

Fecha de la Auditoría:

01 de Septiembre de 2021

Objetivo:

Detectar debilidades y oportunidades de mejora existentes en las actividades inherentes al proceso de **PROGRAMAR CITAS EN EL AREA DE ESTADISTICA** con el fin de garantizar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Alcance:

Revisión en la asignación de citas médicas y de programas de rutas de vida en el Sanatorio de Contratación en el período Junio – Agosto 2021

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

Funcionarios Auditados

- Sr. Luis Antonio Acuña (Aux. área de Estadística)

PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR CITAS A USUARIOS

El usuario se acerca a la ventanilla de Estadística a programar cita cuando es de:

- Citología y planificación familiar: la atención es inmediata
- Odontología: Se registra el usuario y la atención es máximo a dos días
- Medicina general se procede a registrar en una planilla el nombre del usuario, eps, cedula, numero de celular, y clase de cita:
 - a) Consulta de medicina general
 - b) Solicitud de medicamentos para pacientes crónicos (riesgo cardio-vascular, esquizofrénicos, convulsivos, epoc)
 - c) Certificación de discapacidad

NOTA: Hoy primero (1) de Septiembre siendo las 8 a.m. hay en lista ciento veinte (120) usuarios pendientes para asignar cita médica general y lecturas de resultados de laboratorio. Y según el cuadro de turnos de médicos para Septiembre del 2021 está programado atención de médicos 190 citas de medicina general.

➤ TIEMPO DE ATENCIÓN POR USUARIO

- Medicina general: 30 minutos (8 pacientes mañana y 8 pacientes tarde)
- Riesgo Cardiovascular: 30 minutos
- Los demás programas rutas de vida: 40 minutos
- Odontología: 45 minutos

CITAS ATENDIDAS EN EL PERIODO POR CONSULTA EXTERNA

Después de las medidas adoptadas al interior del Comité de vigilancia epidemiológica COVE por el tercer pico de la pandemia del COVID-19, se reabrieron todos los servicios que ofrece el Sanatorio de Contratación de manera presencial a partir del siete (7) de julio del 2021; por lo anterior se ha realizado seguimiento a la asignación de citas programadas en el área de Estadística y atendidas por los médicos y personal de enfermería a usuarios en el área de *consulta externa* por el período *junio, julio y agosto* de la presente vigencia; encontrando lo siguiente:

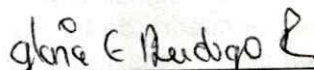
- Se ha impreso desde el Software G.D. el movimiento de servicios atendidos por mes, de lo cual, se anexa:

Número de citas atendidas por médicos en las diferentes modalidades
Número de procedimientos de odontología
Número de vacunas aplicadas por mes (enfermería)
Número de citologías tomadas por mes (enfermería)

Oportunidades de Mejora

- Sugiero se defina un horario fijo para asignar citas presenciales y telefónicas de tal manera que se programen las citas que se serán atendidas diariamente o en la semana de tal manera que no se tengan usuarios en espera con un listado generando expectativas, incomodidades y comentarios en contra de la Institución.

Elaboró:



Nombre: Gloria E. Berdugo

Cargo: Encargada de Control Interno