

Fecha de la Auditoría:

21 de Noviembre de 2023

Objetivo:

Detectar debilidades y oportunidades de mejora existentes en las actividades inherentes al proceso de **CONSULTA EXTERNA** con el fin de garantizar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Alcance:

Determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de seguimiento y control están operando de acuerdo a los diferentes planes programados e implementados, evaluando la efectividad en el logro de las metas propuestas.

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

Funcionarios Auditados

- Dra Angelica Contreras (Coordinadora Médico)
- Jefe Erika xxxxx (Enfermera Jefe, encargada de cursos de vida)

Fortalezas

- Se evidencia compromiso con el desarrollo de la actividad por parte del personal involucrado en el proceso.
- Se refleja conocimiento de los procesos por parte de los encargados de atención al público tales como consulta externa, vacunación, laboratorios, ejecución de las rutas de vida y proceso de esterilización así mismo se evidenció el manejo de registros y algunos mecanismos de auto-control de la gestión.
- Se evidencia interés por parte de los encargados del proceso en la mejora continua de atención al usuario.
- En la oficina de talento humano reposa en la hoja de vida de cada médico de planta el Registro único nacional de talento humano en salud - ReTHUS. Y en la oficina de procesos contractuales en el expediente contractual de cada médico contratista reposa el Registro único nacional de talento humano en salud - ReTHUS.
- El Sanatorio de Contratación tiene convenio con UNISANGIL para práctica formativa de los estudiantes de Séptimo y último semestre (décimo) de enfermería profesional.
- En el año 2023: para alumnos de último semestre de UNISANGIL, se recibió un alumno por semestre; es decir en total dos estudiantes y su práctica fue realizada en salud pública (cursos de vida). Para alumnos de séptimo semestre asistieron 41 alumnos en los dos semestres, con intensidad de tres (3) días por grupo a la semana, quienes desarrollaron su práctica en el área de curaciones tanto a nivel interno (albergues) como a domicilio. Los estudiantes de décimo semestre (jefes de enfermería), estuvieron durante el semestre tres meses consecutivos de lunes a viernes en las instalaciones del Sanatorio de Contratación. Terminado el proceso de práctica, la universidad envió docente para supervisar a los alumnos y la Jefe Estrella Rodríguez (funcionaria del Sanatorio) les hizo evaluación escrita al finalizar la práctica.

- Los médicos y enfermeras han recibido información en atención integral en salud de las personas víctimas de violencia sexual. El certificado reposa en la hoja de vida de cada funcionario de planta.
- El curso en atención a personas víctimas de ataques con agentes químicos lo hicieron a través del SENA. El certificado reposa en la hoja de vida de cada funcionario de planta.
- El protocolo de limpieza y desinfección de áreas hospitalarias fue aprobado por el Comité de infecciones en noviembre del 2023.
- Como tal lista de chequeo que permita evaluar el cumplimiento del programa de seguridad del paciente no hay, pero sí cumple los diez (10) correctos de aplicación de medicamentos, uso de elementos de protección personal y lavado de manos.

No Conformidades

No.	Hallazgos
1	No se cuenta con manilla para identificación de pacientes
2	Consultorio No. 2, de atención consulta externa: no tiene equipo de órgano de los sentidos ni pulsioxímetro
3	Sólo hay un tensiómetro pediátrico y un (1) fonendoscopio pediátrico para los dos consultorios de consulta externa.
4	La parametrización del Software G.D. está incompleta en el área asistencial, lo que ocasiona elaborar informes manuales
5	No hay privacidad en las historias clínicas digitales (Software G.D.) hay varios funcionarios de diferentes dependencias que tienen acceso a las mismas.
6	Hay metas de los cursos de vida con la EPS COOSALUD que no se están cumpliendo, entre ellas, están: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Primera infancia contributivo (atención por medicina general, atención en salud bucal) ❖ Juventud contributivo (profilaxis y remoción de placa bacteriana) ❖ Adulthood subsidiado (glicemia basal y toma de triglicéridos)
7	El área de esterilización no tiene la dotación necesaria, entre lo que se requiere está: recipientes para traslado de material estéril, locker adecuado para almacenar material estéril. La auto-clave está fallando. No hay repuesto de cortadora. Se requiere reparación de la selladora. Se necesita un guante de acero talla doble SS (pequeño). No hay tijeras la que existe no corta.

No.	Hallazgos
8	Se observa en el área de esterilización poco espacio físico para desarrollar las etapas de trabajo que demanda éste proceso.
9	Los mesones donde se maneja el material estéril no cumple. Hay una mesa en tabla y se observaron algunas cajas de papel, las cuales, utilizan para recepcionar insumos tales como gasas.
10	El protocolo del proceso de esterilización está documentado, pero éste no se aplica dadas las condiciones de infraestructura donde se desarrolla esta actividad.
11	En la estación de enfermería bosco como en el área de hospitalización: el área de trabajo limpio y sucio se encuentra unido. Hay un solo lavamanos.
12	En la estación de enfermería bosco: los equipos biomédicos se almacenan sobre el mesón en baldosa, el cual, no es el adecuado.
13	La ropa limpia (sábanas y cobijas) es guardada en armarios de madera muy viejos.
14	En el software G.D. hay registros abiertos que corresponden a historias clínicas y notas de enfermería.

RECOMENDACIONES

- ❖ Guías de práctica clínica actualizarlas en el año 2024
- ❖ Adquirir las manillas de identificación para pacientes, las cuales, son herramientas útiles para el personal médico y de enfermería que necesitan mantener registro de información de cada paciente. Esta identificación es importante para el personal de enfermería al momento de realizar procedimientos o tratamientos.
- ❖ Garantizar las horas médico para cada uno de los programas y así mismo el auxiliar de enfermería que haga demanda inducida y asista al profesional de medicina en la consulta del paciente.
- ❖ La IPS Sanatorio de Contratación, requiere un médico para suplir todas las actividades del área asistencial, entre ellas, cumplimiento de metas de los cursos de vida.

Conclusiones de la auditoría

- En general la atención del área de Estadística que se está ofreciendo al paciente es buena y oportuna, solo en pocas ocasiones el usuario se va insatisfecho al no asignarle cita de medicina general por ausencia de médicos y esto se presenta cuando tienen permiso o por vacaciones del profesional de la salud.
- De acuerdo a información suministrada por el Ingeniero encargado del área de Estadística y cotejada con el Software G.D. se encuentra la oportunidad de citas en consulta externa y odontología (días) y la oportunidad de atención triage (urgencias) en minutos por el período enero a octubre en la presente vigencia así:

MES	CONSULTA EXTERNA		ODONTOLOGIA		URGENCIAS	
	Cantidad citas	Tiempo espera días	Cantidad citas	Tiempo espera días	Cantidad triage II	Tiempo espera minutos
ENERO	475	1,78	259	1,98	29	9,33
FEBRERO	634	1,97	231	2,92	37	6,42
MARZO	540	1,46	180	1,17	45	19,29
ABRIL	466	1,80	172	4,21	40	16,47
MAYO	586	1,43	196	1,87	59	26,32
JUNIO	487	1,36	185	1,30	84	8,54
JULIO	496	2,02	217	1,08	61	20,09
AGOSTO	568	1,33	152	0,80	101	16,46
SEPTIEMBRE	694	1,02	214	0,93	80	14,20
OCTUBRE	622	0,83	247	0,87	65	13,17

- En el Comité de historias clínicas se ha manifestado en varias ocasiones que el Software G.D. se demora en realizar actualizaciones en los diferentes módulos y así mismo no genera informes completos en el área asistencial, varios de éstos se deben elaborar manualmente. El comentario general por parte del personal asistencial es que el Software G.D. no es un facilitador en la elaboración de historias clínicas. Esta necesidad sentida se ha dado a conocer a los Gerentes de turno de la Institución.
- Se sugiere documentar los procedimientos de las actividades propias del área.

Elaboró:

Gloria E. Berdugo

Nombre: Gloria E. Berdugo

Cargo: Encargada de Control Interno