



<b>AREA DE AUDITORIA</b>	<b>ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACION</b>	
<b>FECHA DE AUDITORIA:</b>	06 DE AGOSTO DE 2021.	<b>HORA:</b> 10:55 AM
<b>OBJETIVOS:</b>	1. Conocer el procedimiento realizado en el área de admisiones de urgencias y consulta externa. 2. identificar si existen dificultades en el proceso realizado en admisiones de urgencia y consulta externa.	
<b>ALCANCE:</b>	Realizar seguimiento al área de admisiones, para definir si este se viene manejando correctamente.	
<b>PERSONA(S) ENTREVISTADA(S):</b>		
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>	
LUIS DAVID BARRAGAN CARRANZA	ADMISIONISTA DE URGENCIAS	
SANDRA YARURO	LIDER DEL AREA DE FACTURACION	
<b>DESARROLLO DE LA AUDITORIA</b>		
<p>SIENDO LAS 10:55 am, en las instalaciones de admisiones de urgencias de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACION, en presencia de LINA ZAMBRANO TERNERA (Apoyo delegada para auditoria), LILIANA ZAMBRANO (Apoyo del área de urgencias), LUIS DAVID BARRANGAN CARRANZA (Admisionista urgencias), MONICA AMASHTA LOBO (Responsable del sistema de control interno) y SANDRA YARURO (Responsable del área de facturación), se realizó auditoria al proceso de admisiones de urgencias.</p> <p>En esta auditoria se revisaron las admisiones por urgencias de los siguientes usuarios, quienes se encontraban ingresando al servicio en esos momentos:</p> <p>LEONOR ISABEL ARIZA MARIN, CC. 57450.453, quien venía por remisión. El admisionista le solicita su documento de identidad, revisa en el adres la afiliación de esta, solicita y revisa los documentos de remisión, los cuales contiene: la remisión, epicrisis, correo de aceptación de remisión por contra referencia, orden médica, cedula, exámenes médicos, luego procedió a registrar el usuario en el sistema de salud system, luego, se imprimió la admisión, una vez revisados cada uno de los documentos se evidencio que el certificado de atención no tenía la firma del paciente o familiar, y por ultimo este paquete fue pasado al mesón de enfermería, para la asignación de médico en turno.</p> <p>IVANA ANDREA VARELLA CANTILLO, identificada con tarjeta de identidad N° 1.081.836.501, ingreso a urgencias por medio propio, se le solicito por parte del admisionista de urgencias, el registro civil de la menor, se le verifico el adres, luego la plataforma de la eps a la que se encuentra afiliada, se entregó certificado de atención, el cual fue debidamente firmado, se procedió a la creación del</p>		







usuario en la plataforma salud system, y por último se pasa el paquete a el mesón de enfermería para asignación del médico que le prestara los servicios de salud.

LUIS JOSE ARIZA GOMEZ, identificado con cedula de ciudadanía N° 1.128.104.908, quien venía por remisión, el admisionista procedió a solicitarle el documento de identidad, revisión en adres, correo de aceptación de remisión por contrareferencia, historia clínica. El admisionista se comunica con la eps para verificar el estado de actual del paciente; toda vez que aparece en la página de la eps a la cual pertenece (atención solo por emergencia); lo anterior debido a una mora en el pago de los servicios de salud. El admisionista no logra comunicarse en esos momentos con la eps, y queda atento de seguir intentado, para que en caso de estar desafiliado, se corra traslado del caso al trabajo social de la ESE y se realice lo pertinente. El admisionista continua el proceso de admisión, ingresándolo en el sistema salud system, firma certificado de atención.

También se verifico el proceso de salida de la paciente SANDRID NICOLLE GAMEZ PANTOJA, identificada con tarjeta de identidad N° 1.081.799.642, el admisionista para realizar este proceso verifico los siguientes documentos: copia de la tarjeta de identidad, notas de enfermería, admisión del paciente, tarjeta de identificación de historia clínica, adres, certificado de atención firmada, copia de correo de aceptación de la paciente por contrareferencia, remisión, historia clínica, administración de medicamentos, signos vitales, resultados de exámenes médicos.

Una vez verificados los procesos descritos anteriormente descritos, se procedió a entrevistar el admisionista en turno, a quien se le realizaron las siguientes preguntas:

**1. En donde se lleva la relación de cada uno de los pacientes que ingresan por urgencias?**

Este se lleva sistematizado, en una base de datos en Excel.

**2. Cada cuanto remite al área de facturación los documentos de los pacientes ingresados a los servicios de urgencias?** Todos los días un funcionario recoge los documentos de los pacientes que fueron ingresados a los servicios de urgencias, el registro de esta entrega se realiza de manera manual, mediante de un libro de registros.

**3. Cuales es el procedimiento aplicado cuando un usuario no cuenta con afiliación a salud?** De manera inmediata se comunica vía whatsapp al servicio de información y atención al usuario para que se encargue de realizar la afiliación.

posteriormente se procedió a entrevistar a la doctora Sandra yaruro quien es la líder del área de facturación, y a quien se le realizaron las siguientes preguntas:

**1. Existe un manual donde se encuentre documentado el procedimiento realizado por parte de admisiones de urgencias?** No, actualmente se encuentra en proceso de creación. El proceso que actualmente se está aplicando es de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la experiencia de la líder del área.

Que dificultades percibe en la realización de los procesos realizados en las admisiones de urgencias?

-Entrega de historias clínicas incompletas por parte del área de enfermería, lo cual se va mejorando a través de compromisos, capacitaciones e implementación de lista de chequeos.

Y por último se le solicitan a la líder del área de facturación, copias de los registros del mes de junio y julio de los pacientes que ingresan por urgencias; con el fin de que estos sean cruzados con el registro en el sistema.





CANTIDAD	DESCRIPCION DE HALLAZGOS
1	El sistema se cae con frecuencia, lo que implica atrasos al tener que realizar el ingreso de manera manual y posteriormente tener que volverlo hacer en el sistema.
2	No existe notificación formal por parte del área de admisiones de urgencias al sistema de información y atención al usuario; en donde quede registrado la hora y fecha en que se comunicó caso de paciente sin afiliación.
3	Revisados los documentos de ingreso de un paciente se evidenció que el certificado de atención se encontraba sin firma.
<b>CONCEPTOS DEL AUDITOR</b>	
<b>PRINCIPALES FORTALEZAS</b>	
Se evidencia disposición del personal de admisiones en pro de realizar de manera ágil el ingreso del paciente.	
Se realizan las admisiones de los pacientes de acuerdo al procedimiento determinado por parte de la líder de facturación.	
El admisionista encargado, se encuentra capacitado para realizar el proceso de ingresos y salidas de los pacientes de urgencias.	
<b>PRINCIPALES DEBILIDADES</b>	
El sistema presenta problemas de desconexión de manera frecuente, lo que genera atrasos en los ingresos de los pacientes al sistema.	
No existe un manual de proceso que contenga el procedimiento establecido sobre las admisiones de los pacientes que ingresan al área de urgencias.	
<b>CONCLUSIONES</b>	
A pesar de haberse encontrado hallazgos, el proceso de ingresos y salidas de los pacientes en el área de urgencias, está acorde a lo requerido.	







**RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar acta de compromiso o plan de mejora que contenga lo siguientes:
  - Hacer mejoras en el sistema para evitar atrasos en los ingresos de los pacientes.
  - La creación del manual que contenga el proceso de admisiones de urgencias.
  - Se recomienda oficiar o notificar de manera formal al SIAU a fin de que quede registro de la hora y fecha en que son comunicados del caso de paciente que se presenta sin afiliación.
2. Se recomienda que se continúe realizando la revisión de la lista de chequeo a fin de que las historias clínicas no se entreguen de manera incompleta.
3. Que siempre se verifique la documentación y se exija la firma del paciente o familiar en el certificado de atención.

**OBSERVACIONES**

Se observó que los funcionarios encargados del área de admisiones presentaron buena actitud y colaboración durante la realización de la auditoria.

**AUDITOR(ES)**

NOMBRE/ CARGO	FIRMA:
MONICA ANDREA AMASHTA LOBO Profesional Responsable del Sistema de Control Interno.	
LINA ZAMBRANO TERNERA Asesora área financiera	

**AUDITADO**

NOMBRE/ CARGO	FIRMA:
SANDRA YARURO Profesional responsable del área de facturación	
LILIANA ZAMBRANO Auditora concurrente del área del Urgencias.	
LUIS DAVID BARRAGAN Admisionista de urgencias	

