



## *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> Urgencias.	<b>Responsable:</b> Maribel Victoria Ruiz V. Jefe de Enfermería	<b>Fecha:</b> 13 de Septiembre de 2016
------------------------------------	---	--

**Objetivos:** Los objetivos de la realización de la Auditoría Interna de Calidad al servicio de Urgencias 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 conformidad y el estado del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS) del hospital

**Alcance:** El alcance de esta auditoría es el servicio de Urgencias, incluidos los estándares de Mejoramiento Continuo de la Calidad que le sean aplicables, en especial los Estándares de Habilitación, los Estandares de Acreditación en Salud, la Política de Seguridad del Paciente y el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SGSST)

**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: Proceso de triage, 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, asesoría farmacológica, referencia y contrarreferencia del paciente, 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 Urgencias se deben mejorar aspectos relacionados con: procurar por todos los medios posibles, la conservación de las condiciones de privacidad e intimidad de los pacientes, 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	El servicio de Urgencias no tiene un letrero o señalización que indique su ubicación dentro del Hospital.	El hospital debe estar completamente señalizado, que permita la identificación de las áreas de manera correcta y rápida.	Realizar la señalización del área de Urgencias, en la parte exterior del hospital, a la mayor brevedad posible.
2	El servicio de urgencias no tiene instalado el Distintivo de Habilitación en lugar visible.	Los distintivos de Habilitación deben estar instalados en sitio visible por todas las partes interesadas.	Realizar la instalación del Distintivo de Habilitación a la mayor brevedad posible.
3	Se evidencian aspectos que se deben mejorar en el área de urgencias (mejorar la señalización, zócalos manchados, zona verde)	La infraestructura del área de urgencias debe estar adecuada, ordenada y lista para la realización de procesos asistenciales.	Realizar una mejor señalización del área (uso de colores) desmanchar zócalos, eliminar o mejorar la zona verde del servicio de urgencias.
4	El buzón de sugerencias del área no cuenta con papel y lápiz	El Hospital debe propiciar escenarios adecuados para que los pacientes y usuarios hagan uso de su derecho a realizar PQR de manera adecuada, mediante el uso del buzón de sugerencias.	Dotar de manera permanente el buzón de sugerencias del área de urgencias con papel y lápiz.
5	No se evidencia información relacionada con el Triage de Pacientes	El Hospital debe garantizar la suficiente información y comunicación a los pacientes que	Instalar en el área de espera del servicio de urgencias, información relacionada con la

*“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)

	en el Servicio de Urgencias, de igual manera, información relacionada con los Derechos y Deberes de los Pacientes.	permita mejorar las condiciones de relacionamiento interpersonal y por ende prestar un mejor servicio.	clasificación del Triage, de acuerdo con el maraco jurídico actual, e información de os Derechos y Deberes de los Pacientes.
6	Las guías y protocolos de atención de Urgencias no se encuentran en el servicio (o al menos en el momento de la auditoría no se encontraban)	Todas las guías y protocolos de atención del hospital, deben estar documentadas, actualizadas, socializadas y en el lugar de atención, para hacer uso permanente de las mismas en el caso de requerirse.	Mantener las guías y protocolos de atención de urgencias, en el servicio de urgencias, para que se constituyan en material de consulta por parte del personal asistencial.

**Recomendaciones:** Mantener buenas relaciones con los usuarios, en especial la utilización de lenguaje sencillo y comprensible por parte del personal asistencial (especialmente los médicos) controlar la circulación de personas por el servicio y mantener la estación de enfermería del servicio en mejores condiciones de orden y aseo.

**Conclusiones:** En términos generales el servicio de Urgencias 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):** León Arbey Sepúlveda S. Asesor Interno de Calidad

**Auditados:** Maribel Victoria Ruiz V. Enfermera Jefe

Firman:

**LEÓN ARBEY SEPÚLVEDA S.**

Asesor Interno de Calidad

**MARIBEL VICTORIA RUIZ V.**

Enfermera Jefe

---

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*