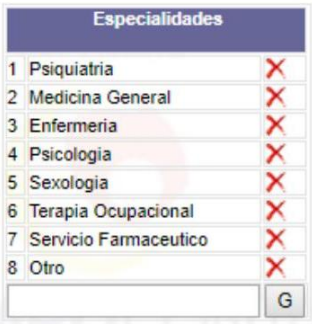
Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.



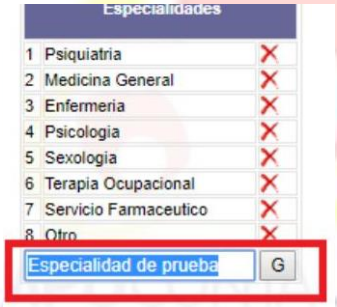
2.5.5. ESPECIALIDADES

Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar las especialidades que serán listadas en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

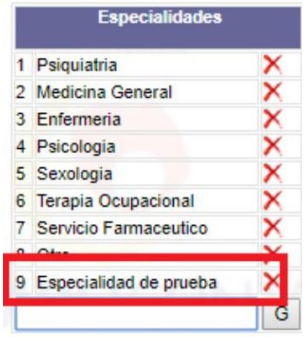
Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.



El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***



Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.



2.5.6. SERVICIOS

Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los registros correspondientes a servicios que serán listados en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.

El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***

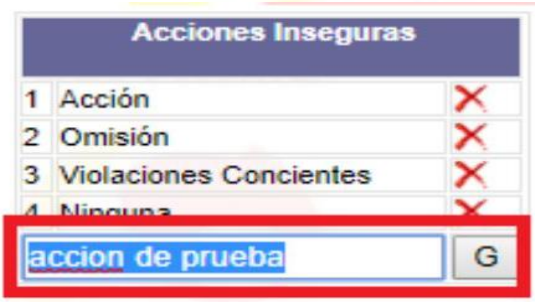
Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.

2.5.7. ACCIONES INSEGURAS

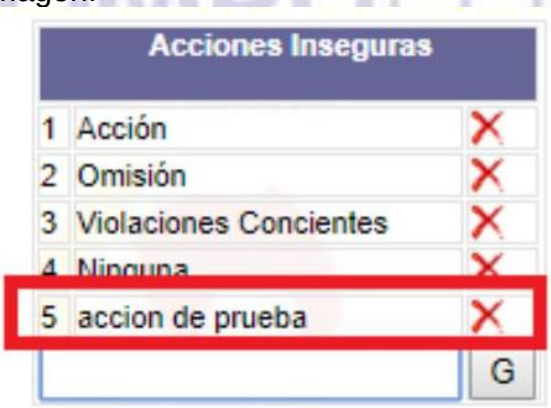
Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los registros correspondientes a acciones inseguras que serán listados en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.

El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***



Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.

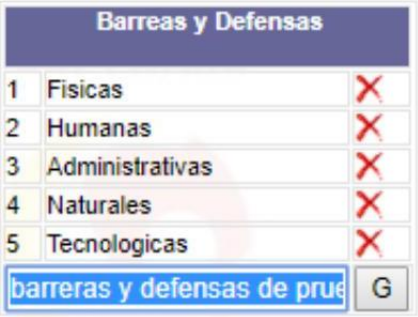


2.5.8. BARRERAS Y DEFENSAS

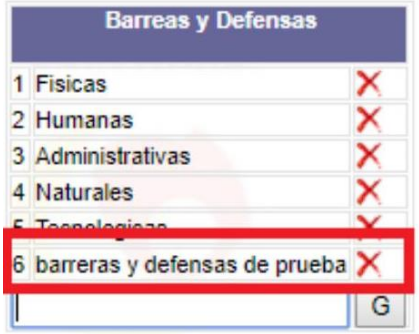
Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los registros correspondientes a barreras y defensas que serán listados en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.

El campo de texto habilitado permite crear un nuevo registro el cual debe ser digitado, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***



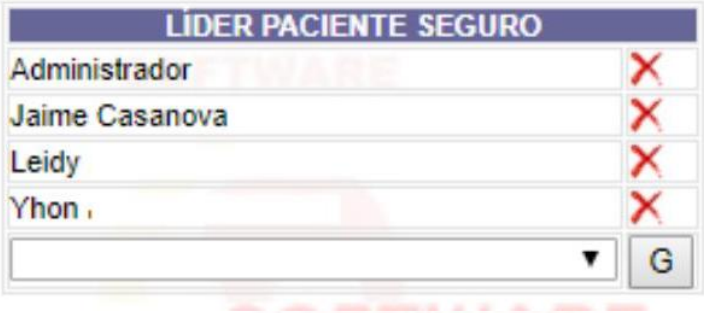
Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.



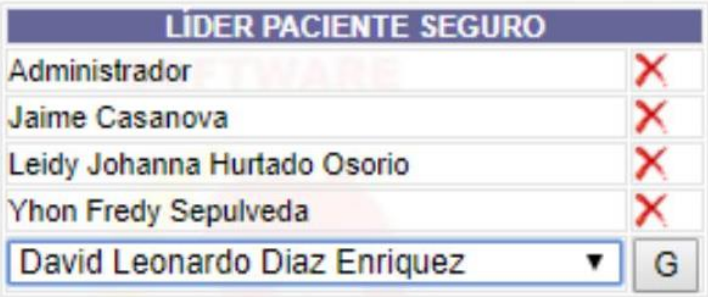
2.5.9. LIDER PACIENTE SEGURO

Esta funcionalidad provee al sistema la posibilidad de configurar los registros correspondientes líder de paciente seguro que serán listados en cada una de las solicitudes que son tramitadas a través del módulo.

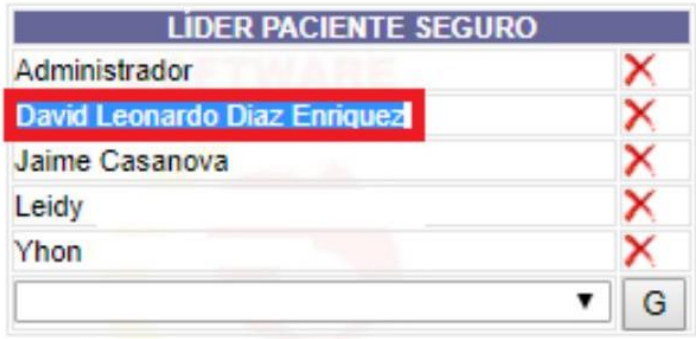
Al ingresar el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, donde se listan a manera de lista todos los registros ya parametrizados.



El campo tipo lista habilitado permite seleccionar un nuevo registro del listado de usuarios registrados en el sistema, una vez hecho esto se debe hacer clic en el botón ***Guardar.***



Con esto el sistema muestra el registro ingresado en el listado inicial, como lo muestra la siguiente imagen.



2.6 INFORMES PS

Mediante esta opción el sistema permite consultar informes y datos estadísticos dispuestos en el sistema referente a pacientes seguro.

2.6.1. INFORMES PACIENTE SEGURO

Al seleccionar esta opción el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, que contiene datos de entrada que funcionan a manera de filtro, bajo los cuales se establecen criterios de búsqueda.

El campo ***Fecha inicial*** es un campo de tipo calendario que permite seleccionar la fecha inicial para el criterio de búsqueda.

El campo ***Fecha final*** es un campo de tipo calendario que permite seleccionar la fecha hasta la cual se realizará la búsqueda.

El campo ***CC Paciente*** permite digitar el número de identificación de un paciente sobre el cual se desee hacer la búsqueda.

El campo ***Servicio*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el servicio sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Servicio atendió*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el servicio que atendió el evento sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Tipo de suceso*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el tipo de suceso sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Entidad*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo la entidad sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Estado*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el estado sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Clasificación Evento*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo la clasificación evento sobre el cual se hace la búsqueda.

Una vez diligenciados los criterios de búsqueda se debe hacer clic en el botón Ver, con esto el sistema muestra los resultados, de la manera en que se muestra en la siguiente imagen.

INFORME PACIENTE SEGURO

Fecha Inicial:	dd/mm/aaaa	Fecha Final:	dd/mm/aaaa	C.C. Paciente:	123
Servicio:		Servicio Atendió:		Tipo de suceso:	
Entidad:		Estado:		Clasificacion Evento	

Ver

Numero	Evento	Cedula	Paciente	Sexo	Edad	Fecha	Reporta	Estado	Tipo Suceso	Eps	Proceso	Subproceso	Tipo	Codigo NC	Evolución
1	31	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-08-02	jacamon	Protocolo Finalizado	Evento_adverso	CAFESALUD	Atención Hospitalaria	Enfermería	No adherencia a procedimientos internos	HOS-NC-024	Sin Asignar
2	30	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-07-25	jacamon	Protocolo Finalizado	Evento_adverso	CAFESALUD	Atención Ambulatoria	Medicina Especializada	Comunicación con la clinica	AMB-NC-012	Redireccionada
3	28	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-07-14	y.sepulveda	Cerrado		CAFESALUD					
4	26	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-07-11	l.hurtado	Protocolo Finalizado	Evento_adverso	CAFESALUD	Atención Hospitalaria	Enfermería	Inventario físico que no corresponde al inventario sistematizado	HOS-NC-023	Cerrada
5	23	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-07-11	jacamon	Protocolo Finalizado	Evento_adverso	CAFESALUD	Atención Ambulatoria	Gestión de citas	Comunicación con la clinica	AMB-NC-016	Sin Asignar
6	22	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-01-01	jacamon	Protocolo Finalizado	Evento_adverso	CAFESALUD	Apoyos Terapéuticos-TECAR	Medicina Especializada	Incumplimiento en la meta de indicadores	APT-NC-003	Revisada
7	21	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-07-04	jacamon	Protocolo Finalizado	Evento_adverso	CAFESALUD	Atención Ambulatoria		Comunicación con la clinica	AMB-NC-011	Cerrada
8	18	123	CASANOVA MONTALVO JAIME	M	15	2017-06-30	y.sepulveda	Protocolo Finalizado	Evento_adverso	CAFESALUD	Atención Ambulatoria		Comunicación con la clinica	AMB-NC-010	Sin Asignar

Al hacer clic sobre los registro se visualizan en una pestaña emergente la información referente al evento con la opción de imprimirlo, de la manera que lo muestra la siguiente imagen.

Imprimir

INFORME EVENTO ADVERSO

No. Cedula Paciente	123
Fecha Suceso	2017-08-02
Hora Suceso	23:59:00
Tipo de suceso	Evasiòn
Responsable	Jaime Casanova

Descripción del Suceso

el paciente se evadio del servicio

Acciones Inseguras detectadas y/o Fallas de Seguridad

el vigilante no presto atencion

Servicio donde se presento: Crònicos Hombres — Servicio que atendio el evento: Intermedios Hombres

Personal presente en el area

estaba el vigilante y un auxiliar de enfermeria

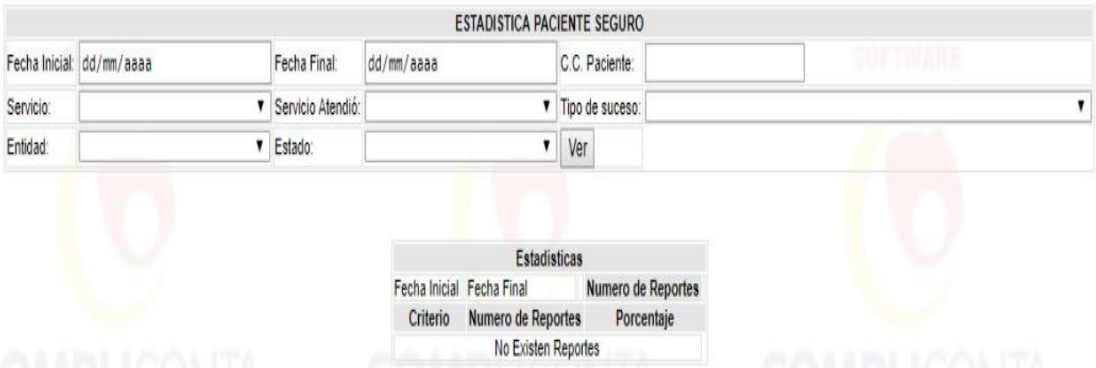
INFORMACION ADICIONAL

se reviso camaras

Justificacion

2.6.2. ESTADISTICAS PS

Al seleccionar esta opción el sistema muestra la pantalla que indica la siguiente imagen, que contiene datos de entrada que funcionan a manera de filtro, bajo los cuales se establecen criterios de búsqueda.



El campo ***Fecha inicial*** es un campo de tipo calendario que permite seleccionar la fecha inicial para el criterio de búsqueda.

El campo ***Fecha final*** es un campo de tipo calendario que permite seleccionar la fecha hasta la cual se realizará la búsqueda.

El campo ***CC Paciente*** permite digitar el número de identificación de un paciente sobre el cual se desee hacer la búsqueda.

El campo ***Servicio*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el servicio sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Servicio atendió*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el servicio que atendió el evento sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Tipo de suceso*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el tipo de suceso sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Entidad*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo la entidad sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Estado*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo el estado sobre el cual se hace la búsqueda.

El campo ***Clasificación Evento*** permite seleccionar de la lista dispuesta en el campo la clasificación evento sobre el cual se hace la búsqueda.

Una vez diligenciados los criterios de búsqueda se debe hacer clic en el botón ***Ver,*** con esto el sistema muestra los resultados en términos porcentuales del número de registros encontrados bajo los criterios de búsqueda en relación al total de registros en el sistema, de la manera en que se muestra en la siguiente imagen.