

	INFORME AUDITORIA INTERNA DE SEGUIMIENTO SERVICIO DE URGENCIAS	Código: 1009-13-004
		Versión: 5
		Fecha de Actualización: Febrero de 2018
		Elaborado por: Líder de Calidad
Fecha de la Auditoria:	Marzo 20 al 26 de 2019	
Objetivo:	Verificar el cumplimiento del sistema integrado de la calidad en cada una de las etapas del proceso de Urgencias y Traslado Asistencial Básico 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:	Urgencias médicas y Traslado Asistencial Básico, en todo el ciclo de atención del modelo de prestación de servicios y teniendo en cuenta los estándares de acreditación de cliente asistencial. Sede San Pio Año 2019, desde el 01/01/2019 a la fecha	
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		
Se ha fortalecido la realización del triage		
Se cuenta con mayor seguridad en las puertas de acceso al servicio		
Los usuarios entrevistados reportan estar satisfechos con el servicio ofrecido destacándose el buen trato recibido durante la atención		
Asisten a las reuniones de apertura y cierre, funcionarios del servicio de diferentes procedimientos		
No se presentó el informe gerencial a tiempo		
Se encuentra una historia clínica sin cumplir con lo exigido en la guía		
Falta de productividad del proceso		
ASPECTOS RELEVANTES		
Se debe seguir fortaleciendo el seguimiento al proceso con los mecanismos de control establecidos para orientar el proceso a la obtención de los resultados esperados Es importante dar a conocer los procedimientos a los funcionarios para esperar una adherencia a ellos (software de calidad) Es importante en este aspecto mejorar la productividad del servicio evitando espacios muertos de producción y de acuerdo a la coyuntura que se da con el servicio de consulta externa		
Se debe mejorar el registro que evidencie la productividad del servicio en especial con las salas de observación y las Epicrisis		
Por último es prioritario involucrar al personal de transporte asistencial en el funcionamiento estandarizado del proceso (revisar en Isolución), aprovechando los tiempos ociosos del mismo		

		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Habilitación	Talento Humano	17%
		Infraestructura	
		Dotación	
		Medicamentos, Dispositivos médicos e insumos	
		Procesos Prioritarios	
		Historia Clínica y Registros	
		Interdependencia de Servicios	
	Proceso	Transporte Asistencial Básico	15%
		Procedimientos Actualizados	
		Demanda Inducida PyD IAMI	
		Gerencia de la Información	
		Gestión del Ambiente Físico	
		Otros programas, modelos y políticas	
		Procedimientos Actualizados	
	Políticas Programas Modelos	Demanda Inducida PyD IAMI	17%
		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	19%
		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	17%
		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			
			84,3%