



## *E.S.E Hospital San Juan de Dios, Titiribí*

Nit 890.980.346-6

Carrera Bolívar # 18-55

Teléfonos: 8482626 – 8482740

Fax: 8483012

Página Web: [www.esetitiribi.gov.co](http://www.esetitiribi.gov.co) E-mail: [info@esetitiribi.gov.co](mailto:info@esetitiribi.gov.co)

### **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, Titiribí – Antioquia PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD (PAMEC) INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

<b>Área o Servicio:</b> Consulta Externa Medica	<b>Responsable:</b> Dr. Álvaro Enrique Oviedo M. Coordinador Médico (Consultorio No. 1) Dra. María José Castillo Nieto, Medica de Turno	<b>Fecha:</b> 20 de Junio de 2016
---	---	-----------------------------------

**Objetivos:** Los objetivos de la realización de la Auditoría Interna de Calidad al servicio de Consulta Externa Medica se resumen en los siguientes: 1.- Verificar el cumplimiento de los objetivos misionales del hospital 2.- Cumplir con los requisitos constitucionales y legales que aplican al sector salud 3.- Detectar oportunidades de mejora 4.- Obtener y mantener crédito y confianza con los pacientes, usuarios, contratistas y comunidad en general. 5.- Evaluar el grado de implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, como son: Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS) Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) MECI, Política de Seguridad del Paciente, entre otros.

**Alcance:** El alcance de esta auditoría es el servicio de Consulta Externa Medica, incluidos los estándares de Mejoramiento Continuo de la Calidad que le sean aplicables, en especial los Estándares de Habilitación y los Estándares de Acreditación en Salud.

**Metodología:** La auditoría se realiza de manera general, iniciando con una reunión donde se ambienta el proceso, se genera confianza entre las partes y se explica cuáles son los objetivos que se pretenden con la realización de la misma, en donde se validan aspectos como: recepción del paciente, verificación de derechos y deberes, explicación del proceso a realizar, incluido el consentimiento informado, documentación diligenciada, remisión y salida. Finalmente se hacen algunos comentarios de orientación, recomendación y acciones a realizar (de ser necesario)

**Aspectos Relevantes:** Estos aspectos se refieren a: Oportunidad en la atención del paciente, respeto por las condiciones de privacidad e intimidad del paciente, facturación del proceso, diligenciamiento de los documentos o registros asistenciales y asesoría farmacológica, entre otros.

---

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*



## *E.S.E Hospital San Juan de Dios, Titiribí*

Nit 890.980.346-6

Carrera Bolívar # 18-55

Teléfonos: 8482626 – 8482740

Fax: 8483012

Página Web: [www.esetitiribi.gov.co](http://www.esetitiribi.gov.co) E-mail: [info@esetitiribi.gov.co](mailto:info@esetitiribi.gov.co)

**Aspectos a Mejorar:** En el servicio de Consulta Externa Medica se debe mejorar aspectos relacionados con: procurar por todos los medios posibles, la conservación de las condiciones de privacidad e intimidad del paciente, mejorar la ambientación de la conversación inicial con los pacientes (Presentación personal, gestos, tono de la voz, ademanes, lenguaje, calidez en la conversación)

<b>CUADRO RESUMEN</b>			
<b>ITEMS</b>	<b>HALLAZGO</b>	<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>OBSERVACION</b>
1	No se realiza un proceso adecuado de ambientación de la conversación inicial con el paciente (presentación personal, saludo, calidez, confianza)	Los servidores públicos asistenciales deben generar un ambiente adecuado, en la prestación del servicio de salud, con respeto, calidez, confianza, y otros.	Realizar acciones de capacitación y orientación a los empleados tendientes a generar cultura organizacional en tal sentido.
2	No se evidencian acciones de protección personal en la atención en salud, por parte del personal asistencial (Medico)	Los servidores públicos asistenciales deben utilizar medidas de protección personal, como guantes, tapabocas, delantal y otros.	Generar la cultura organizacional, mediante acciones de capacitación, para el uso permanente de elementos de protección personal, como guantes, tapabocas, lavado de manos y otros.
3	El consultorio No. 1 presenta algún grado de deterioro en sus instalaciones físicas (pintura, sócalos, guarda escobas) además es utilizado como depósito de elementos varios de otras instalaciones del hospital.	Las instalaciones físicas del hospital, especialmente aquellas que se utilizan en la prestación del servicio de salud, deben estar y permanecer en excelentes condiciones de presentación, orden y aseo.	Realizar gestiones administrativas y financieras para corregir este hallazgo del consultorio No. 1.
4	No se tiene implementada la Historia Clínica Digital, que facilite el proceso de atención en salud.	El hospital debe contar con todos los insumos, procesos y software que permita realizar un buen proceso de atención en salud (Hacer uso adecuado de las TIC)	Realizar las gestiones administrativas y económicas tendientes a adquirir la Historia Clínica Digital a la mayor brevedad posible.

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*



## *E.S.E Hospital San Juan de Dios, Titiribí*

Nit 890.980.346-6

Carrera Bolívar # 18-55

Teléfonos: 8482626 – 8482740

Fax: 8483012

Página Web: [www.esetitiribi.gov.co](http://www.esetitiribi.gov.co) E-mail: [info@esetitiribi.gov.co](mailto:info@esetitiribi.gov.co)

5	Se encontraron varios elementos con irregularidades, así: Linterna que no prende, 2 tensiómetros de más, varios medicamentos en los cajones del escritorio del consultorio, entre ellos algunos vencidos.	Se debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para realizar un buen proceso asistencial. No deben permanecer medicamentos dentro del consultorio médico.	Dotar el consultorio auditado con los equipos e insumos necesarios para hacer una buena atención en salud.
---	---	---	--

**Recomendaciones:** Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible por parte de los médicos.

**Conclusiones:** En términos generales el servicio de Consulta Externa Medica se presta de manera adecuada, ya que se cuenta con personal idóneo, procesos adecuados, instrumental básico, instalaciones físicas destinadas para tal fin y se cuenta con los insumos y dotación necesaria para desarrollar los procesos asistenciales de manera adecuada.

**Auditor(es):** Maribel Victoria Ruiz V. Enfermera Jefe

León Arbey Sepúlveda S. Asesor Interno de Calidad

**Auditados:** Dra: María José Castillo, Medica de Turno.

Firman:

**LEÓN ARBEY SEPÚLVEDA S.**

Asesor Interno de Calidad

**MARIBEL VICTORIA RUIZ V.**

Enfermera Jefe

**Dra: MARIA JOSE CASTILLO**

Médica de Turno.

---

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*