

---

**PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO  
INFORMADO DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA  
EXTERNA DE UNA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD DE ANTIOQUIA**

---

**PAULA ANDREA CHANCI TORRES  
NATALIA ESPINOSA CORREA  
JORGE ANDRÉS MORENO ESPINEL  
PAULA VIVIANA RAMÍREZ PINZÓN**

**UNIVERSIDAD CES**

**PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO  
INFORMADO DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA  
EXTERNA DE UNA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD DE ANTIOQUIA**

**INTEGRANTES**

**PAULA ANDREA CHANCI TORRES  
NATALIA ESPINOSA CORREA  
JORGE ANDRÉS MORENO ESPINEL  
PAULA VIVIANA RAMÍREZ PINZÓN**

**ASESOR METODOLÓGICO Y TEMÁTICO  
Abelardo Guzmán Hurtado**

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN AUDITORÍA  
EN SALUD**

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN  
Observatorio de la Salud Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Calidad en Salud**

**FACULTAD DE MEDICINA  
PROGRAMA DE AUDITORÍA EN SALUD  
PROYECTO DE INTERVENCIÓN Y DESARROLLO  
MEDELLÍN, 2024.**

## INDICE

	Pág
1. RESUMEN/ ABSTRACT .....	4
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
2.1. Análisis de la situación .....	6
2.2. Justificación .....	7
2.3. Planteamiento del problema .....	7
3. MARCO TEÓRICO .....	8
4. OBJETIVOS .....	10
4.1. General .....	10
4.2. Específicos .....	10
5. METODOLOGÍA .....	10
6. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	11
7. RESULTADOS .....	12
8. CONCLUSIONES .....	15
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	16
10. ANEXOS .....	17

## LISTA DE ANEXOS

	Pág
Matriz de involucrados Anexo 1 .....	17
Matriz de Hanlon Matriz Anexo 2 .....	17
Árbol de problemas Anexo 3 .....	18
Árbol de objetivos Anexo 4 ..	19
Matriz de alternativas Anexo 5.....	20
Matriz de marco lógico Anexo 6 .....	20
Lista de chequeo auditoría Anexo 7 .....	21
Cronograma de capacitación y auditoría Anexo 8 .....	22

## 1. RESUMEN

El trabajo de grado que se presenta a continuación, se trata de un proyecto de intervención, realizado en el contexto de una Institución Prestadora de Servicios (IPS) de baja complejidad, en el servicio de consulta externa, en donde, basados en la normatividad legal vigente y en los requisitos del Sistema Único de Habilitación, se desarrolló un plan de intervención para el diligenciamiento de los consentimientos informados, con el fin de dar cumplimiento al estándar de habilitación, garantizar la calidad y seguridad de los procedimientos realizados; debido a que en la IPS a intervenir, se encontró posterior al análisis y priorización del problema un incumplimiento asociado al diligenciamiento de este documento, que implicaba altos riesgos legales para los profesionales y la institución y aumentaba el número de quejas y demandas.

Por todo lo anterior, este proyecto se planteó con el objetivo de realizar una intervención del proceso de diligenciamiento del consentimiento informado, en los procedimientos realizados en el servicio de consulta externa con el fin de disminuir la frecuencia de quejas y demandas por parte de los pacientes, logrando este objetivo, a través de una auditoría diagnóstica del último trimestre del 2024, en la que se evidenció un incumplimiento del 32.5% en el diligenciamiento de este documento y se construyó una plan de mejora basado en capacitaciones al personal asistencial, que tenían como enfoque intervenir los errores presentados y abordar la importancia médico- legal del consentimiento informado. Esta capacitación permitió pasar de un promedio de 3.8 de calificación antes de la formación a un promedio post intervención de 4.6, creando con esto herramientas para la IPS que permitan un seguimiento y mejoría continua del proceso.

A nivel legal en Colombia, la realización del consentimiento informado es fundamental en el ejercicio médico, pues es un principio ético en la práctica clínica que implica el derecho del paciente a ser completamente informado sobre su atención médica, promueve la confianza y la relación médico-paciente y reduce conflictos legales, pues protege tanto al paciente como al médico al garantizar que se comprendan claramente los riesgos y beneficios del tratamiento propuesto.

**Palabras clave :** Consentimiento informado, Consulta externa, procedimientos, registros, Auditoría, Quejas.

## **ABSTRACT**

The degree work presented below is an intervention project, carried out in the context of a low complexity Service Provider Institution (IPS), in the external consultation service, where, based on legal regulations. in force and in the requirements of the Single Qualification System, an intervention plan was developed for the completion of informed consents, in order to comply with the qualification standard, guarantee the quality and safety of the procedures carried out; Because in the IPS to intervene, after the analysis and prioritization of the problem, a non-compliance associated with the completion of this document was found, which implied high legal risks for professionals and the institution and increased the number of complaints and demands.

For all of the above, this project was proposed with the objective of carrying out an intervention in the process of filling out informed consent, in the procedures carried out in the outpatient service in order to reduce the frequency of complaints and demands by patients, achieving this objective, through a diagnostic audit of the last quarter of 2024, in which a 32.5% non-compliance was evident in the completion of this document and an improvement plan was built based on training for healthcare personnel, which had as approach to intervene in the errors presented and address the medico-legal importance of informed consent. This training allowed us to go from an average score of 3.8 before training to a post-intervention average of 4.6, thereby creating tools for the IPS that will allow continuous monitoring and improvement of the process.

At a legal level in Colombia, the achievement of informed consent is fundamental in medical practice, as it is an ethical principle in clinical practice that implies the patient's right to be fully informed about their medical care, promotes trust and the doctor-doctor relationship. patient and reduces legal conflicts by protecting both the patient and the doctor by ensuring that the risks and benefits of the proposed treatment are clearly understood.

Keywords: Informed consent, External consultation, procedures, records, Audit, Complaints.

## 2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 2.1. Análisis de la situación:

Una vez revisados los estándares del Sistema Único de Habilitación con el objetivo de identificar posibles problemas y riesgos que se puedan presentar por el incumplimiento de los mismos, fueron analizadas varias situaciones desde el contexto social como el aumento del riesgo reputacional de la institución impactando en la confianza por parte de los usuarios, a nivel económico y normativo se pudieron evidenciar aspectos como las sanciones que se pueden presentar por los entes de control.

De acuerdo con lo anterior, a través de la matriz de Hanlon (Anexo 2) se evidenciaron sanciones por entes de vigilancia y control al momento de la inspección en el servicio de odontología, el aumento de re consulta y costos en el servicio de odontología por falta de adherencia a las guías de práctica clínica y el alto número de quejas y demandas relacionadas con la negligencia de los médicos generales en el diligenciamiento completo del consentimiento informado en el servicio de consulta externa.

Para analizar estas situaciones fue necesario tener en cuenta variables como la magnitud, severidad, efectividad y factibilidad, que permitieron determinar que el problema de mayor impacto en la IPS es el aumento de quejas relacionadas con el consentimiento informado; de acuerdo al análisis de involucrados (Anexo 1) se evidencia una posición negativa de los médicos y personal asistencial de enfermería debido a que no muestran interés en el mejoramiento de este proceso y una posición positiva en pacientes y personal administrativo porque mejora la calidad de la atención y con esto los indicadores institucionales.

Basado en que el consentimiento informado es un proceso obligatorio mediante el cual, un paciente recibe información detallada sobre los posibles riesgos, beneficios, alternativas y objetivos del procedimiento, antes de tomar una decisión voluntaria, se logró evidenciar que dentro las causas más significativas que contribuyen al problema se encuentran (Anexo 3) : negligencia del profesional, desorganización administrativa, desconocimiento técnico y poco tiempo para la realización de la consulta. De igual forma los efectos que genera el problema en mención son: demandas y procesos legales, aumento de quejas y reclamos, falta de confianza y credibilidad en la institución, falta de información clara para el paciente que pueden conllevar a un cierre del servicio y con esto pérdidas económicas para la institución. por lo que se hace necesaria la búsqueda de soluciones que permitan la adherencia de los profesionales en el diligenciamiento completo de este documento para brindar una atención de calidad.

## **2.2. Justificación:**

El proyecto que se realizó es un plan de intervención para el diligenciamiento del consentimiento informado de los procedimientos realizados en el servicio de consulta externa de una IPS de baja complejidad, con el fin de encontrar oportunidades de mejora que garanticen la ejecución del proceso, dando cumplimiento a los estándares de habilitación.

Este proyecto surge, a raíz del problema que generan las constantes quejas y demandas de los pacientes, a los que se les han realizado diferentes procedimientos en el servicio de consulta externa; gran parte de estas quejas surgen debido a la falta de información clara y la negligencia en el diligenciamiento de los consentimientos informados por parte del profesional. Dicho lo anterior, se considera un tema que requiere priorización e intervención lo más pronto posible, ya que impacta directamente en la institución, los costos operacionales, la seguridad del paciente, la satisfacción y en todos los procesos.

Al garantizar que este proceso se realice de forma completa, correcta, y al obtener los pacientes una información clara, se beneficiarían no sólo ellos y sus familias, sino también el personal asistencial relacionado directamente con la realización de los procedimientos y el personal administrativo de la institución, pues generaría una disminución de quejas y posteriores demandas que impacten negativamente la reputación de la institución.

Un proyecto como este tendría un alcance importante y significativo, si se ejecuta a cabalidad, pues se podría extender a otras sedes de la compañía u otras entidades prestadoras de servicios de salud, entendiendo que es una problemática común que implica gasto de recursos, riesgos legales, administrativos y pérdida de credibilidad para las instituciones. Para ejecutar este proyecto, se cuenta con personal idóneo y recursos para alcanzar los objetivos, lo que lo hace un proyecto viable.

## **2.3. Planteamiento del problema:**

En el contexto del sistema de salud de una Institución Prestadora de Servicios (IPS) de baja complejidad, como lo es el servicio de consulta externa, es fundamental garantizar la calidad y seguridad de los procedimientos médicos realizados como los procedimientos menores invasivos, autorización para la toma de imágenes y realización de examen físico. Uno de los pilares de la ética médica y del derecho del paciente es el consentimiento informado, el cual establece que los pacientes deben estar plenamente informados sobre los procedimientos médicos que se les van a realizar y deben dar su consentimiento de manera voluntaria y consciente.

De acuerdo con un estudio realizado en Colombia en el año 2015 sobre el diligenciamiento del consentimiento informado en 22 instituciones de salud, se logró identificar que el promedio de cumplimiento de este requisito fue del 36%, [1]. Lo que evidencia que es un problema global en la atención de salud en el país. Así mismo, en la institución a intervenir se identifica una situación similar durante el primer semestre de 2023 en el servicio de consulta externa, donde sólo el 25% de los consentimientos informados fueron realizados correctamente y tan sólo 3 historias clínicas

de las 170 auditadas siguen el procedimiento adecuado al momento de registrar la información del consentimiento informado en los aplicativos. Por otro lado, se puede identificar que han aumentado significativamente las quejas y demandas a la institución y los profesionales por esta causa, con una frecuencia mensual en el mes de septiembre de 2023 de 74 quejas y en el mes de octubre de 2023 de 92 quejas.

A pesar de la importancia del consentimiento informado, existen preocupaciones y desafíos significativos relacionados con el diligenciamiento adecuado de este documento en la práctica clínica diaria. Se han observado casos en los cuales los profesionales de la salud no explican detalladamente los procedimientos a realizar, no aclaran los riesgos y alternativas disponibles, o incluso en algunos casos, se ha evidenciado la ausencia completa de este proceso crucial. Estas deficiencias en el diligenciamiento del consentimiento informado pueden conducir a problemas éticos, legales y, lo que es aún más grave, a la insatisfacción y desconfianza de los pacientes en el sistema de salud.

Además, la falta de un proceso de verificación adecuado para asegurar que el consentimiento informado ha sido correctamente obtenido puede tener consecuencias perjudiciales para los pacientes y para la reputación de la IPS. Sin una verificación efectiva, es difícil garantizar que los pacientes estén plenamente informados sobre sus procedimientos médicos, lo que puede llevar a malentendidos, expectativas no cumplidas y, en última instancia, a la pérdida de confianza en el personal médico y en la institución.

### **3. MARCO TEÓRICO**

El consentimiento informado se define como la aceptación libre por parte de un paciente de un acto diagnóstico o terapéutico después de haberle comunicado su situación clínica; es una autorización dada por el paciente sin ninguna coacción o fraude basado en el entendimiento razonable de lo que sucederá. Este proceso es esencial para proteger los derechos y la dignidad de los pacientes, así como para establecer una relación de confianza entre el profesional de la salud y el paciente. Pero no es novedoso, pues se trata de un tema que encuentra orígenes remotos y que en varios textos de historia de la medicina ocupa un lugar resaltado.

En Colombia, la primera consagración normativa específica, se encuentra en la Ley 23 de 1981, conocida como Ley de ética médica en la cual se consagra el principio general de que ningún médico intervendrá ni clínica ni quirúrgicamente a un paciente sin obtener su previa autorización. [2] Por su parte, la Resolución 1995 de 1999, establece normas para el manejo de la historia clínica, en su artículo 11 define que son considerados anexos de la historia clínica; “todos aquellos documentos que sirven como sustento legal, técnico, científico y/o administrativo de las acciones realizadas al usuario en los procesos de atención, tales como: autorizaciones para intervenciones quirúrgicas (consentimiento informado).[3]

En la mayoría de los países, existen leyes y regulaciones que indican los requisitos para obtener el consentimiento informado. Es importante conocer y cumplir con estas leyes para garantizar prácticas médicas éticas y legales.[<sup>4</sup>]

En Colombia actualmente la Ley 3100 de 2019 del Sistema Único de Habilitación (SUH) aborda la cuestión de los consentimientos informados en el ámbito de la atención médica. El Ministerio de Salud y Protección Social es la entidad encargada de regular y establecer las normativas relacionadas dentro del marco del SUH, exigiendo que el prestador servicios de salud cuente con un procedimiento de consentimiento informado que incluya los mecanismos para verificar su aplicación, para que el paciente o usuario o su responsable aprueben o no documentalmente el procedimiento o intervención en salud a que va a ser sometido. [<sup>5</sup>]

Algunos aspectos importantes a considerar sobre los consentimientos informados en el SUH son: primero la obligatoriedad de los profesionales de la salud de informar adecuadamente a los pacientes sobre los procedimientos médicos, diagnósticos, tratamientos, riesgos, beneficios y alternativas disponibles. Esta información debe ser clara, comprensible y brindada de manera ética, segundo la voluntariedad, porque el consentimiento informado debe ser otorgado de manera voluntaria por parte del paciente, sin coerción ni presión indebida por parte del profesional de la salud o de la institución médica; tercero la capacidad para decidir debe asegurar que el paciente tenga la capacidad legal y mental para entender la información proporcionada y tomar decisiones informadas sobre su atención médica y por último la documentación, debido a que es fundamental documentar el proceso de obtención del consentimiento informado, incluyendo la información proporcionada al paciente, su comprensión de la misma y su decisión de otorgar o no el consentimiento. [<sup>6</sup>]

Así mismo, en la guía de buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud del Ministerio de salud, se encuentra el paquete instruccional que busca garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado, indica que todos los prestadores de servicios de salud, así como las Entidades Promotoras de Salud, deben reglamentar los procedimientos de consentimiento informado en sus instituciones, identificando aquellas intervenciones de salud a las que se va a aplicar el consentimiento informado, capacitar al personal asistencial en la importancia legal de este documento y sus repercusiones, realizar auditorías constantes en torno al cumplimiento de los procedimientos de consentimiento informado en la institución y tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar, generar una cultura alrededor del consentimiento informado como proceso vital dentro de los procedimientos asistenciales en la institución. Y por último generar los formatos de consentimiento informado en la institución con los datos necesarios y teniendo en cuenta los requerimientos legales. [<sup>3</sup>]

Por lo tanto, un consentimiento informado completo debe contener información sobre la naturaleza del procedimiento o tratamiento, los posibles riesgos y efectos secundarios, las alternativas disponibles y la posibilidad de retiro del consentimiento en cualquier momento. Los profesionales de la salud deben comunicar esta información de manera clara y comprensible para que el paciente pueda tomar decisiones informadas sobre su atención médica.[<sup>6</sup>]

Es importante establecer canales de comunicación efectivos entre el profesional de la salud y el paciente que faciliten la transmisión de un mensaje, de por sí complejo. Para garantizar que el

paciente comprenda completamente la información proporcionada. Una relación de confianza y respeto facilita el proceso de consentimiento informado, permitiendo que el paciente se sienta cómodo. Es por esto, que quien diligencia el consentimiento informado y por ende registra desde su perspectiva el problema a resolver con sus posible alternativas y eventualidades, debe ser la misma persona que lo ejecuta.[<sup>7</sup>]

Existen varios desafíos en el proceso de obtención del consentimiento informado, como las barreras lingüísticas, la falta de tiempo y la comprensión limitada por parte de los pacientes. Es fundamental abordar estos desafíos para garantizar que todos los pacientes tengan igual acceso a la información y la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones.[<sup>8</sup>]

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. General:**

Realizar intervención del proceso de diligenciamiento del consentimiento informado, en los procedimientos realizados en el servicio de consulta externa de una IPS de baja complejidad del departamento de Antioquia

### **4.2 Específicos:**

- Realizar una auditoria diagnóstica del estado actual del diligenciamiento de los consentimientos informados.
- Elaborar un plan de mejora con su respectivo cronograma, para el seguimiento del personal asistencial.
- Capacitar al personal de consulta externa de la IPS de baja complejidad sobre la importancia, los beneficios y las buenas prácticas al realizar el consentimiento informado.

## **5. METODOLOGÍA**

La metodología para realizar este proyecto fue la metodología del enfoque de marco lógico, en la que se construyeron 6 herramientas, orientadas así: en primer lugar, se realizó la matriz de Hanlon que tenía como objetivo clasificar los problemas de mayor impacto en la institución y los recursos con los que se contaba, priorizando la problemática con base en la magnitud, la severidad, la eficacia de la solución y la factibilidad de la intervención.

En segundo lugar, se construyó el árbol de problemas el cual estableció una relación de causa efecto del problema principal priorizado previamente.

En tercer lugar, se realizó la matriz de involucrados para identificar los actores implicados en el problema y analizar sus intereses y expectativas con el objetivo de aprovechar el apoyo de los que tenían intereses comunes a la situación expuesta, disminuir la oposición de los actores con intereses opuestos y conseguir el apoyo de los indiferentes.

En cuarto lugar, se desarrolló el árbol de objetivos, con el cual se pudo identificar que el objetivo central se logra a partir del conocimiento de los medios de la situación problema y tiene como resultados unos fines o beneficios que impactan positivamente en el resultado esperado, convirtiendo los estados negativos del árbol de problemas, en soluciones propositivas.

En quinto lugar, se realizó, el análisis de alternativas en el cual se identificaron estrategias que contribuyen a cambiar la situación actual insatisfactoria, a través del análisis de pros y contras teniendo en cuenta, los intereses de los beneficiarios, los recursos disponibles, los intereses de la organización y los resultados de los estudios realizados.

Por último, la sexta herramienta utilizada fue la realización de la matriz de marco lógico, basados en los resultados obtenidos en el análisis de alternativas en el cual se identificaron unos objetivos viables para la ejecución del proyecto y se plantearon las actividades, metas e indicadores de cada una de las alternativas.

Por otra parte, para la realización del trabajo de campo, se construyó una herramienta para la evaluación objetiva de los consentimientos informados, posteriormente a esto, se obtuvo una muestra aleatoria de consentimientos informados realizados en el último semestre, entre los cuáles se encontraban consentimientos de realización de prueba de VIH, examen genital, realización de consulta de telemedicina, alta voluntaria, lavado de oídos, aplicación de vacuna COVID en pacientes gestantes, cauterización y resecciones. Ejercicio que permitió el análisis de la situación actual del problema a intervenir y la identificación de los ítems de mayor incumplimiento. Posteriormente, teniendo en cuenta los hallazgos, se diseñó una capacitación para el personal asistencial con evaluación de conocimientos pre y post intervención y se ejecutó la capacitación mencionada según los horarios disponibles de los profesionales.

Adicional a los procesos previamente realizados, se realizó una ronda de auditoría en los consultorios médicos, para verificar la disponibilidad de insumos y papelería necesaria para garantizar el diligenciamiento de los consentimientos informados.

## **6. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

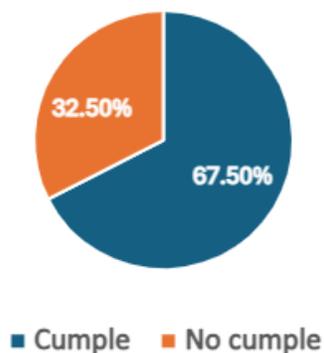
De acuerdo con el Artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993, El proyecto se clasifica como una investigación sin riesgo.

## 7. RESULTADOS

Para dar cumplimiento al proyecto de intervención, específicamente para el primer objetivo específico planteado en el mismo, se realizó una auditoría interna para el diagnóstico del proceso del diligenciamiento de los consentimientos informados, en el servicio de consulta externa de una IPS de baja complejidad de Antioquia, a través de la verificación de una muestra aleatoria realizada en la herramienta Excel de 100 consentimientos informados del primer trimestre de 2024 correspondientes al 30% de 334 consentimientos, distribuidos así: se analizaron 73 consentimientos para la realización de la prueba de VIH, 10 consentimientos para la autorización del abordaje de la patología del paciente por telemedicina, 10 consentimientos para la realización del examen genital, 4 consentimientos para la realización de lavado de oído, 2 consentimientos para la resección de lesión en piel y 1 consentimiento para la cauterización de lesión en piel. Con esta muestra se calculó el grado de cumplimiento de los criterios establecidos en el Anexo 6, utilizando la herramienta Excel. Se pudo calcular que el grado de cumplimiento promedio global de los requisitos es del 67.5%.

Grafica 1. Distribución porcentual del promedio de cumplimiento de los consentimientos informados en el servicio de consulta externa, de una IPS de baja complejidad de Antioquia.

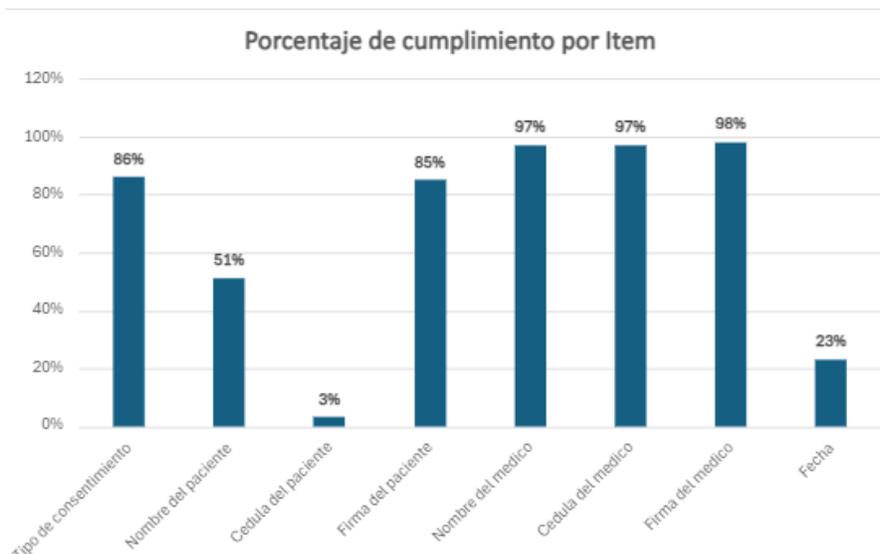
Porcentaje promedio de cumplimiento



Fuente: Elaboración propia. Auditoría interna para el servicio de consulta externa de una IPS de baja complejidad de Antioquia, abril 2024.

En la Grafica 1 se puede evidenciar que el cumplimiento global de los ítems evaluados demuestra un grado significativo de incumplimiento en el diligenciamiento del consentimiento informado de un 32%, este es el porcentaje que hace falta para que el registro cumpla con la calidad esperada de ser diligenciado completamente y demuestra una baja adherencia de los profesionales al protocolo del diligenciamiento de consentimiento informado que radica en la falta tiempo durante la atención del paciente y la negligencia del profesional.

Grafica 2. Cumplimiento por ítems evaluados en los consentimientos informados en el servicio de consulta externa, de una IPS de baja complejidad de Antioquia.



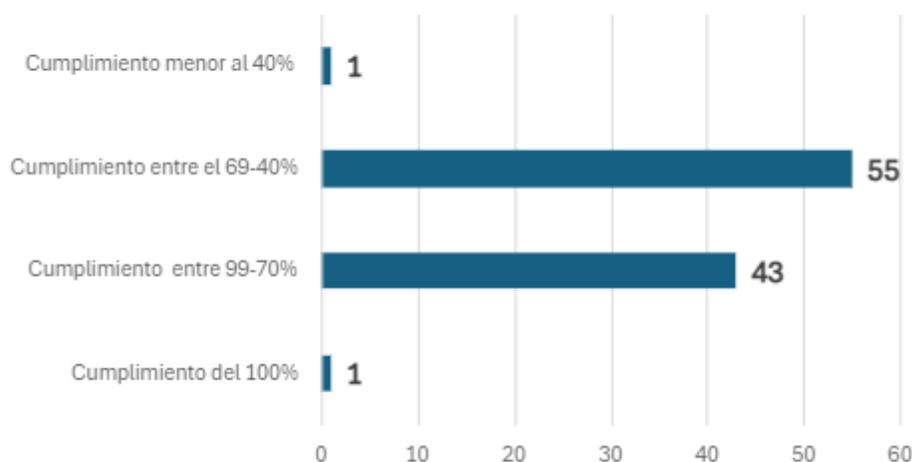
Fuente: Elaboración propia. Auditoría interna para el servicio de consulta externa de una IPS de baja complejidad de Antioquia, abril 2024.

En la Grafica 2 se puede evidenciar que el cumplimiento global de los ítems evaluados se ve afectado por el incumplimiento en el registro de la cédula del paciente, ya que sólo alcanzó un cumplimiento del 3% y del registro de la fecha, en el cual se obtuvo un 23% de cumplimiento. Así mismo, se puede evidenciar que los ítems con mejor cumplimiento son los que corresponden a los datos de los profesionales.

Se identifica que los ítems relacionados con el paciente no se diligencian debido a falta de explicación al usuario al momento de diligenciar el consentimiento informado.

Grafica 3. Distribución de cumplimiento por porcentaje de los consentimientos informados en el servicio de consulta externa, de una IPS de baja complejidad de Antioquia.

### Distribución de cumplimiento por porcentaje



Fuente: Elaboración propia. Auditoría interna para el servicio de consulta externa de una IPS de baja complejidad de Antioquia, abril 2024.

En la gráfica 3 se puede evidenciar que, de los 100 consentimientos informados evaluados, sólo uno se diligenció correcta y completamente con un cumplimiento del 100% de los requisitos dispuestos en lista de chequeo. Todo esto relacionado con el desconocimiento y el bajo compromiso de los profesionales en el diligenciamiento del consentimiento informado, sin tener en cuenta los riesgos legales que esto genera tanto para ellos como para la institución.

Con todo lo anterior, se logró demostrar que el completo y correcto diligenciamiento de los consentimientos informados, presenta un incumplimiento global del 32.5% en los ítems obligatorios, pues tan sólo 1 consentimiento de los evaluados cumple con el 100% de los requisitos. Situación que se pudo evidenciar gracias al trabajo de campo, donde se identificó que los consentimientos informados en su mayoría no se diligencian completamente debido a la falta de los datos correspondientes al paciente como nombre y cédula y la colocación de la fecha de la atención. Con este análisis se realizó la socialización de la información obtenida con el responsable de calidad de la institución y se entregó la auditoría diagnóstica, la lista de chequeo utilizada para la realización de la auditoría y un cronograma (Anexo 8) para la evaluación periódica de los consentimientos informados del servicio de consulta externa durante el año 2024. Todo con el propósito de que sirva como base para trabajar en el mejoramiento continuo de la calidad y así dar cumplimiento a requisitos legales establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

En relación con el último objetivo específico del proyecto, se realizó el diseño de una capacitación sobre el correcto diligenciamiento del consentimiento informado que incluía, definición, estado actual del proceso de la IPS, partes del consentimiento informado e implicaciones medico legales. Esta capacitación fue dirigida a todos los profesionales del área de consulta externa de la IPS con evaluación pre y post intervención, que incluía 10 preguntas, teniendo la participación de 16 profesionales con una calificación promedio de 3.8 en el pres test y una calificación promedio de 4.6 en el post test.

Los resultados de esta intervención se entregaron al responsable de calidad de la IPS, junto con cronograma de capacitación anual que permita el reentrenamiento de los profesionales.

## **8. CONCLUSIONES**

- El diligenciamiento del consentimiento informado es un proceso esencial en la práctica médica que combina aspectos éticos, legales, de calidad de atención y comunicacionales. Garantiza que los pacientes sean tratados con respeto y dignidad, protege a los profesionales de la salud y contribuye a la seguridad y satisfacción de los pacientes.
- El diseño e implementación de la capacitación a los profesionales del área de consulta externa sobre el correcto y completo diligenciamiento del consentimiento informado, mostró una mejora significativa en las calificaciones promedio, donde se evidencia que la capacitación fue efectiva.
- La socialización con el responsable de calidad de la institución y la entrega de informe de diagnóstico, la lista de chequeo y el cronograma para la evaluación periódica de los consentimientos informados, ayudó al reordenamiento administrativo de la institución, para así tratar de mejorar tanto la calidad como el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Se evidencia una gran problemática en el sector salud con respecto al tema del diligenciamiento completo en los consentimientos informados; por lo cual es importante incentivar a médicos y demás profesionales, para que esto haga parte primordial en la atención, antes de la realización de cualquier procedimiento en su consulta, a través de auditorías continuas a estos procesos de cada institución y capacitaciones al personal.
- De acuerdo a lo evidenciado en el proyecto, se sugiere a la IPS auditoría continua de los consentimientos informados y capacitación al personal periódicamente, con el fin de lograr el mejoramiento continuo en su diligenciamiento, y así disminuir quejas y reclamos relacionados con ellos.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ángeles Fuentes, JL, Placencia Medina, MD, & Fuentes Delgado, DJ (2023). Análisis de los formatos de consentimiento informado en los establecimientos de salud: Reflexiones bioéticas y jurídicas en el contexto peruano. *Revista Latinoamericana de bioética*, 23 (1), 137–154. <https://doi.org/10.18359/rlbi.6395>
2. María Teresa Escobar López Edgar Novoa Torres. Análisis de formatos de consentimiento informado en Colombia. *Problemas ético-legales y dificultades en el lenguaje*. file:///C:/Users/hp/Downloads/v16n1a02%20(2).pdf: *Revista Latinoamericana de Bioética*, c15 de diciembre de 2015.
3. Instruccionales P. GARANTIZAR LA FUNCIONABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO [Internet]. Gov.co. [citado el 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/garantizar-funcionalidad-consentimiento-informado.pdf>
4. P. Armando Ortiz PPB, editor. Consentimiento informado [Internet]. Vol. 21. *Revista Médica Clínica Las Condes*, Elsevier; 2010. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-consentimiento-informado-S0716864010705824>
5. RESOLUCION 3100 DE 2019 [Internet]. Gov.co. [citado el 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30039964>
6. Arias LNC, editor. El consentimiento informado [Internet]. Vol. 10. *Editorial Nacional de Salud y Seguridad Social*; 2002. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12592002000200009](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592002000200009)
7. Diego Palacio Betancourt Carlos Jorge Rodríguez Restrepo Carlos Ignacio Cuervo Valencia Ricardo Andrés Echeverri López Clara Alexandra Méndez Cubillos Luis Fernando Correa Serna Luis Fernando Correa Serna Maritza Roa Gómez Francisco Raúl Restrepo Parra M.D. Sandra E. Gallegos. Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado. *Ministerio de la Protección Social República de Colombia*. diciembre 31 de 2009;42.
8. Vega-Peña AJP-CN, editor. la comunicación en el consentimiento informado [Internet]. Vol. 37. *Revista colombiana de cirugía*; 2022. Disponible en: <https://www.revistacirugia.org/index.php/cirugia/article/view/2147>

## 10. ANEXOS

### 1. MATRIZ DE INVOLUCRADOS

INVOLUCRADO	POSICIÓN	INTERÉS	PODER
MEDICOS	-	3	5
PACIENTES	+	5	2
ADMINISTRATIVOS	+	5	2
ENFERMERIA	-	3	4
RESPONSABLE DE CALIDAD	+	4	5

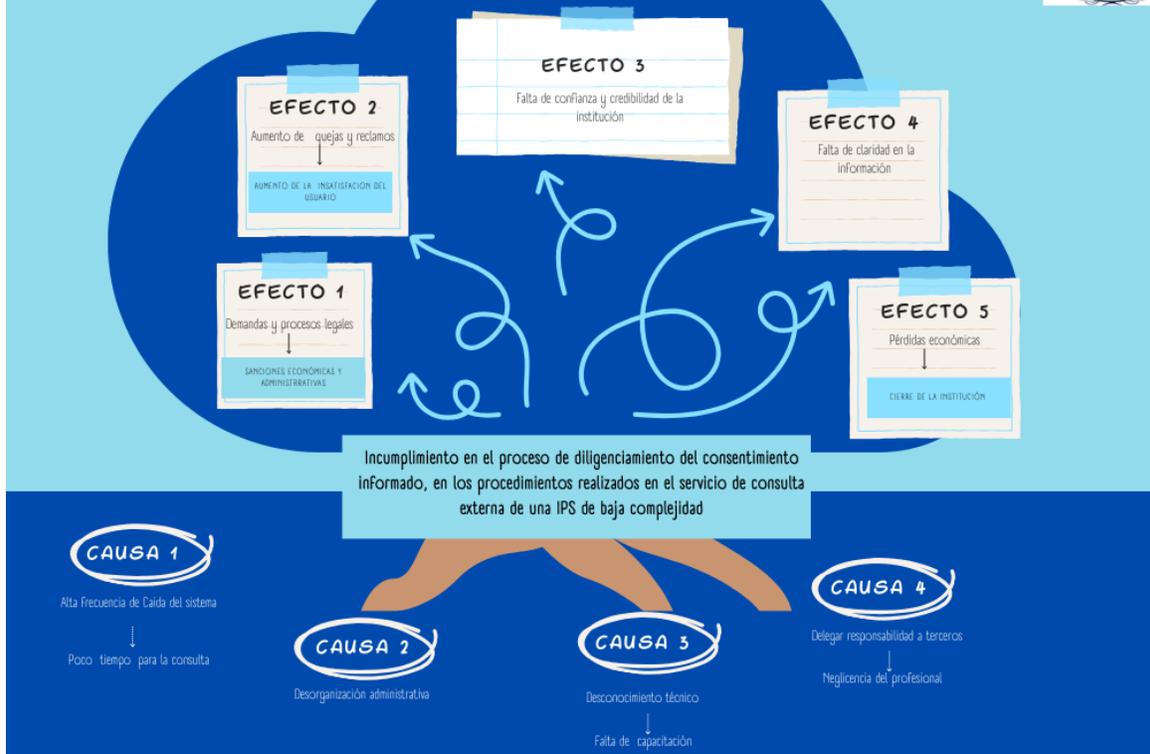
### 2. MATRIZ DE HANLON

Inventario de problemas	Magnitud	Severidad	Efectividad	Factibilidad					Total
				Pertinencia	Economía	Recursos	Legalidad	Aceptabilidad	
Sanciones por parte de los entes de vigilancia y control al momento de la inspección en el servicio de odontología en la IPS.	9	10	1	1	1	1	1	1	19
Incumplimiento en el proceso de diligenciamiento del consentimiento informado, en los procedimientos realizados en el servicio de consulta externa.	10	10	1.5	1	1	1	1	1	30
Aumento de re consulta y costos en el servicio odontológico por falta de adherencia a guías.	9	10	1.5	1	1	1	1	1	28.5

### 3. ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ÁRBOL DE PROBLEMAS



## 4. ÁRBOL DE OBJETIVOS



## 5. MATRIZ DE ALTERNATIVAS

 <b>ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS</b>				
Alternativas	Mejorar fallas técnicas en el sistema	Auditoría diagnóstica del proceso	Programa de capacitación continua	Reordenamiento del proceso
Pros	Tiempo adecuado para el diligenciamiento del consentimiento.	Conocer situación actual del proceso de consentimientos informados en la IPS para implementar acciones de mejora.	Realización completa del consentimiento informado por parte del profesional	Disminución de quejas y reclamos por parte de los usuarios, aumentando la satisfacción.
Contras	Disminución de la cantidad de pacientes atendidos.	Aumento de tareas asignadas al responsable de calidad.	Disminución de tiempo de consulta por realización de capacitaciones.	Retrasos en la agenda médica, por el tiempo limitado de consulta.
Conclusión	<b>NO VIABLE</b>	<b>VIABLE</b>	<b>VIABLE</b>	<b>VIABLE</b>

## 6. MATRIZ DE MARCO LOGICO

MARCO LOGICO DEL PROYECTO					
Nombre del proyecto	PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE UNA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD				
	Descripción	Meta	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos - Riesgos
Fin - Alcance	REDUCCION DE QUEJAS Y DEMANDAS DE LOS PACIENTES RELACIONADAS CON EL DILIGENCIAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO	Disminución del 50% de las quejas por fallas en el diligenciamiento de los C.I.	Proporción trimestral de quejas y reclamos asociados a diligenciamiento de consentimiento informado	Base de datos de no conformidades mensual	Financieros y reputacionales
Propósito - Objetivo General	Realizar intervención del proceso de diligenciamiento del consentimiento informado, en los procedimientos realizados en el servicio de consulta externa de una IPS de baja complejidad del departamento de Antioquia.	Intervención del 100% del proceso de diligenciamiento de C.I.	Porcentaje de PORS por consentimiento informado	Base de datos de no conformidades mensual	Operativo
Componente 1 - Objetivo Específico	<b>Auditoría diagnóstica del proceso</b>	Auditoría del 70% de los consentimientos informados de la IPS.	Diagnóstico e informe de auditoría de proceso de consentimientos informados al 30 de mayo de 2024	Carpeta de consentimientos informados de la IPS	Administrativo
Actividad 1	Diseñar un formato de verificación del diligenciamiento del consentimiento informado				
Actividad 2	Realizar auditoría de los consentimientos informados de cada profesional.				
Actividad 3	Elaborar un informe de la auditoría realizada en la IPS.				
Componente 2 - Objetivo Específico	<b>Programa de capacitaciones continuas</b>	Capacitación del 90% del personal médico de la IPS	Programa diseñado y socializado a 30 de mayo de 2024	Base de datos de formación del personal médico	Administrativo
Actividad 1	Diseñar el contenido de la capacitación.				
Actividad 2	Elaboración del programa de capacitación				
Actividad 3	Selección del público objetivo				
Actividad 4	Realizar la capacitación				
Actividad 5	Realizar la evaluación pos intervención y retroalimentar				
Componente 3 - Objetivo Específico	<b>Reordenamiento del proceso</b>	cumplimiento en el proceso mayor del 90% a largo plazo	Porcentaje de consentimientos informados que cumplen posterior al plan de intervención.	Carpeta de consentimientos informados de la IPS	Administrativo
Actividad 1	Realizar formato de auditoría para la verificación del diligenciamiento de los consentimientos informados				
Actividad 2	Ejecutar auditoría de forma periódica de la muestra seleccionada				
Actividad 3	Realizar seguimiento a través de evaluación de desempeño trimestral al personal médico asistencial				

## 7. LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA

FECHA: Abril de 2024			
PROCESO: Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado en el servicio de consulta externa.			
AUDITADO: IPS de consulta externa de un municipio de Antioquia		DOCUMENTOS: Consentimientos informados consulta externa medicina general	
AUDITORES: Natalia Espinosa-Paula Chanci-Paula Ramírez-Jorge Moreno			
CRITERIOS A VERIFICAR	HALLAZGO		
	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Los consentimientos informados están escritos con frases cortas y en términos sencillos y claros para el paciente.			
En el consentimiento, se explica con claridad el procedimiento a realizar.			
Se especifican riesgos y complicaciones asociados al procedimiento.			
Se especifican riesgos y complicaciones de la no realización del procedimiento indicado.			
Presentan espacio para la firma con identificación del paciente y/o representante legal y profesional encargado.			
Los consentimientos informados son específicos para cada procedimiento.			
Se capacita al personal constantemente sobre la importancia del diligenciamiento adecuado del consentimiento informado y sus implicaciones legales.			
Se evidencia adecuado diligenciamiento de la identificación del consentimiento informado.			
Se evidencia adecuado diligenciamiento del nombre completo de los pacientes en el consentimiento informado.			

## 8. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN Y AUDITORÍA

CRONOGRAMA DE AUDITORIA DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS													
Institucion:													
Año:	2024						Version						1
Nombre del auditor:													
	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembr	Octubre	Noviembre	Diciembre	ene-25
<b>Auditoria trimestre 1</b>				X									
<b>Socializacion</b>				X									
<b>Capacitaciones</b>				X	X								
<b>Auditoria trimestre 2</b>							X						
<b>Socializacion</b>							X						
<b>Capacitaciones</b>							X	X					
<b>Auditoria trimestre 3</b>										X			
<b>Socializacion</b>										X			
<b>Capacitaciones</b>										X	X		
<b>Auditoria trimestre 4</b>													X
<b>Socializacion</b>													X
<b>Informe anual</b>													X