



CENTRO DE ESPECIALISTAS DEL RISARALDA  
C.E.R e.a.t

CÓDIGO  
F-CER -03

ACTA DE VISITA DE AUDITORIA

PAG 1 DE 5.

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**MUNICIPIO:** Dosquebradas

**RESPONSABLE:** CAROLINA PEREZ  
BOLAÑOS-Gerente

**ENTIDAD :** CLINICA SAN RAFAEL

**AREA:** CALIDAD

**RESPONSABLES**

JORGE IVAN ESTRADA- Líder de calidad  
CAMILA MEJIA- Líder de mercadeo y relaciones  
FRANCISCO ALEJANDRO ARIAS- Director médico

**LUGAR:** Sede Pereira- Cuba

**FECHA :** 27/10/2016

**HORA INICIO:**  
14:27

**HORA FINAL:**

**OBJETIVO GENERAL DE LA REUNION:** Verificar que en la entidad **CLINICA SAN RAFAEL** se tengan los soportes que evidencien el cumplimiento conforme a la normatividad vigente del sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad en los componentes de información para la calidad y auditoria medica de la población subsidiada y población pobre no asegurada del municipio de Dosquebradas.

### 2. DESARROLLO DE LA REUNION

Se da inicio a la reunión explicando a los funcionarios el objetivo de la visita, indicando los puntos que se pretende verificar

#### SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. Evidenciar la ubicación, claramente definida e identificada, del servicio de atención de los usuarios vinculados al SGSS de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º del Decreto 1757 de 1994 y el punto 2.1, numeral 9 de la Circular Externa 000006 de 2011.

Presentan lugar exclusivo para atención al usuario en el nivel menos 1, refieren contar con 3 personas con capacitación previo, horario de atención horario de 7am a 12:40 y de 2pm a 6pm de Lunes a Viernes. El medio de comunicación al usuario es por medio de página web de la entidad lo cual se verifican, mediante manual usuario, call center en el mismo horario de atención el cual consta 17 funcionarios. Se verifica acta de constitución de conformación del comité de SIAU con fecha del 1 Junio del 2011 mediante Resolución 008.

2. Actas de constitución, seguimiento y participación de las asociaciones y alianzas de usuarios de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9, 11 y 12 del Decreto 1757 de 1994 y el punto 2.2, numeral 23 de la Circular Externa 000006 de 2011.

Anexan acta de constitución de liga de usuarios en la cual se evidencia la ausencia de dos firmas. Se verificaron actas de liga del usuario hasta el mes de Octubre del 2014 en el año 2016 unificaron el comité de ética con el comité de liga de usuario. se verifica acta de cierre del año 2015.

3. Aplicación de encuesta de satisfacción a los usuarios a una muestra representativa de los mismos, con respecto al ejercicio de sus derechos, garantía, accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad (Artículo 3º del Decreto 1011 de 2006) y calidad en la prestación de los servicios de salud incluidos dentro del plan de beneficios, con sus respectivos análisis.

Refieren la aplicación de encuestas de satisfacción en los 5 servicios, aplicadas por personal capacitado, son diferentes por cada servicio. El cálculo lo realizan en base a de los usuarios atendidos en el mes anterior, extrayendo la muestra del 20%. Son aplicadas de forma diaria. El análisis lo realizado por pregunta, servicio y global. Con Corte al mes de Agosto han realizado 19.886, con un porcentaje global en este mes de 97.68%. Anexan estadísticas con corte Agosto 2016

4. Medidas correctivas o potenciadoras implementadas por la EAPB para mejorar la calidad en la atención de los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.2, numeral 4 de la Circular Externa 000006 de 2011.

El análisis lo realizan en el comité de calidad de forma mensual, se verifican actas y estadísticas en donde refieren no presentar porcentajes que generan planes de mejoramiento.

#### **OPORTUNIDAD**

5. Evidenciar la implementación de agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada para la totalidad de días hábiles del año, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º de la Resolución 1551 de 2013.

Mediante la página web y manual de usuario dan información al usuario la solicitud de citas, cuenta con call center en horario de 7am a 12:40 y de 2pm a 6pm, pagina web el cual tiene un tiempo de respuesta el tiempo estipulo es de 72 horas. Se verifica la página web.

6. Sistema de información dispuesto por la EAPB o a través de terceros, para hacer el seguimiento, análisis y medición de la oportunidad de citas de odontología, medicina general y medicina especializada, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2º y 3º de la Resolución 1552 de 2013.

Entregan indicadores de oportunidad con fecha de corte 30 Septiembre.

7. Evidenciar la publicación de los tiempos de espera de medicina especializada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4º de la Resolución 1551 de 2013.

Indican que no presentar algún medio de publicación de tiempos de espera del usuario por medio público. Anexan los indicadores de oportunidad por especialidad.

8. Evidenciar el análisis y seguimiento realizados por la EAPB de indicadores de alerta temprana enmarcados en la Circular Externa N° 000009 de 2012.

Anexan indicadores con corte al mes de Agosto.

9. Procesos de auditoría externa aplicados por la EABP sobre los prestadores de servicios de salud para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 del Decreto 1011 de 2006.

Refieren que presentan un cronograma de auditoria a proveedores por área, la cual se realiza la verificación de forma física.

Informan que presentan las siguientes servicios como entidades tercerizadas: Lavandería, ambulancia, alimentación, medicamentos e insumos. Se verifican las actas de los tercerizados asistenciales, presentan contratación de alimentación con la empresa gastronomía 33 y acta de auditoria del 6 de mayo de 2016 de esta se evidencio que se establecieron acciones de mejora los cuales refieren que an en la siguiente visita de auditoria la cual a un está pendiente. Presentan acta de auditoria con el servicio de lavandería del 2 de mayo de 2016 con calificación de aprobado condicional, la cual se evidencia que también generaron planes de mejora los cuales refieren que verificaran en la siguiente visita de auditoria que a un está pendiente. Presentan acta de auditoria a la cruz roja para servicio de ambulancia; la cual se evidencia que también generaron planes de mejora los cuales refieren que verificaran en la siguiente visita de auditoria que a un está

pendiente.

Presentan acta de otro proveedor de servicios de ambulancias empresa ángeles al llamado del 25 de abril la cual se evidencia que también generaron planes de mejora los cuales refieren que verificaran en la siguiente visita de auditoria que a un está pendiente.

10. implementado y su operatividad, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Decreto 4747 de 2007.

Anexan protocolo de referencia y contrareferencia actualizado en el año 2014, informando que se encuentran en el proceso de actualización a causa de la apertura de la nueva sede en Megacentro.

11 .Evidenciar el procedimiento estandarizado por la EAPB para asignar autorizaciones.

Anexan documento con modelo de atención y manual de procesos de autorizaciones y protocolos de admisiones por servicio. Realizan análisis de la demanda rechazada.


12 Georreferenciación de la red contratada para la prestación de servicios de salud en los distintos niveles de atención.

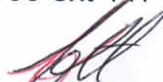
Anexan directorio de la red que presentado el cual se encuentra contenido el protocolo de referencia y contra referencia actualizado en el año 2014, refiriendo que se encuentra en proceso de actualización dada la apertura de la sede en Megacentro.

13 Anexan informe de capacidad instalada con fecha de actualizada a cierre del 2015.

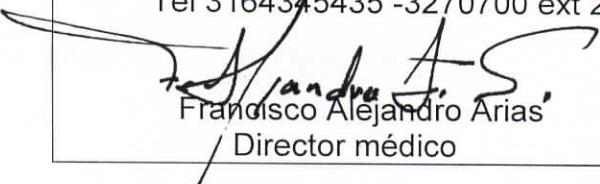
14 Anexan estados de cartera con corte 30 Agosto 2016.

#### RESPONSABLE EN LA IPS

  
Jorge Ivan Estrada  
Líder de Calidad  
3270700 ext 117-315388269

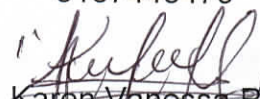
  
Camila Mejía  
Líder de mercadeo y relaciones

Tel 3164345435 -3270700 ext 211

  
Francisco Alejandro Arias  
/ Director médico

#### RESPONSABLE AUDITORIA CER

  
Carolina Franco Arana  
Auditoria Medica  
3167443479

  
Karen Vanessa Romero  
Auditoria Calidad

3127257534

Correo electrónico: [cerauditorias@gmail.com](mailto:cerauditorias@gmail.com). Directora médica: DRA KATIUSCA RODRIGUEZ  
Tel 3187837257.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'D' followed by a small flourish.