
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN
Oficina de Auditoría Interna
Construimos Confianza

Informe Final Auditoría

Atención en Urgencias de Gineco-obstetricia

EQUIPO OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

CARLOS URIEL LÓPEZ RÍOS
Jefe de Auditoría Interna

MARÍA JANETH AGUDELO ARANGO
Profesional de Auditoría Interna

JOSE HERIBERTO VARGAS LEMA
Profesional de Auditoría Interna

KARINA RUIZ DE LA HOZ
Profesional de Auditoría Interna

JULIO ERNESTO SUESCUN MONTOYA
Técnico en Auditoría interna.

Medellín
Diciembre de 2018

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

CONTENIDO	
I. GENERALIDADES.	4
1.1. Objetivo.....	4
1.2. Alcance.	4
1.3. Metodología.	4
1.4. Naturaleza del trabajo.	5
1.5. Fundamento Normativo.	6
1.6. Documentos Base.	6
1.7. Limitaciones.....	6
1.8. Equipo de Gineco-obstetricia:	6
1.9. Terminología básica	7
II. Resumen Ejecutivo:	9
III. Resultados Detallados.	12
3.1. Recomendaciones para mejorar el proceso de Gobierno:.....	13
3.3. Recomendaciones para mejorar el proceso de control:.....	21
IV. Anexos:	23
V. Fortalezas.	32
VI. Plan de Mejoramiento y Seguimiento.	32
VII. Comunicación y Socialización del Informe Final de Auditoría.	32

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

PRESENTACIÓN

La Oficina de Auditoría Interna, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de “Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Institucional de Control Interno - SICI” y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2018, nos permitimos presentar el informe correspondiente a la auditoría realizada al proceso de Gestión de Gineco-obstetricia .

Dicha auditoría fue desarrollada dentro de los estándares generalmente aceptados de auditoría, siendo su objetivo el análisis y supervisión del proceso Atención en Urgencias de Gineco-Obstetricia, y su alcance considera procedimiento admisión de la usuaria, procedimiento atención de la usuaria y procedimiento egreso de la usuaria

Para fines de comprensión el informe fue sometido a la respectiva socialización y conocimiento previo por parte de los dueños y líderes de cada proceso y los resultados incluidos en el presente informe, fueron comunicados oportunamente a los niveles responsables de la ejecución del proceso los cuales expresaron su posición como auditados sobre nuestras valoraciones u observaciones técnicas; de las cuales se deja evidencia en el informe emitido.

Nos anima el propósito de continuar liderando, desde la Oficina de Auditoría Interna, un conjunto de estrategias y acciones que permitan contribuir, desde la evaluación del gobierno, el control y los riesgos, a la consolidación, afianzamiento y sostenibilidad de los propósitos del Hospital General de Medellín, en el marco de la Mega definida para el año 2027.

El documento que presentamos se compone de una Matriz de resultados. La misma puede ser utilizada como una herramienta para la elaboración de “Planes de Mejoramiento”. Esta comprende:

1. Observación: Hallazgo concreto.
2. Recomendación: Acción que se sugiere debería emprender la administración o el dueño del proceso de así considerarlo.
3. Posición del auditado con respecto a la observación encontrada.

Agradecemos a los funcionarios por la colaboración prestada en el suministro de la información requerida para la ejecución de la auditoría.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

I. GENERALIDADES.

1.1. Objetivo.

Evaluar el cumplimiento de las normativas que deben aplicarse en el proceso de gestión de Gineco-obstetricia , así como el diseño y la efectividad de las actividades de control, las políticas y procedimientos implementados por la organización para reducir los riesgos del proceso, así como la eficiencia y eficacia de sus actividades.

1.2. Alcance.

La auditoría fue realizada para las operaciones efectuadas entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de julio de 2018. El trabajo de auditoría se realizó en el mes de diciembre de 2018, evaluando los siguientes subprocesos: procedimiento admisión de la usuaria, procedimiento atención de la usuaria y procedimiento egreso de la usuaria.

1.3. Metodología.

- 1.3.1. La Auditoría inicia con una reunión de apertura con personal del área líder objeto de la Auditoría.
- 1.3.2. Análisis documental, revisión del proceso, sus procedimientos, formatos, instructivos.
- 1.3.3. Indagación con dirección financiera sobre los aspectos que ésta ha considerado relevantes para ser auditados.
- 1.3.4. Entrevista con funcionarios y líder del proceso.
- 1.3.5. Entrevista con funcionarios de otros procesos relacionados.
- 1.3.6. Aplicación de cuestionario y listas de chequeos.
- 1.3.7. Revisión de los indicadores de gestión, la matriz de riesgos y de controles; así como la información del avance del plan de acción.
- 1.3.8. Identificación de los controles clave del proceso.
- 1.3.9. Definición de las pruebas a realizar y muestras objeto de evaluación, junto con los requerimientos de información
- 1.3.10. Verificación de las evidencias.
- 1.3.11. Revisión y análisis de la información.
- 1.3.12. Entrevista con personal del proceso.
- 1.3.13. Revisión de carpetas con soportes e informes generados.
- 1.3.14. Identificación de las observaciones y formulación de las recomendaciones de la auditoría.
- 1.3.15. Elaboración de Informe Preliminar de Auditoría.
- 1.3.16. Reunión de cierre para formalizar informe.
- 1.3.17. Envío del Informe Preliminar.
- 1.3.18. Socialización del informe.
- 1.3.19. Elaboración del Informe Final.
- 1.3.20. Elaboración plan de mejoramiento.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

1.4. Naturaleza del trabajo.

La oficina de Auditoría interna del HGM evalúa y contribuye a la mejora de los procesos de Gobierno, Gestión de Riesgos y Control de la Organización, utilizando un enfoque sistemático, disciplinado y basado en riesgos; los cuales están contenidos dentro de un sistema que sigue las mejores prácticas internacionales.

NIA 2110. Gobierno.

La Auditoría interna hace recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno de la organización en los siguientes objetivos:

1. Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.
2. Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
3. Comunicar eficazmente la información de riesgo y control a las áreas de la organización.
4. Coordinar eficazmente las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos y la dirección.
5. Evaluar el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización relacionados con la ética.

NIA 2120. Gestión de riesgos.

La auditoría interna evalúa la eficacia y contribuye a la mejora de procesos de gestión de riesgos, con relación a lo siguiente:

1. El logro de los objetivos estratégicos de la organización
2. La fiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa
3. La efectividad y la eficiencia de las operaciones y de los programas
4. La protección de los activos
5. Cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

NIA 2130. Control.

La auditoría interna asiste a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la efectividad y la eficacia de los mismos y promueve la mejora continua.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

1.5. Fundamento Normativo.

- 1.5.1. Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen las normas para el ejercicio del Control interno en las entidades y organismos del estado. Artículo 2 Objetivos del control interno: literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.
- 1.5.2 Decreto 648 de abril de 2017. ARTÍCULO 17. De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.
- 1.5.3 Modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual- ministerio de protección social. Enero 26 de 2011.

1.6. Documentos Base.

- 1.6.1 Procedimiento admisión de la usuaria. Código: MI-AIS-UG001.
- 1.6.2 Procedimiento atención de la usuaria. Código: MI-AIS-UG002.
- 1.6.3 Procedimiento egreso de la usuaria. Código: MI-AIS-UG003.

1.7. Limitaciones

La auditoría no presentó limitaciones que afectará el desarrollo de la misma. Al contrario, los profesionales, y el responsable del proceso que fueron citados, atendieron de manera oportuna y diligente los requerimientos de la auditoría, al igual que toda la información solicitada fueron suministrados de manera oportuna y confiable.

1.8. Equipo de Gineco-obstetricia:

El equipo del proceso está conformado así:

Director:	Doctor Carlos Alberto Cardona Gutiérrez
Auditor Médico:	Doctor Carlos Mario Arias V.
No. Jefes Enfermeras:	18 Jefes para 5 servicios
No. Auxiliares:	57 Auxiliares para 5 servicios
Servicios (5):	Triage
	Trabajo de Parto y Obstetricia
	Preclampsia
	Quirófano y Recuperación
	Perinatos

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

1.9. Terminología básica.

- **ADMISIÓN.**

Proceso mediante el cual se logra identificar al paciente y el tipo de riesgo por el que será admitido y así determinar que institución o persona cubrirá los servicios que recibirá. Además tiene como fin recopilar la información necesaria tanto del paciente que asiste a la institución por primera vez, como aquellos que requieren asistencia periódica.

- **ANAMNESIS.**

Información proporcionada al Médico, por la propia usuaria o acompañante durante una entrevista clínica, con el fin de incorporar dicha información en la historia clínica. La anamnesis es la reunión de datos subjetivos, relativos a una usuaria, que comprenden antecedentes familiares y personales, signos y síntomas que experimenta en su enfermedad.

- **AUTORIZACIÓN.**

Corresponde al aval para la prestación de un servicio de salud por parte de una entidad responsable del pago a un usuario, para ser atendido en una Institución prestadora de servicios determinados.

- **CÓDIGO AZUL.**

Es un sistema de alarma que activa la participación multidisciplinaria para la resucitación cardiocerebropulmonar a los usuarios que presentan paro cardiorrespiratorio.

- **CÓDIGO ROJO OBSTÉTRICO.**

Es un sistema de alarma que activa la participación multidisciplinaria para la resucitación hemodinámica a la gestante que presenta hemorragia obstétrica.

- **CÓDIGO ROJO.**

Es un sistema de alarma que activa la participación multidisciplinaria para la resucitación hemodinámica a la usuaria no gestante que presenta hemorragia, compromete la vida.

- **CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

Autorización entendida, competente y voluntaria, de un tratamiento o un procedimiento médico, por parte de la usuaria y/o su representante legal.

- **EGRESO POR FUGA.**

Cuando el usuario abandona la institución sin previo aviso.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

- **EGRESO POR MEJORÍA.**

Es el alta de la usuaria cuando su recuperación es satisfactoria

- **EGRESO POR MUERTE.**

Cuando se da el fallecimiento durante el proceso de atención.

- **EGRESO POR REMISIÓN.**

Cuando se requiere traslado de la usuaria a otra institución para dar continuidad al plan terapéutico.

- **EGRESO POR TRATAMIENTO AMBULATORIO.**

Es el alta de la usuaria que requiere continuar con medidas terapéuticas en su domicilio, prestadas o no por personal del área de salud

- **EGRESO VOLUNTARIO.**

Es la decisión consciente y voluntaria de un usuario a abandonar el plan de tratamiento intrahospitalario propuesto por el equipo de salud, luego de haber sido clara y ampliamente informado acerca de los riesgos y consecuencias de ésta decisión sobre su estado de salud. Esta decisión tiene validez siempre y cuando el usuario esté en pleno uso de sus facultades mentales, en caso contrario es el representante legal quien puede tomar la decisión.

- **EPICRISIS.**

Resumen de la historia clínica de la usuaria que ha recibido servicios de urgencias con observación y de hospitalización (Resolución 3374 de 2000 Ministerio de Salud).

- **ESPECIALIDAD TRATANTE.**

Especialidad encargada de la atención, de acuerdo con la patología por la cual ingresa la usuaria. La especialidad inicial es la tratante hasta que otro especialista asuma a la usuaria o hasta que sea dado de alta o remitido.

- **HISTORIA CLÍNICA.**

La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud de la usuaria, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. (Ley 23 de 1981, Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud).

- **INTERCONSULTA.**

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

Solicitud de evaluación (orden clínica) a otra especialidad, subespecialidad o disciplina diferente a la tratante, para obtener un concepto y/o sugerencia de manejo clínico.

- **PLAN DE EGRESO.**

Planificación de la atención de la usuaria desde su ingreso a la institución, es diligenciado por todas las disciplinas que participan en la atención de la usuaria.

- **PRIORIZACIÓN.**

Clasificación de problemas o asuntos en orden establecido de acuerdo a impacto, frecuencia o gravedad.

- **TRIAGE.**



Procedimiento mediante el cual se ordena o prioriza la atención de los pacientes, después de evaluarlos, para definir el orden y/o la oportunidad de la atención.

- **USUARIA EMERGENTE.**

Usuaria que requiere atención inmediata.

II. Resumen Ejecutivo:

Como resultado de la verificación y evaluación al proceso de gestión del HGM, se identificaron deficiencias de control interno, a continuación se describen las observaciones:

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA Construimos Confianza Informe Ejecutivo. Auditoría Gestión de Gineco-obstetricia Noviembre de 2018.</p>	 <p>Oficina de Auditoría Interna Construimos Confianza Hospital General de Medellín</p>
<p>Recomendaciones para mejorar el proceso de Gobierno</p>		
<p>1</p>	<p>Efectuar un análisis financiero del comportamiento de los ingresos y costos de la unidad funcional de ginecoobstetricia y tomar decisiones frente a los modelos de contratación y las tarifas para tener una mejor capacidad de negociación, así como la revisión del sistema de costos asociados.</p>	
<p>2</p>	<p>Revisión, desagregación y ajustes del sistema de costos de la unidad funcional de gineco- obstetricia.</p>	

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

3	Efectuar el análisis de la variación de aumento de los gastos generales de la unidad funcional de ginecoobstetricia y adicionalmente considerar desagregar el rubro "logist" (logística) por los elementos que lo componen (Lavandería, Aseo, Mantenimiento, Alimentación, Monitoreo de Cámara, Vigilancia, Archivo y Esterilización). Esto con el fin de mayor comprensión, análisis y toma de decisiones frente a los costos del área.
4	Efectuar el análisis de la variación del aumento en los rubros de la Mano de Obra y Gastos Generales del área, con el fin de monitorear el comportamiento de los costos hospitalarios.
5	Ausencia de direccionamiento y gobernanza en aspectos relevantes del área de Gineco-obstetricia, que incide en la seguridad del paciente.
6	Implementar las acciones necesarias para cumplir los Derechos y deberes de las maternas y sus familias, garantizando un trato digno y adecuada atención.
7	Fortalecer la cultura organizacional, mediante intervención de salud y seguridad en el trabajo en las relaciones docencia servicio en el proceso de Gineco-obstetricia.
8	Reestructuración del área de gineco-obstetricia, considerando los recursos físicos adecuados para la aplicación de la epidural analgésica.
9	Gestionar la ejecución de las actividades y cambios planeados y garantizar el acompañamiento al personal en las áreas en concordancia con los enfoques de liderazgo, seguridad psicológica, responsabilidad, trabajo en equipo y comunicación.
Recomendación (Gestión de Riesgos)	
1	Fortalecer la búsqueda entre los entes gubernamentales y de cooperación como el CICR (Comité Internacional De La Cruz Roja) la posibilidad de recuperar la cartera en atención de venezolanos.
2	Sincronizar en el aplicativo SAP, el ingreso administrativo con el triage 1, con el fin que los tiempos de promesa de servicios se aproximen a la atención real.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

Recomendación (Control)	
1	Considerar incrementar el número de camillas y sillas de ruedas en el área de urgencias destinadas para la recepción de maternas.
2	Considerar la asignación de una psicóloga para la atención de usuarias código Fucsia, así como el seguimiento a dichas usuarias y darle continuidad al tratamiento requerido. Así como la atención a las maternas que requieren de esta especialidad.
3	Implementar mejoras en las especialidades de gineco obstetricia, tales como aplicación de anestesia para fortalecer la atención pertinente y segura a las maternas.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

III. Resultados Detallados.




Recomendaciones para mejorar el proceso de gobierno, gestión de riesgos y control en el área de Gineco-obstetricia del HGM: Como resultado de la auditoría realizada se identificaron debilidades en las actividades de control, que podrían permitir la materialización de los riesgos definidos, y los cuales se encuentran asociados con la documentación y cumplimiento de los controles.

A continuación se presenta un resumen con la calificación general de los riesgos de los subprocesos evaluados:

La escala de valoración para la medición cualitativa del riesgo inherente o de control de acuerdo al trabajo realizado (alto – medio – bajo), expresada en términos porcentuales en los procesos de Gineco-obstetricia:

Rango Porcentual	Valoración Riesgo	Valoración de riesgo
0% hasta 33%	Bajo	
34% hasta 70%	Medio	
71% hasta 100%	Alto	

Este grado de valoración se determina de forma propia, partiendo de los lineamientos propuestos por el modelo de control interno COSO ERM. (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION).

Subproceso	Nivel de Riesgo
Gestión de Procedimiento admisión de la usuaria.	
Gestión Procedimiento atención de la usuaria.	
Procedimiento egreso de la usuaria.	

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

3.1. Recomendaciones para mejorar el proceso de Gobierno:

Observación de Auditoría Interna N° 1.

Se evidencia que la unidad funcional de ginecoobstetricia con corte a octubre de 2018 arroja un déficit del 17% en comparación con los ingresos percibidos; el déficit asciende a la suma (\$1.402.584.851), situación que indica que los costos de dicha unidad funcional son superiores a los ingresos en un 19%. A continuación relacionamos el detalle:

Ginecoobstetricia	A octubre de 2017	A octubre 2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
INGRESOS	6.294.775.950	7.569.779.833	1.275.003.883	20%
COSTOS	7.994.644.171	8.972.364.684	977.720.513	12%
DEFICIT	-1.699.868.221	-1.402.584.851	297.283.370	-17%

Fuente: Información suministrada por el área de costos.

Riesgo:

Costos inexactos (Precio de venta de prestaciones por debajo de los costos de producción).
Pérdidas económicas.

Criterios:

Matriz de riesgo de Gestión de Costos V3.

Recomendación

Efectuar un análisis financiero del comportamiento de los ingresos y costos de la unidad funcional de ginecoobstetricia y tomar decisiones frente a los modelos de contratación y las tarifas para tener una mejor capacidad de negociación, así como la revisión del sistema de costos asociados.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N° 2.

En el mapa de proceso de la institución se evidencia dentro del macro-proceso misional: Atención integral en salud, el proceso: Atención en urgencia de gineco-obstetricia; dicho proceso lo integran las siguientes áreas: sala de partos, monitoreo, urgencias gineco-obstetricia, cirugía, perinatos, preclampsia y observación. Sin embargo solo se maneja el centro de costo C401, el cual integra toda la unidad funcional, situación que impide desagregar los costos para revisión, análisis, seguimiento y toma de decisiones.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

Riesgo:

Costos inexactos (Precio de venta de prestaciones por debajo de los costos de producción).
Pérdidas económicas.

Criterios:

Matriz de riesgo de Gestión de Costos V3.

Recomendación

Revisión, desagregación y ajustes del sistema de costos de la unidad funcional de gineco- obstetricia.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N° 3.

Efectuamos el análisis detallado de los costos más representativos con corte a octubre de 2018 comparado con octubre 2017, evidenciando que los costos de mano de obra a octubre 2018 ascienden a la suma de \$5.961.081.125 y a octubre 2017 a \$5.394.706.162, presentaron una variación de \$566.374.963. Adicionalmente los Gastos Generales a octubre 2018 ascienden a la suma de \$2.274.563.644, y a octubre 2017 a \$ 1.839.658.763, presentaron una variación de \$434.904.881.

DETALLE DE COSTOS GINECOOBSTETRICIA A OCTUBRE				
	A octubre 2.017	A octubre 2.018	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ginecoobstetricia	7.994.644.171	8.972.364.684	977.720.513	12%
Gastos Generales	1.839.658.763	2.274.563.644	434.904.881	24%
Adminis	549.139.855	753.972.588	204.832.733	37%
Logist	761.824.374	890.701.266	128.876.892	17%
Mantenimiento De Maquinaria Y Equipo	99.249.518	175.609.636	76.360.118	77%
Ropería Y Menaje	21.052.397	42.210.665	21.158.268	101%
Mano De Obra			566.374.963	10%

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

	5.394.706.162	5.961.081.125		
Aportes A Seguridad Social En Pensión		83.556.669	83.556.669	
Aportes A Seguridad Social En Salud	232.872.686	253.236.682	20.363.996	9%
Bonificación Por Pensión		23.018.346	23.018.346	
Cesantías Ley 50	-	85.511.953	85.511.953	
Honorarios Prestación De Servicios De Apoyo	101.195.889	216.587.892	115.392.003	114%
Honorarios Prestación De Servicios Misionales	803.733.055	841.392.721	37.659.666	5%
Horas Extras Y Festivos	521.683.135	674.502.734	152.819.599	29%
Núcleos De Adscripción	324.126.317	364.075.152	39.948.835	12%
Sueldos De Personal	1.941.734.896	2.009.734.302	67.999.406	4%

Fuente: Información suministrada por el área de costos.

Adicionalmente el segundo rubro de costos más significativo corresponde a los Gastos Generales los cuales incluyen Gastos Administrativos y Gastos de Logística que ascienden a la suma de \$ 753.972.588 y de \$890.701.266 respectivamente. Los gastos generales se incrementaron un 23,64% en los periodos objetos de nuestro análisis. Los gastos de logística representan Lavandería, Aseo, Mantenimiento, Alimentación, Monitoreo de Cámara, Vigilancia, Archivo y Esterilización. Sin embargo, en el informe de costos se presenta de manera general el rubro de gastos logísticos (Logist) y no de forma desagregada por los elementos que la componen.

Riesgo:

Costos inexactos (Precio de venta de prestaciones por debajo de los costos de producción).
Pérdidas económicas.

Criterios:

Matriz de riesgo de Gestión de Costos V3

Recomendación

Efectuar el análisis de la variación de aumento de los gastos generales de la unidad funcional de ginecoobstetricia y adicionalmente considerar desagregar el rubro "logist" (logística) por los elementos que lo componen (Lavandería, Aseo, Mantenimiento, Alimentación, Monitoreo de Cámara, Vigilancia, Archivo y Esterilización). Esto con el fin de mayor comprensión, análisis y toma de decisiones frente a los costos del área.

Posición Del Auditado

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento.

Observación de Auditoría Interna N° 4.

Se observa que la participación de los costos con corte a octubre de 2018 de la unidad funcional de ginecoobstetricia se dio de la siguiente forma:

Costos	2017	2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
Mano de Obra	5.394.706.162	5.961.081.125	566.374.963	10,50%
Materiales	760.279.246	736.719.915	-23.559.331	-3,10%
Gastos Generales	1.839.658.763	2.274.563.644	434.904.881	23,64%
Total Costos a Noviembre 2018	7.994.644.171	8.972.364.684	977.720.513	31,04%

Del cuadro anterior podemos inferir que la mayor participación de los costos corresponde a la mano de obra que representa el 66,44% los cuales incluye: Sueldo de Personal, Prestaciones Sociales, Seguridad Social, Honorarios de Prestación de servicio de apoyo y misional y Honorarios por Núcleo de Adscripción Fedsalud (Anestesiario). Según indagaciones a la administración, la variación de aumento en la mano de obra en el 2018 corresponde a la vinculación a la planta de cargos provisional de personal de Gineco-obstetras y personal de enfermería.

Riesgo:

Pérdidas económicas.

Criterios:

Matriz de riesgo de Gestión de Costos V3.

Recomendación

Efectuar el análisis de la variación del aumento en los rubros de la Mano de Obra y Gastos Generales del área, con el fin de monitorear el comportamiento de los costos hospitalarios.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento.

Observación de Auditoría Interna N° 5.

La dirección de Clínicas Quirúrgicas, quien tiene a su cargo los procesos de Gineco-obstetricia y cirugía. Si bien, el área cuenta con un auditor médico, se evidencia la ausencia de director exclusivo del área funcional de gineco-obstetricia, teniendo en cuenta que esta unidad funcional genera aproximadamente el 50% de egresos del HGM, situación que implica que el volumen de trabajo excede la capacidad de quienes lo ejecutan y podría generar que el margen de error sea mayor en dicho proceso, atraso en las actividades y falta de direccionamiento en aspectos relevantes del área.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

Riesgo:

Ausencia de direccionamiento y gobernanza en aspectos relevantes del área de Gineco-obstetricia, que incide en la seguridad del paciente.

Criterios:

Buenas prácticas administrativas. Proyecto estratégico: Revisión y actualización de la estructura organizacional.

Recomendación

En la estructura organizacional, considerar la posibilidad de establecer una dirección en el área de Gineco-obstetricia.

Posición del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N°6.

En el SIAU (Sistema de Atención al Usuario) con corte a noviembre de 2018, se evidencian 71 quejas de las maternas relacionadas con la vulneración de los derechos: recibir un trato digno y adecuada atención a la usuaria.

VER ANEXO 2

Riesgo:

Riesgo reputacional. Insatisfacción de usuario.

Criterios:

SIAU (Sistema de Atención al Usuario). Derechos y deberes de los usuarios.

Recomendación

Implementar las acciones necesarias para cumplir los Derechos y deberes de las maternas y sus familias, garantizando un trato digno y adecuada atención.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N° 7.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

Según indagaciones a la administración de la unidad funcional de Gineco-obstetricia, Tres gineco-obstetras con frecuencia se ausentan, y delegan su responsabilidad a los residentes e internas que rotan por el servicio de dicha área, situación que genera inconformidad en los estudiantes así como el riesgo de vulneración de la seguridad de las maternas y sus bebé.

Riesgo:

Inconformidad en los estudiantes así como el riesgo de vulneración de la seguridad de las maternas y sus bebés.

Criterios:

Contrato docencia de servicios- Seguridad del paciente.

Recomendación

Fortalecer la cultura organizacional, mediante intervención de salud y seguridad en el trabajo en las relaciones docencia servicio en el proceso de Gineco-obstetricia.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N° 8.

No hay estructura ni espacio físico adecuado para aplicar la epidural analgésica. Al 50% de las maternas no se les coloca, situación que contrasta con la atención de parto humanizado.

Riesgo:

Vulneración de los derechos de los usuarios.

Criterios:

Maternidad segura.

Recomendación

Reestructuración del área de gineco-obstetricia, considerando los recursos físicos adecuados para la aplicación de la epidural analgésica.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N° 9.

Ausencia de cooperación, trabajo en equipo y debilidades en la comunicación que incide en la seguridad del paciente.

Riesgo:

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

Seguridad del paciente.

Criterios:

Buenas prácticas administrativas. Cultura organizacional.

Recomendación

Gestionar la ejecución de las actividades y cambios planeados y garantizar el acompañamiento al personal en las áreas en concordancia con los enfoques de liderazgo, seguridad psicológica, responsabilidad, trabajo en equipo y comunicación.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

3.2 Recomendaciones para mejorar el proceso de Riesgos:

Observación de Auditoría Interna N° 1.

Durante los meses del 2018 en consulta externa se han atendido 2.257 usuarios en el centro de costos de gineco-obstetricia.

Consulta Médica Especializada	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Total
U.T. Ginecología y Obstetricia	174	168	179	217	193	197	201	261	244	211	212	2.257

Fuente: Informe de estadísticas.

En el periodo enero – septiembre de 2018, se atendieron en total 573 personas provenientes de Venezuela, de los cuales el 87.26% son del género femenino, y en general la atención a la población migrante se caracteriza en este periodo 2018 con una alta acumulación de actividades encaminadas a resolver problemas obstétricos y de afectación del estado de salud en población infantil. En el mes de noviembre la atención fue de 47 venezolanas.

En el Hospital se han atendido desde el año 2015 con corte a septiembre del 2018, un total de 1091 usuarios de origen Venezolano, en total se han facturado \$2.977.416.575, de los cuales no se tiene claridad de un ente responsable del pago de dichas atenciones.

Ver anexo 1.

Riesgo:

Pérdidas económicas. Riesgo financiero en el mediano plazo.

Criterios:

Informe de estadísticas con corte a septiembre de 2018.

Recomendación

Fortalecer la búsqueda entre los entes gubernamentales y de cooperación como el CICR (Comité Internacional

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

De La Cruz Roja) la posibilidad de recuperar la cartera en atención de venezolanos.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N° 2.

Promesa de Servicio

Mes	Triage I	Triage II	Triage III	Triage IV
Enero	11.25	29.64	26.76	1.03
Febrero	14.12	32.92	28.49	
Marzo	23.51	22.61	31.22	27.16
Abril	15.52	29.53	31.77	24.20
Mayo	15.29	24.20	36.21	34.74
Junio	10.57	34.86	34.32	39.35
Julio	50.70	34.04	41.44	
Agosto	12.14	23.82	36.01	21.54
Septiembre	28.68	31.72	38.48	25.38
Octubre	19.41	30.87	40.07	22.32
Noviembre	32.26	22.03	30.18	7.77
Total general	21.79	28.64	34.42	23.53

Del cuadro anterior podemos inferir que la promesa de servicio para el triage 1 es de 21:79 minutos, sin embargo, según indagaciones al médico auditor del área de gineco-obstetricia, afirma que el valor mencionado no se ajusta a la realidad del proceso, dado que en triage 1 se atiende de inmediato a la paciente y posteriormente se ingresa a la paciente al sistema SAP, situación que desvirtúa las estadística de la promesa de servicio del triage 1.

Riesgo:

Información estadística errada.

Criterios:

Comité de maternidad segura.

Recomendación

Sincronizar en el aplicativo SAP, el ingreso administrativo con el triage 1, con el fin que los tiempos de promesa de servicios se aproximen a la atención real.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

3.3. Recomendaciones para mejorar el proceso de control:

Observación de Auditoría Interna N° 1.

En prueba de recorrido realizada por la Auditoría interna del HGM observamos falta de camillas y sillas de ruedas disponibles para la recepción de maternas en urgencias ubicadas en el sótano. Según indagaciones a la central de camilleros y, a la vigilante encargada, afirman que son insuficientes las camillas disponibles en el HGM.

Riesgo:

Deficiencias en la calidad del servicio y seguridad del paciente en el traslado de las maternas.

Criterios

Seguridad del paciente- traslado seguro.

Recomendación

Considerar incrementar el número de camillas y sillas de ruedas en el área de urgencias destinadas para la recepción de maternas.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento

Observación de Auditoría Interna N° 2.

Ausencia de una psicóloga para la atención de usuarias código Fucsia (sirve para activar un protocolo de atención integral y digna en caso de violencia sexual), así como el seguimiento a dichas usuarias y darle continuidad al tratamiento requerido. Así como la atención a las maternas que requieren de esta especialidad.

Riesgo:

Inobservancia de normatividad modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual- ministerio de protección social. Enero 26 de 2011

Criterios:

Modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual- ministerio de protección social. Enero 26 de 2011

Recomendación

Considerar la asignación de una psicóloga para la atención de usuarias código Fucsia, así como el seguimiento a dichas usuarias y darle continuidad al tratamiento requerido. Así como la atención a las maternas que requieren de esta especialidad.

Posición Del Auditado

De acuerdo con la recomendación. Se incluirá en el plan de mejoramiento.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

Observación de Auditoría Interna N° 3.

Se evidencia que a corte de septiembre de 2018 en el HGM se presentaron 2 muertes de maternas por causa Imputable al Desempeño Institucional, además 6 muertes de maternas por el tipo de causa: Muerte Materna Tardía.

TIPO CAUSA	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Imputable al Desempeño Institucional	0	0	2	1	3
Procedentes De Medellín	0	0	0	0	0
Analizadas	2	0	2	0	3
Muerte Materna Tardía			3	6	0

Fuente: reporte savigila.

Lo más preocupante es que las 2 muertes maternas, es decir el 100% de estas muertes podrían evitarse, dado que se clasifican en el tipo de causa: Imputable al Desempeño Institucional.

Riesgo:

Incumplimiento de la meta institucional cero muertes maternas. Riesgo reputacional.

Criterios:

Meta institucional cero muertes maternas

Recomendación

Implementar mejoras en las especialidades de gineco obstetricia, tales como aplicación de anestesia para fortalecer la atención pertinente y segura a las maternas.

Posición Del Auditado

Se tiene un acumulado de 6462 nacidos vivos de enero a octubre, con 3 muertes maternas para una tasa de 46,4, por debajo de la meta departamental que es 68. No se cumple con la meta institucional de 0 muertes maternas, aspecto que se debe considerar partiendo del hecho de que el servicio es centro de remisión de 3er nivel departamental y se reciben pacientes críticas. Los casos se han presentado en el segundo semestre. Se ha analizado los casos con protocolo de Londres y se han implementado mejoras en las especialidades de gineco obstetricia como de anestesia para fortalecer la atención pertinente y segura. (indicadores gerencias 2018)

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

IV. Anexos:

PACIENTES VENEZOLANAS ATENDIDAS CON DX EMBARAZADAS NOVIEMBRE-2016

num_fac	tip_i de	num_ide	fec_ingre_o	diag_s ali	diag_ rsali1	diag_ rsali2	diag_ rsali3	fec_sali
3473484	CE	VEN26974197	2/11/2018	O601	O470			2/11/2018
3473502	CE	VEN29764661	4/11/2018	O420	O800			4/11/2018
3473516	PE	VEN962512613031986	29/10/2018	O821	O141		O681	29/10/2018
3474027	CE	VEN20321387	4/11/2018	O321	Z353	O234		4/11/2018
3474270	CE	VEN24704228	9/11/2018	O624				9/11/2018
3474563	PE	VEN865784703031998	10/11/2018	O812	O800			10/11/2018
3475330	CE	VEN26535561	2/11/2018	O363	O420	O829		2/11/2018
3475785	PE	VEN926113215121992	16/11/2018	O471				16/11/2018
3475888	CE	VEN18701265	14/11/2018	O470				14/11/2018
3475935	PE	VEN808439227021994	9/11/2018	O064				9/11/2018
3476434	PE	VEN913348720081990	1/11/2018	O140	O800			1/11/2018
3476447	PE	VEN932964604051994	12/11/2018	O13X	O800			12/11/2018
3476551	PA	VEN140891472	9/11/2018	O800	O420			9/11/2018
t3476691	PE	VEN801627704022001	14/11/2018	O429				14/11/2018
3476738	CE	VEN26970557	11/11/2018	O800	Z300			11/11/2018
3476795	CE	VEN20210287	29/10/2018	O800	D62X			29/10/2018
3476883	CE	VEN27226965	9/11/2018	O800	O623			9/11/2018
3478332	CE	VEN26697568	21/11/2018	O601	O800			21/11/2018
3478354	TI	VEN30465441	21/11/2018	O470	O800			21/11/2018
3478704	CE	VEN25349416	24/11/2018	O342	Z640			24/11/2018
3472472	PE	VEN902629528101983	24/08/2018	O365				24/08/2018
3477720	PA	VEN148425718	29/08/2018	O800	O420			29/08/2018
3473604	CE	VEN29667129	18/09/2018	O16X	O829			18/09/2018
3472537	CE	VEN27566332	14/10/2018	O620				14/10/2018
3472541	PA	VEN119717765	9/10/2018	O121				9/10/2018
3474144	PE	VEN834525429092000	26/10/2018	O471				26/10/2018
3477432	CE	VEN30031078	16/10/2018	O429	O801			16/10/2018
3475481	CE	VEN17935927	6/11/2018	O620				6/11/2018
3477120	PE	VEN825223203101996	4/11/2018	O479				5/11/2018
3477124	CE	VEN22335293	18/11/2018	O479				18/11/2018
3477558	CE	VEN20696820	3/11/2018	O829	O829			3/11/2018
3477580	PA	VEN29930591	6/11/2018	O230				6/11/2018

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

3471737	PE	VEN950374015091986	22/10/2018	O821	O141	O680		22/10/2018
3473326	PE	VEN814626008032000	6/11/2018	O479				6/11/2018
3474082	PE	VEN937809206021985	6/11/2018	O471	O813	O342	Z358	6/11/2018
3477325	PE	VEN800428512101982	14/11/2018	O620	O800			14/11/2018
3472890	PA	VEN120648306	2/11/2018	O120				2/11/2018
3474057	CE	VEN26394300	9/11/2018	O620				9/11/2018
3474271	CE	VEN21188087	9/11/2018	O231				9/11/2018
3474689	CE	VEN27551869	13/11/2018	O200				13/11/2018
3475764	PE	VEN801008029112002	16/11/2018	O200				16/11/2018
3475892	CE	VEN18301448	8/11/2018	O471	Z357	Z353		8/11/2018
3476918	CE	VEN20610157	21/11/2018	O470	O235			21/11/2018
3477615	CE	VEN26816443	24/11/2018	O234				24/11/2018
3477881	CE	VEN21207252	19/11/2018	O034				20/11/2018
3478395	CE	VEN20282313	27/11/2018	O100				27/11/2018
3478419	PE	VEN811225315041994	27/11/2018	O620				27/11/2018

ANEXO 2

fecha recepción	fecha de entrega respuesta	comentario
5-ene-18	11-ene-18	qué tal si en la sala de espera de gineco algunas mesas con varios juegos, cartas, domino, parques y otros que puedan ayudar a distraer a los acompañantes
5-ene-18	16-ene-18	me atendió el Dr. Juan Felipe Jaramillo, no me gusto su atención porque lo que uno le preguntaba le contestaba de manera fría y grosera que falta de ética profesional, no me gusto la atención y me atendió súper tarde y ni siquiera supe porque la demora
10-ene-18	19-ene-18	en el servicio de abajo me hicieron muchos tactos muchas personas, como si estuvieran experimentando
18-ene-18	29-ene-18	para ser un servicio de urgencias es muy malo porque habemos embarazadas esperando que el ginecólogo no atiende van 2 horas y no llaman a ninguna hay embarazadas con amenaza de aborto y dicen que almorzando, están en cambio de turno y solo un ginecólogo
23-ene-18	29-ene-18	hoy llegue a las 7 me ordenaron una ecografía doppler, me quede esperando a que me llamaran y a las 11:50 sale el Dr. Jaramillo que no podía seguir atendiendo porque ya se tenía que ir
23-ene-18	29-ene-18	desde las 7am de la mañana por urgencias y me dijeron que si me atendían a las 11:50 y el Dr. Jaramillo nos dijo que ya se tenía que ir y yo vivo a dos horas del municipio de don Matías y para venir

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

		hasta Medellín me queda muy lejos
24-ene-18	29-ene-18	me siento súper decepcionada me indigna como mi bebé naciera en una camilla sin ningún elemento de calidad, fuera de eso me trataron bruscamente porque estaba mal acomodada, luego me suben a piso y no me dieron almuerzo ni comida
29-ene-18	31-ene-18	fui atendida por una residente quien me hace un tacto vaginal me da de alta no me da instrucciones ni cuidados y tenía un aborto incompleto, más conciencia y apliquen el lema atención excelente y calidad de vida
7-feb-18	9-feb-18	algunas enfermeras de trabajo de parto deberían estar más atentas para atender a las maternas y no vulnerarlas en su calidad humana
7-feb-18	8-feb-18	el 06-02-2018 mi sobrina Michel dahiana se encontraba en trajo de parto, me dijeron que dejara la ropa de la bebé y los papeles, cuando la subieron a la habitación sin papeles y no se encuentran, no es justo porque ustedes deben responder por ellos
12-feb-18	20-feb-18	ingreso el viernes en las horas de la tarde a la sala de maternidad la revisan y dicen que él bebe esta sin signos vitales, la dejan en una camilla sin medicamentos hasta el sábado a las 4pm que le pasaron a colocarle medicamento para el proceso del parto
14-feb-18	23-feb-18	tuvimos un inconveniente con la enfermera jefe de piso 2 de maternidad es morena, embarazada y muy grosera es insensible e indolente trato de forma grosera algunos familiares de la joven hospitalizada que perdió su bebé, hay formas de decir las cosas
14-feb-18	16-feb-18	el día martes 13 de febrero en trabajo de parto se entrega la papelería con todos los documentos hoy 14-02-2018 preguntamos por los papeles y no se encuentran, exigimos nos respondan
19-feb-18	20-feb-18	veo que es la única institución donde no permiten un acompañante para las ecografías fetales, hasta los pacientes menores de edad les niegan el acompañante, considero que este tipo de examen lo deben hacer en un lugar diferente al que tienen actualmente
21-feb-18	2-mar-18	sugiero al personal de gineco-obstetricia en sala de partos brindar un mejor trato y escuchar a sus pacientes para prestar un mejor servicio
6-mar-18	31-mar-18	me parece que no garantizan su atención sabiendo que tenía mi tipo de sangre a se les pasa por alto me ponen a hacer un proceso y otro sabiendo que tengo una cesara y un bebé prematuro y me ponen en una espera de más de tres horas
9-mar-18	12-mar-18	en la sala de parto donde tuve a mi bebé habían 3 estudiantes y un médico y una médica mi bebé si hizo popo al momento de nacer el médico me dijo puja y el bebé se cayó al piso y ahora lo tengo hospitalizado

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

12-mar-18	22-mar-18	tengo 34+3 semanas de embarazo e ingresé por un descontrol glicémico, me llena de confusión que cada especialista ordene diferentes procedimientos en cuanto exámenes cambios de insulina y un médico internista me rebajo la dosis de insulina sin que se pudo
28-mar-18	9-abr-18	el 25 en la noche no tuve una buena atención Natalia Ceballos no me reviso en la noche ni a mí ni mi bebé yo estaba sin el aparto de la presión
28-mar-18	28-mar-18	sugiero más comunicación entre el personal médico con mucha claridad en los procedimientos aclarar muy bien todo antes de firmar un consentimiento para ser o no atendidos por practicante
13-abr-18	20-abr-18	falto información sobre derechos y deberes
19-abr-18	25-abr-18	el Dr. Juan David Cuartas Tamayo me deja desnuda en la camilla por 30 minutos mientras él habla por celular y sin hacerme el examen dice que ya me va dar de alta pues para él mi dolor por endometriosis es muy normal y tengo que vivir con esto toda mi vida
19-abr-18	26-abr-18	mal trato recibido por el Dr. Jorge Andrés Jaramillo García y el Dr. Gustavo Ceballos considero una falta de respeto de estos dos profesionales que están violando los derechos que tengo como mujer gestante debo recibir buen trato digno y oportuno
19-abr-18	30-abr-18	es triste que todo un profesional como el Dr. Gustavo Ceballos tenga tan poca ética y no sepa hablarle a las maternas, si una Eps no tiene convenio con este hospital no es problema de él, él está para atender no para mirar si es apta o no por Eps
20-abr-18	30-abr-18	el triage con la enfermera que me atendió al entrar al hospital considero que debe tener un poco más de paciencia y comprensión ya que no fue buena su atención
30-abr-18	4-may-18	siendo las 14:20 en función de actividades laborales como médico general del hospital San Juan de Dios de Río Negro, gestante de 32 semanas evaluada por Trujillo asumió un comportamiento arrogante y poco cortés me saco del consultorio
10-may-18	24-may-18	mi paciente materna estaba vomitando mucho le aplicaron pitocin y le provocaron mucho sufrimiento al bebé la pasaron a sala de recuperación en donde el mismo momento que entro las enfermeras se burlaban de ella es una falta de respeto contra la dignidad
15-may-18	18-may-18	acudí a urgencias para una revisión porque me diagnosticaron muerte embrionaria temprana llegue el día 9-05-2018 a las 8:53am me hicieron la toma de signos vitales me revisó la ginecóloga en las horas de la tarde fue muy grosera y despectiva al tratarme
17-may-18	24-may-18	traje como urgencia vital a la señora Ginnary Yohana Isaza diez clasificado con triage 2 Andrés Zapata preguntó al ginecobstetra del turno noche por la posibilidad de pasar a la usuaria en forma burlesca solo paso al consultorio 1 a decirle a la colega que medicarme
7-jun-18	14-jun-18	la enfermera que me ayudo con la anestesia no me trato bien después que me levante asustada

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

8-jun-18	14-jun-18	como acompañante quede indignado del trato del Dr. escobar con los médico jóvenes tan arrogante, prepotente como los insulto y echo del servicio, escuche cuando una jefe le comento de una paciente y dijo que no le importaba que se esperara, por personas así está
13-jun-18	21-jun-18	vengo remitida de la ciudad de Cúcuta para un procedimiento de expulsión, me dan una pastilla para expulsar me dieron escalofríos, dolores y nadie me prestó atención el trato fue inhumano como persona y como madre
15-jun-18	20-jun-18	presento queja del Dr. Luis Fernando Cadavid, se dirige ante mi acompañante de mala manera por estar conmigo durante el trabajo de parto, no solo eso, si no que para ser profesional de la salud no tiene empatía ni tacto para referirse
19-jun-18	3-jul-18	me siento súper indignada ya que estamos con Valeria correa para tener a mi sobrina y hasta ahora siempre entrando a preguntar y nunca salieron a decirnos como estaba la bebé, después de más de 10 horas nos dicen que la niña está delicada porque ingiero algo
19-jun-18	22-jun-18	el día 19-06-2018 cuando vamos a registrar la bebé fuimos a buscar la tarjeta de identidad no la encontramos y se había entregado para poder registrarla en el ingreso
26-jun-18	4-jul-18	me siento inconforme con la ginecóloga Omaira guerrera por su mala atención y la manera de expresarse a uno como acompañante mi hija perdió el bebé le aplicaron el medicamentos y quería ir al baño uno de los Dr. sugirió que lo hiciera en el pato y una auxilia
10-jul-18	12-jul-18	mi queja es referente al servicio de atención en obstetricia ya que nos sentimos discriminados frente a la condición en la que nos encontramos mi mujer y yo pedimos discreción y confidencialidad con temas delicados y más con el tema del personal hacia el
10-jul-18	13-jul-18	el 06 de julio en horas de la noche me presento por urgencias ginecología la Dr. carolyn Gutiérrez que estaba de turno en la noche me recibió a mí y al médico del centro de salud muy grosera y desatenta tanto que no me reviso ni me presto servicio
10-jul-18	13-jul-18	coloco esta queja porque usted tuvo ese error de dejarle parte de la placenta en el útero de mi esposa poniendo en riesgo la vida de ella, quiero una explicación
12-jul-18		la peor atención siempre te atienden cuando les da la gana dicen que tienen mucha gente cuando solo tienen dos otras personas, cuando te llaman te salen con miles de pretextos, con la Dr. otalvaro me ha dejado 18horas sufriendo para el final hacerme la ces
16-jul-18	24-ago-18	que el personal de seguridad tenga mayor don de gente porque los usuarios no están en su mejor estado emocional y lo que requiere es una información veraz, clara y concisa y no me dan información cuando el bebé ya había nacido y uno preguntando y nadie sabe

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

19-jul-18	2-ago-18	queja para el Dr. Jorge Jaramillo debido a que la primera vez que me atendió sin preguntarme si quería me reviso con un residente y se burló de mi acento que no es paisa y le pareció extraño que no planifique con nada y ahora me toco con él otra vez le di
23-jul-18	28-jul-18	mi familiar llego padeciendo de un sangrando de 10 días consecutivos y la dejaron en la sala de espera sin proporcionar ni siquiera un calmante
25-jul-18	9-ago-18	solo quiero expresar mi inconformidad con el trato que se me otorgo por parte del Dr. de turno fue un trato indigno me grito, me parece que no es un trato para un ser humano
27-jul-18	9-ago-18	qué triste el manejo que me dieron sin ser valorada me dijeron que yo era de medicina interna y hematología sin haberme hecho una valoración de mi estado, pero no tuvieron en cuenta que estaba sangrando a nivel uterina y era porque tenía una isquemia ute
30-jul-18	3-ago-18	durante el proceso de parto por cesárea el Dr. encargado presto sus servicios sin presentarse y fuera de eso solo se dedicó hablar de otro compañero comentando todo lo de la vida de este, y al momento de nacer el bebé hace un comentario descriptivo esta desn.
13-ago-18	22-ago-18	No estoy conforme que una menor de edad entre sola a un consultorio a un eco dice la celadora que porque tiene 16 años...
14-ago-18	27-ago-18	algunas enfermeras del área de obstetricia deberían tener algo más de consideración y tacto ...
17-ago-18	27-ago-18	las funcionarias que laboran en esta área son demasiado groseras y prepotentes, tanto enfermeras como personal administrativo
29-ago-18	10-sep-18	paciente remitida de un pueblo el Dr. fue muy grosero le dijo que la atendía porque ella estaba dilatando porque si no me echaban la culpa si tenía el niño en la ambulancia y una enfermera también muy mala clase
29-ago-18	4-oct-18	que los médicos se pongan más de acuerdo al momento de decidir algo con los pacientes
29-ago-18	10-sep-18	más cuidado en la sala de parto, tuve a mi bebé sola
31-ago-18	10-sep-18	no me gusto que la manilla que le colocaron en el pie de la bebé estuviera tan apretada
3-sep-18	14-sep-18	me siento muy triste por el trato que recibió mi hija en preclancia de parte de la enfermera blanca ya que mi hijo se hizo popo en varias veces y volvía y le dije que necesitaba volver a cambiarla y me respondió que no iba a pasar todo el día atendiéndola
5-sep-18	25-oct-18	manifiesto por qué no la atendieron como ella venia para cesárea le metió mucha mano y la forzaron mucho que llego se le rompió el útero
10-sep-18	13-sep-18	acudo con traslado primario al servicio de ginecoobstetricia llego a las 05:42am luces apagadas consultorios cerrados pasadas las 6:10 aparece una jefe poco amable y dice no hay quien atienda a la final nos atienden a las 7:10am

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

11-sep-18	13-sep-18	estoy con una paciente le dicen al ginecobstetra le deben adelantar el parto por bajo peso y el médico chateando y la paciente esperando más de dos horas
13-sep-18	19-sep-18	ingreso con un traslado primario desde el municipio de angelopolis con una paciente en estado de trabajo de parto la enfermera jefe no tuvo la delicadeza ni de presentarse recibe la paciente con gestos muy feos y de muy mal genio
13-sep-18	19-sep-18	trato que se le brinda a los pacientes sobre todo a las maternas por parte de la jefe de enfermería y le gritó muy feo a una señora para que se acomodara
18-sep-18	1-oct-18	solicitó respuesta al mal trato de mi pareja por parte del profesional Gustavo Hernán Ceballos Tamayo quién no tuvo ética profesional diciéndole a mi pareja que si él quiere la devuelve a la hora que él quiera
18-sep-18	26-sep-18	remiten a mi hija a este hospital le practican el mismo tap le colocan medicamentos pero su evaluación es la misma he sugerido que le manden una resonancia y la respuesta es que ellos no ven la necesidad y mi hija sigue con los cólicos
21-sep-18	21-sep-18	mala información del personal necesitaba saber de mi hija menor de 17 años que dio a luz el día de ayer y no me dan razón de la bebé ni de la madre solo me dicen que están bien y no aclaran bien lo que pasa con la paciente
26-sep-18	8-oct-18	mejorar un poco más la atención
26-sep-18	9-oct-18	me gustaría que dejaran un acompañante con la materna ya que en ese momento le gustaría estar acompañada
27-sep-18	11-oct-18	tener más calidad humana comprender el dolor del otro y si se programa una cirugía de cesárea no dejar que pase el procedimiento como un parto normal
2-oct-18	8-oct-18	le sugiero al hospital colocar más cuidado en cuanto nace el bebé avisarnos
2-oct-18	8-oct-18	mi paciente ingresa por urgencias el médico la reviso y la mando para la casa, la niña tuvo que ser ingresada el día 02-10-2018 a las tres de la mañana ya que no aguantaba el dolor
3-oct-18	8-oct-18	es para comunicar que la atención del Dr. Gustavo Ceballos es muy baja es muy malgeniado le habla a uno de un tono no adecuado si a mí bebé o a mi le paso algo este doctor es el responsable
4-oct-18	9-oct-18	le dijeron a la Dr. lizarazo que si podía esperar unos 45 minutos ya que el otro equipo se había dañado y tomaron el que iban a usar con migo, la actitud de la Dr. fue enojarse y me dio una palmada en la pierna y me dijo a mí que te opere otro que ella se i
5-oct-18	9-oct-18	falta mucha calidad humana, en equipos médicos están muy bien dotados pero el maltrato que recibimos en facturación y enfermería el trato fue muy irrespetuoso y de mal gusto

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

9-oct-18	11-oct-18	mejor atención para la higiene de la materna ya que me dejaron 9 horas sin poderme bañar y organizar y si es posible que las paciente que empiezan el proceso de parto estén más lejos ya que es súper incómodo para la madre como para el bebé tanta grito
9-oct-18	11-oct-18	llegue a la institución con un traslado primario paciente con retardo mental, víctima de abuso sexual con gestación termino, con signos de sufrimiento gestacional, Dr. Gustavo Ceballos fue grosero, displicente por haber traído a la paciente a esta institución y no f
10-oct-18	24-oct-18	la enfermera cenelly Alejandra Gómez empezó a gritar desde la puerta de la sala de partos a una usuaria que tenía un bebé sin tener en cuenta que merecemos un trato digno me siento decepcionada del servicio y la poca calidad humana
11-oct-18	19-oct-18	en la sala de trabajo de parto una jefe de enfermeras muy prepotente y denigrante le falta humanismo
11-oct-18	18-oct-18	al momento de la atención del parto cuando estaba en 7 me dijeron que debía esperar y solicite que me la pusieran rápido pero no me la quisieron poner
17-oct-18	26-oct-18	ser más profesionales con la información a mi hija menor le colocaron raquídea sin mi autorización y ella sufre de la columna no me gusto el procedimiento que le realizaron
17-oct-18	23-oct-18	el día 17 de octubre el ginecólogo de turno en las horas de la tarde es demasiado grosero y me dice que no estoy dilatando cuando mi médico de controles me dice que sí y me manda para el hospital general
18-oct-18	29-oct-18	me parece que hubo negligencia por parte de los médicos que atendieron el parto de mi pareja ya que le dio una infección a raíz de los tactos que le hacían y como consecuencia el bebé estuvo hospitalizada casi una semana
24-oct-18	2-nov-18	mejor calidad humana exijo revisar quién la atendió porque se puso en riesgo la vida de las dos
24-oct-18		no me gusto que me toco al principio de la inducción del parto todos los aprendices me torturaron
26-oct-18	30-oct-18	fui remitida por procedimiento iva, me atiende el Dr. Juan Carlos Calad donde me expreso que no estaba de acuerdo con el procedimiento y se negó a atenderme y se opuso a que otro profesional me atendiera, me toco el parto con la enfermera y la residente
31-oct-18	12-nov-18	mejor calidad de atención en el proceso de parto por parte de la jefe de enfermería, mi esposo lo dejaron conocer al bebé después de 4 horas del nacimiento
2-nov-18		no me pusieron la epidural
2-nov-18	12-nov-18	la funcionaria Lily Torres fue muy déspota conmigo y mi hermana por este motivo estoy muy inconforme con su atención, no tiene humanización para sus usuarios

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Construimos Confianza

8-nov-18	19-nov-18	llego a urgencias con mi pareja en periodo de gestación no encuentro a nadie en triage me dirijo al consultorio1 y la médica con una actitud de no me importa tiene que esperar a la enfermera, su nombre Lili torres y con actitud de aquí mando yo
8-nov-18	9-nov-18	el servicio de camilleros no me gusto, ya que recogen y dejan a los paciente mucho tiempo en urgencias y hay que llamarlos para que puedan recogerlos y regresarlos a las habitaciones a dichos paciente cuando se sienten en mal estado de salud, estudiantes no hacer
8-nov-18	13-nov-18	el día de hoy se realizó un traslado primario con una materna, después de que la pasaron se demoraron aproximadamente 1 hora en dar respuesta de aceptación a pesar de saber que teníamos un acv en ventana que requiera de traslado prioritario
29/11/2018		el día 27-11-2018 mi acompañante traía la pañalera para mí bebé y salió un momento y cuando volvió a entrar el celador no la dejaba entrar que porque por ahí no era la entrada sabiendo que él dijo que la dejaba volver a entrar, deberían tener más control

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
Construimos Confianza

V. Fortalezas.

El ingreso de las maternas es direccionado directamente al segundo piso torre sur del HGM, es decir tienen atención privilegiada de inmediata dado que no tiene el acceso por urgencias del primer piso donde se atiende el resto de usuarios. Situación que refleja la atención humanizada y priorizada a las maternas.

VI. Plan de Mejoramiento y Seguimiento.

Una vez en firme, el responsable del proceso auditado, elaborará con su equipo de trabajo la formulación del Plan de Mejoramiento respectivo, en un término de diez (10) hábiles. Los responsables de las actividades del Plan harán el reporte de avance. La Oficina de Auditoría Interna hará seguimiento bimensual del Plan de Mejoramiento y presentará el Informe correspondiente.

VII. Comunicación y Socialización del Informe Final de Auditoría.

En firme el Informe Final de la Auditoría será socializado en las siguientes instancias, con el fin de que definan las acciones a seguir:

- Comité Coordinador de Control Interno;
- Comité Ampliado de Gerencia; y
- Junta Directiva del Hospital General de Medellín.

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011: “Los informes de los funcionarios de control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten”.

Documento elaborado y revisado por:
Equipo de Trabajo de la **Oficina de Auditoría Interna.**

Carlos Uriel López Ríos	Jefe de Auditoría Interna
Karina Ruiz de la Hoz	Profesional de Auditoría Interna
José Heriberto Vargas Lema	Profesional de Auditoría Interna.
María Janeth Agudelo Arango	Profesional de Auditoría Interna.
Julio Ernesto Suescun Montoya	Técnico en Auditoría interna

Medellín, diciembre de 2018.