

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA

SISTEMA DE GESTION INTEGRAL MECI1000:2005 – NTC GP1000:2009		
INFORME DE AUDITORIA		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: DETERMINAR EL NIVEL DE AVANCE DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, MODELO ESTANDAR DE COTNROL INTERNO Y RESOLUCION 2003 DE 2014, DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica al proceso Gestión Terapéutica – Farmacia		
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Revisión de los requisitos de las Normas NTCGP1000:2009 Gestión de la calidad para el sector público, MECI 1000:2005 – Resolución 2003 de 2014.		
EQUIPO AUDITOR: ADRIANA SANCHEZ		
FECHA DE AUDITORIA: Septiembre 14 de 2016		
RESULTADOS DE AUDITORIA:		
PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	HALLAZGO
GESTION TERAPEUTICA FARMACIA Requisitos NTCGP1000:2009- MECI 1000:2014	Fortalezas 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	La persona de apoyo al subproceso de farmacia conoce la Misión y Visión del proceso. La identificación, el análisis y valoración del riesgo se realiza a través del mapa de riesgos.
	Aspectos por mejorar 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	El proceso desconoce la nueva estructura organizacional, las políticas de operación, la nueva política del riesgo, los principios y valores corporativos. En cuanto al cumplimiento del mapa de riesgos, El proceso obtuvo un cumplimiento del 12.50%. Una gestión deficiente atendiendo que de 24 acciones de control establecidas solo 03 fueron efectivas.
	Fortalezas 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y comunicación 4.2.3. control de documentos 4.2.4 control de registros	Estos procedimientos fueron actualizados en el primer semestre: Procedimiento de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en la farmacia. Procedimiento devoluciones de suministro a paciente 24 horas. Procedimiento de control de vencimiento de medicamentos e insumos generales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		Procedimiento devoluciones de insumos de farmacia al proveedor. El manual de procedimientos o documentos es de fácil acceso y legibles.
	Aspectos por mejorar 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información / 4.2.3. control de documentos 4.2.4 control de registros	Faltan por revisar y actualizar la siguiente documentación: Proced. Desechos medicamentosos comunes en la farmacia, última actualización 2007. Proced. Manejo de medicamentos refrigerados última actualización 2011. Proced. De higiene, limpieza y control ambiental de la farmacia, ultima actualización 2007. Proced. Recepción y almacenamiento de medicamentos e insumos generales de farmacia, última actualización 2007. Proced. Manejo de medicamentos de control especial y monopolio del estado. Última actualización 2011. No se está diligenciando el registro suministro paciente entrega de medicamentos, los medicamentos se entregan de acuerdo a cada perfil, sin embargo, en farmacia no queda soporte de los medicamentos entregados a cada servicio. De la misma manera está pendiente por documentar: Control fechas vencimiento, Baja de medicamentos vencidos, Verificación y recolección de medicamentos vencidos en los servicios entre otros. No se evidencio listado maestro de procedimientos y registros. Se evidencio documentación obsoleta.
	Aspectos por mejorar 5.3 política de calidad / módulo de planeación y gestión / componente	No conocen la política de calidad. Desconocen los objetivos calidad y el aporte que

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

	Direccionamiento Estratégico/ 5.4 objetivos de calidad	realiza el proceso para su cumplimiento.
	Fortalezas 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación/módulo de planeación y direccionamiento estratégico	El subproceso de farmacia cuenta con el siguiente recurso humano: Farmacia urgencias cuenta con 04 auxiliares de farmacia por contrato. Quirófano cuenta con 01 auxiliar de farmacia nombrado. Farmacia principal cuenta con 01 auxiliar de farmacia de contrato.
	Aspectos por mejorar 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación/módulo de planeación y direccionamiento estratégico	Se requiere la contratación del Químico farmacéutico. La farmacia principal cuenta con un auxiliar de farmacia el cual no alcanza a cubrir las necesidades requeridas por los servicios.
	Aspecto por mejorar 6.4 Ambiente de trabajo / módulo de planeación y gestión/ componente Direccionamiento Estratégico	Factores que afectan las condiciones del trabajo: Presenta hacinamiento, goteras, humedad, el cielo Razo está en mal estado.
	fortaleza 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	Se encuentra Habilitado el servicio de Farmacia. Se cuenta con personal competente para la prestación del servicio. El personal cuenta con certificación en Auxiliar en farmacia y están inscritos a la UAESA. El inventario de bienes se encuentra actualizado. Las estanterías se encuentran rotuladas con las letras del abecedario. El subproceso de farmacia, es una especialidad farmacéutica que se ocupa de servir a la población en sus necesidades farmacéuticas, a través de la selección, adquisición, control, dispensación, información de medicamentos y otras actividades

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		orientadas a conseguir una utilización apropiada, segura de los medicamentos y productos sanitarios, en beneficio de los pacientes atendidos en el hospital.
	Aspecto por mejorar 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	Farmacia no cumple con infraestructura de acuerdo a los requerimientos de la resolución 2003 de 2014. No cuenta con personal suficiente falta 01 Químico farmacéutico, 02 auxiliares de farmacia. No se cuenta con los insumos en medicamento y material médico quirúrgico suficientes. Se evidencio acta de recepción técnica código:GFA-REG-003, donde no se está diligenciando el registro completamente, se evidenciaron los siguientes campos vacíos: numero contrato, tipo, proveedor, interventor, contratista, almacenista. Por otra parte, las ordenes de despacho de almacén en algunos casos, en el “ítem detalle” no relaciona el contratista y/o contrato.
	Aspectos por mejorar 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio / 7.5.2 validación de los procesos / Modulo de planeación y Gestión / componente Direccionamiento Estratégico/	Se cuenta con plan operativo anual vigencia 2016, sin embargo, no se ha realizado seguimiento corte primer semestre. No se han realizado adherencias o evaluación al personal de apoyo de farmacia en: procedimientos, protocolos, manuales, guías y demás documentos aplicados en el subproceso. Se evidenciaron medicamentos vencidos almacenados un lugar no apropiado, y desorganizado. No se ha realizado la baja de los medicamentos vencidos, no se evidencio acta de baja. El área de cuarentena de los medicamentos vencidos está dentro de la misma área donde se encuentran los medicamentos activos. Se debe coordinar con el ingeniero ambiental la disposición final de los medicamentos vencidos y su tratamiento. En la relación de medicamentos vencidos se

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		contaron 198 unidades de medicamentos y dispositivos médicos vencidos. Se identificaron 33 unidades de medicamentos vencidos con fecha agosto 2016, esta revisión se realizó aleatoria, a continuación se relacionan: ▪ Dobutamina, 800 unid ▪ Lorazepan 1 mg tab, 150 unid ▪ Seda sik, 19 unid ▪ Tubo endotraqueal sin balón, 19 unid. ▪ Venocat 16calibre, 10 unid. ▪ Naloxona amp, 10 unid Una vez realizada la baja de los medicamentos y dispositivos médicos vencidos, se deberán descargar del inventario. Se realizó revisión aleatoria de algunos medicamentos y dispositivos médicos en físico y el sistema evidenciando lo siguiente: ▪ Albumina Amp, 129. Se evidencio el medicamento con 02 códigos y valor diferentes. BO5AA01701, cantidad 09, valor \$ 182.160 y el código BO5AA01702, cantidad 120, valor \$ 181.000, En físico se contaron 131, sobrante 02 unidades. ▪ Omeprazol Amp. Unidad 480, se evidenciaron dos códigos, A02BC01721 por valor \$ 4.380 A02BC058329 por valor \$ 5.230. ▪ Dipirona 1Gr, en sistema 74 y en físico 76. <u>Los medicamentos y/o dispositivos médicos quirúrgicos que presentan doble código y valor diferente, están presentando incongruencia al momento de facturar, y glosa por parte de la eps.</u> Continúa con la misma incongruencia los siguientes medicamentos, revisados en auditoria anterior: ▪ Bromuro de rocunario x 50 mg, en el sistema 217 cantidades y en físico 40 unidades. ▪ Metoprolal 1mg: se evidencia en el sistema 821 e inventario físico 496, la auxiliar manifestó que se contó mal el medicamento y no se corrigió
--	--	---

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		en su momento. ▪ Prolene 30 ps1: inventario en sistema 392, conteo en físico no hay existencia. Se verifico que el inventario del sistema no coincide con el inventario físico.
	Fortalezas 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio /7.5.2 validación de los procesos / Modulo de planeación y Gestión / componente Direccionamiento Estratégico	Revisión aleatoria de los medicamentos y dispositivos médicos en el sistema y físico: ▪ Iopamiron 50, cantidad 01 físicos y en el sistema. ▪ Meperidina, no hay en existencia ▪ Vancomicina Amp, 139 unid en sistema y en físico ▪ Dexametasona Amp4, en sistema 140 unid y en físico.
	Aspectos por mejorar 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición	Los medicamentos no se encuentran semaforizados para su control. No se ha cumplido con el cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos en el primer semestre por parte de biomédica, la nevera de almacenamiento de medicamentos no se le ha realizado mantenimiento. La conservación de los medicamentos debe estar en 22°C, se encuentra un aire acondicionado dañado. No se cumple con el almacenamiento como lo requiere la norma, atendiendo que no se cuenta con una bodega. No se evidencio hoja de vida de la nevera. No se ha cumplido con el cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, se cuenta con 05 equipos de cómputo sin mantenimiento preventivo. No se evidenciaron las hojas de vida de los equipos de cómputo.
	Aspecto por mejorar 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	Con preocupación se evidencio que el subproceso de farmacia no reportó los indicadores de gestión del primer semestre. No se evidenciaron soportes de capacitación y/o

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		socialización del Programa de farmacovigilancia. No se evidenciaron soportes de las alertas de medicamentos reportados por el INVIMA.
	Fortalezas 8.3 control del producto y/o servicio no conforme	No se presentaron No conformidades, ni eventos adversos.
	Aspecto por mejorar 8.4 Análisis de datos/	No se evidenciaron datos.
	Aspectos por mejorar 8.5.1 mejora continua/ 8.5.2 Acción correctiva /8.5.3 Acción preventiva	El subproceso de farmacia obtuvo un cumplimiento promedio anual del 16.5%, vigencia 2015, en la gestión del plan de mejoramiento. Se recomienda gestionar las acciones establecidas en el plan de mejora por proceso, atendiendo que no hubo avances. Durante el primer semestre no se realizaron capacitaciones por autocontrol al personal del proceso. El personal de apoyo no recibió capacitación en los temas relacionados con MECI, Gestión de calidad y Garantía de la calidad. Se recomienda solicitar estas capacitaciones.

SUGERENCIAS:

- Se debe propender la **TOMA DE CONCIENCIA**, a través de las capacitaciones internas con el grupo de trabajo con el propósito de fortalecer y contribuir en el mejoramiento de los sistemas integrados de gestión, y el desempeño del proceso.
- Es de suma importancia la contratación de tiempo completo del químico farmacéutico, a tendiendo que el subproceso de farmacia se encuentra en un estado de estancamiento.
- Las actividades de farmacia principal están a la cabeza de la auxiliar de farmacia, quien no cuenta con apoyo para dispensar, despachar y entregar los perfiles en los servicios.
- se requiere manera inmediata el reporte de los indicadores de gestión.

FORTALEZA

- La auditoría fue recibida por la auxiliar de farmacia, es importante resaltar el compromiso y disponibilidad de la funcionaria.
- Se cuenta con personal competente para el desarrollo de las actividades del proceso, así mismo conocen las funciones y objetivo del subproceso.

ELABORO: ADRIANA SANCHEZ
Auditora MECI-Calidad

APROBO: Dr. RAUL GARCIA LOYO
Director