

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – CONCORDIA – ANT.
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
INFORME FINAL DE AUDITORÍA – AUDITORIA CONJUNTA.**

1. Nombre del Proceso:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SOGCS – SGSST)	Código:	COI-FO-0.6
2. Equipo Auditor:	Subgerente de Atención al Usuario y Auditor Externo de Calidad	Versión:	COI - 01
3. Proceso Auditado:	Hospitalización Adulta y Pediátrica, realizada el 20 de febrero de 2020	Fecha	Enero 2017
4. Responsable del Proceso Auditado:	Juliana Andrea Cadavid Mesa, Subgerente de Atención al Usuario		
5. Objetivos:	<p>1.- Verificar el cumplimiento de los objetivos misionales del hospital</p> <p>2.- Cumplir con los requisitos constitucionales y legales que aplican al sector salud</p> <p>3.- Detectar oportunidades de mejora</p> <p>4.- Obtener y mantener crédito y confianza con los pacientes, usuarios, contratistas y comunidad en general. (partes interesadas)</p> <p>5.- Evaluar el grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Hospital</p>		
6. Alcance de la auditoria:	El alcance de esta auditoría es el servicio de Hospitalización Adulta y Pediátrica, incluidos los estándares de Mejoramiento Continuo de la Calidad que le sean aplicables, en especial los sistemas de gestión de la calidad (SOGCS y SGSST)		
7. Metodología:	La auditoría se realiza de manera general, iniciando con una reunión donde se ambienta el proceso, se genera confianza entre las partes y se explica cuáles son los objetivos que se pretenden con la realización de esta, en donde se validan aspectos como: recepción del paciente, verificación de derechos y deberes, explicación del proceso a realizar, incluido el consentimiento informado, política de seguridad del paciente, documentación diligenciada, remisión y salida. Finalmente se hacen algunos comentarios de orientación, recomendación y acciones a realizar (de ser necesario)		





8. Personal Entrevistado:	Carolina Tamayo Londoño, Subgerente de Atención al Usuario
9. Documentación analizada (criterios):	Los documentos analizados durante el proceso de auditoría, y para efectos de ayudar en el proceso en mención, son: <ul style="list-style-type: none">✓ Cartelera Informativa del área de hospitalización.✓ Cuadro de turnos.✓ Informe de Auditoria anterior.
10. ASPECTOS RELEVANTES O FAVORABLES A LA AUDITORÍA	
PARA EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGCS)	PARA EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)
Recurso humano capacitado, suficiente y comprometido con la mejora continua del servicio de hospitalización.	Fijación en la cartelera informativa de la Política de la Seguridad y la Salud en Trabajo y Plan de Trabajo Anual.
Evidente orden y aseo en el área de hospitalización adulta y pediátrica.	Se evidencia algunos elementos, acciones o actividades del SGSST (Señalización del piso cuando se está trapeando – Piso Húmedo)
Se realizar proceso de limpieza, desinfección y mantenimiento de los tanques de almacenamiento de Agua Potable, de manera trimestral	Utilización de guantes por parte del personal de servicios generales.
Dotación de equipos biomédicos acorde a la necesidad del servicio.	Disposición y utilización adecuada de las canecas de residuos hospitalarios.
Amenidades propias para el servicio y/o área (Sala de espera, TV, baños discriminados por sexo, con todos los elementos de aseo requeridos, papel higiénico, toallas desechables, jabón líquido, lavamos)	Recolección diaria de los residuos hospitalarios, con personal idóneo y con la utilización de los Elementos de Protección Personal.
Sistema de llamado de pacientes al personal asistencial.	Utilización de Elementos de Protección Personal por parte del personal asistencial.
Se hace proceso de verificación del funcionamiento de la planta eléctrica, de manera semanal.	Adquisición y entrega de Elemento de Protección Personal, a los trabajadores que lo requieran.





11. ASPECTOS PARA MEJORAR O HALLAZGOS EN LA AUDITORÍA

PARA EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGCS)	PARA EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)
Algunos protocolos de enfermería requieren mejoras, en su redacción, actualización y aplicación por parte del personal de enfermería.	Algunos recipientes de residuos hospitalarios (canecas) son de vaivén, se requieren solo de pedal, especialmente los de riesgo biológico.
Algunas notas de enfermería se redactan y copian de manera inadecuada, no permite hacer lectura correcta y en algunos casos no se comprende el significado de lo escrito.	
Algunos baños no cuentan con barandas de protección lateral y presentan humedades en las paredes.	
12. Observaciones	Se observa compromiso institucional con la mejora continua en la prestación del servicio de salud, en la actualidad se está realizando una reforma en las instalaciones físicas del área, lo que redundara en el mejoramiento de la prestación del servicio. En esta área son evidentes las condiciones de orden, aseo y limpieza, lo que facilita la estadía de los pacientes, familiares y empleados.
13. Recomendaciones:	Generar cultura de silencio en el servicio de hospitalización y buenos hábitos comunicacionales con los usuarios y entre los compañeros de trabajo. Procurar dar cumplimiento al horario de visitas y controlar el tránsito de personas ajenas al servicio, por esta área.
14. Conclusión General:	En términos generales el servicio de Hospitalización Adulta y Pediátrica se presta de manera adecuada, ya que se cuenta con personal idóneo, procesos adecuados, instrumental básico, instalaciones físicas destinadas para tal fin y se cuenta con los insumos y dotación necesaria para desarrollar los procesos asistenciales de manera regular.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com





Firman:

CAROLINA TAMAYO LONDOÑO
Subgerente Atención al Usuario

LEON ARBEY SEPULVEDA S
Auditor Externo de Calidad

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: FO-COI-01	VERSIÓN: 2016 – 01	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno.
APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.	FECHA: Marzo 08 de 2.016	FIRMA: _____

