



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!



SC CONSULTORES SAS - CARLOS M CANO S -
CALIDAD

GESTION

Objetivo de:

Brindar acompañamiento en los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad en el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud.

Observaciones:

ACTIVIDADES

- Se evidencia 100% al cumplimiento al programa de auditorías para el mejoramiento de la calidad.
- Existe un programa de auditorías actualizado, manual y procesos de calidad
- Se evidencia autoevaluación PAMEC, según estándares de acreditación.
- Se han clasificado los procesos prioritarios y se han definido sus problemas de calidad relacionados de manera directa o indirecta con el servicio.
- Se cuenta con la documentación pertinente para el desarrollo del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad.
- Se evidencia definición de la calidad esperada y observada a través de procesos ordenados y sistemáticos, que se traducen en indicadores.
- Se evidencian formatos para la realización de auditorías internas y se evidencian auditorías realizadas.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- Se cuentan con un programa de vigilancia y análisis de los eventos adversos.
- Existe un mecanismo de seguimiento a riesgos
- Se ha estructurado un plan de acción de acuerdo a los hallazgos encontrados en las auditorias.
- Se evidencian indicadores de gestión, que miden el comportamiento de los procesos prioritarios.
- Existe un manejo de las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos.
- Hay medición de la adherencia a las guías en un 85% de las primeras diez causas de atención y protocolos.
- Cumplimiento en un 80% de la res 1995 en 2014 – 55% en 2013.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- La ESE realiza su proceso de mejoramiento con estándares SUA
- la institución cuenta con sus procesos documentados- implementados - evaluados y actualizados
- Cuenta con un mapa de procesos documentado-actualizado y socializado.
- **Priorización:**
- La ESE tiene definido la metodología utilizada para el desarrollo de la priorización
- **Definición de la calidad esperada:**
- La ESE tiene definida la metodología para establecer la calidad esperada, a partir de las prioridades encontradas dentro del pamec
- Se tiene definida la calidad deseada para cada uno de los estándares u oportunidades de mejora priorizadas
- A partir de la definición de la calidad deseada se han desarrollado indicadores.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- **Medición inicial del desempeño de los procesos:**
- Los indicadores definidos en la calidad esperada cuentan con sus fichas técnicas estandarizadas
- Se tienen diseñado los instrumentos o papeles de trabajo para realizar las mediciones de los estándares priorizados
- Se cuenta con un cronograma para continuar con las mediciones de los indicadores (Cronograma de Auditoria PAMEC)
- Se tiene definido la línea base que mide la brecha entre el estado actual de la institución y la calidad deseada
- La ESE cuenta con informes de auditoría (mediciones de los estándares priorizados).



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- **Aprendizaje organizacional:**
- Se realizó capacitación y reentrenamiento al personal responsable de los procesos mejorados para que se continúe la implementación del proceso con los cambios que ya se aprobaron
- La ESE continúa con la medición de los indicadores del proceso mejorado, con el fin de evaluar si la calidad alcanzada se mantienen o aún sigue mejorando
- La ESE desarrolla actividades de comunicación de los resultados a todos los clientes internos involucrados en el proceso de mejoramiento, La ESE ajusta los procesos mejorados con las actividades que demostraron cambio con el fin de estandarizarlos.
- La ESE realiza seguimiento a las acciones de mejoramiento planteadas dentro de los planes de mejoramiento establecidos por las eps.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- **GERENCIA DE LA INFORMACIÓN:**
- Se evidencia análisis de indicadores.
 - Existe un mecanismo que permite la evaluación de la información que maneja la empresa correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad.
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD**
- Se alcanzó el logro que la Institución definiera el equipo o persona (s) responsables (s) del sistema de información para la calidad en lo relacionado con:
 - Recolección de la Información
 - Tabulación de la Información
 - Medición
 - Análisis de la Información
 - Divulgación de la información



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- La Institución ha definido los indicadores de calidad de:
- Monitoreo del Sistema
- Monitoreo interno
- Monitoreo externo
- Se cuenta con indicadores que permitan evaluar la :
- Accesibilidad
- Oportunidad
- Calidad Técnica
- Gerencia del Riesgo
- Satisfacción del usuario
- Cada uno de los indicadores definidos cuenta con la ficha técnica.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- **SISTEMA UNICO DE ACREDITACION**
- Se evidencia la política de Seguridad del paciente con su despliegue en cada uno de los miembros que constituyen la institución (desde la alta gerencia hasta servicios generales).
- Se evidencia que han sido tomadas, adoptadas y aplicadas las guías de buena práctica en la seguridad del paciente, para ofrecer buenas prácticas y procesos seguros en el actuar del equipo tratante que involucra a los pacientes y sus allegados.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- Se brindo asesoría sobre cada uno de los 4 componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad y cada uno de los estándares del sistema único de habilitación. ()
- se realizó asesoría sobre la correcta gestión de los estándares de talento humano, infraestructura, dotación y mantenimiento, gestión de insumos y dispositivos médicos, procesos prioritarios, historias clínicas y/o registros asistenciales e interdependencia.
- se brindo asesoría sobre la importancia y el fortalecimiento del procedimiento de seguimiento a riesgo, es decir, sobre el reporte, análisis, seguimiento y mejoramiento de los eventos adversos.
- Se enfatiza en que el talento humano del área asistencial de la institución debe contar con la autorización expedida por el ministerio de salud.
- Se insistió en mantener equipado las instalaciones sanitarias de la institución.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

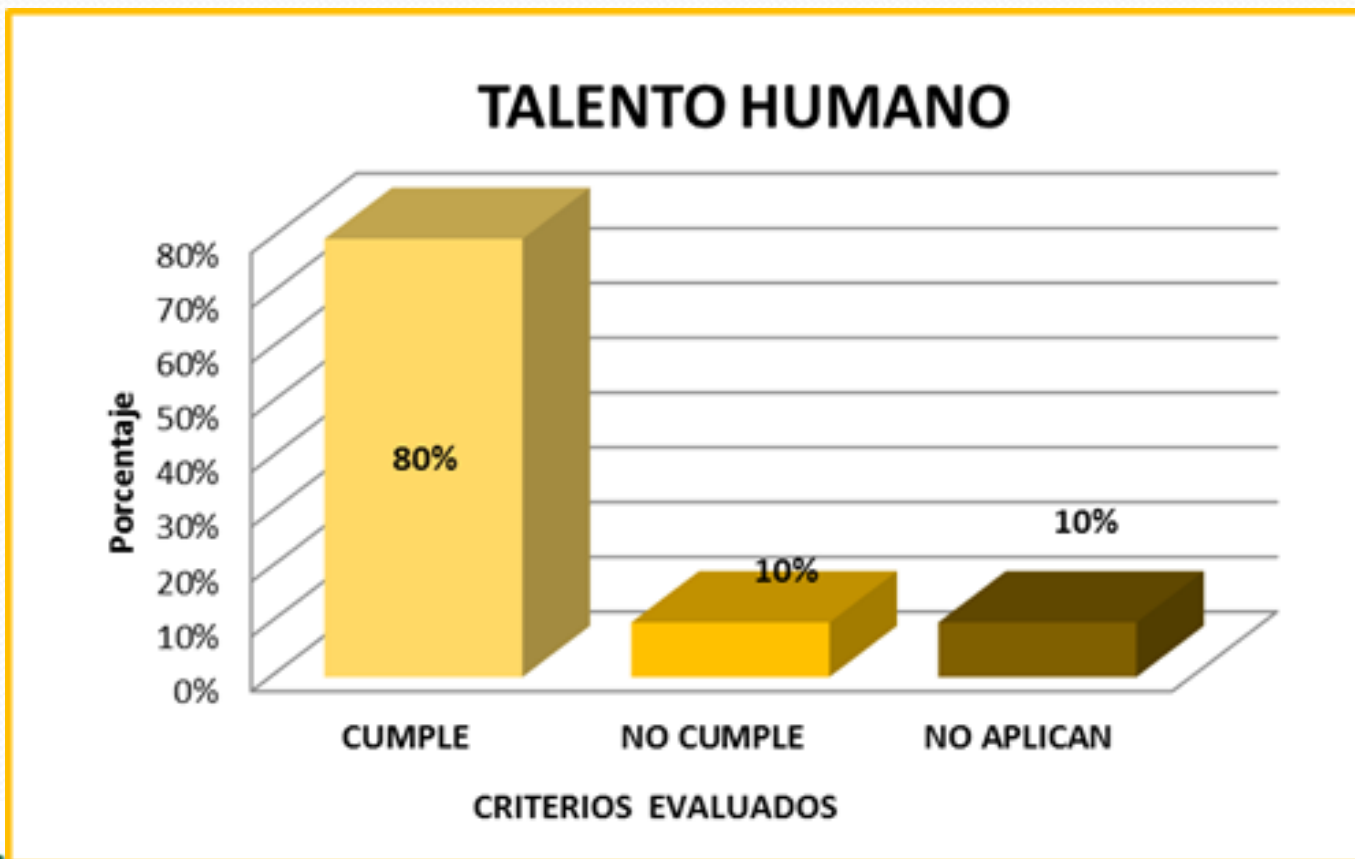
ACTIVIDADES

- **Sistema único de habilitación resolución 2003 de 2014**
- Marco normativo y Resolución 2003 de 2014.
- Principales cambios aplicables a todos los servicios.
- **Registro Especial de Prestadores REPS (Resolución 2003 de 2014)**
- autoevaluación
- Identificar cuál es el portafolio de servicios y homologación del mismo
- Verificación del cumplimiento de los criterios de habilitación para cada servicio
- Conformación del portafolio de servicios en el sistema reps
- Instrumento para la autoevaluación
- Se genera solicitud de **DISTINTIVOS**.
- Constancia autoevaluación
- Autorización DTS distintivo e impresión del mismo



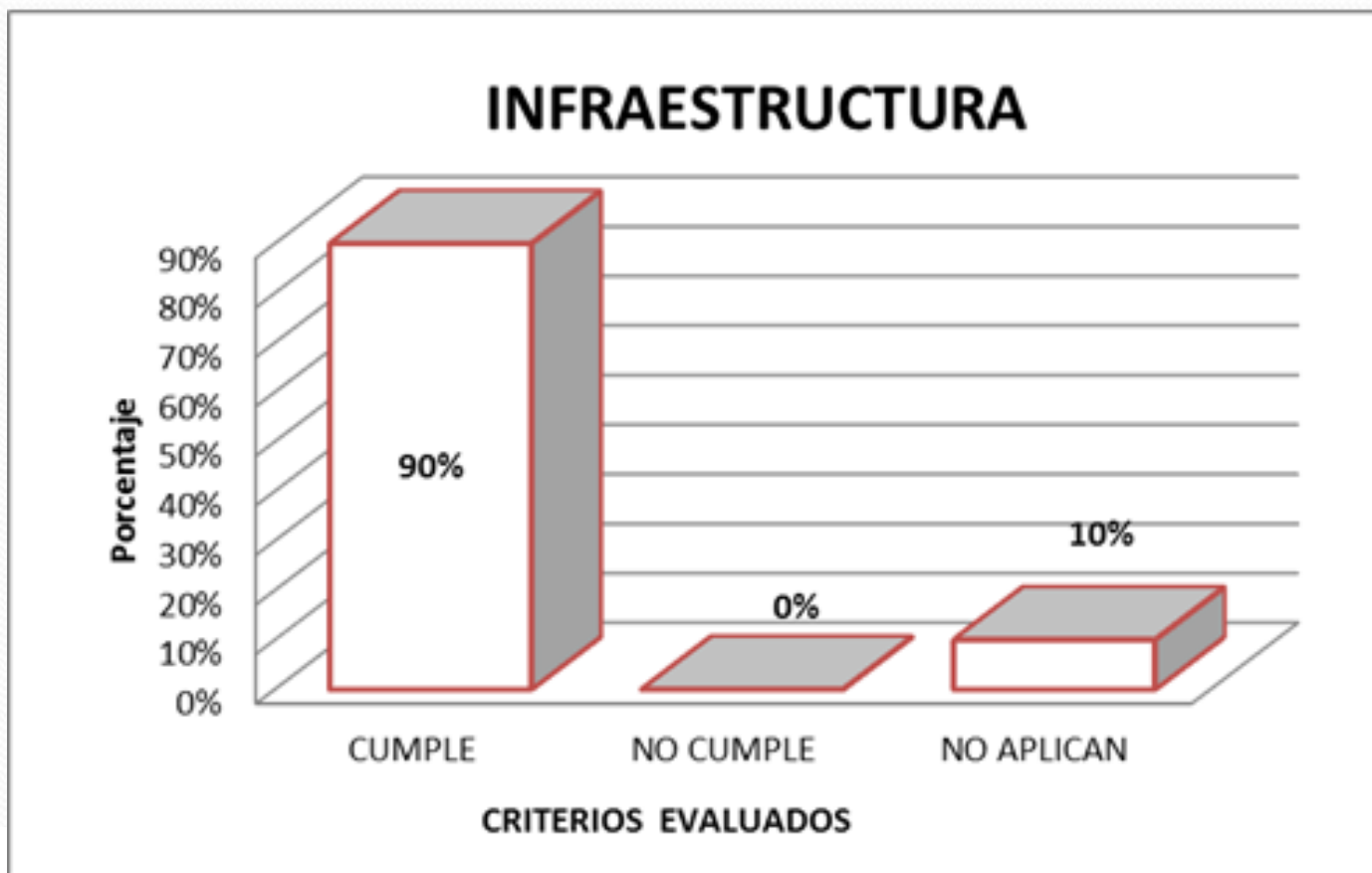
E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES



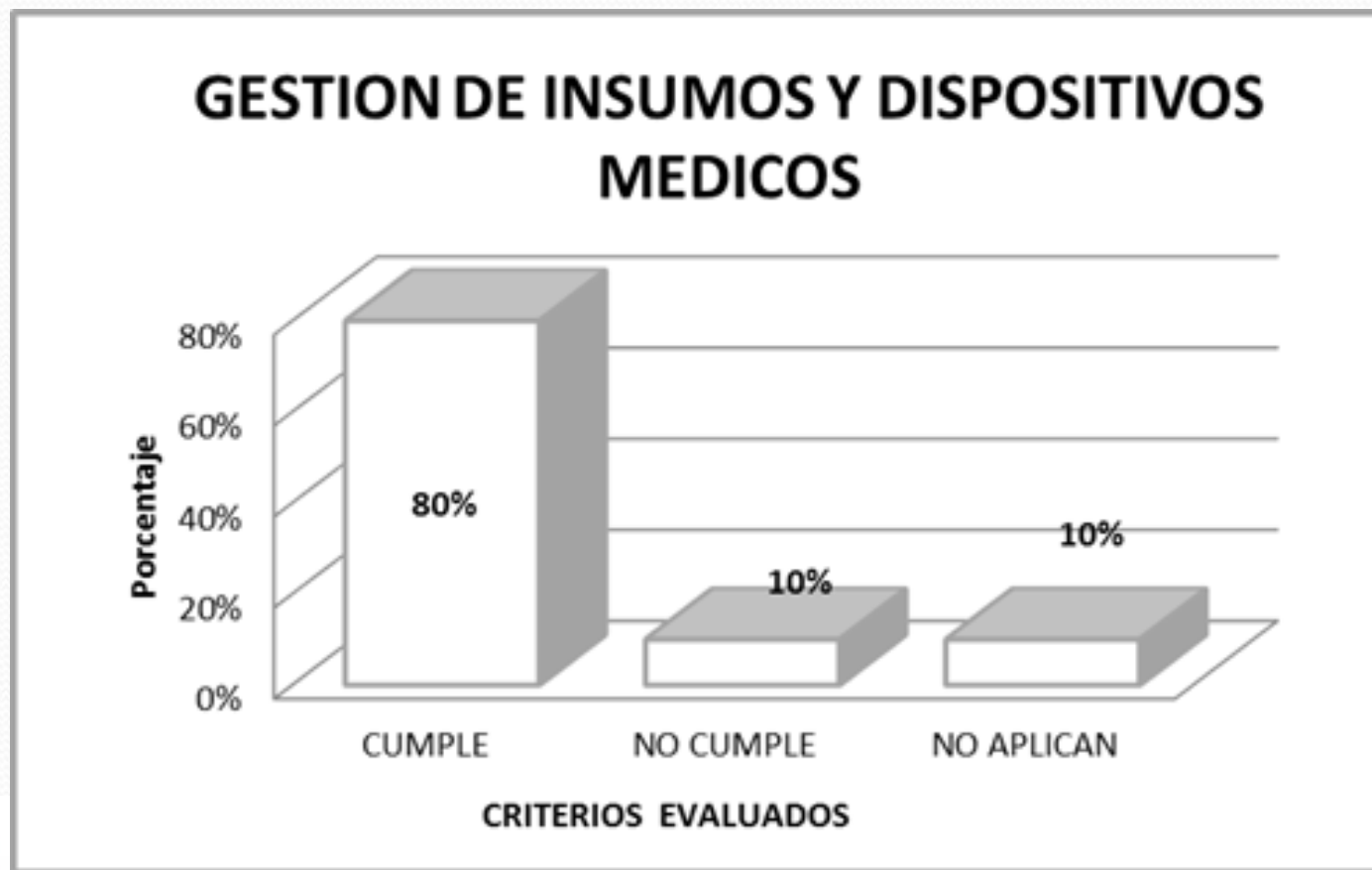
E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES



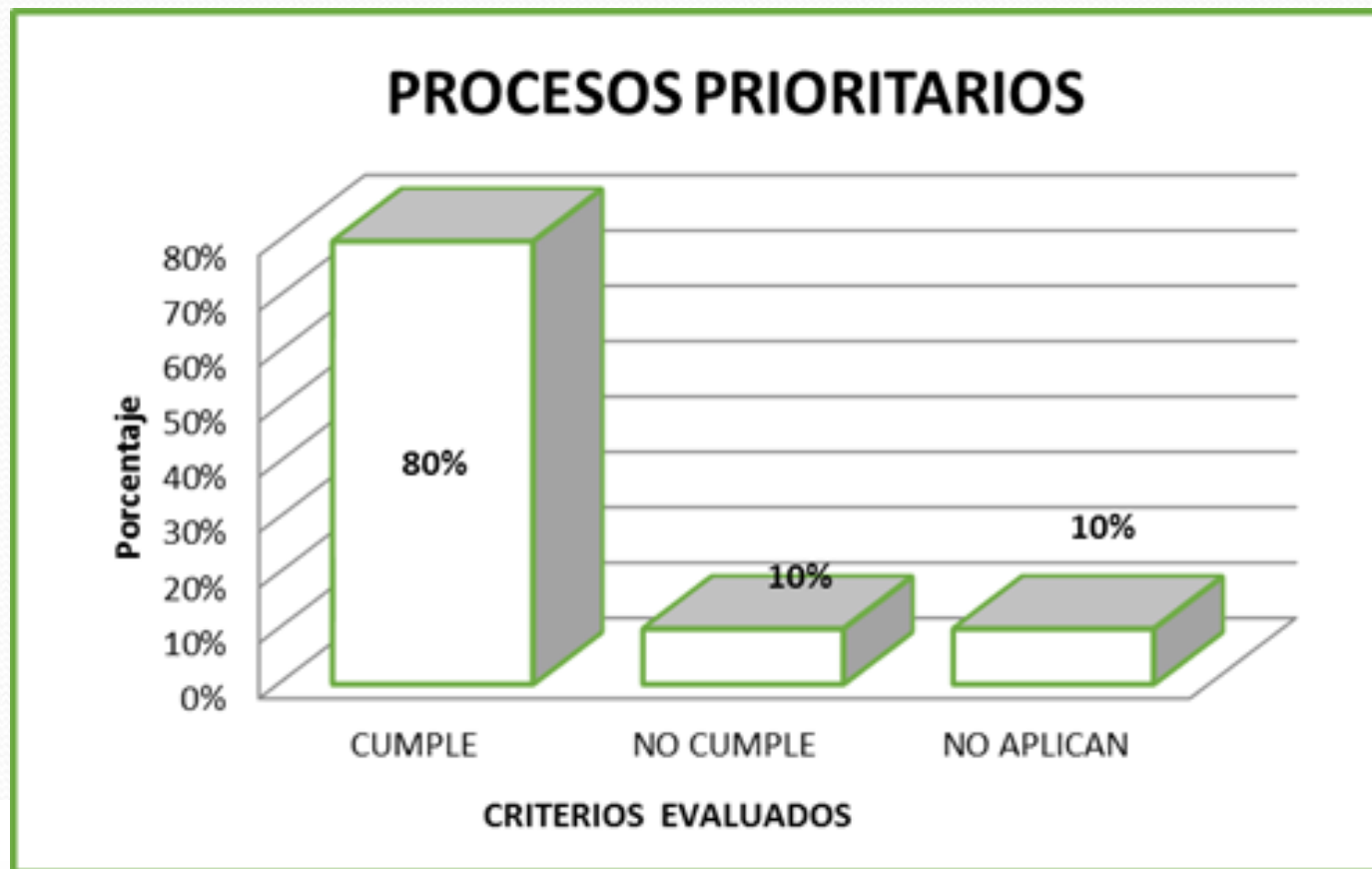
E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- **PLATAFORMA ESTRATEGICA:**

- Se evidencia Matriz de autoridad y responsabilidades.
- Poseen documentos gerenciales (Efectos Contractuales)
- cuentan con manual de calidad.
- se evidencia la realización de política de seguridad del paciente, por lo cual ésta se encuentra difundida entre el personal de la ESE y se han generado acciones que lleven al cumplimiento del programa de seguridad del paciente en la institución.
- Se evidencia acto administrativo de constitución de la política de calidad.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

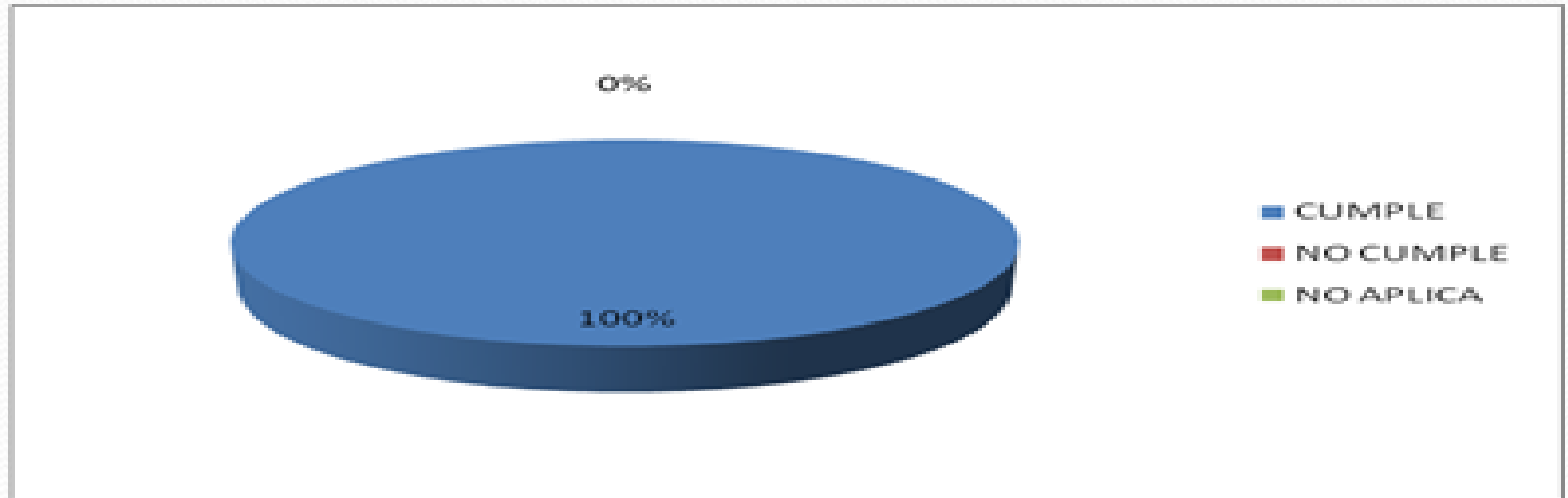
ACTIVIDADES

- Se capacitó al personal médico y odontológico con los procedimientos, guías clínicas de atención y protocolos de enfermería documentados, actividades dirigidas a su cumplimiento, procedimiento para el desarrollo o adopción de guías de práctica clínica para las patologías de mayor frecuencia, basadas en evidencia científica.
- Se educó acerca del fortalecimiento de la cultura institucional que se debe capacitar al personal en temas de seguridad y riesgos con una cobertura del 90%).
- Se ilustra que los procesos guías y protocolos deben ser conocidos por el personal asistencial.
- Se formó acerca de la medición, análisis, reporte y gestión de los eventos adversos (procedimiento para reporte y gestión de eventos adversos y generar barreras de seguridad prevenir nuevos EA).



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES



El grafico nos muestra el comportamiento del cumplimiento de los ítems a los cuales se les realizó la asesoría del SOGC; Como se puede apreciar en el grafico, es decir el 100% y 0 no cumplen representado en un 0%.



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- **GESTION DE LA CALIDAD:**

- Se Realizó Homologación y actualización del portafolio de servicio acorde a los servicios habilitados.(res 2003)
- En la institución actualmente se realizan auditorías a los procesos priorizados.
- Se toman acciones correctivas y preventivas para el desarrollo de los procesos.
- Existe plan de comunicación definido.
- Se lleva a cabo un plan de medición, análisis y entrega de los indicadores, estos cuentan con fichas técnicas definidas.
- Se evidencia un programa de auditorías para el mejoramiento de la calidad.
- Se observan planes de mejoramiento.
- Se evidencia cronograma para el desarrollo de las auditorias.
- La institución tiene un mecanismo eficaz que permita identificar las fallas en los procesos que desarrolla la entidad, por lo que existe un POA para cada U.F



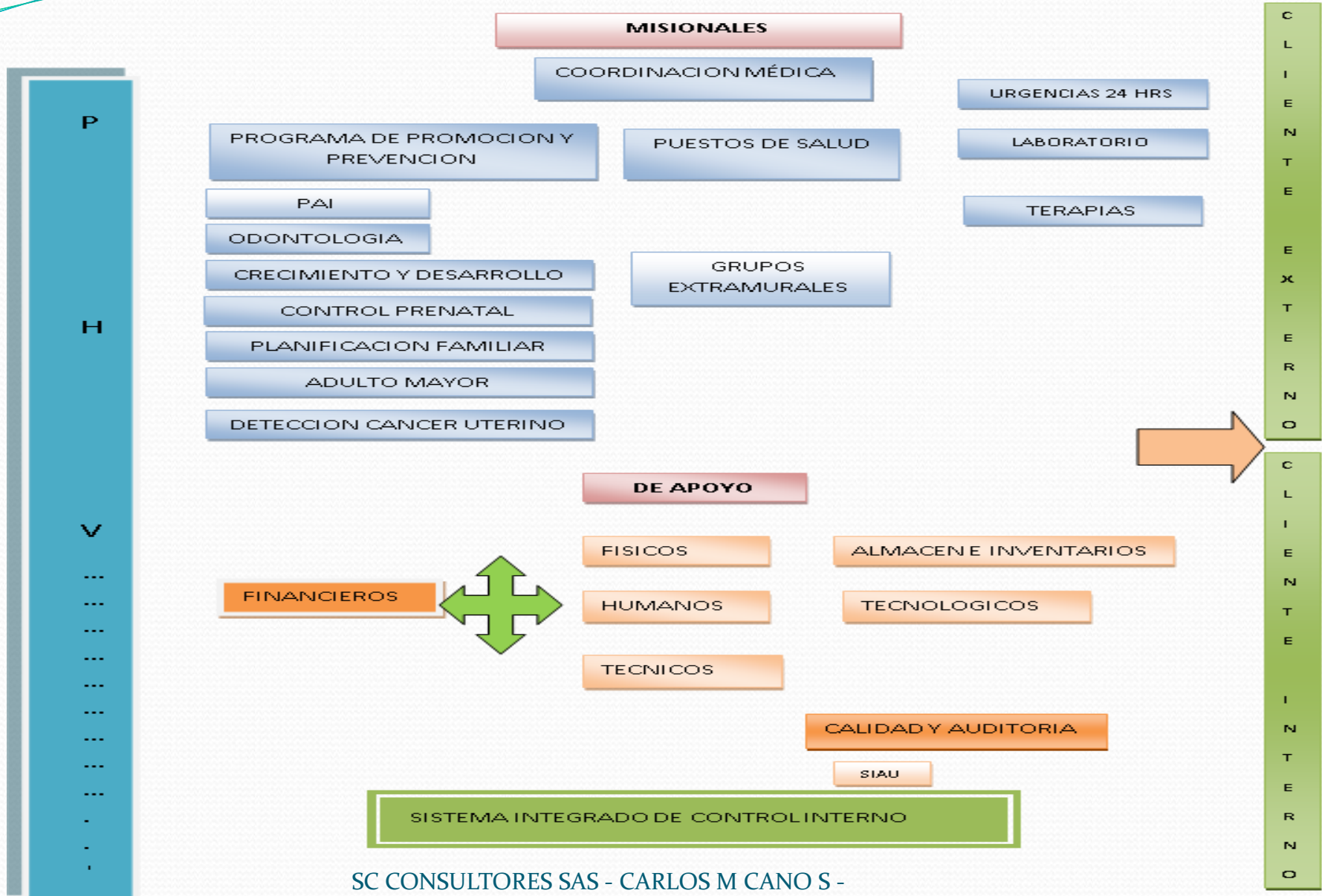
E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

ACTIVIDADES

- MANUAL DE CALIDAD
- MANUAL DE AUDITORIA
- ORGANIGRAMA DE PROCESOS
- MAPA DE PROCESOS
- MEJORA CONTINUA
- SERVICIOS NO COMFORMES
- CONTROL DE REGISTROS (PENDIENTE LA RES DE CODIFICACION)
- CONTROL DE DOCUMENTOS
- AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA ATENDIDAS 100%
- ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- FORMATOS (NC,AP,AC,ANALISIS DE CAUSAS,)
- EVALUACION DE HC – APLICATIVO MEDICO Y ODONTOLOGICO
- CRCIMIENTO DE UN 45% CON RESPECTO AL 2013(55%) 2014(100%)

ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD	TOTAL 2014	TOTAL 2013	INCREMENTO
Variable			
<u>I.1.1. No. de consultas médicas generales asignadas</u>	110601	91036	19565
<u>I.1.4 No. de usuarios atendidos en consulta de urgencias</u>	21997	15878	6119
<u>I.1.6 No. de consultas odontológicas generales asignadas</u>	19528	12546	6982
<u>I.4.1 No. de pacientes satisfechos con los servicios prestados por la IPS</u>	2044	1465	579
<u>No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario</u>	1945	794	1151
<u>No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores</u>	120	98	22
<u>No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores</u>	16	11	5

2013-2014



MAPA DE PROCESOS
ESE CAMU DEL PRADO



Codificación



**E.S.E.
CAMU DEL PRADO**
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!

El código de los documentos está constituido por 10 caracteres así:

Ejemplo: **SSCOFO001-1**

Código Área	SS	(Servicio Prestado)
Código Unidad Funcional	CO	
Identificación Documento	FO	(Tipo de Doc.)
Consecutivo Documento	001	
Versión Documento	- 1	

“El Formato 001 versión 1 es de la consulta Odontológica del área de Servicios de Salud” Version 1

SC CONSULTORES SAS

Gracias



E.S.E.
CAMU DEL PRADO
¡UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR!