

 <p>HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ</p>	<p align="center">INFORME AUDITORIA INTERNA DE SEGUIMIENTO SERVICIO DE ODONTOLOGÍA</p>	Código: 1009-13-004
		Versión: 5
		Fecha de Actualización: Febrero de 2018
		Elaborado por: Líder de Calidad
Fecha de la Auditoria:	Agosto de 2019	
Objetivo:	Verificar el cumplimiento del sistema integrado de la calidad en cada una de las etapas del proceso de Odontología, teniendo en cuenta los criterios adoptados por la institución dentro de cada uno sus procedimientos, haciendo énfasis en la humanización, la seguridad, la gestión del riesgo y la gestión de la tecnología.	
Alcance:	Servicio de Odontología en las 3 sedes, en todo el ciclo de atención del modelo de prestación de servicios y teniendo en cuenta los estándares de acreditación de cliente asistencial. Primer semestre del 2019	
Criterios:	Decreto 1011 de 2006, Resolución 2003 de 2014, Resolución 1446 de 2006, Resolución 5095 de 2018 Demás normas relacionados en el normograma institucional y aplicables al proceso. Documentación adoptada para la operación del proceso	
RESUMEN DE LA AUDITORÍA		
Empoderamiento del líder del proceso, quien evidencia buena gestión en el servicio con indicadores al día que muestran trazabilidad, cumple con reuniones de grupo primario acorde al cronograma institucional.		
Se presenta Informe gerencial oportuno según solicitud de auditores.		
Actas de reuniones de servicio cumple parámetros, y participación del personal del servicio.		
Los funcionarios dan cuenta de los indicadores del proceso, identifican los principales incidentes y/o eventos adversos que se presentan y las medidas tomadas para su intervención.		
Son identificados los procedimientos del servicio y se evidencia trabajo en equipo para la atención de los usuarios.		
Se cumple con la humanización en la atención, mediante la buena atención, indicaciones al usuario en la consulta y la priorización teniendo en cuenta la escala del dolor en la urgencia.		
Se aplica el procedimiento de limpieza y desinfección de manera sistemática por parte del personal Auxiliar en los puntos de atención.		
Implementación de nuevas estrategias para la asignación de citas que favorece la accesibilidad, favorecido por el trabajo en equipo con área de facturación y call center.(WhatsApp, correo electrónico, Línea celular y línea fija). Se tiene en cuenta pacientes en tratamiento y gestantes para garantizar el ingreso oportuno.		
Se actualiza procedimiento de urgencias, donde se incluye la clasificación para la atención mediante la escala de dolor.		
El 100% de los procedimientos del proceso, se encuentran actualizados en la plataforma documental y han sido socializados con el personal.		
ASPECTOS RELEVANTES		
Continuar con la gestión para mejorar la oportunidad en la asignación de citas, apoyándose con el equipo de admisiones y facturación.		
Fortalecer con el personal Auxiliar la Adherencia al Modelo de seguimiento a riesgos, de manera que hagan parte activa para el reporte.		

Actualizar la documentación de guías, protocolos e instructivos que se encuentran vencidos en la plataforma documental.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		CALIFICACIÓN	
AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Habilitación	Talento Humano	18%
		Infraestructura	
		Dotación	
		Medicamentos, Dispositivos médicos e insumos	
		Procesos Prioritarios	
		Historia Clínica y Registros	
		Interdependencia de Servicios	
	Proceso	Asignación de Citas en Odontología	18%
		Admisión Urgencias odontológicas	
		Recepción y Atención en Higiene Oral	
		Recepción y Atención en Odontología	
		Remisión	
		Procedimientos Actualizados	
	Políticas Programas Modelos	Demanda Inducida PyD IAMl	19%
		Política de Humanización y Manual de Servicio al Cliente Derechos y Deberes	
		Código de Ética y Buen Gobierno	
		Gerencia de la Información	
		Enfoque de Riesgo Salud Ocupacional	
		Política de Seguridad del Paciente	
Gestión del Ambiente Físico			
Política de Gestión de la Tecnología			
Plataforma estratégica			
Otros programas, modelos y políticas			
Seguimiento a Riesgos	Conocimiento del modelo	18%	
	Reporte de eventos adversos, incidentes y fallas		
	Análisis y Planes de Mejora para los principales Eventos, incidentes o Fallas		
	Conocimiento de los Planes		
	Indicadores básicos		
	Conocimiento de los indicadores		
Calidad	Planes de Acción	18%	
	Conocimiento del Plan de Acción		
	Ejecución del Plan		
	Modelo de Mejoramiento Planes de mejora y su seguimiento PAMEC		
	Conocimiento de los Planes de Mejora		
	Ejecución de los Planes de Mejora		
	Informe Gerencial		
	Indicadores Mecanismos de Control Seguimiento en Reuniones de Grupo Primario		
	Cumplimiento de Indicadores		
	Conocimiento de Indicadores del proceso o procedimiento relacionado		
	Sugerencias Implementadas Innovación en el proceso		
		92%	