



FORMATO INFORME DE AUDITORIA

FECHA DEL INFORME	09 de Julio de 2021	FECHA DE LA AUDITORIA	01 de Julio de 2021
PROCESO O SERVICIO AUDITADO	CENTROS, PUESTOS DE SALUD Y SEGUNDO NIVEL		
LÍDER DEL PROCESO AUDITADO	GIOVANNA GAONA		
OBJETIVO	La presente actividad tiene como objetivo identificar las posibles falencias o barreras evidenciadas por los usuarios durante su experiencia en el proceso de atención en la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA	Identificar las barreras más frecuentes generadas por la institución en el proceso de atención a la población en condición de discapacidad.		
JUSTIFICACIÓN	Con el objetivo de evaluar la percepción de la satisfacción de los usuarios en condición de discapacidad y sus acompañantes, en los diferentes procesos de atención del paciente, se aplica encuesta de satisfacción del usuario.		
METODOLOGÍA	La presente encuesta se realiza con un instrumento basado en los atributos de calidad, este instrumento cuenta con 5 preguntas de selección múltiple permitiendo así generar datos y análisis de manera cuantitativa, el método que se escogió para la aplicación de la muestra fueron llamadas telefónicas las cuales se realizaron a 60 usuarios que fueron seleccionados de la base de 360 pacientes atendidos (con única atención en un periodo de enero a mayo del presente año y quienes cumplen con una condición de discapacidad). La presente encuesta de satisfacción proyecta un margen de error del 10% y un 90% de confiabilidad.		

1. HALLAZGOS

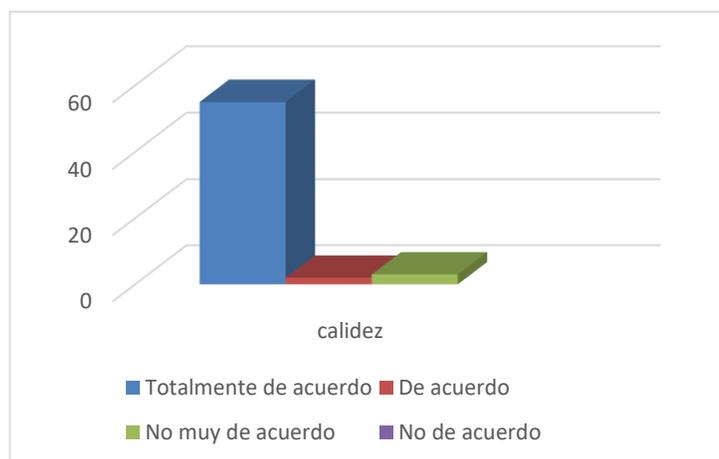
Se puede concluir en este ejercicio de tamizaje a nuestra población en condición de discapacidad, que la percepción frente a los atributos de calidad (calidez, oportunidad, pertinencia, seguridad y accesibilidad) en



FORMATO INFORME DE AUDITORIA

general es positiva con respecto a la atención brindada por la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, la mayoría de las personas encuestadas resaltaron el don de gente de nuestros colaboradores, al igual que la calidad en la atención con nuestros profesionales en salud.

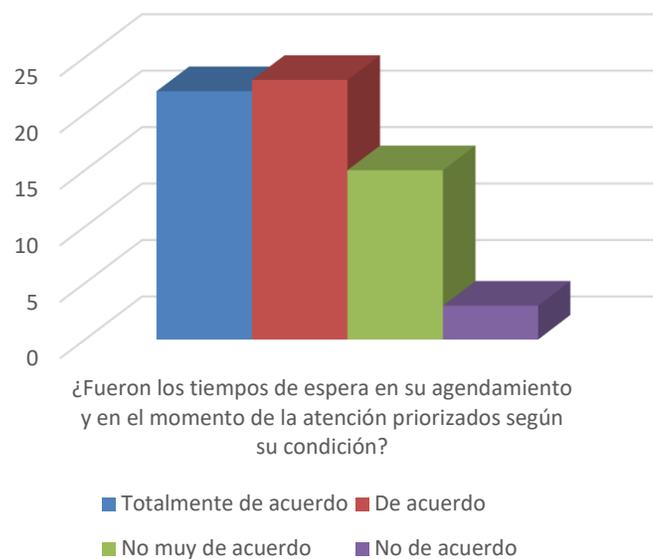
CALIDEZ: Según las encuestas aplicadas en el atributo de calidez el 91 % de los usuarios refieren que están totalmente de acuerdo con la amabilidad, respeto y paciencia que el personal asistencial de los puestos de salud y sede central brindan, el 5% la población entrevistada refiere que están de acuerdo con el trato brindado por el personal y 4% de los usuarios encuestados no están de acuerdo con el trato brindado por el servicio.



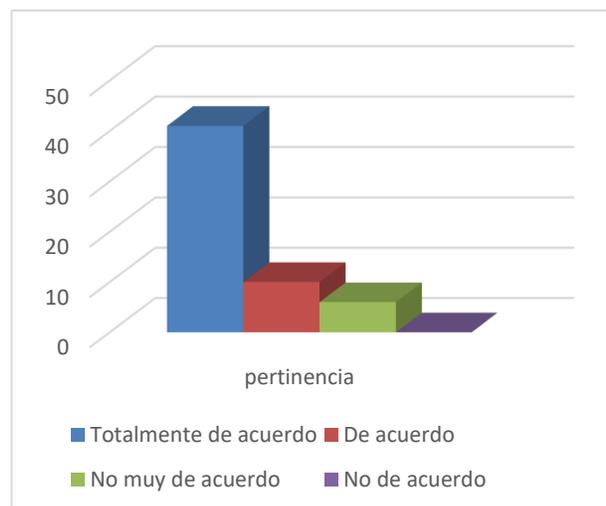
OPORTUNIDAD: Referente a la oportunidad en tiempos de espera de agendamiento y priorización en su atención, el 36 % de los usuarios responden que se encuentran satisfechos con la priorización, ahora bien el 33% de las personas que consultaron están de acuerdo de que se cumple con este atributo para su atención, por otro lado el 25% de los usuarios y su familia **refieren** no sentirse satisfechos con la priorización, **ya que** los servicios y la central de citas son demorados y que estar en condición de discapacidad no es un motivo de priorización en la institución. Adicional el 6% de los pacientes atendidos y entrevistados refieren no estar de acuerdo debido a que no evidenciaron la priorización en su atención o asignación de citas médicas debido a su condición de discapacidad.



FORMATO INFORME DE AUDITORIA



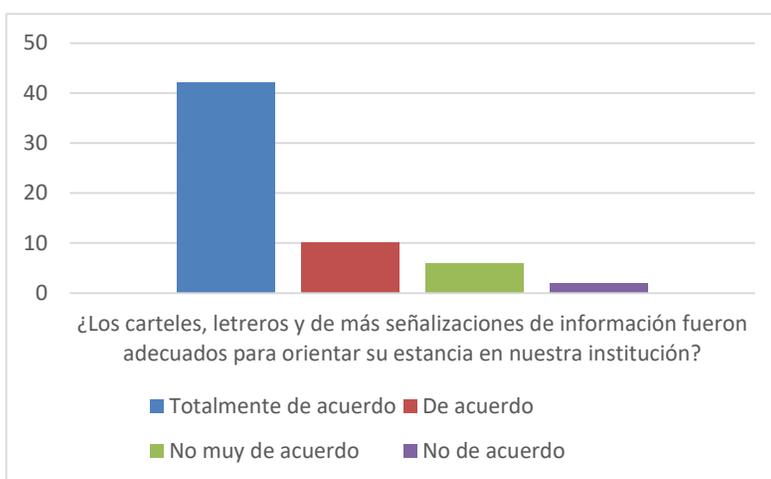
PERTINENCIA: En cuanto a la pertinencia a la explicación que el médico tratante brindó respecto a su condición de salud, el 68 % de los encuestados refirieron que se encuentran muy de acuerdo con la atención y explicación suministrada por el profesional del área de la salud, por otro lado, el 16 % de la población está de acuerdo con la explicación del profesional del área de la salud, y el 10% de los usuarios encuestados no se encuentran muy de acuerdo con la explicación brindada. Finalmente, el 6% de los entrevistados dicen no estar muy de acuerdo con la pertinencia del intercambio de información.





FORMATO INFORME DE AUDITORIA

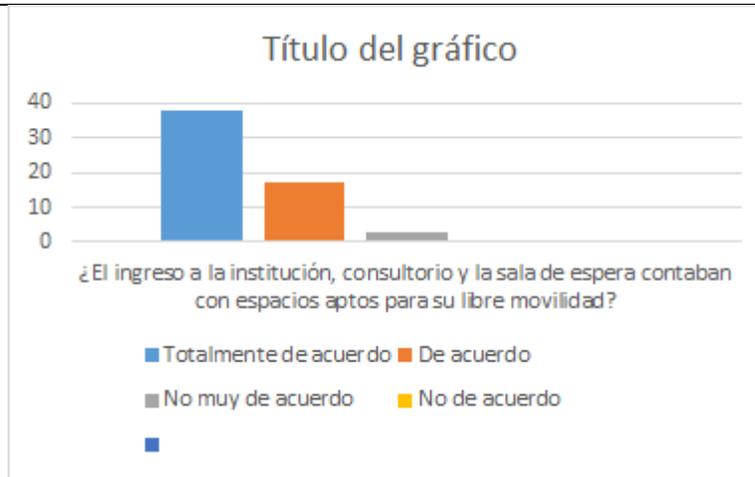
SEGURIDAD: En el atributo de seguridad las personas entrevistadas refieren que el 70% de las personas respondieron estar totalmente de acuerdo a que la señalización y orientación en los centros, puestos de salud y segundo nivel de la institución hospital san Rafael son visibles y permiten la fácil ubicación en nuestras instalaciones, por otro lado, el 16 % de las personas entrevistadas indican estar de acuerdo con la pregunta sugerida. En cambio, el 10% de la población encuestada indico que no se encuentran de acuerdo con la señalización, al igual que el 3 % que afirmaron estar totalmente en desacuerdo.



ACCESIBILIDAD: En accesibilidad el usuario comenta que el ingreso a la institución es favorable sobre todo en los centros y puestos de salud. El 63% de los usuarios perciben que la institución cuenta con espacios sin barreras de acceso en salas de espera y consultorios, por otra parte, el 28% de la población encuestada dice estar de acuerdo con los espacios habilitados para su movilidad, ahora bien, el 6% argumentan estar en desacuerdo con los espacios porque evidencian obstáculos para su movilidad, y el 3% no responden a la pregunta.



FORMATO INFORME DE AUDITORIA



2. RECOMENDACIONES Y/O OBSERVACIONES

Es importante reforzar la priorización de la población en condición de discapacidad durante su proceso de atención en los centros y puestos de salud al igual que en la E.S.E Hospital san Rafael de Fusagasugá, esta priorización debe surgir como respuesta a la ley 1618 de 2013 en la cual se ejercen “*las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*”, el programa de discapacidad desde sus ejes estratégicos busca la manera de permitir la inclusión de las poblaciones en condición de discapacidad, al igual que el goce efectivo de sus derechos durante su estadía en nuestra institución.

La priorización de nuestra población en condición de discapacidad se debe iniciar desde nuestras líneas de frente por lo cual se realizará socialización con los servicios de humanización, atención al usuario, facturación y consulta externa, para trabajar de manera articulada en brindar un servicio óptimo y de calidad a nuestra población.

3. CONCLUSIONES

Se puede concluir en este ejercicio de **tamizaje** a nuestra población en condición de discapacidad, que la percepción frente a los atributos de calidad (calidez, oportunidad, pertinencia, seguridad y accesibilidad) en general es positiva con respecto a la atención brindada por la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, la mayoría de las personas encuestadas resaltaron el don de gente de nuestros colaboradores, al igual que la calidad en la atención con nuestros profesionales en salud.

Dentro de las razones por las cuales la percepción fue negativa con respecto a la experiencia de su atención, la mayoría refirió la falta de priorización frente a la población en condición de discapacidad, adicional se



FORMATO INFORME DE AUDITORIA

sugirió reforzar la señalización de los espacios, permitiendo una ubicación espacial e informativa mucho más amable con personas con limitaciones cognitivas, visuales, auditivas, físicas o mixtas, lo anterior se evidenció con mayor prevalencia en la sede principal de la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá.

En el ejercicio realizado por parte del programa de discapacidad, se evidenciaron que las bases de datos arrojan información no actualizada, por lo cual muchos de los usuarios que localizamos no correspondían al programa de discapacidad, incluso la información personal no concordaba con la persona contactada.

4. ANEXOS

			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No muy de acuerdo	No de acuerdo
1	calidez	¿El personal de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL de Fusagasugá le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
2	Oportunidad	¿Fueron los tiempos de espera en su agendamiento y en el momento de la atención priorizados según su condición?				
3	pertinencia	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?				
4	Seguridad	¿Los carteles, letreros y de más señalizaciones de información fueron adecuados para orientar su estancia en nuestra institución?				
5	accesibilidad	¿El ingreso a la institución, consultorio y la sala de espera contaban con espacios aptos para su libre movilidad?				
GRUPO AUDITOR			FIRMA			
GIOVANNA GAONA						
SANTIAGO SERRANO						
LÍDER DEL PROCESO AUDITADO			FIRMA			
GIOVANNA GAONA						