

 <p>HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ</p>	<p align="center">INFORME AUDITORIA INTERNA DE SEGUIMIENTO SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN</p>	Código: 1009-13-004
		Versión: 5
		Fecha de Actualización: Febrero de 2018
		Elaborado por: Líder de Calidad
Fecha de la Auditoria:	Julio de 2019	
Objetivo:	Verificar el cumplimiento del sistema integrado de la calidad en cada una de las etapas del proceso de Hospitalización y Esterilización, 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 Hospitalización 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 Pío Año 2019	
Criterios:	Decreto 1011 de 2006, Resolución 2003 de 2014, Resolución 1446 de 2006, Resolución 123 de 2012 (anexo técnico) Demás normas relacionados en el normograma institucional y aplicables al proceso. Documentación adoptada para la operación del proceso	
RESUMEN DE LA AUDITORÍA		
El servicio se encuentra en buenas condiciones de aseo y limpieza		
Los usuarios que se encuentran en el servicio mencionan que los funcionarios que los atienden son muy amables, atentos y oportunos. Dan recomendaciones de la prestación del servicio. Se encuentran en todas las camas la información de los pacientes, cada uno de estos cuenta con manilla de identificación y se usa la manilla roja para los pacientes con alérgicos a algún medicamento.		
El personal del servicio tiene claridad en las actividades de los procedimientos a realizar, se hace la entrega de usuarios desde el servicio de urgencias a hospitalización cumpliendo todos los requisitos, además de hacer la explicación clara a los usuarios sobre el proceso de hospitalización.		
Los usuarios son acompañados por el personal de enfermería al egreso, además de entregarle las recomendaciones para el hogar como lo contempla el procedimiento.		
El servicio evidencia avances en humanización, cuenta con cama obstétrica que mejora las condiciones en la atención del parto tanto para la materna como para el personal asistencial. Se cuenta con timbre de llamado en cada cama, los usuarios saben cómo realizar el llamado a enfermería en caso de que sea necesario.		
Se cumple con el cronograma de reuniones de grupo primario de mejoramiento con participación activa del equipo de trabajo. Las actas están disponibles en iSolucion.		
Se ha logrado optimizar el porcentaje ocupacional en el servicio de hospitalización.		
Cuenta el servicio con la dotación para garantizar el lavado de manos, tanto para funcionarios como para usuarios.		
La revisión del recién nacido en la ESE, se hace oportunamente dentro de los tres días propuestos		
El personal médico recibió capacitación y entrenamiento en RCP.		

ASPECTOS RELEVANTES
Fortalecer la adherencia a los procedimientos en el 100% del personal que participa en el proceso, haciendo énfasis en los atributos de calidad, riesgos y puntos de control.
Gestionar la intervención de las necesidades de ambiente físico y adecuación de las áreas de ingreso al servicio de hospitalización a fin de generar ambientes agradables que contribuyan a la humanización del servicio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		VALOR DE PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR CRITERIO	
AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Habilitación	Recurso Humano	20%	16%	81%
		Instalaciones Físicas e Infraestructura			
		Dotación Mantenimiento			
		Medicamentos y Dispositivos médicos			
		Procesos Prioritarios			
		Historia Clínica y Registros Asistenciales			
		Interdependencia			
	Procedimientos (con énfasis en acreditación)	Registro e ingreso a hospitalización	20%	17%	85%
		Planeación y ejecución del cuidado y tratamiento en hospitalización			
		Salida y seguimiento del usuario en hospitalización			
		Remisión pacientes de hospitalización			
		Recepción, limpieza y desinfección del instrumental y otros elementos			
Almacenamiento, entrega y distribución de instrumental y otros elementos					
Esterilización del instrumental y otros elementos					
Procedimientos Actualizados					
Políticas Programas Modelos	Demanda Inducida PyP	20%	18%	91%	
	Lactancia Materna-IAMI				
	Manual de Servicio al Cliente				
	Derechos y Deberes				
	Modelo de escucha activa				
	Modelo Humanizado de prestación de servicios				
	Política de Inclusión				
	Modelo de Mejoramiento				
	Modelo de Sistemas de Información				
	Plataforma estratégica				
	Reuso				
5 Eses					

		Plan de emergencias	20%	18%	90%
		Manejo ambiental			
		Gestión de insumos			
		Gestión de la tecnología			
		Gestión de riesgos			
	Seguimiento a Riesgos	Conocimiento del modelo	20%	18%	90%
		Reporte de eventos adversos, incidentes y fallas			
		Análisis y Planes de Mejora para los principales Eventos, incidentes o Fallas			
		Indicadores básicos			
	Calidad	Planes de Acción	20%	17%	87%
		Ejecución del Plan			
		Planes de mejora			
		Conocimiento de los Planes			
		Ejecución de los Planes			
		Indicadores del Servicio			
Cumplimiento de Indicadores					
Actualización de Indicadores					
Sugerencias Implementadas					
		100%			
Adherencia del proceso				87%	