

Fecha de la Auditoría:

12 de Junio de 2025

Objetivo:

- Medir el impacto de las acciones implementadas y verificar si se están logrando los resultados deseados para mejorar la calidad y eficiencia de la atención médica.
- 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 y el cumplimiento de los planes de mejora suscritos con anterioridad.

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

Funcionarios Auditados

- Dr. Eladio Acevedo (Coordinador Médico)
- Jefe Estrella Rodríguez (Enfermera Jefe)

Fortalezas

- Los servicios de consulta externa ofrecidos en el primer piso del Edificio Don Bosco presentan clara señalización como son: consultorios de atención médica, laboratorio, vacunación, odontología, farmacia y fisioterapia.
- Los usuarios pueden informarse fácilmente sobre los horarios de atención, el cual, se encuentra publicado en lugar visible en cartelera y en la página web institucional. www.sanatoriocontratación.gov.co
- 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, así mismo se evidenció el manejo de registros y algunos mecanismos de auto-control de la gestión.
- El servicio de consulta externa cuenta con tres (3) consultorios para atención de médico general y un consultorio de enfermería
- Se garantiza la entrega gratuita de carnet de vacunación tanto para niños como para adultos, y se mantiene a la vista del público el esquema de vacunación vigente.
- La entidad, viene adoptando los lineamientos técnicos para las jornadas nacionales de vacunación y los planes de intensificación propuestos a nivel nacional

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
CONSULTA EXTERNA

relacionados con la atención de la exposición rábica, fiebre amarilla, IRA, covid-19 y la circular 017 de 2024

- La Institución garantiza el envío oportuno y completo de informes mensuales sobre las dosis de vacunación PAI aplicadas.
- Se cuenta con el sistema de información PAIWEB para la gestión de datos del servicio de vacunación
- El área de vacunación garantiza el monitoreo y mantenimiento constante de la cadena de frío, asegurando la conservación adecuada de las vacunas, a través del registro digital de las temperaturas máximas y mínimas y de humedad.
- El Sanatorio de Contratación tiene convenio con UNISANGIL para practica formativa de los estudiantes de Séptimo y último semestre (décimo) de enfermería profesional.
- 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.

No Conformidades

No.	Hallazgos
1	En los consultorios de atención consulta externa hay faltante de dos (2) tensiómetros pediátricos y dos (2) fonendoscopios pediátricos.
2	Consultorio de enfermería: pendiente un pulsoxímetro para la atención de la Jefe de enfermería
3	Consultorio No. 3 de consulta externa presenta humedad en la pared de atrás, lo que genera proliferación de moho y hongos, aumento de ácaros y bacterias.
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	En el software G.D. hay registros abiertos que corresponden a historias clínicas y notas de enfermería.
7	Debido a la ausencia de contrato vigente con Coosalud (quienes habían suspendido los servicios desde octubre del 2024) en los primeros cuatro meses de la presente anualidad no se pudo realizar atención de citologías.

No.	Hallazgos
8	<p>Hay metas de los cursos de vida con la EPS COOSALUD que no se están cumpliendo, entre ellas, están:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Juventud subsidiado (profilaxis y remoción de placa bacteriana) ❖ Juventud contributivo (Atención en salud bucal, profilaxis y remoción de placa bacteriana y citologías) ❖ Adulto contributivo (Citologías y tamizaje para cáncer de próstata – tacto rectal) ❖ Vejez subsidiado (Citologías) ❖ Vejez contributivo (Atención medicina general, citologías y tamizaje para cáncer de próstata – tacto rectal, glicemia basal, triglicéridos y creatinina) ❖ Adolescente subsidiado (Atención por profesional de enfermería, aplicación de barniz de flúor) ❖ Adolescente contributivo (Atención en salud bucal, hemoglobina, hematocrito, profilaxis y remoción de placa bacteriana)
9	<p>No se dispone de área adecuada para atención de enfermería (en este momento se cuenta con dos profesionales para ejecutar los cursos de vida) y no se dispone de los equipos necesarios como computador, camilla, etc. El único consultorio disponible que hay, labora la auxiliar de enfermería y ahí mismo se toman las citologías, por lo anterior, no hay espacio suficiente y privado para atender pacientes.</p>

En visita de la SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL según Acta No. 01 del 6 de mayo 2025; quedaron registrados los siguientes hallazgos que hacen parte del área de VACUNACION, no cumpliendo con la normatividad 3100 del 2019:

No.	Hallazgos
1	<p>Zona de aplicación de biológicos: se encuentra dividido con paredes de madera, dentro del consultorio hay paredes con baldosas, hay una camilla y silla, para vacunación. Se recuerda que no puede haber madera por tema de contaminación, tampoco baldosas en paredes, no hay media cuña</p>
2	<p>Zona de almacenamiento de inmunobiológicos y demás insumos del PAI : está dividido por paredes de madera. No se debe utilizar madera.</p>
3	<p>Se encuentra un baño, el inodoro no cuenta con tapa. Esto no debe estar ahí, puede ser riesgo de contaminación.</p>

No.	Hallazgos
4	Paredes sin mediacaña
5	No hay mesón de acero inoxidable, ni poceta profunda con grifo en cuello de cisne. Se recuerda que esto es importante para lavar los termos y atemperar los paquetes fríos correctamente
6	Hay una ventana que está tapada con papel Kraft para evitar que entre la luz. Se recomienda polarizar las ventanas ya que el papel no se puede limpiar.

RECOMENDACIONES

- ❖ Dar especial atención y cumplimiento a lo requerido por la Secretaria de salud de Santander (Acta No. 01 del 6 de mayo del 2025)
- ❖ Para garantizar la prestación de servicios a los usuarios sin interrupciones y demoras se hace necesario dotar los consultorios con los equipos necesarios que requieren los profesionales en la atención diaria a los pacientes.
- ❖ Revisar y actualizar las guías de práctica clínica, permite que éstas estén en concordancia con cambios legales, reglamentarios o de cobertura de servicios.
- ❖ 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 en los diferentes cursos de vida.
- ❖ El contrato para análisis de citologías fue suscrito el 20 de febrero del 2025, retrasándose la ejecución de la actividad, se recomienda tener prioridad sobre esta contratación y emitirla al inicio del año para garantizar el proceso y cumplimiento de metas
- ❖ Elaborar y ejecutar el plan de mejora involucrando a los demás actores responsables de cada compromiso.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Se sugiere dar importancia alta a las recomendaciones de la Secretaria de salud departamental en cuanto a la infraestructura del área de vacunación y de consultorios médicos para evitar futuros traumatismos en cierre de servicios.
- 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 ó 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.
- A continuación se relaciona la oportunidad de los servicios de consulta externa, odontología y urgencias por el período enero a mayo, así:

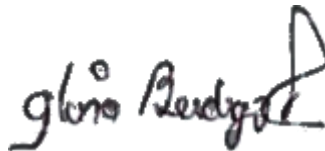
MES	CONSULTA EXTERNA		ODONTOLOGIA		URGENCIAS	
	Cantidad citas	Tiempo espera días	Cantidad citas	Tiempo espera días	Cantidad triage II	Tiempo espera minutos
ENERO	382	1,40	269	1,22	42	12,36
FEBRERO	559	1,23	263	1,49	28	16,39
MARZO	469	3,01	218	2,35	28	8,54
ABRIL	314	2,38	151	1,12	28	12,43
MAYO	591	1,21	182	0,88	42	14,01

- 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 a la Gerente se contemple la posibilidad de realizar un contrato de soporte y mantenimiento para el Software G.D. con sus respectivas actualizaciones en el módulo del área asistencial de acuerdo a la normatividad vigente en cuanto al contenido de las historias clínicas y a su vez la

parametrización para generar los respectivos informes que nos obliga la ley presentar ante los entes de control y a las EAPB

- Se sugiere documentar los procedimientos de las actividades propias del área.
- Se recomienda a Gerencia gestionar la legalización de contratos con las EAPB desde comienzo de año con el fin de prestar los servicios con oportunidad y así mismo facturar de tal manera que no se vea afectado el presupuesto de ingresos de la vigencia.
- Cuando se firmen los contratos entre las partes, se hace necesario socializar de manera inmediata a todos los funcionarios involucrados en el proceso de prestación de servicios a pacientes y a quienes generan la facturación de los mismos
- Para el cumplimiento de metas en las rutas de vida es aconsejable organizar el cuadro de turnos de médicos de tal manera que se garantice la asignación del profesional médico en la atención de los cursos de vida con el número de horas necesarias para cubrir la población de acuerdo a las bases de datos con las que cuenta la Institución. A su vez considero importante establecer responsabilidades en el personal de enfermería con cada uno de los programas o cursos de vida de promoción y prevención de tal manera que cada programa tenga un líder (Aux de enfermería) para llevar seguimiento a los pacientes y ser más efectivos en la búsqueda activa de los usuarios.

Elaboró:



Nombre: Gloria E. Berdugo

Cargo: Encargada de Control Interno