

	<b>ACTA DE AUDITORIA</b>	Elaborado por: Bridys Paz/Yuliana Prieto Revisado por: Yulieth Pérez Aprobado por: Diana Celedón S.	FO-012 Versión: 04
---	--------------------------	---	-----------------------

<b>Objetivo de la Auditoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisar el proceso de agendamiento de citas; con el fin de identificar falencias existentes y realizar mejoras.</li> </ul>				
<b>Fecha:</b>	23/09/2021	<b>Lugar:</b>	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION</b>	<b>Hora:</b>	03:30 pm
<b>Auditoria Elaborada por:</b>	<b>MONICA ANDREA AMASHTA LOBO</b> (Profesional Responsable del Sistema de Control Interno) <b>LINA MARGARITA ZAMBRANO TERNERA</b> (Asesora Área Financiera)				
<b>1. TEMAS A TRATAR</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Entrevista líder de citas y la auxiliar encargada de agendar estas.</li> <li>Verificación del proceso de agendamiento de citas.</li> <li>Documentar dificultades.</li> <li>Documentar fortalezas.</li> <li>Recomendaciones.</li> </ol>					

**2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

<ol style="list-style-type: none"> <li>Apertura de la auditoria.</li> <li>Entrevista.</li> <li>Revisión de procedimiento aplicado.</li> <li>Dificultades.</li> <li>Fortalezas.</li> <li>Recomendaciones.</li> </ol> <p>Siendo las 3.30 pm del día 23 de septiembre de 2021, en la instalaciones de la <b>ESE HOSPITAL SNA RAFAEL DE FUNDACION</b>, estando presentes <b>MONICA ANDREA AMASHTA LOBO</b> (Responsable del sistema de control interno), <b>LINA ZAMBRANO TERNERA</b> (Asesora del área financiera), <b>ROBERTO NORIEGA VIZCAINO</b> (Líder de citas médicas) y <b>MARISOL CONTRERAS</b></p>
--

**JIMENEZ** (Auxiliar de citas médicas). se da inicio a la **AUDITORIA**; realizando entrevista al líder de citas de médicas y a la auxiliar encargada del agendamiento de citas, a quienes se les indaga sobre las dificultades que tiene el proceso, a lo que respondieron lo siguiente:

1. En la oficina de agendamiento de citas médicas, hay ubicadas 3 oficinas más, por lo cual no cuentan con un espacio adecuado para tal fin.
2. Existe congestión en la prestación del servicio, por lo que hay demasiados usuarios para agendar citas, pero poco personal contratado la prestación de este servicio.

El equipo se encuentra conformado de la siguiente manera: el líder del área, auxiliar para agendamiento de citas, auxiliar para entrega de historias clínicas y ordenes médicas, auxiliar para organización y orientación de los usuarios en la entrada de la ESE, y por ultimo una auxiliar de enfermería que es la encargada de tomar peso, medidas, presión y realizar los electrocardiogramas.

También se indaga sobre la existencia de un manual de este proceso; a lo que responde el líder del área que este se encuentra en borrador.

Una vez concluida la entrevista se procede a verificar como se realiza el procedimiento para agendamiento de citas de los usuarios:

1. Encontramos que en la entrada de la ESE se cuenta con una auxiliar quien realiza orientación sobre el proceso y documentos que debe llevar los pacientes.
2. El usuario luego debe dirigirse a la máquina que emite los turnos.
3. La encargada de agendamiento de citas hace el llamado del usuario al que le corresponde el turno por medio de un sistema que se denomina DIGITURNO.

Posteriormente se realizó la verificación del proceso realizado para agendar la cita de la señora **ANGELA MORENO**, identificada con cedula de ciudadanía N° 26.761.244, el cual se desarrolló de la siguiente manera:

1. La auxiliar encargada de agendamiento de citas médicas realiza el llamado por medio del digiturno, al llegar la usuaria se lo solicita.
2. Se le solicito a la usuaria la entrega de la historia clínica, orden médica y de copia de la cedula de ciudadanía.
3. La encargada de agendamiento de citas ingresa a la plataforma salud system, escoge eps y especialidad, luego revisa las fechas disponibles para asignar la cita y procede a socializarlas con la usuaria para que esta haga su elección.
4. La auxiliar encargada de la asignación de citas procede a anotar de manera manual en la historia que presenta la paciente la hora y fecha de la cita.



También se verificó el proceso de agendamiento de cita médica de la señora: **MIILDRED MUÑOZ**, identificada con cedula de ciudadana N° 1.084.737.544, la cual se desarrolló de la siguiente manera:

1. La auxiliar encargada de agendamiento de citas médicas realiza el llamado por medio del digiturno, al llegar la usuaria se lo solicita.
2. Procede a solicitarle la historia clínica, copia de la cedula y orden médica.
3. Ingresa a la plataforma salud system y escoge eps y especialidad; y procede a revisar fechas disponibles para citas, las cuales socializa con la usuaria, quien escoge entre las opciones que la auxiliar le ha brindado.
4. La auxiliar encargada anota la fecha y hora de la cita de manera manual en la historia clínica que llevo la usuaria.

Luego de verificar como realizaron el proceso de agendamiento de citas de los usuarios y la entrevista realizada al líder del área, procedo a manifestar las dificultades halladas:

### 3. DIFICULTADES

1. Se necesita ampliar el personal para agendamiento de citas, toda vez que se genera mucha congestión para lograr tal fin.
2. No existe un manual de procesos para el agendamiento de citas medias.
3. No existe un espacio adecuado para el personal encargado del agendamiento de citas, entregas de historias clínicas y ordenes médicas.

### 4. FORTALEZAS

1. La auxiliar realizo su proceso de manera correcta y cordial.
2. Se cuenta con un digiturno para mayor organización de los turnos
3. Se cuenta con un sistema que tiene buen funcionamiento para agendamiento de citas.
4. Se cuenta con una auxiliar en la entrada que orienta a los usuarios, lo que ayuda agilizar el proceso en momentos de descongestión.

### 5. RECOMENDACIONES

1. Creación del manual de proceso para agendamiento de citas médicas.
2. Ampliar el personal para el agendamiento de citas médicas.
3. Buscar un espacio adecuado para ubicar el personal de agendamiento de citas médicas.
4. Habilitar canales virtuales para el agendamiento de citas.

### ASISTENCIA

Mariol Contreas Jimenez	Apoyo facturación de Consulta externa.
Monica Andrea Amasheta Lopez	control interno.
Pina Zambrano Jenera	Area financiera
Roberto Noriega	Lider de consulta ext.