



MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

SANATORIO DE AGUA DE DIOS, ESE

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION vigencia 2009 - 2010



CALIDAD OBSERVADA	CALIDAD DESEADA	ACCIÓN (QUE)	TIPO			RESPONSABLE (QUIEN)	CUANDO	DONDE	COMO	INDICADOR
			P	S	C					
Informe trimestral de aplicación encuestas SIAU evidencio demora en la atención en consulta externa por parte de los profesionales	Cumplir con el 80% de la hora de la cita asignada al paciente.	Se definirá una estrategia con la Coordinación Asistencial, Estadística y Jefe de Enfermería para disminuir la demora en la atención de la consulta externa con tiempos y movimientos de las actividades realizadas.	X			RESPONSABLE PROCESO ATENCION AL USUARIO / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	MENSUAL	OFICINA SIAU	1. Diseño de formato para registrar novedades. (producto no conforme).	Sumatoria de usuarios atendidos a la hora asignada / Total de casos revisados *100
			X			RESPONSABLE PROCESO ATENCION AL USUARIO / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	MENSUAL	SERVICIOS ASISTENCIALES	2. Aplicar encuesta de satisfaccion al usuario, teniendo en cuenta una muestra considerable.	
				X		RESPONSABLES JEFE DE ENFERMERIA / ESTADISTICA / ATENCION AL USUARIO / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	LOS JUEVES A LAS 12 M.	AUDITORIO HOSP. HERRERA RESTREPO	3. Reuniones quincenales para revisar los hallazgos encontrados . Discutir la no conformidad, evaluar la corrección dada y analizar las causas de su origen (acciones correctivas).	
					X	RESPONSABLE DE ESTADISTICA	TERCER MARTES DE CADA MES	PRECONSULTA	4. Generar el reporte de oportunidad en la atencion de consulta externa	
Hallazgos en la última versión del PAMEC no cumplidos. Atender al Usuario a la hora que tiene asignada la cita 1.12.1 .1. --- 1,12,1,2 --- 1,12,1,3 --- 1,1,3. --- 2,2,2		Reforzar la difusión de los derechos y deberes de los usuarios tanto en cliente interno como externo, evaluar su adherencia. Recapacitar al usuario en DEBERES Y DERECHOS, importancia del CUMPLIMIENTO			X	RESPONSABLES ATENCION AL USUARIO BERENICE RODRIGUEZ - OMAR ENCIZO	MENSUAL	ATENCION AL USUARIO	PLAN DE TRABAJO DE ATENCION AL USUARIO (que incluya la identificacion del usuario reincidente, su educacion para generar un cambio de actitud y recapacitacion verificando el impacto, ademas del apoyo del comité de humanizacion.	Actividades ejecutadas / actividades programadas
Hallazgos en la última versión del PAMEC no cumplidos 3. 3.1.2 Encuestas de satisfacción que reflejen la satisfacción y/o expectativas de los pacientes.	Obtener Tasa global de satisfacción del usuario en los servicios de salud del Sanatorio de Agua de Dios ESE. Entre el 75% y 95% I	Implementar estrategia para aumentar la cobertura de la percepción de los Usuarios a través de Encuestas de Satisfacción y funcionamiento de buzón de sugerencias.			X	RESPONSABLES ATENCION AL USUARIO Y COORDINACION ADMINISTRATIVA(BERENICE RODRIGUEZ - OMAR ENCIZO - WILLIAM TORRES)	MENSUAL	ATENCION AL USUARIO	1. Verificar el instrumento y metodolgia y formalizarlo para su aplicación.	TOTAL DE PACIENTES ENCUESTADOS CON SATISFACCION POR ENCIMA DEL 75% / TOTAL DE PACIENTES ENCUESTADOS
3. 3.1.3. Encuestas de satisfacción que reflejen la satisfacción y/o expectativas de los pacientes.										



MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

SANATORIO DE AGUA DE DIOS, ESE

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION vigencia 2009 - 2010



CALIDAD OBSERVADA	CALIDAD DESEADA	ACCIÓN (QUE)	TIPO			RESPONSABLE (QUIEN)	CUANDO	DONDE	COMO	INDICADOR
			P	S	C					
No se encontraron registros de tiempos de atención en pacientes clasificados como triage I y 2.	Atender al 100 % de los pacientes triage I y II en menos de una hora	Diseñar sistemas de medición y establecer estandares de tiempos, los cuales indentificarán en cuanto está la atención de los triage 1 y 2 con el fin de corregirlos y mejorar la oportunidad de acuerdo al estado clínico del paciente.	X			RESPONSABLE ESTADISTICA	MENSUAL	URGENCIAS	Generar del sistema el reporte de la atencion. (estadisitica) con un campo donde se consigne el tipo de triage.	Pacientes Triage I y II atendidos antes de una hora / Total de Pacientes Triage I y II
				X		ESTADISTICA	Los Jueves cada quince dias	Reuniones quincenales de Atencion al usuario	Evaluacion de la informacion.	
					X	JEFE DE ENFERMERIA	MENSUAL	Reuniones semanales de Atencion al usuario	Auditoria concurrente de la oportunidad a traves de muestreos aleatorios. Entrega de un informe mensual a la ultima reunion de cada mes.	
No se evidencio documentación de evaluación y seguimiento de los pacientes que reingresan a Urgencias en un lapso de tiempo menor a 48 horas.	Disminuir en un 75% el reingreso de pacientes por urgencias en menos de 48 horas	Fortalecer la generacion de estrategias de mejoramiento para disminuir los reingresos al Servicio de Urgencias antes de las 48 horas por la misma patologia, socializarlas y evaluar el indicador de reingresos al servicio de urgencias por la misma causa	X			RESPONSABLE DE ESTADISTICA	Segundo martes de cada mes	Reunion	Generar del sistema el reporte de reingresos a urgencias antes de las 48 horas.	Reingreso a urgencias menor a 48 horas = Número de pacientes que retornan a Urgencias antes de las 48 horas por la misma patologia/ Total de Casos evaluados en dicho periodo
					X	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL	Los Jueves cada quince dias	REUNION QUINCENAL	Evaluacion de la informacion en la reunion que sera convocada por el coordinador administrativo.	
Aunque se realiza evaluación de los registros clínicos se evidencia deficiencias e incumplimientos permanentes por parte de los profesionales.	cumplimiento del 80% en el diligenciamiento de los registros clínicos	Establecer estrategias para realizar seguimiento permanente a la calidad de los registros clínicos, mejorar su calidad, socializar e implementar las estrategias, y evaluar su impacto.			X	AUDITOR CONTRATADO EXTERNO	MENSUAL	HISTORIAS CLINICAS	Auditorias aleatorias por parte del auditor externo	Calidad en los registros de la Historia Clínica = Número HC completamente diligenciadas X 100/No. historias clinicas revisadas



MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

SANATORIO DE AGUA DE DIOS, ESE

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION vigencia 2009 - 2010



CALIDAD OBSERVADA	CALIDAD DESEADA	ACCIÓN (QUE)	TIPO			RESPONSABLE (QUIEN)	CUANDO	DONDE	COMO	INDICADOR
			P	S	C					
Se aplican guías de manejo pero la verificación es realizada por Auxiliar de Enfermería y de igual forma no hay acompañamiento por parte de farmacia.	Cumplimiento del 100% de las actividades y controles permanentes establecidos en el manual de manejo del carro de paro para garantizar una atención con calidad	Fortalecer el sistema de seguridad del paciente para los carros de paro en el que se aplicarán listas de chequeo para garantizar una atención con calidad en el momento de presentarse el código azul	X			RESPONSABLE JEFE DE ENFERMERIA Y FARMACIA	Primera semana de cada mes	HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	Participacion de un aux. de farmacia una vez al mes en la revision de los carros de paro y controles semanales según procedimientos	Total de criterios cumplidos en el carro de paro / Total de criterios a revisar en el carro de paro * 100
Aunque existe un instrumento de evaluación de adherencia a guías ,los profesionales no dan cumplimiento a lo registrado en las Guías de Atención. Ademas existen Guías de Manejo desactualizadas	Mantener una adherencia a guías mayor al 75%	Diseñar procesos para implantación e integración de Guías de Práctica Clínica y/o Medicina Basada en la Evidencia en el tratamiento del paciente y diseñar un sistema que permita evaluar la pertinencia medica con base en la aplicación de las Guías de Manejo, socializar y evaluar la adherencia a las mismas.	X			COORDINADORA ASISTENCIAL	Jul-10	COORDINACION ASISTENCIAL	Actualizar guias con apoyo de los internos.	Cumplimiento de guías de manejo Número de HC con seguimiento a las guías X 100/No total de HC revisadas
				X		AUDITOR CONTRATADO EXTERNO	Segundo semestre 2010	HISTORIAS CLINICAS	Auditorias aleatorias por parte del auditor externo	
No todos los servicios reportan los posibles eventos adversos.	Mantener un seguimiento del 100% de los eventos adversos	Fortalecer el programa de gestión del riesgo en el que se cree la cultura del reporte voluntario de los eventos adversos en cada uno de los servicios	X			Jefe de Enfermería (Jefe Deisy Gonzalez)	MENSUAL	HOSPITAL ALBERGUES	Resociaizar el tema con todos los involucrados de evento adverso	Seguimiento a Eventos Adversos (Trazadores) Número de eventos adversos registrados y monitoreados en el periodo X 100/ Total de casos de eventos adversos
				X			MENSUAL	Comité científico	seguimiento del reporte evento adverso. Según procedimiento establecido.	
El informe trimestral de Encuestas del Siau , reporta esta No Conformidad por parte de			X			Jefe de Enfermería (Jefe Deisy Gonzalez)	TRIMESTRALMENTE	COMITÉ CIENTIFICO	1. socializar el tema con los involucrados (consulta de medicina, odontologica, p y p y Hospitalizacion.) y que se conozca el plan de manejo.	



MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

SANATORIO DE AGUA DE DIOS, ESE

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION vigencia 2009 - 2010



CALIDAD OBSERVADA	CALIDAD DESEADA	ACCIÓN (QUE)	TIPO			RESPONSABLE (QUIEN)	CUANDO	DONDE	COMO	INDICADOR
			P	S	C					
<p>los Usuarios para pacientes por falta de informacion del tratamiento y sus resultados.</p> <p>Hallazgos en la última versión del PAMEC no cumplidos. Mejorar la integralidad de la atención de salud a los pacientes en el primer nivel y promoción y prevención 4. 4.5.2</p>	Mantener un 80% del plan de egreso para los usuarios de los servicios ambulatorios, hospitalización y urgencia.	Realizar en forma completa registro del plan de egreso en lo referente a información relacionada con cuidados, medicación, alimentación, uso de equipos médicos y rehabilitación si se requiere. Así mismo, información completa del tratamiento y resultados.		X		RESPONSABLE ATENCION AL USUARIO	MENSUAL	ATENCION USUARIO	2. Identificar a través de la encuesta si la información suministrada al paciente es suficientemente clara y entendible.	Total de usuarios satisfechos sobre la información de su caso clínico / Total de usuarios encuestados
<p>Se evidenciaron formulas medicas con incumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2200 del 2005.</p>	Mantener el 80% del diligenciamiento correcto de las formulas medicas	Definir estrategias con el fin de verificar el 50% de las formulas medicas antes de la entrega de los medicamentos con el fin de detectar posibles eventos adversos durante la dispensación de los mismos.	X			Coordinador Administrativo / ingeniero de sistemas	15 DIAS	HARDWARE	Diseñar un instrumento en medio magnetico para la formulacion medica . INGENIEROS . 15 DIAS.	Numero de formulas diligenciadas correctamente / Total de formulas revisadas * 100
				X		Jefe de enfermeria (Deisy Gonzalez	MENSUAL	FARMACIA	Seguimiento aleatorias a traves de muestras representativas.	
<p>El informe trimestral de Encuestas del Siau , reporta esta No Conformidad por parte de los Usuarios. Debil comunicación entre el profesional tratante y el paciente</p>	Obtener el 80% de satisfaccion por parte del usuario sobre la infromacion y trato por parte del personal tratante.	Establecer estrategias para mejorar la comunicación entre el paciente y el profesional tratante sobre la atención integral brindada, socializar y evaluar la satisfacción del usuario. Verificación por muestreo del 5% del direccionamiento	X			COMITÉ DE HUMANIZACION (LIDERADO POR LA HNA ROSALBA)	TRIMESTRAL	CONSULTA EXTERNA	SOCIALIZACION DE ENCUESTA DE LA HUMANIZACION CON LOS PROFESIONALES TRATANTES	Número tal de pacientes que se encuentran satisfechos por el buen trato e información suministrada por el personal de la clínica /Número total de pacientes encuestados en los servicios de urgencias y consulta externa
				X		COMITÉ DE HUMANIZACION (LIDERADO POR LA HNA ROSALBA)	TRIMESTRAL	AUDITORIO	CAPACITACION. INICALMENTE MEDICOS.	



MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

SANATORIO DE AGUA DE DIOS, ESE

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION vigencia 2009 - 2010



CALIDAD OBSERVADA	CALIDAD DESEADA	ACCIÓN (QUE)	TIPO			RESPONSABLE (QUIEN)	CUANDO	DONDE	COMO	INDICADOR
			P	S	C					
Aunque existe un Software, no hay formatos estandarizados que permitan un analisis e impacto de la información.	Tener un sistema de informacion que permita datos confiables y oportunos para la toma de decisiones.	Fortalecer el Sistema de Información que permita registrar en forma integral los registros clínicos, realizar el seguimiento y así mismo la emisión de alerta en el analisis de la información.	X			COORDINADOR ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO, JEFE DEYSI INGENIEROS DE SISTEMAS , APOYO DE ARCHIVO	Julio de 2010	SERVICIOS AMBULATORIOS	AJUSTE DE FORMATOS INSTITUCIONALES	Formato estandarizados
En las areas de consulta externa y Urgencias no existe privacidad en la atención por las infraestructura física.	Tener Consultorio con infraestructura que permita la privacidad requerida durante la atención en salud	Garantizar la privacidad de los pacientes durante el acto médico.				COORDINADOR ADMINISTRATIVO	tres meses	Consulta externa	Adecuacion consultorios (dreyvol)	Total Consultorios con privacidad / Total consultorios de la entidad.