



La salud
es de todos

Minsalud

BOLETIN DE PRENSA

ESTAMOS TRANSFORMANDO LA GESTIÓN DE NUESTRO SERVICIO DE URGENCIAS USANDO CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

El Instituto Nacional de Cancerología y el Banco Interamericano de Desarrollo BID se han unido para fortalecer el modelo de gestión de la ruta de atención integral de servicios de urgencias con un objetivo: mejorar los tiempos de atención a los pacientes oncológicos que más lo necesitan

El Grupo de Atención Inmediata al Paciente con Cáncer - GAICA cumple un rol fundamental en la prestación de nuestros servicios. Por eso decidimos fortalecer el modelo de gestión de la ruta de atención de urgencias aplicando la metodología Conocimiento para Resultados (*Knowledge for Results* – K4R en inglés) de la División de Innovación para Servir al Ciudadano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Nuestro equipo de profesionales apostó por la innovación y conformó un “laboratorio de conocimiento” sumando especialistas de la salud de la Universidad Nacional (UNAL) y de la Aeronáutica Civil de Colombia (AEROCIVIL). Este intercambio de conocimiento sin precedentes permitió crear tres herramientas:

1. Un mecanismo de priorización orientado a agilizar la atención administrativa y a mejorar los ingresos priorizados en el sistema de urgencias habilitando rutas de atención especial a pacientes en riesgo vital.
2. Un Triage Consulta para simplificar los tiempos de valoración de los pacientes que requieren acceder a servicios de urgencias y así asegurar la definición e inicio de sus tratamientos en el tiempo más adecuado.
3. Una Torre de Control (replicando el modelo utilizado en la industria aeronáutica) para asegurar el cumplimiento de tiempos óptimos de gestión de la ruta de atención de pacientes oncológicos y sus casos.





Estas herramientas se han venido probando desde el mes de marzo y han generado excelentes resultados los cuales fueron presentados en una sesión de intercambio de aprendizajes en la que participaron funcionarios y autoridades del INC y del BID el pasado 06 de julio.

Por ejemplo, se ha logrado mejorar en un 60.4% el filtro de atención de pacientes en la sala de espera evitando que 817 pacientes que no requerían el servicio ingresaran a él y que por el contrario fueran atendidos por el área especializada correspondiente según su caso. De igual forma, las consultas médicas que determinan los diagnósticos e inicio de tratamientos ahora son más ágiles, y las estancias prolongadas e innecesarias en el sistema de urgencias se han racionalizado lo cual permite ampliar la prestación del servicio a los pacientes que más lo necesitan.

Durante la sesión, cinco profesionales destacados del Instituto Nacional de Cancerología, que participaron activamente en el proceso de transformación – Sandra Urquijo de la oficina de Planeación y Sistemas, los doctores Martha García y Julián Burbano, las enfermeras Rocío Pérez y Fabiola Miranda y la navegadora Tatiana Vergara – resaltaron tres aprendizajes:

- Que es posible mejorar los servicios de urgencias desde la sala de espera.
- Que este tipo de reformas institucionales sencillas y de alto impacto fortalecen la gestión por resultados y el trabajo en equipo.
- Que es posible mejorar servicios de urgencias incorporando saberes y experiencias de campos desconocidos y novedosos como los servicios aeronáuticos.

‘Es una experiencia que se comparte con orgullo y que seguiremos implementando para amplificar los resultados y asegurar su sostenibilidad en el largo plazo’, señaló la doctora Martha García líder del proyecto.

Igualmente, los socios del proyecto destacaron esta valiosa experiencia. ‘Estamos muy contentos porque el *Know How* de nuestra industria lo tratamos de transferir de una manera muy simple y los médicos, que tienen una excelente curva de aprendizaje y comunicación, asimilaron y aplicaron a la perfección nuestras tecnologías como las torres de control (...) es sin duda un gran orgullo para nuestro equipo de ingenieros y técnicos ver los frutos de este trabajo’, señaló el Ingeniero Jorge Saltarín, Gerente del Sistema Nacional del Espacio Aéreo de la AEROCIVIL.

Por su parte, el doctor Jorge Pérez Cely de la Universidad Nacional indicó: ‘nos tocó pensar en equipo, recorrer todo el proceso en terreno, hacer los ajustes a la estructura existente, diseñar soluciones colectivas para mejorar la gestión del paciente en cuidado crítico y





La salud
es de todos

Minsalud

probar apuntando a resultados y a humanizar el servicio (...). Aprendí mucho y me emociona ver cómo contribuimos a este cambio cultural tan importante’.

Finalmente Diego Arisi, Especialista Líder en Modernización del Estado del BID quien coordina la aplicación de K4R en diferentes instituciones públicas del país y la región, destacó el trabajo en equipo y exaltó el compromiso de nuestros profesionales de la salud: ‘Desde el Banco trabajamos por mejorar vidas y este trabajo en equipo liderado por la doctora Carolina Wiesner y conducido por los excelentes profesionales del INC, es el claro ejemplo de que podemos transformar la gestión pública de manera rápida, práctica e innovadora para servir mejor a los ciudadanos’, puntualizó.

Los resultados obtenidos, son el reflejo del gran trabajo en conjunto entre instituciones publicas y el equipo de expertos en gestión de conocimiento e innovación pública del BID, y con el gran compromiso del equipo médico y de enfermería del INC, para prestar servicios de atención con calidad en GAICA, con el objetivo de hacer lo mejor por nuestros pacientes.

Informes:

Sandra Bernal 322 2905280

Ximena Bedoya 300 6108428

