

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO
DE FISIOTERAPIA DE LA BRIGADA Nº 12 DEL EJERCITO EN
FLORENCIA – CAQUETÁ**

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION



IBEROAMERICANA
Institución Universitaria
P.J. 0428 DEL 20 DE ENERO DE 1982 MEN

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA Y CONTROL INTERNO EN
ORGANIZACIONES DE LA SALUD
NEIVA. 2012

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO
DE FISIOTERAPIA DE LA BRIGADA Nº 12 DEL EJERCITO EN
FLORENCIA – CAQUETÁ**

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

**CAROLINA CICERI BELTRAN
JORGE GUERRA**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
ESPECIALIZACION EN CONTROL INTERNO Y AUDITORIA EN
ORGANIZACIONES DE LA SALUD
NEIVA. 2012**

**ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA Y CONTROL INTERNO EN
ORGANIZACIONES DE LA SLAUD**

(Neiva, Septiembre - 2012)

El Director del proyecto, una vez analizado y aprobado el proyectos de investigación, hace constar que el trabajo de grado Titulado “**MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE LA BRIGADA Nº 12 DEL EJERCITO EN FLORENCIA – CAQUETÁ**”, fue debidamente _____ de acuerdo con los Reglamentos de la Corporación.

En Constancia se firma a los _____ días del mes de _____ de 2012.

Freddy Olaya
Asesor del proyecto

Nosotros, **CAROLINA CICERI BELTRAN Y JORGE GUERRA**, manifestamos en este documento nuestra voluntad de ceder a la Corporación Universitaria Iberoamericana, los derechos patrimoniales, consagrados en el Artículo 72 de la Ley 23 de 1982, del Proyecto denominado **“MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE LA BRIGADA N° 12 DEL EJERCITO EN FLORENCIA – CAQUETÁ”**. La Corporación Universitaria Iberoamericana, entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriores cedidos en su actividad ordinaria de Investigación, Docencia y Publicación. La cesión otorgada se ajusta a los que establece la Ley 23 de 1982.

Con todas nuestras condiciones de autor nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982¹. En concordancia suscribimos éste documento en el momento mismo hacemos entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Iberoamericana.

NOMBRE	FIRMA	CEDULA
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

¹ “Los derechos del autor sobre las obras científicas literarias y artísticas en el cual se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literaria y artístico. Cualquiera que sea el modo o forma de expresión y cualquiera que sea su destinación. Tales como: Los Libros, Folletos y otros escritos; las conferencias alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales: las obras coreográficas y las pantomimas: las composiciones musicales, con letra o sin ella, las cinematográficas a las cuales se asimilan las obras expresadas por procedimientos análogos a la cinematografía, inclusive los videogramas, las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras de arte plástica, las ilustraciones, mapas, planos, croquis, y obras plásticas relativas, a la geografía, a la topografía, a la arquitectura o a las ciencias toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda producirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma radiotelefonía o cualquier otro medio.

CONTENIDO

RESUMEN ANALITICO DEL PROYECTO – R.A.P.....	8
GLOSARIO.....	9
INTRODUCCIÓN.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
OBJETIVOS.....	17
GENERAL.....	17
ESPECÍFICOS.....	17
JUSTIFICACIÓN.....	19
MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACION.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
AREA A AUDITAR.....	22
TIPO DE ESTUDIO.....	22
MÉTODO.....	22
POBLACIÓN.....	23
MUESTRA.....	24
MARGEN DE ERROR.....	24
VARIABLES E INDICADORES.....	25
INSTRUMENTOS Y TECNICAS DE RECOLECCION.....	26
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
RESULTADOS OFICINA DE ATENCION Y SERVICIOS AL USUARIO – SIAU 28	
RESULTADOS POR APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	29
RESULTADOS POR APLICACIÓN DE LISTA DE CHEQUEO.....	39
INFORME DE AUDITORIA.....	41

OBJETIVOS DE AUDITORIA	41
CRITERIOS ACORDADOS	42
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: utilizados durante el período de la auditoria 42	
DURACIÓN DE LA AUDITORIA	43
IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE DEL AUDITADO:	43
IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR	43
IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA AUDITADA.....	43
DECLARACIÓN CONFIDENCIAL DEL CONTENIDO	44
HALLAZGOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA.....	44
CONFORMIDADES:	44
NO CONFORMIDADES.....	45
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA	45
CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA INVESTIGACION	46
RECOMENDACIONES.....	48
CONCLUSIONES	49

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION.....	51
ANEXO 2. SABANA DE TABULACION DE ENCUESTAS PARTE 1.....	39
ANEXO 2. SABANA DE TABULACION DE ENCUESTAS PARTE 2.....	41
ANEXO 3. LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA.....	452
ANEXO 4. PRESUPUESTO	45
ANEXO 5. CRONOGRAMA DEL ESTUDIO	46

RESUMEN ANALITICO DEL PROYECTO – R.A.P.

En la presente investigación se mide la calidad asociada a la atención y prestación del servicio en el área de fisioterapia de la brigada N° 12 del Ejército en Florencia – Caquetá, a partir de la implementación en el primer semestre del 2012 de la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU.

Igualmente se mide el efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de fisioterapia, relacionado con la accesibilidad y oportunidad en el servicio, la calidad en la atención y la prestación del servicio médico, el efecto en los usuarios respecto de las quejas, peticiones y reclamos para ver cumplidos sus derechos en la atención médica de fisioterapia.

Se evalúa además el sistema de gestión de calidad implementado en el área de rehabilitación, dentro del cual hacen parte las actividades de fisioterapia, cuyos parámetros se diseñaron y establecieron en el manual de procedimientos para dar correcto funcionamiento a la ejecución de los servicios.

GLOSARIO

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de salud, incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

ACTITUD: disposición de una persona hacia algo o alguien.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

ATENCION EN SALUD: se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento de la salud.

CALIDAD: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

CALIDAD PERCIBIDA: Básicamente es la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

CONTINUIDAD: es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los usuarios.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros Médicos.

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO, PACIENTE O CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

PERCEPCIÓN: Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos, son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios.

PERTINENCIA: es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos.

PROFESIONAL: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo médico (enfermeras, auxiliares, técnicos, personal sanitario y no sanitario).

QUEJA: Cuando se manifiesta ante las autoridades la inconformidad con conductas, acciones o procedimientos de los administradores o servidores públicos, lo cual puede generar una actuación administrativa en la modalidad de averiguación disciplinaria.

RECLAMO: Cuando se pone en conocimiento de las autoridades una irregularidad o deficiencia en la prestación de un servicio público.

SUGERENCIA: Es la preposición, idea o indicación que se ofrece o se presenta a cerca de la prestación de un servicio o desempeño del prestador para incidir o mejorar un proceso.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

SEGURIDAD: es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad establecida para sus procesos.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD de atención en salud del sistema general de seguridad social en salud: es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios sanitarios. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el establecimiento médico.

INTRODUCCIÓN

La mayor parte de las quejas y reclamaciones de los pacientes al momento de ocupar los servicios médicos en los centros de salud no son debidas a problemas de competencia técnica, sino a problemas de comunicación y mal uso de los tiempos, la mayoría de las demandas por supuesta mala práctica se deben a problemas en la comunicación.

Un elemento esencial para la toma de decisiones en la planificación de temas de salud en el Batallón De Servicios N° 12, proporcionando el conocimiento sobre la situación y las tendencias en salud, los hábitos de vida y la óptima utilización de los servicios médicos, desde el punto de vista de los usuarios, es la encuesta y la auditoria interna como herramientas claves de conocimiento para la implementación de mejoras en los procesos.

Permiten además identificar los principales problemas en el diseño o desarrollo de las estrategias creadas para la prestación de los servicios médicos.

Esta investigación busca evaluar el efecto en la calidad asociada a la atención y prestación de los servicios médicos en el área de fisioterapia,

Medición de la calidad en atención y servicio fisioterapia

14

además del efecto en la calidad de los servicios una vez creada la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU del Batallón de servicio N° 12 de Florencia – Caquetá.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existen inconformidades que han sido manifestadas por parte de los usuarios que reciben los servicios médicos en el área de fisioterapia, que comprende la oportunidad de cita a 8 días, no cumplimiento de horario de atención según hora fijada en cita, tiempo de atención por paciente inadecuado, problemas de accesibilidad ya que la asignación de citas y la atención médica la hace directamente la fisioterapeuta, se pierde el trato humanizado y el respeto entre profesional médico y usuarios,

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de la calidad en la atención y prestación del servicio de fisioterapia en la Brigada N° 12 del Ejército en Florencia – Caquetá?

OBJETIVOS

GENERAL

Medir el nivel de calidad asociada a la atención y prestación del servicio de fisioterapia en la Brigada N° 12 del Ejército en Florencia – Caquetá.

ESPECÍFICOS

- Contar con información respecto del efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención recibida del personal médico de fisioterapia, una vez implementada la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU.
- Contar con información de los usuarios respecto de la calidad del servicio prestado en fisioterapia, una vez implementada la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU

- Contar con información de los usuarios de cuál ha sido el efecto respecto de los medios de accesibilidad a la cita médica, una vez implementada la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU.
- Contar con información de cuál ha sido el efecto en los usuarios respecto de las quejas, peticiones o reclamos para ver garantizados sus derechos en la atención médica en fisioterapia, una vez implementada la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU.
- Contar con información respecto del cumplimiento de la política y los objetivos del Sistema De Gestión De Calidad implementados por la Brigada N° 12.

JUSTIFICACIÓN

Se hace necesario evaluar el impacto en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios y la medición del mejoramiento de la calidad de los servicios en el área de fisioterapia tras la creación y funcionamiento de la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU en el batallón de servicios N° 12 de Florencia – Caquetá.

Esta evaluación permitirá conducir y operar de manera eficaz y exitosa las condiciones implementadas por el sistema de gestión de la calidad (SGC) en el área de fisioterapia, teniendo en cuenta la opinión de los usuarios, las directrices definidas para cada actividad y el nivel de exigencia que determina la normatividad vigente en salud. Se estudia de manera minuciosa las condiciones dadas en la atención y se comparan frente al sistema de calidad implementado

El sistema de información y atención al usuario en el Establecimiento De Sanidad Militar es una herramienta que ha permitido conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados, por esto se logrará medir el grado de satisfacción que se genera durante la atención prestada y se podrá obtener información sobre las necesidades reales que tiene el usuario de este servicio.

MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACION

MARCO TEÓRICO

La calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance entre costo-beneficio, definido también como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos².

De otra parte, la historia en Colombia de la seguridad social se parte en 2 después de la Ley 100 de 1993, reformada actualmente por la Ley 1122 de 2007, estas normas establecen el sistema de seguridad social integral en Colombia, que garantizan “los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con al dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afectan”.

El servicio de salud esta declarado un servicio público regido bajo nueve fundamentos, entre los cuales está la calidad en la atención, que debe ser garantizada por las instituciones de salud a los usuarios, con el establecimiento

² Sistema De Gestión De La Calidad. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000-2008

de mecanismos que haga de ésta un servicio oportuno, personalizado, humanizado, integral y continuo y de acuerdo con unos estándares aceptados en procedimientos y de práctica profesional.

Con la publicación del decreto 1011 de 2006 se estableció el sistema obligatorio de la calidad de la atención en salud (SOCS) del sistema general de seguridad social en salud (SGSSS), el cual se aplica a todos los prestadores de servicios de salud en Colombia

Se implementa la oficina de servicios de información y atención al usuario, cuya misión es Brindar atención personalizada a los usuarios basada en derechos y deberes con receptividad a las preguntas o requerimientos, prontitud en la respuesta, y solución de los reclamos en procura de su satisfacción.

De igual manera la Visión de la oficina de servicios e información al usuario pretende ser garante en la prestación de servicios integrales de salud con calidad, propender por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, cumplir con los atributos de calidad (continuidad, oportunidad, pertenencia, accesibilidad y seguridad) y realizar trabajo en equipo con todas las dependencias para resolver los requerimientos de los usuarios.

Las funciones específicas de la oficina creada en el batallón de servicios N° 12 del Ejército Nacional son las de dirigir, coordinar, supervisar, evaluar

procesos y definir políticas, normas y procedimientos relativos a los requerimientos de los usuarios. También coordina el trámite de respuestas

AREA A AUDITAR

Se auditará y evaluará los servicios médicos de Fisioterapia y el conjunto de procedimientos Básicos requeridos para lograr calidad en la atención de los usuarios.

TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio a utilizar es el EVALUATIVO, está asociado a la valoración y confrontación de los efectos por una actividad o acción realizada, se aplicará a los efectos en la calidad asociada a la atención y prestación de los servicios médicos en el área de fisioterapia.

MÉTODO

El método inductivo es aquel método científico que permite obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares, es decir, ir de lo particular a lo general o bien de una parte concreta al todo del que forma parte.

Para el caso de la investigación se distinguieron cuatro pasos esenciales:

- la observación y La clasificación de los hechos

- El estudio de estos hechos
- La derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización
- La contrastación de la información

POBLACIÓN

El batallón de servicios N° 12 tiene 17.000 afiliados aproximadamente, quienes pueden solicitar cualquier servicio médico de primer nivel en estas instalaciones.

La población seleccionada para el estudio de evaluación son todos los usuarios mayores de edad y de ambos sexos, que asisten al servicio de fisioterapia, que corresponden a un total de 45 usuarios. Son personas inscritas como afiliadas al sistema de salud del Ejército Nacional del batallón de servicios N° 12 con sede en Florencia – Caquetá. La cantidad de usuarios atendidos mensualmente durante el primer semestre del año 2012 se presenta en la siguiente tabla:

MES	Nº DE PACIENTES
Enero	45
Febrero	30
Marzo	38
Abril	47
Mayo	38
Junio	37

MUESTRA

Para la obtención de la información, el tipo de muestreo será el Casual o Incidental, este tipo de muestreo consiste en que el investigador selecciona directa e intencionadamente a los sujetos de la población para obtener la información deseada.

El tamaño de la muestra esta determinado por 30 usuarios del servicio de fisioterapia escogidos al azar, este número de personas representan el 66,7% del total de la población, ya que reúne a escala todas las características y peculiaridades de la población objeto y lo representa adecuadamente.

MARGEN DE ERROR

Se estima un margen de error del 2% para ajustar y dar precisión y veracidad a los datos recolectados, el método de recolección de información es diligenciado directamente por los investigadores, lo que se prevé que no habrá desviación de la información por parte de los usuarios abordados.

VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	MEDICION
Satisfacción del usuario	Estado personal resultante por la prestación del servicio médico en fisioterapia.	Usuario satisfecho o insatisfecho con el servicio médico prestado.	1. Número de usuarios satisfechos. 2. Número de usuarios insatisfechos.	Cuantitativa nominal y porcentual
Calidad del servicio	Grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.	Calidad el servicio teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez • Imparcialidad • Profesionalismo • Orientación 	1. Número de usuarios satisfechos. 2. Número de usuarios insatisfechos.	Cuantitativa nominal y porcentual
Accesibilidad	Facilidad para solicitar el servicio.	Facilidad para recibir atención e información sobre el servicio solicitado.	1. Número de personas que han tenido dificultad 2. Número de personas que no han tenido dificultad.	Cuantitativa nominal y porcentual
Peticiones, Quejas o Reclamos	Manifestación escrita o verbal que los usuarios hacen de manera motivada, por lo general por una inconformidad en el servicio solicitado y que no pueden resolver por sí mismas.	Peticiones, quejas o reclamos presentados en la oficina SIAU durante el primer semestre del 2012.	Número de peticiones, quejas o reclamos presentados en la oficina SIAU durante el primer semestre del 2012.	Cuantitativa nominal y porcentual
Política y objetivos del sistema de gestión de calidad	Instrumentos del sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.	Cumplimiento de las políticas y objetivos del sistema de gestión implementados en el área de fisioterapia.	1. Conformidad con las políticas y objetivos del SGC. 2. No conformidad con las políticas y objetivos del SGC.	Cuantitativa nominal y porcentual

INSTRUMENTOS Y TECNICAS DE RECOLECCION

Se aplicará el método de la encuesta basado en un diseño de formato que contiene preguntas dirigidas a los usuarios de los servicios de fisioterapia enfocadas a la satisfacción percibida en cuanto a la atención y calidad del servicio recibido, tiempo de atención y demoras en el servicio, accesibilidad al servicio solicitado y la necesidad de acudir a la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU para ver garantizados sus derechos al servicio de salud.

La auditoria interna a aplicar al área de fisioterapia de la Brigada N° 12 se desarrollará mediante visita presencial, en el momento programado y con los instrumentos diseñados para que el proceder sea ético, equitativo e imparcial.

La auditoria interna requiere del diseño de una lista de chequeo, la creación de los modelos de las actas de socialización de la auditoría, acta final o informe de resultados y de acciones preventivas y/o correctivas.

Se tomarán los datos estadísticos de la oficina de servicios de información y atención de usuarios SIAU referente a las peticiones quejas o reclamos durante el primer semestre del 2012.

Para el éxito de la investigación y el desarrollo normal de las actividades en el área de fisioterapia durante la aplicación de la encuesta y la auditoría interna, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Días de atención: 5 días de lunes a viernes
- Horario de atención; de 7 a 12 a.m. y de 2 a 5 p.m.
- Oportunidad: 3 días
- Tiempo de atención por usuario: 20 minutos
- Profesionales que atienden en el área: 1 fisioterapeuta

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

RESULTADOS OFICINA DE ATENCION Y SERVICIOS AL USUARIO – SIAU

La información recopilada en la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU del BASER N° 12 en los primeros seis meses de funcionamiento, periodo comprendido de Enero a Junio de 2012, muestra que se recibieron 10 manifestaciones de los usuarios por No Conformidades, distribuidas así:

AREA	MANIFESTACIONES		
	PETICION	QUEJA	RECLAMO
Farmacia			2
Consulta externa		2	
Facturación			2
Call Center			3
Urgencias			1
TOTAL		2	8

En el área de farmacia se atendieron 2 reclamaciones en lo relacionado con la entrega incompleta de medicamentos.

En el área de facturación la reclamación fue por citas tardías para el área de consulta externa.

En cuanto a accesibilidad en el *Call Center* se recibieron 3 reclamos por no asignación de citas vía telefónica.

En el área de consulta externa se recibieron 2 quejas por mala atención de funcionarios del área hacia los usuarios del servicio.

RESULTADOS POR APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

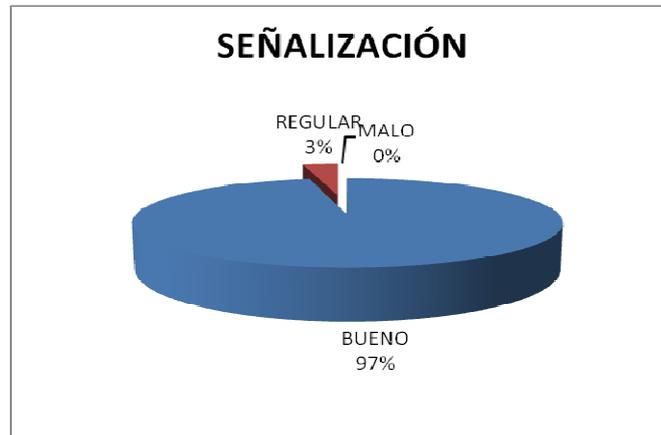
Una vez aplicada las 12 preguntas de la encuesta a los usuarios del servicio de fisioterapia, quienes fueron escogidos al azar, manifestaron según las preguntas lo siguiente:

PREGUNTAS.

Cual es su opinión respecto a:

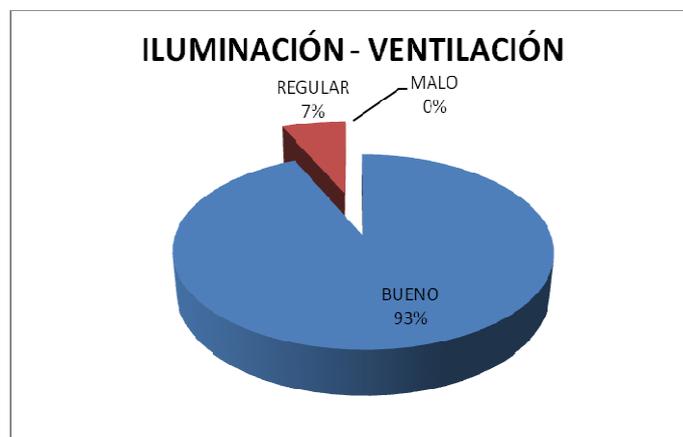
1. Señalización: Buena 97%, Regular 3%

Los usuarios califican como buena la señalización en el área de fisioterapia.



2. Iluminación y ventilación: Buena 97%

Regular 3%



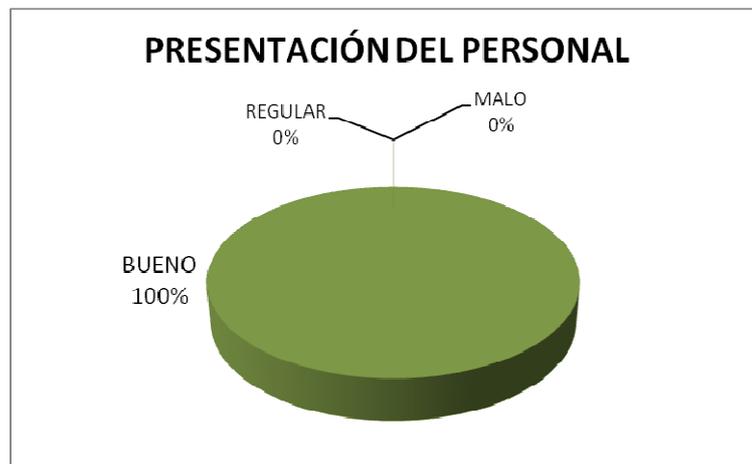
Los usuarios califican como buena la iluminación y la ventilación en el área de fisioterapia.

3. Aseo y orden: Buena 100%



Se encuentra satisfacción en los usuarios en cuanto a aseo y orden en el área de espera y procedimientos.

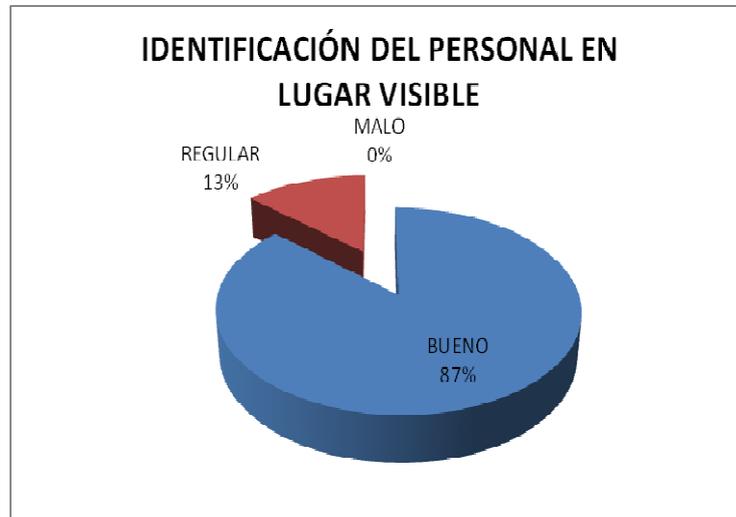
4. Presentación del personal: Buena 100%



Los usuarios califican contundentemente que la presentación del personal es impecable, bien usada y acorde a las actividades que allí se realizan.

5. Identificación del personal en lugar visible: Buena 87%

Regular 13%



La ubicación del personal que atiende en el área de fisioterapia es visible para los usuarios, lo que se interpreta como buena ya que aquellos siempre van a encontrar a alguien fácilmente para que los atienda.

6. Orientación al usuario: Buena 100%



Los usuarios manifiestan que la orientación que reciben por parte del personal que los atiende es buena y se encuentran totalmente satisfechos.

Cual es su opinión sobre la atención dada por el personal de fisioterapia

7. La persona que lo atendió fue: amable 100%



La amabilidad es otra característica que destaca al área de fisioterapia, los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto a la atención recibida.

8. La información brindada al atenderlo fue: clara 100%



La información que los usuarios reciben por parte del personal que los atiende en fisioterapia es clara, relacionada con los diagnósticos, procedimientos, etc.

9. Usted se sintió con la atención brindada: satisfecho 100%



Se tiene una satisfacción del 100% por la atención brindada a los usuarios, esta calificación ubica al área de fisioterapia como una de las mejores dentro del BASER N° 12.

Cual es su opinión en cuanto a la calidad del servicio prestado en fisioterapia en cuanto a:

10.El tiempo transcurrido entre la hora asignada de cita y la hora de atención fue: menor de 15 minutos 90%, de 15 a 30 minutos 10%



El 90% de los usuarios manifiestan que se cumple con la atención respecto de la hora asignada de cita, el 10% restante de los usuarios encuestados calcula en más de 15 minutos de espera desde la hora de la asignación de su cita, esto corresponde a la saturación del servicio por la alta demanda y la infraestructura que se conserva ya empieza a ser deficiente.

11. Tiempo que duro la consulta con el personal médico: menor de 15 minutos 57%, de 15 a 30 minutos 43%



Todas las actividades desarrolladas en el área de fisioterapia son de carácter ambulatorio, sin embargo por la intensidad y cantidad de algunos procedimientos se hace necesario ocupar tiempo adicional en ciertos pacientes, además los diagnósticos son variados y en cada caso se hace un procedimiento particular, lo que deriva en una atención médica extensa en unos pacientes y cortas en otros.

12. Usted considera que el tiempo que duró la consulta con el profesional que lo atendió fue: suficiente 93%, regular 7%.



13. Considera usted que recibió un trato humanizado por parte del profesional médico: si 100%



El 100% de los usuarios manifiesta la satisfacción por el trato que reciben por parte del personal que los atiende en el área de fisioterapia.

Cual es su opinión en cuanto al trámite de:

14. Asignación de cita: fácil 73%, normal 27%



El 73 % de los usuarios no tiene inconvenientes con la asignación de citas, manifiesta que el procedimiento de asignación de citas es fácil, por el 27% de los encuestados considera que este proceso es normal y que no es traumático al momento de solicitar el servicio, el cual cuenta en este momento con una oportunidad de 3 días.

15. Facturación: fácil 47%, normal 40%, difícil 13%



En cuanto a la facturación del servicio, el 53% de los encuestados considera que facturar para fisioterapia es fácil y el 40% lo califica como una operación normal, esto se interpreta que facturación ofrece un servicio eficiente teniendo en cuenta que en ésta área se realiza la facturación de todos los servicios ofrecidos en el BASER N° 12, con una población inscrita bastante amplia y con una demanda permanente de los servicios de salud.

16. Ha necesitado interponer peticiones, quejas o reclamos en la oficina SIAU con relación a los servicios que se prestan en el área de fisioterapia: NO 100%



Los usuarios no han visto la necesidad de interponer peticiones. Quejas o reclamos en la oficina de SIAU del BASER N° 12 para hacer valer sus derechos en salud con relación a los servicios solicitados en el área de fisioterapia. Esto demuestra aún más que los servicios médicos cumplen las expectativas de los usuarios.

RESULTADOS POR APLICACIÓN DE LISTA DE CHEQUEO

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA.		AUDITORIA N°.							
AREA A AUDITAR	REHABILITACION – SERVICIO DE FISIOTERAPIA								
RESPONSABLE (S) PROCESO AUDITADO	CAROLINA CICERI	FECHA AUDITORIA	Día	23	Mes	10	Año	2012	
AUDITOR LÍDER	JORGE GUERRA	EQUIPO AUDITOR	JORGE GUERRA						
TIEMPO AUDITORIA	HORA INICIO: HORA FINAL:								

ITEM	REQUISITO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	ASIGNACIÓN DE CITAS – FISIOTERAPIA			
1.1	La fisioterapeuta verifica el diligenciamiento correcto de la orden médica (fecha, tipo de terapia, numero de sesiones y diagnóstico)?	X		
1.2	Se verifica el carnet de servicios médicos y confronta la identificación del usuario?	X		
1.3	La fisioterapeuta asigna la cita de primera vez según la disponibilidad que tenga?	X		
1.4	Se atiende al usuario de manera inmediata si es remitido del servicio de urgencias?			En el momento de la auditoria no se presentaron remisiones del servicio de urgencias
2	REGISTRO DE EVOLUCIONES EN LAS HISTORIAS CLINICAS			
2.1	Se solicita al usuario de cita por primera vez la historia clínica?	X		
2.2	El archivista lleva la historia clínica del usuario al servicio de fisioterapia?	X		
2.3	La fisioterapeuta verifica que sea la historia clínica solicitada?	X		
2.4	La fisioterapeuta firma el libro de entrega de historia clínica?	X		
2.5	La fisioterapeuta hace el respectivo registro y/o anotaciones pertinentes en la historia clínica?	X		
2.6	El archivista recoge la historia clínica y el libro de registros una vez terminado el tratamiento terapéutico?		X	Las historias clínicas no las recoge el archivista, la fisioterapeuta las retorna por su cuenta una vez terminado los tratamientos

3	RECOLECCION DE ROPA SUCIA EN FISIOTERAPIA			
3.1	La fisioterapeuta cambia diariamente sabanas, fundas y toallas?	X		
3.2	El auxiliar de lavandería recoge al final de cada jornada sabanas, fundas y toallas?	X		
3.3	El auxiliar de lavandería trae sabanas, fundas y toallas limpias para cada servicio?	X		
4	SOLICITUD DE INSUMOS			
4.1	La fisioterapeuta diligencia mensualmente el formato de solicitud de pedido?	X		
4.2	La fisioterapeuta entrega el formato de solicitud de pedido aprobado al almacén del ESM N°12?	X		
4.3	La fisioterapeuta verifica el correcto despacho de insumos y firma el recibido en el formato del almacén?	X		

En la aplicación de la lista de chequeo al área de fisioterapia se hallaron dos situaciones para analizar. La primera relacionada con la atención inmediata de los usuarios remitidos del servicio de urgencias al área de fisioterapia, por cuanto que al momento de la auditoria no se presentó ningún caso de remisión. Aquellos usuarios remitidos son atendidos inmediatamente y aplicado en ellos los procedimientos requeridos.

El segundo caso registrado durante la aplicación de la lista de chequeo hace referencia a la devolución de las historias clínicas de los usuarios del servicio de fisioterapia al finalizar el tratamiento terapéutico. El archivista no recoge las historias clínicas periódicamente, la fisioterapeuta hace la respectiva devolución de dichas historias clínicas por su cuenta al finalizar la jornada de atención.

INFORME DE AUDITORIA

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA: Establecimiento De Sanidad Militar BASER

Nº 12

CIUDAD: Florencia - Caquetá

DIRECTOR: Orangel Rodríguez

OFERTA DE SERVICIOS: Terapia Física

OBJETIVOS DE AUDITORIA

- Determinar en que medida se esta cumpliendo la política de gestión de calidad, según los procedimientos establecidos.
- Determinar el efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención recibida del personal médico en el área de fisioterapia.
- Evaluar cual ha sido el efecto en cuanto a la accesibilidad a la cita médica.
- Evaluar el efecto en los usuarios en cuanto a las peticiones, quejas y reclamos instaurados para ver garantizados sus derechos en salud.

CRITERIOS ACORDADOS

1. Auditar las actividades descritas en el manual de procedimientos en el área de fisioterapia.
2. Verificar la información registrada en la oficina SIAU en cuanto a peticiones, quejas y reclamos dirigidas al área de fisioterapia.
3. los resultados de la auditoria serán exclusivos de la dirección del ESM BASER N° 12 Florencia - Caquetá.
4. Cumplir con los objetivos acordados en el presente informe.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: utilizados durante el período de la auditoria

1. Manual de procedimientos implementado como SGA
2. Protocolo
3. Encuesta de satisfacción
4. lista de chequeo
5. Norma ISO 14001 de SGA Y 14010, 14011 y 14012 de auditoria
6. Decreto 948 De 1995 protección y control de la calidad del aire.

DURACIÓN DE LA AUDITORIA

La aplicación de las encuestas se realizó los días 9, 10, Y 11 de Octubre de 2012, en horario de oficina.

La aplicación de la lista de chequeo se aplicó en una sola jornada de trabajo el día 23 de Octubre de 2012 en el área de fisioterapia.

IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE DEL AUDITADO:

Orangel Mendoza
C.C. 81.006.006 de Valledupar
Cargo Director Dispensario Medico

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

JORGE GUERRA
C.C. 31'111.111 de Neiva
Profesión
Auditor Líder

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA AUDITADA

CAROLINA CICERI BELTRAN
C.C 65.333.333 de Neiva
Profesión Fisioterapeuta

DECLARACIÓN CONFIDENCIAL DEL CONTENIDO

Los resultados obtenidos mediante la auditoria realizada en la E.S.M. BASER N° 12 serán puestos exclusivamente a disposición de La directiva.

HALLAZGOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

Una vez realizada la auditoria según lo acordado entre el auditor y la directiva del E.S.M. se pudo identificar las conformidades y No conformidades en cada actividad desarrollada en el área de Fisioterapia, obteniendo que:

CONFORMIDADES:

ITEM	CONFORMIDAD
1.1, 1.2, 1.3,	Cumple con lo establecido en el manual de procedimientos
2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5	Cumple con lo establecido en el manual de procedimientos
3.1, 3.2, 3.3,	Cumple con lo establecido en el manual de procedimientos
4.1, 4.2, 4.3	Cumple con lo establecido en el manual de procedimientos

NO CONFORMIDADES

ITEM	NO CONFORMIDAD
2.6	Las historias clínicas de los usuarios del servicio de fisioterapia no son recogidas por el archivista una vez terminados los tratamientos.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- El E.S.M. esta cumpliendo con la política de calidad implementado.
- Los resultados de la aplicación de la auditoria servirán para la mejora continua del Sistema de Gestión de La Calidad.

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA INVESTIGACION

Para el cumplimiento de los indicadores propuestos se realizan las operaciones siguientes y así determinar el porcentaje de cumplimiento en cada concepto.

$$\text{❖ Satisfacción del usuario: } \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de usuarios encuestados}} \times 100$$

$\frac{30}{30} \times 100 = 100\%$, el indicador cumple con la satisfacción de los usuarios en cuanto a orientación, atención e información suministradas en la prestación del servicio en fisioterapia.

$$\text{❖ Calidad del servicio: } \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de usuarios encuestados}} \times 100$$

$\frac{29}{30} \times 100 = 96,6\%$, el indicador cumple con la satisfacción de los usuarios en cuanto a calidad en los servicios recibidos respecto del

Cumplimiento en la atención según la hora asignada de las citas, el tiempo de duración de la consulta con el profesional y el trato humanizado hacia los usuarios.

$$\text{❖ Accesibilidad: } \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de usuarios con dificultad de acceso}}{\text{N}^{\circ} \text{ de usuarios encuestados}} \times 100$$

$\frac{22}{30} \times 100 = 73,3\%$, el indicador cumple en cuanto a satisfacción por fácil accesibilidades a las citas para el servicio de fisioterapia.

$\frac{16}{30} \times 100 = 53,3\%$, el indicador sólo cumple a la mitad de la satisfacción, los usuarios obtienen la facturación de sus citas de manera fácil en un 53%, mientras que de manera normal y difícil asciende la insatisfacción en un 46,7%

❖ Peticiones, Quejas o Reclamos: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de PQR presentadas a fisiot.}}{\text{N}^\circ \text{ total de PQR presentadas}} \times 100$

$\frac{0}{30} \times 100 = 0\%$, el indicador cumple satisfactoriamente en cuanto que los usuarios no han presentado Peticiones, Quejas o Reclamos Referentes a los servicios ofrecidos en fisioterapia. Los usuarios no han visto vulnerados sus derechos en salud y sienten que les han cumplido con lo ofrecido.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar constantemente a los funcionarios del E.S.M. acerca del contenido del manual de procedimientos para dar fiel cumplimiento a lo establecido en él, poder así fortalecer los procesos de atención a clientes externos e internos
2. Determinar una hora fija al finalizar la primera y última parte de la jornada laboral para la devolución al archivista de las historias clínicas solicitadas de los usuarios que han cumplido sus citas médicas en fisioterapia.

CONCLUSIONES

La oficina SIAU ha cumplido las funciones con las que fue creada durante el primer semestre de 2012 en el BASER N° 12.

La oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU no ha reportado Peticiones, Quejas o Reclamos por parte de los usuarios respecto de los servicios ofrecidos y prestados en el área de fisioterapia.

Es alto el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención recibida por parte del personal medico de fisioterapia tras la implementación de la oficina SIAU.

La calidad percibida por parte de los usuarios en cuanto a los servicios ofrecidos en el área de fisioterapia es buena, la percepción de calidad en la atención y trato humanizado es clara y bien recibida por parte de los usuarios.

El efecto notorio de los usuarios respecto de los medios de accesibilidad a la cita médica es medianamente satisfactorio, por cuanto la mitad aproximadamente de los usuarios la perciben como fácil y la otra mitad no la perciben de calidad, ya que el servicio de facturación se aplica a todos los servicios médicos de salud ofrecidos por el E.S.M.

En términos generales, la política de calidad implementada en el E.S.M. del BASER N° 12 cumple con los parámetros definidos en el manual de procedimientos implementado para el área de rehabilitación, dentro del cual se encuentran en detalle las actividades de fisioterapia que comprende la asignación de citas, registro de evolución en las historias clínicas, recolección de prendas para lavandería y solicitud de insumos al almacén.

ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION



DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

**BRIGADA Nº 12 FLORENCIA - CAQUETA
 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

FECHA _____ Nº _____

CUAL ES SU OPINIÓN RESPECTO A:

	BUENO	REGULAR	MALO
<u>1</u> Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>2</u> Iluminación y ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>3</u> Aseo y orden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>4</u> Presentación del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>5</u> Identificación del personal en lugar visible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>6</u> Orientación al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DADA POR EL PERSONAL DE FISIOTERAPIA

	AMABLE	INDIFERENTE	NO AMABLE
<u>7</u> La persona que lo atendió fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>8</u> La información brindada al atenderlo fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>9</u> Usted se sintió con la atención brindada:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CUAL ES SU OPINION EN CUANTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN FISIOTERAPIA EN CUANTO A:

<u>10</u> Tiempo transcurrido entre la hora asignada de cita y la hora de atención:	Menor a 15 minutos	<input type="checkbox"/>
	De 15 a 30 minutos	<input type="checkbox"/>
	Mayor a 30 minutos	<input type="checkbox"/>
<u>11</u> Tiempo que duró la consulta con el profesional médico	Menor a 15 minutos	<input type="checkbox"/>
	De 15 a 30 minutos	<input type="checkbox"/>
	Mayor a 30 minutos	<input type="checkbox"/>
<u>12</u> Usted considera que el tiempo que duró la consulta con el profesional que lo atendió fue:	Suficiente	<input type="checkbox"/>
	Regular	<input type="checkbox"/>
	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
<u>13</u> Considera que usted recibió un trato humanizado por parte del profesional médico:	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>

CUAL ES SU OPINION EN CUANTO AL TRAMITE DE:

	FACIL	NORMAL	DIFICIL
<u>14</u> Asignación de cita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>15</u> Facturación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HA NECESITADO INTERPONER PETICIONES-QUEJAS O RECLAMOS EN LA OFICINA SIAU CON RELACION A LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL ÁREA DE FISIOTERAPIA?

<u>16</u>	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>



DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS
BASER Nº12**

CÓDIGO:
FFMM-ESM-SIAU-01-001

VERSIÓN.
001-10-07-2012

PÁGINAS: 52 de 3

ANEXO 2. SABANA DE TABULACION: ENCUESTAS DE SATISFACCION (PARTE 1)

ENCUESTA Nº	1			2			3			4			5			6			7			8			9		
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	AMABLE	INDIFERENTE	NO AMABLE	CLARA	INSUFIC	CONFUSA	SATISF	INDIFER	INSATISF
1	1			1			1			1			1			1			1			1					
2	1			1			1			1			1			1			1			1					
3	1			1			1			1			1			1			1			1					
4	1			1			1			1			1			1			1			1					
5	1			1			1			1			1			1			1			1					
6	1			1			1			1			1			1			1			1					
7	1			1			1			1			1			1			1			1					
8	1			1			1			1			1			1			1			1					
9	1			1			1			1			1			1			1			1					
10	1			1			1			1			1			1			1			1					
11	1			1			1			1			1			1			1			1					
12	1			1			1			1			1			1			1			1					
13	1			1			1			1			1			1			1			1					
14	1			1			1			1			1			1			1			1					
15	1			1			1			1			1			1			1			1					
16	1			1			1			1			1			1			1			1					
17	1			1			1			1			1			1			1			1					
18	1			1			1			1			1			1			1			1					
19	1			1			1			1			1			1			1			1					



DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS
BASER Nº12**

CÓDIGO:
FFMM-ESM-SIAU-01-001

VERSIÓN.
001-10-07-2012

PÁGINAS: 54 de 3

ANEXO 2. SABANA DE TABULACION: ENCUESTAS DE SATISFACCION (PARTE 2)

ENC. Nº	10			11			12			13		14			15			16	
	<15	15-30	>30	<15	15-30	>30	SUFIC	REGULAR	INSUFIC	SI	NO	FACIL	NORMAL	DIFICIL	FACIL	NORMAL	DIFICIL	SI	NO
1		1			1		1			1		1			1				1
2	1				1		1			1		1			1				1
3	1					1	1			1		1				1			1
4	1					1	1			1		1				1			1
5	1					1	1			1			1		1				1
6	1					1	1			1		1					1		1
7	1				1		1			1		1			1				1
8	1				1		1			1		1				1			1
9	1				1		1			1		1			1				1
10		1		1				1		1		1				1			1
11	1				1		1			1		1			1				1
12	1					1	1			1		1			1				1
13	1					1	1			1			1				1		1
14	1					1	1			1		1				1			1
15	1					1	1			1		1				1			1
16	1				1		1			1		1				1			1
17	1					1	1			1		1			1				1
18	1				1		1			1			1		1				1
19	1					1	1			1		1				1			1
20	1					1	1			1		1				1			1



DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS
BASER Nº12**

CÓDIGO:
FFMM-ESM-SIAU-01-001

VERSIÓN.
001-10-07-2012

PÁGINAS: 55 de 3

21	1			1			1			1		1						1
22	1					1		1			1		1					1
23		1			1	1			1			1			1			1
24	1				1		1			1		1			1			1
25	1				1		1			1		1			1			1
26	1				1		1			1		1			1			1
27	1			1			1			1			1		1			1
28	1					1	1			1			1			1		1
29	1				1		1			1			1		1			1
30	1				1		1			1		1				1		1
TOTAL	27	3	0	3	13	14	28	2	0	30	0	22	8	0	16	12	2	30
%	90	10	0	10	43	47	93	7	0	100	0	73	27	0	53	40	7	100

	DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: FFMM-ESM-SIAU-01-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS BASER Nº12	VERSIÓN. 001-10-07-2012
		PÁGINAS: 56 de 3

ANEXO 3. LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA DE PROCESOS

2. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA.		AUDITORIA Nº.			
AREA A AUDITAR	REHABILITACION – SERVICIO DE FISIOTERAPIA				
RESPONSABLE (S) PROCESO AUDITADO	CAROLINA CICERI	FECHA AUDITORIA	Día <input type="checkbox"/>	Mes <input type="checkbox"/>	Año <input type="checkbox"/>
AUDITOR LÍDER	JORGE GUERRA	EQUIPO AUDITOR	JORGE GUERRA		
TIEMPO AUDITORIA	HORA INICIO:				
	HORA FINAL:				

ITEM	REQUISITO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	ASIGNACIÓN DE CITAS – FISIOTERAPIA			
1.1	La fisioterapeuta verifica el diligenciamiento correcto de la orden médica (fecha, tipo de terapia, numero de sesiones y diagnóstico)?			
1.2	Se verifica el carnet de servicios médicos y confronta la identificación del usuario?			
1.3	La fisioterapeuta asigna la cita de primera vez según la disponibilidad que tenga?			
1.4	Se atiende al usuario de manera inmediata si es remitido del servicio de urgencias?			
2	REGISTRO DE EVOLUCIONES EN LAS HISTORIAS CLINICAS			
2.1	Se solicita al usuario de cita por primera vez la historia clínica?			
2.2	El archivero lleva la historia clínica del usuario al servicio de fisioterapia?			
	La fisioterapeuta verifica que sea la historia clínica solicitada?			



DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA

PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS
BASER Nº12

CÓDIGO:
FFMM-ESM-SIAU-01-001

VERSIÓN.
001-10-07-2012

PÁGINAS: 57 de 3

	La fisioterapeuta firma el libro de entrega de historia clínica?			
2.3	La fisioterapeuta hace el respectivo registro y/o anotaciones pertinentes en la historia clínica?			
2.4	El archivista recoge la historia clínica y el libro de registros una vez terminado el tratamiento terapéutico?			
3	RECOLECCION DE ROPA SUCIA EN FISIOTERAPIA			
3.1	La fisioterapeuta cambia diariamente sabanas, fundas y toallas?			
3.2	El auxiliar de lavandería recoge al final de cada jornada sabanas, fundas y toallas?			
3.3	El auxiliar de lavandería trae sabanas, fundas y toallas limpias para cada servicio?			
4	SOLICITUD DE INSUMOS			
4.1	La fisioterapeuta diligencia mensualmente el formato de solicitud de pedido?			
4.2	La fisioterapeuta entrega el formato de solicitud de pedido aprobado al almacén del ESM Nº12?			
4.3	La fisioterapeuta verifica el correcto despacho de insumos y firma el recibido en el formato del almacén?			

FIRMA AUDITOR LIDER

FIRMA AUDITADO

ANEXO 4. PRESUPUESTO

ACTIVIDAD	RECURSO FÍSICO	COSTOS ESTIMADOS
Definición de idea anteproyecto y Aprobación referentes	Horas de internet, fotocopias, impresiones	\$ 25.000=
Estructuración y Elaboración anteproyecto	Horas de internet. CD, Energía eléctrica	\$ 60.000=
Primera Corrección anteproyecto	Horas de internet, impresiones,	\$ 30.000=
Elaboración listas de chequeo	Equipo de cómputo, internet, papelería	\$ 20.000=
Recolección de información	Impresiones y fotocopias	\$ 55.000=
Análisis de información	Fotocopias, impresiones, cálculos	\$ 25.000=
Segunda corrección	Horas internet, viáticos, papelería	\$ 30.000=
Socialización de anteproyecto de investigación	Viáticos	\$ 80.000=
Presentación final y aprobación de anteproyecto	Video vean, CD, impresiones, fotocopias,	\$ 80.000=
Transportes y comunicaciones	Florencia-Neiva-Florencia 1 persona Neiva urbano 1 persona	\$ 180.000=
TOTAL		\$ 585.000=

