



Hospital San Rafael de Fusagasugá
"Hospital humano, hospital comprometido"
E.S.E.- II NIVEL

PLAN DE AUDITORÍA PAMEC

Versión:

Fecha de
aprobación:

Código:

Fecha de elaboración: (DD/MM/AÑO) 09 07 21

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD
PROCESO A EVALUAR	CALIDAD DE LA ATENCIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO	GIOVANNA GAONA / SANTIAGO SERRANO
FINALIDAD DE AUDITORÍA	IDENTIFICAR BARRERAS EN LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD POR MEDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

HOSPITAL O SEDE PARA AUDITAR	HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGA
OBSERVACIÓN	N/A

ÁMBITO DE LA ATENCIÓN	CONSULTA EXTERNA	X	URGENCIAS	X	HOSPITALIZACIÓN	
------------------------------	-------------------------	---	------------------	---	------------------------	--

PERFIL	MÉDICOS		PSICÓLOGOS	X	ENFERMERAS		ODONTOLOGÍA		TERAPIAS	
	PIC		OTRO		Cual					
EQUIPO DE SALUD					EQUIPO DEL SERVICIO (Administrativo-asistencial)					

ATRIBUTO DE CALIDAD			
Accesibilidad	X	Efectividad	
Continuidad	X	Eficiencia	



Hospital San Rafael de Fusagasugá
"Hospital humano, hospital comprometido"
E.S.E.- II NIVEL

PLAN DE AUDITORÍA PAMEC

Versión:

Fecha de
aprobación:

Código:

Oportunidad	X	Coordinación	
Pertinencia	X	Competencia	
Seguridad	X	aceptabilidad	

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario por medio de la percepción, con respecto a los atributos de calidad (accesibilidad, continuidad, oportunidad, pertinencia y seguridad).
- Identificar las barreras más frecuentes según la percepción de los usuarios en condición de discapacidad y sus cuidadores.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Identificar las barreras más frecuentes generadas por la institución en el proceso de atención a la población en condición de discapacidad.

METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA

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.

UNIVERSO

360 usuarios en condición de discapacidad (con única atención en un periodo de enero a mayo del presente año y quienes cumplen con una condición de discapacidad).



Hospital San Rafael de Fusagasugá
"Hospital humano, hospital comprometido"
E.S.E.- II NIVEL

PLAN DE AUDITORÍA PAMEC

Versión:

Fecha de
aprobación:

Código:

TAMAÑO MUESTRAL

El tamaño de muestra que necesitas es...

58

Gracias por usar la calculadora, si necesitas hacer otro cálculo puedes hacerlo directamente en esta página.

360

TAMAÑO DEL UNIVERSO

Número de personas que componen la población a estudiar.

50

HETEROGENEIDAD %

Es la diversidad del universo. Lo habitual suele ser 50%.

10

MARGEN DE ERROR

Menor margen de error requiere mayores muestras.

90

NIVEL DE CONFIANZA

Cuanto mayor sea el nivel de confianza, mayor tendrá que ser la muestra (95% - 99%).

PARÁMETROS ESPECÍFICOS PARA LA AUDITORÍA

- ✓ Registro y presentación de resultados,
- ✓ Entrega de informe,
- ✓ Confidencialidad,(se requiere de un compromiso de privacidad por parte del auditor con las fuentes de información).

NORMATIVIDAD QUE APLICA

ley 1618 de 2013 en la cual se ejercen "las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"



Hospital San Rafael de Fusagasugá
"Hospital humano, hospital comprometido"
E.S.E.- II NIVEL

PLAN DE AUDITORÍA PAMEC

Versión:

Fecha de
aprobación:

Código:

AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR	
	Nombre: GIOVANNA GAONA Perfil: PSICÓLOGO Horas : 30 HORAS	Nombre: SANTIAGO SERRANO Perfil: PSICÓLOGO Horas : 30 HORAS

AGENDA DE LA AUDITORÍA

ETAPAS DE LA AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	OBSERVACIONES	HORA PROGRAMADA	FECHAS	
			HORAS	INICIO	FINAL
Revisión de (los criterios de la auditoría literatura y documentación) Preparación de los documentos de trabajo	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Revisión marco normativo y criterios de calidad	4	01/07/21	02/07/21
Reunión de apertura	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Se realiza apertura al proceso de muestreo por parte del equipo auditor	2	05/07/21	05/07/21
Trabajo en campo	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Se realiza la aplicación de la encuesta a la población objeto	12	05/07/21	08/07/21
Realización y entrega del informe de auditoría preliminar	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Se realiza la tabulación de las encuestas y se identifican las barreras y estrategias como mejora	6	08/07/21	09/07/21



Hospital San Rafael de Fusagasugá
 "Hospital humano, hospital comprometido"
 E.S.E.- II NIVEL

PLAN DE AUDITORÍA PAMEC

Versión:

Fecha de
aprobación:

Código:

Reunión de cierre	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Se realiza entrega de las muestras obtenidas	1	08/07/21	08/07/21
Ajuste según retroalimentación de los procesos y entrega definitiva del informe(si aplica)	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Retroalimentación del informe	1	09/07/21	09/07/21
Revisión y entrega informe final a líderes de proceso y gerencia	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Revisión y entrega final	1	09/07/21	09/07/21
Suscripción de acciones de mejoramiento	Giovanna Gaona/ Santiago Serrano	Socialización de plan de mejoramiento	1	09/07/21	09/07/21
TOTAL DE HORAS			30		

ELABORADO POR	FECHA			REVISADO POR	FECHA			APROBADO POR	FECHA		
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
Nombre:				Nombre:				Nombre:			
Perfil:				Cargo:				Cargo:			