



PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC
2022

Fecha de la Auditoría:

6 de diciembre de 2022

Objetivo:

Realizar seguimiento a las acciones de mejora contempladas en la PRIORIZACIÓN DE PROCESOS de la Ruta PAMEC 2022 – Ruta crítica de autoevaluación y selección de procesos a mejorar, según las pautas definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social para el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad.

Alcance:

Se realiza visita de verificación a la dependencia de Calidad y Talento Humano en la que se requiere validar documentación y procedimientos elaborados para el cumplimiento de lo propuesto dentro de la Ruta Crítica PAMEC 2022.

Proceso auditado:

Sistema Integrado de Gestión – Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad.

Marco Normativo:

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Resolución 2082 de 2014. Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud.

Resolución 5095 de 2018. Por la cual se adopta el “Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia Versión 3.1”.

Resolución 1328 de 2021. Por medio de la cual se modifica el artículo 1º de la Resolución número 5095 de 2018, en el sentido de adoptar los 'Estándares de acreditación para instituciones prestadoras de servicios de salud con énfasis en servicios de baja complejidad.

Manual para la Elaboración de Planes de Mejoramiento en Acreditación. Ministerio de la Protección Social.

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC
2022

Funcionarios Auditados

- Dra. Eliana Gómez Hirreno (Contratista encargado del área de SOGCS)
- Ing. Alvaro Gamboa Rojas (Contratista encargado del área de Calidad y SST)

INTRODUCCION

La formulación e implementación del Programa de Auditoria para el Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención en Salud PAMEC, se realizó por los dos profesionales del área de Calidad del Sanatorio de Contratación, mediante la aplicación de la metodología establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social sobre “Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud”, y teniendo en cuenta los estándares de acreditación de acuerdo a la norma vigente.

La autoevaluación se basó en estándares de acreditación de acuerdo a la Resolución 5095 de 2018, la cual incluye los siguientes ejes: Gestión centrada en el cliente y de mejoramiento continuo, La seguridad del paciente, La humanización de la atención, La gestión de la tecnología, El enfoque de riesgos orientados a la transformación cultural de largo plazo y la responsabilidad social.

Realizada la autoevaluación se priorizaron los procesos teniendo en cuenta criterios de riesgo, volumen y costo. Los procesos priorizados, guardan relación directa con las oportunidades de mejora de mayor criticidad. Posterior a ello se elaboró el plan de acción para procesos seleccionados. La ejecución del Plan de Acción se efectuó para cumplir con las acciones de mejora identificadas, en los tiempos establecidos; ésta está a cargo de los responsables de cada proceso y con la participación activa de los líderes de cada grupo de estándares.

Este informe está enfocado en la verificación de las acciones de mejora *priorizadas* con el fin de verificar su cumplimiento como herramienta de mejoramiento continuo en la ESE Sanatorio de Contratación.

Fortalezas

En el seguimiento realizado a la Ruta PAMEC 2022, en la priorización de procesos del Programa de Auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud y su respectivo plan de acción elaborado; se *evidencia* los siguientes avances que fortalecen el proceso de mejoramiento continuo de la calidad:

- ❖ El Sanatorio de Contratación cuenta con Código de Integridad, el cual, fue actualizado con la Resolución No. 321 el 10 de abril del 2021: en junio del 2022 se aplicaron encuestas a funcionarios para verificar la adherencia a los valores institucionales.
- ❖ Se tiene documentadas las guías de: práctica segura riesgo de caídas, administración segura de medicamentos, práctica segura comunicación asertiva.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC
2022

- ❖ Está documentado el “Procedimiento de gestión de autorizaciones”, labor realizada por la funcionaria encargada del SIAU.
- ❖ Se tiene estandarizada la asignación de citas de manera presencial, en el horario comprendido entre las 7 am – 9 am. Así mismo se colabora a usuarios de la Nueva Eps con la autorización de servicios de mediana y alta complejidad. En el Municipio de Contratación se cuenta con oficina de Coosalud donde los usuarios afiliados a la misma recurren para la entrega de medicamentos y las autorizaciones de servicios a que haya lugar.
- ❖ Mediante Resolución No. 770 del 2021 se adoptó la Resolución No. 3280 de 2018, la cual, tiene por objeto adoptar los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y de la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y las directrices para su operación.
- ❖ El 16 de junio del 2022 se socializó la ruta materno perinatal.
- ❖ Se cuenta con listas de chequeo:
 - a) Verificación de la ruta integral de promoción y mantenimiento de la salud y
 - b) Ruta materno – perinatal
- ❖ El 27 de Sept del 2022, se socializaron 18 documentos entre guías, manuales y protocolos; del área de Odontología al profesional de la Institución. Archivos que reposan en el computador de la misma dependencia.
- ❖ A la fecha se actualizó el mapa de procesos del Sanatorio de Contratación, pero aún no ha sido adoptado mediante acto administrativo.
- ❖ El 6 de diciembre de la presente anualidad se aplicó la evaluación de clima organizacional a todos los funcionarios de la entidad, aún no se han recibido los resultados de la misma
- ❖ La evaluación de competencias y desempeño para los funcionarios de carrera administrativa se realiza de manera semestral a través de la plataforma del EDL - APP de la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- ❖ Entre los aspectos relacionados con la calidad de vida en el trabajo se ofrece:
 - a) Salud mental: Acompañamiento de la Psicóloga.
 - b) Salud Física: caminatas, pausas activas.
 - c) Salud espiritual brindada a los albergados (pacientes hansen)
- ❖ La oficina de Talento Humano está al día con los requerimientos de la CNSC - Comisión Nacional del Servicio Civil en lo relacionado a convocatorias. La selección, vinculación y promoción de funcionarios se realiza en conjunto con Gerencia.
- ❖ En cuanto a bienestar laboral, estímulos e incentivos; la oficina de Talento Humano y Comité de bienestar social ha organizado y brindado a todos los funcionarios las siguientes actividades: fiesta de amor y amistad, fiesta familiar en diciembre, desayuno navideño, descanso de tres días en el fin de año.
- ❖ En el año 2022 se inició con la implementación del Plan de austeridad y gestión ambiental PAGA.
- ❖ Se cuenta con indicadores en: oportunidad de citas, urgencias, hospitalización, rayos x, siau, farmacia, odontología, etc.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC
2022**

- ❖ El Sanatorio de Contratación cuenta con la Política de participación social en salud, su cargue se realizó en la plataforma PISIS. Trimestralmente se realiza seguimiento a la ejecución del plan de acción de la misma.

Oportunidades de Mejora

- ❖ Se recomienda que las acciones propias del PAMEC se articulen con los planes de acción de las dependencias, esto procurando el seguimiento y monitoreo constante a estas acciones y garantizando el mejoramiento esperado.
- ❖ Se recomienda que el responsable del PAMEC presente informes periódicos al Comité de Gestión y Desempeño relacionados con la ejecución, dificultades, logros y compromisos frente al Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.
- ❖ El Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud PAMEC requiere ser divulgado y difundido a través de medios presenciales y electrónicos para que todos los responsables de acciones conozcan sus responsabilidades en torno a la ejecución del programa de auditoria.

No Conformidades

No	Hallazgos
1	No se ha realizado la lista de chequeo para verificar la adherencia entre los funcionarios a la Política de seguridad del paciente
2	El Plan de prevención y control de infecciones está documentado, pero aún no se ha socializado.
3	Aún no se ha aplicado la lista de chequeo para verificar adherencia y mejoramiento del proceso de prevención y control de infecciones.
4	No se ha implementado la asignación de citas por página web.
5	La Institución no cuenta con medidas de seguridad para los pacientes básicas, incluidos uso de alarmas y timbres de llamado.
6	En las salas de espera no se cuenta con televisores para la transmisión de campañas educativas conforme a la planeación realizada.

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC
2022

7	Las guías y protocolos de los servicios asistenciales aún no han sido adoptados mediante acto administrativo.
8	No se han evaluado las guías y protocolos de las principales causas de morbilidad por servicio.
9	Pendiente por actualizar la documentación de los procesos de acuerdo al nuevo mapa de procesos.
10	No se ha implementado la evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes periódicamente para colaboradores antiguos y nuevos en la entidad.
11	No se ha realizado caracterización y documentación del proceso de Gestión de la Tecnología y la Información.
12	Pendiente documentar, implementar, evaluar y controlar procedimiento de notificación de las enfermedades de notificación obligatoria.

Recomendaciones

Como resultado de la auditoria interna realizada a la Ruta PAMEC 2022 del Sanatorio de Contratación se sugiere:

- ❖ Capacitar a los funcionarios de la ESE Sanatorio en el mejoramiento y estandarización de procesos, construcción de indicadores, manejo de eventos adversos en salud y seguimiento a riesgos
- ❖ Formular e implementar indicadores y metas de la calidad esperada para los procesos en función de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, continuidad y satisfacción de los usuarios.
- ❖ Continuar realizando la autoevaluación institucional frente el seguimiento a estándares de acreditación.
- ❖ Realizar auditoría clínica a los registros asistenciales mediante muestreo aleatorio probabilístico.
- ❖ Identificar y priorizar oportunidades de mejora para los procesos a partir de la autoevaluación de acreditación y cuando los indicadores evidencien una brecha entre la la calidad observada y la calidad esperada, con base en la matriz de priorización en términos de criterios de costo, volumen y riesgo; tomar las medidas correctivas necesarias.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC
2022

- ❖ Verificar el cumplimiento y el impacto de las acciones ejecutadas como planes de mejoramiento, definiendo las acciones correctivas a que haya lugar.
- ❖ Establecer los mecanismos de retroalimentación a las diferentes áreas involucradas, tanto asistenciales como administrativas.

Conclusiones de la Auditoría

La oficina de Control Interno como resultado de la auditoria adelantada, conceptúa que la gestión del PAMEC es *eficiente*. Desde la perspectiva del sistema de control interno, se aprecia la ejecución de controles que son el resultado de un análisis técnico de administración de riesgos.

El trabajo realizado por la oficina de CALIDAD en la ejecución de las actividades contempladas en el plan de acción después de PRIORIZAR LOS PROCESOS del Programa de Auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, en lo cual, ha estado involucrado varias áreas de la entidad tanto asistencial, administrativo y operativo se evidencia un avance importante, logrando documentar procesos y el seguimiento a través de check list en la aplicación y adherencia a protocolos y guías para el buen desempeño de la atención a pacientes y usuarios en general.

Se aprecia talento humano competente para liderar la formulación, ejecución y seguimiento del Programa de Auditoria para el mejoramiento de la Calidad de la atención en salud.

Nota: El tiempo de suscripción del Plan de Mejoramiento son 5 días hábiles, a partir de la fecha de entrega del informe.

Elaboró:	ORIGINAL FIRMADO
	Nombre: Gloria E. Berdugo
	Cargo: Encargada de Control Interno