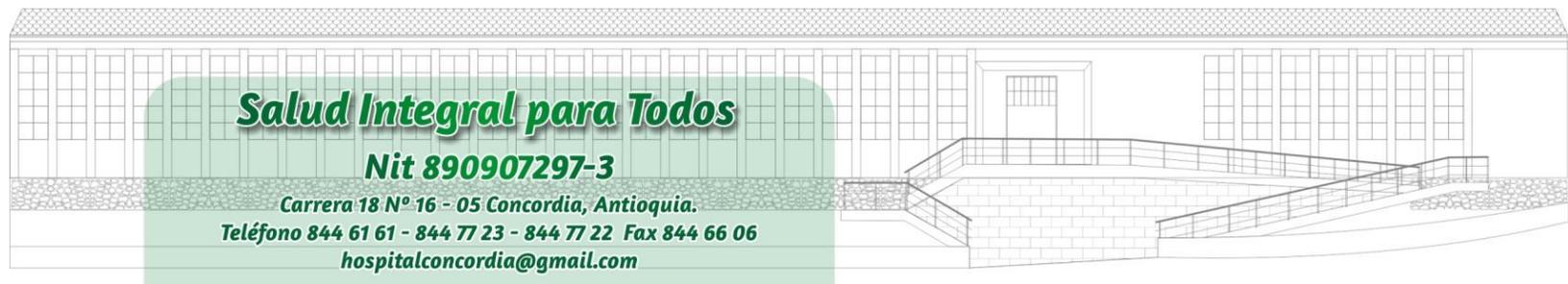


**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – CONCORDIA – ANT.
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
INFORME DE AUDITORÍA CONJUNTA**

1. Nombre del Proceso:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MECI – 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:	Urgencias. Auditoría realizada el 20 de febrero de 2020	Fecha	2017
4. Responsable del Proceso Auditado:	Carolina Tamayo Londoño, Subgerente de Atención al Usuario		
5. Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Verificar el cumplimiento de los objetivos misionales del hospital 2.- Cumplir con los requisitos constitucionales y legales que aplican al sector salud 3.- Detectar oportunidades de mejora 4.- Obtener y mantener crédito y confianza con los pacientes, usuarios, contratistas y comunidad en general. 5.- Evaluar el grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Hospital 		
6. Alcance de la auditoría:	El alcance de esta auditoría es el servicio y/o área de Urgencias, 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"> ✓ Revisión del Informe de Auditoría Interna 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 Urgencias.	Compromiso directivo con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo – SGSST
	Evidente orden, aseo y asepsia.	Fijación en la cartelera informativa de la Política de la Seguridad y la Salud en Trabajo
	Permanente condiciones de silencio.	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.



<p>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)</p>	<p>Utilización de Elementos de Protección Personal por parte del personal asistencial.</p>
<p>Disponibilidad de Transporte Asistencial Básico, Servicio Farmacéutico, Laboratorio, Imágenes Diagnosticas, entre otros, lo que permite realizar los procesos de referencia y contra referencia de los pacientes.</p>	<p>Utilización de guantes por parte del personal de servicios generales.</p>
<p>11. ASPECTOS PARA MEJORAR O HALLAZGOS EN LA AUDITORÍA</p>	
<p>PARA EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGCS)</p>	<p>PARA EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)</p>
<p>No se hace uso de las guías de atención en urgencias institucionales, durante la atención de los pacientes. (Realizar acto administrativo de adopción de las guías del ministerio de protección y salud.)</p>	
<p>El sitio de triage de urgencias, no permite la conservación de las condiciones de privacidad e intimidad de los pacientes. (Ya que los demás personas y pacientes escuchan y ven la atención que se realiza en este sitio de triage.</p>	
<p>No se tiene curso de violencia sexual por parte del algunos empleado que rotan por el servicio de urgencias.</p>	



12. Observaciones	Se observa compromiso institucional con la mejora continua en la prestación del servicio de salud, donde son evidentes las condiciones de orden, aseo y limpieza, lo que facilita la atención de los pacientes con atributos de calidad.
13. Recomendaciones:	Generar cultura de silencio en el servicio y buenos hábitos comunicacionales con los usuarios y entre los compañeros de trabajo. Procurar mayor agilidad en la realización del triage de los pacientes, para definir conducta y prioridad de atención
14. Conclusión General:	En términos generales el servicio de Urgencias se presta de manera adecuada, ya que se cuenta con personal idóneo, procesos adecuados, instrumental y equipos biomédicos adecuados y suficientes, instalaciones físicas destinadas para tal fin y se cuenta con los insumos y dotación necesaria para desarrollar los procesos asistenciales de manera regular.

Firman:

LEON ARBEY SEPULVEDA S.
Auditor Externo de Calidad

CAROLINA TAMAYO LONDOÑO
Subgerente Atención al Usuario

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:

