

Fecha de la Auditoría:

4 de Septiembre de 2024

Objetivo:

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

Alcance:

Revisión de la gestión de los servicios de urgencias y hospitalización, cumpliendo con los procedimientos y manuales existentes en la institución, haciendo énfasis en la administración de los riesgos identificados en estos procesos y planes de mejora anteriores

Criterios:

MECI 1000:2014 (Decreto 1083 de 2015).

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

Funcionarios Auditados

- Dra. Angelica Contreras (Coordinador médico)
- Jefe Estrella Rodríguez (Enfermera Jefe)

Fortalezas

- Se evidencia compromiso con el desarrollo de las actividades por parte del personal involucrado en el proceso.
- Se refleja conocimiento del proceso por parte de los encargados del área y auxiliares, se evidencia registros y mecanismos de auto-control de la gestión.
- Se evidencia interés por parte de los encargados del proceso en la mejora continua de los procedimientos relacionados

Oportunidades de Mejora

- Realizar el respectivo (plan de mejoramiento) de las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora que se tomen en el ejercicio de las auditorías internas de calidad, de gestión y de verificación interna por control interno, con el fin de lograr y garantizar la trazabilidad de la mejora continua del proceso.
- Promover el autocontrol como principio en la gestión de los servidores públicos va a permitir a la entidad que en los procesos se tomen decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de lo planificado.

- Es importante ejercer control continuo en la utilización de los elementos de protección personal del personal asistencial y así mismo evaluar entre el personal el cumplimiento del programa de seguridad del paciente.
- Se debe aplicar permanente control sobre los procedimientos, con el fin de garantizar que estos se encuentran ajustados y actualizados en sus actividades, aplicando las disposiciones sobre la administración y control de documentos definidos por la entidad.
- Se debe garantizar la adecuada semaforización de los medicamentos y material médico quirúrgico e insumos ubicados en el stock de urgencias y en los carros de paro y proceder a dar de baja aquellos elementos que ya cumplieron su ciclo de vida útil.
- Se sugiere a la Jefe de enfermería diseñar un formato institucional para registrar los cambios de turno del personal auxiliar de enfermería.

No Conformidades

No	Hallazgos
1	No se está manejando libro o formato diseñado para registro de entrega y recibo de turnos del personal médico.
2	En el área de observación, urgencias y hospitalización no se cuenta con brazaletes, stickers u otro medio que se le entregue al paciente para su correcta identificación y confirmación del mismo al momento de aplicar un tratamiento, realizar un procedimiento o para el traslado del paciente a otro servicio.
3	La cama de cada paciente (hospitalización) no cuenta con timbre para el llamado de enfermería en caso de ser necesario
4	La lista de chequeo para evaluar el cumplimiento de los diez (10) correctos en la administración de medicamentos no se está aplicando
5	La lista de chequeo de los elementos de protección personal en el personal auxiliar de enfermería no se está aplicando.
6	La lista de chequeo que permita evaluar el cumplimiento del programa de seguridad del paciente no se está aplicando.
7	No se cuenta con formato de entrega de instrumental y recibo del mismo por parte del área de esterilización.
8	No se evidencia evaluaciones realizadas (vigencia 2024) al personal de enfermería que certifique la adherencia a capacitaciones recibidas sobre temas de su entorno laboral.
9	No se cuenta con formato para solicitud de dietas a la cocina
10	En el carro de paro de urgencias se encuentran varios insumos para dar de baja (se anexa listado)

No	Hallazgos
11	De la muestra de veintiséis (26) medicamentos e insumos verificados en el estante ubicado en urgencias (stock de inventario) se encontraron diez (10) de ellos que no están bien semaforizados. Lo que representa el 38% del total de la muestra.
12	En el carro de paro de urgencias se encuentran varios insumos para dar de baja (se anexa listado)
13	Pendiente cortinas o cubículos para pacientes en observación
14	El baño y ducha del cuarto hombres (hospitalización) está en muy mal estado.
15	No hay dispensadores de jabón ni toallas en los baños de los diferentes servicios
16	En los últimos años no se ha realizado calibración de equipos biomédicos.

- **Inventario de insumos ubicados en el carro de paro URGENCIAS que están para dar de baja:**

Item	Fecha vencimiento	Nombre	Cantidad
1	3 Enero 2025	Ambú neonatal	1
2	15 agto 2024	Bolsa de reservorio	4
3	15 agto 2024	Cánula carro de paro	4
4	12 sept 2024	Desfilirador parche p/ DEA pediátrico	1
5	15 agto 2024	Humificador de alto flujo	1
6	15 agto 2024	Manguera corrugada para oxígeno de alto flujo	1
7	3 enero 2025	Manguera o cánula para oxígeno	1
8	5 oct 2024	Manguera para cánula de oxígeno	1
9	15 Agto 2024	Mascarilla adulta	1
10	15 agto 2024	Mascarilla laríngea adulta	1
11	15 agto 2024	Mascarilla Laríngea pediátrica	2
12	5 Oct 2024	Mascarilla para oxígeno	1
13	15 agto 2024	Mascarilla pediátrica	1
14	30 Nov 2024	Pulsímetro neonatal (dañada)	1
15	17 oct 2024	Venturi Kit	1
16	15 Agto 2024	Venturi carro de paro	1

➤ LISTADO DE EQUIPOS PARA EL PROCESO DE CALIBRACION Y /O VALIDACION DE FUNCIONAMIENTO, UBICADOS EN URGENCIAS, HOSPITALIZACION y AMBULANCIAS

ITEM	EQUIPO	CANTIDAD TOTAL	AREA	TOTAL AREA
1	ASPIRADOR	6	URGENCIAS	2
			AMBULANCIAS	3
			PARTOS	1
2	BOMBA DE INFUSION	11	URGENCIAS	4
			CLINICA	7
3	DESFIBRILADOR BIFASICO	2	URGENCIAS	1
			PARTOS	1
4	ELECTROCAUTERIZADOR	1	URGENCIAS	1
5	ELECTROCARDIOGRAFO	4	URGENCIAS	3
			CLINICA	1
6	DEA	4	URGENCIAS	1
			AMBULANCIAS	3
7	MONITOR DE SIGNOS VITALES	9	URGENCIAS	3
			CLINICA	2
			AMBULANCIAS	3
8	MONITOR FETAL	1	URGENCIAS	1
9	PULSOXIMETRO PORTATIL	7	URGENCIAS	2
			CLINICA	1
10	PESABEBES DIGITAL	3	URGENCIAS	1
11	VASCULAS PESAPERSONAS	4	URGENCIAS	1
12	TENSIVOMETRO MANUAL	21	URGENCIAS	3
			CLINICA	4
			AMBULANCIAS	6
13	CUNA DE CALOR NEONATAL	1	PARTOS	1
14	INCUBADORA NEONATAL	1	PARTOS	1
15	NEVERA		CLINICA	1
16	REGULADOR DE OXIGENO	10	URGENCIAS	2
			CLINICA	3
			AMBULANCIAS	3

Recomendaciones

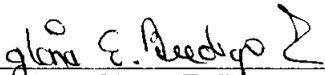
- Actualizar protocolos y procedimientos utilizados en las áreas de urgencias y hospitalización, contribuye a mejorar el trabajo de los profesionales, especialmente a los médicos en formación, así como a los que trabajan habitualmente en los servicios de la entidad.
- Para el cumplimiento del protocolo de riesgo de caída, se debe implementar el uso de antideslizante en los baños de atención de los usuarios.
- Por la seguridad del paciente es necesario aplicar listas de chequeo, para el monitoreo del cumplimiento y adherencias de las guías, protocolos, procedimientos y manuales de atención para el paciente.
- Realizar evaluación a todo el talento humano de médico y auxiliares de enfermería sobre la adherencia a los conocimientos recibidos después de una capacitación ayuda al Sanatorio a descubrir si los programas y/o temas ofrecidos cumplen sus metas y objetivos.
- Es función de la enfermera coordinadora del servicio de urgencias revisar periódicamente el perfecto orden del material del carro de paro, así como la existencia de suficientes recambios de cada instrumental y la fecha de caducidad de los medicamentos, para ello se sugiere crear una hoja de control de material que incluya la fecha de revisión y firma del responsable.
- La responsabilidad del adecuado funcionamiento, utilización y preservación de los carros de paro del Sanatorio de Contratación es del personal de enfermería de cada uno de los servicios.
- Verificar que en los carros de paro y stock de medicamentos (servicios hospitalización y urgencias) no se encuentre ningún medicamento y/o insumo vencido.
- Proceder a gestionar la baja de insumos que se encuentran vencidos en el carro de paro del servicio de urgencias.
- Informar por escrito a Gerencia los bienes e insumos que se requieren adquirir para el cabal cumplimiento de las funciones del personal asistencial y atención de los pacientes.
- Se recomienda continuar realizando a diario (en la hora de cambio de turno 7 am y 7 pm) la ronda en equipo entre el personal médico y de enfermería.

Conclusiones de la Auditoría

- El servicio de urgencias y hospitalización de la E.S.E. Sanatorio de Contratación cuenta con un grupo de profesionales con una vasta experiencia en el manejo de éste tipo de atención.
- En general la atención en el servicio de Urgencias y Hospitalización a pacientes se presta de manera adecuada, contándose con personal idóneo, procesos adecuados, instrumental básico, instalaciones destinadas para tal fin y se cuenta con los insumos y dotación necesaria para desarrollar los procesos asistenciales de manera adecuada.

- Se recomienda a los encargados de los procesos (Coordinador médico y Enfermera Jefe) formular y ejecutar los planes de mejora surgidos como resultado del proceso de auditoría, ya que estos se consideran una parte elemental del mejoramiento de la gestión institucional.
- Se recomienda mantener hábitos de aseo, asepsia y organización en el servicio, los cuales, se evidenciaron en la auditoría realizada, lo que permite mitigar la ocurrencia de incidentes y eventos adversos al igual que la aceptación por parte de los pacientes y usuarios.
- Se recomienda aplicar lista de chequeo al personal auxiliar de enfermería con el fin de evidenciar la utilización completa de los elementos de protección personal así como evaluar el cumplimiento del programa de seguridad del paciente.
- En caso de que un paciente requiera remisión a otro nivel de complejidad, estando hospitalizado, el Sanatorio de Contratación cuenta con el área de referencia y contrareferencia con ambulancias básicas, de acuerdo a la exigencia de la patología del paciente.
- La evaluación de los programas de capacitación desempeña un papel fundamental ya que determina en qué medida se están cumpliendo las metas de calidad que se fijan en los estándares, asociados a los aprendizajes que se espera logren los funcionarios en su desempeño laboral.

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

Elaboró:

Nombre: Gloria E. Berdugo
Cargo: Encargada de Control Interno