

1. DATOS GENERALES

Título:	Evaluación a la Auditoría de Calidad de la Unidad de Servicios de Salud –UNISALUD.			Ficha número:	ONCI-0703
				Fecha emisión:	20 de diciembre de 2007
Tipo de informe:	Evaluación <input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación sobre la marcha <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Asesoría y/o Acompañamiento <input type="checkbox"/>	
Nivel o Sede:	Nacional <input type="checkbox"/>	Bogotá <input checked="" type="checkbox"/>	Medellín <input type="checkbox"/>	Manizales <input type="checkbox"/>	
	Palmira <input type="checkbox"/>	Orinoquía <input type="checkbox"/>	Amazonía <input type="checkbox"/>	Caribe <input type="checkbox"/>	
Elaboró:	Coordinador: Yury Alejandra Carrillo Tique Responsables: Yury Alejandra Carrillo Tique			Remitido a:	Rector - Universidad Nacional, Vicerrectora General y Gerente Unisalud.
Revisó:	María Inés Granados Urrea - Jefe ONCI				

2. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o justificación:	Alcance:
La evaluación se realizó con el fin de verificar los procesos de auditoría de calidad que adelanta Unisalud.	Se verifican las actividades de Auditoría de la Calidad realizadas por Unisalud, en cuanto a auditorías: i) procesos internos; ii) cuentas médicas; iii) póliza de alto costo y iv) concurrente. Para el periodo: enero de 2005 a septiembre de 2007.
Objetivo general:	Metodología aplicada:
Realizar una evaluación a los procesos de Auditoría de la Calidad realizados por Unisalud.	i) Se estudia la Resolución por la cual se adopta el Manual de Procesos de Unisalud. ii) Se identifica su estructura orgánica. ii) Se examinan: el Manual de Procesos y Procedimientos, Manual de Calidad, Manual de Auditoría de la Calidad, Mapa de procesos, Planes de auditoría, informes de las auditorías realizadas y los seguimientos a los hallazgos encontrados. iii) Se realizan visitas y entrevistas con el personal encargado.
Objetivos específicos:	
i) Identificar las actividades que realizan las áreas de Gestión de la Calidad y Auditoría de la Calidad; ii) Revisar la documentación relacionada con estas áreas; iii) Identificar si existe un protocolo o procedimiento documentado para realizar cada tipo de auditoría; iv) Identificar si existen programas de auditoría; v) Identificar si existe un proceso de seguimiento a las no conformidades encontradas durante las auditorías; y vi) Revisar las auditorías que se han realizado en Unisalud.	

3. RESULTADOS

Observaciones:	Recomendaciones:
<p>1) Al revisar la Resolución 757 del 3 de julio de 2007, por la cual se adopta el Manual de Procesos de Unisalud, se observó que el Manual anexo a la Resolución fue elaborado en Julio de 2005, identificado con versión "Uno", el cual no contiene ninguna actualización registrada.</p> <p>2) El Manual de Procesos, Manual de Calidad y el Manual de Auditoría de la Calidad, vigentes en Unisalud, presentan una estructura funcional desactualizada.</p> <p>3) El mapa de procesos se encuentra desactualizado y el Manual de Calidad y Manual de Auditoría, aunque deben ser actualizados cada dos años, no han sido modificados.</p> <p>4) En el Manual de Procesos se observa que los procedimientos que se diseñaron, ciertamente forman parte del Manual, pero no se encuentran identificados lo cual dificulta saber cuáles realmente son los procedimientos vigentes.</p> <p>5) Los procedimientos se encuentran marcados con versión "Cero" y no presentan una herramienta de control de cambios.</p> <p>6) Las actividades de implementación de los procedimientos han sido escasas, no se ha efectuado un plan de divulgación, algunos funcionarios manifiestan no conocer el Manual de procesos. 7) A partir del 2007 no se cuenta con una persona que ejerza las funciones de Auditor Líder. 8) Es importante que Unisalud tanto a nivel Nacional como a nivel de Sedes, trabaje de forma articulada con el SIMEGE, evidentemente sin desatender las condiciones propias de una entidad de salud.</p>	<p>En cuanto a los documentos: 1) Luego de actualizar el Manual de procesos y de ser aprobado por la Junta Administradora de Unisalud, expedir una nueva Resolución en la cual se adopte formalmente. 2) La Estructura Administrativa de Unisalud acorde con la realidad debe estar incluida en todos los documentos. 3) Identificar el Mapa de Procesos vigente de acuerdo con los procesos actuales e incorporarlo en los documentos que lo refieran; de igual forma actualizar el Manual de Auditoría, los procedimientos y Manual de Calidad y adelantar la elaboración del Listado Maestro de documentos que se enuncia allí. 4) Incluir en el Manual de Procesos y Procedimientos el número y el inventario de los procedimientos que se aprueban como anexo al Manual, anotando la versión y fecha de última revisión. 5) Incluir en los procedimientos una herramienta de control de cambios.</p> <p>En cuanto a la Gestión de la Calidad: 1) Mantener el Manual de Procesos y los procedimientos anexos, debidamente actualizados y a disposición de todo el personal de Unisalud. 2) realizar seguimiento a las actividades de divulgación e implementación de los procedimientos, tanto administrativos como asistenciales. 3) Contar con un Mapa de Riesgos, que permita identificar los riesgos, causas, agente generadores y los efectos. Respecto a las Auditorías: 1) Para Auditoría de cuentas médicas, se recomienda compilar la información respecto a éstas y realizar un análisis detallado de las glosas en términos de valor de las mismas. 2) Es importante continuar realizando las auditorías de procesos internos, para lo cual es conveniente formular un plan anual de auditorías y posteriormente realizar el seguimiento a los hallazgos encontrados. 3) Contar con un procedimiento documentado que describa la forma en que se debe realizar el seguimiento a las no conformidades halladas. 4) Se podrían plantear indicadores para hacer seguimiento a los procedimientos auditados. 5) Conformar un equipo de auditoría de calidad que pueda contar con el tiempo suficiente para realizar las cuatro clases de auditorías. Es importante, contar con un Coordinador de equipo que cumpla el papel de Auditor Líder. 6) Para la acreditación conveniente fortalecer las actividades de auditoría implementando en todas el ciclo PHVA.</p>

4. COMENTARIOS ADICIONALES

Mediante oficio ONCI-071 del 19 de febrero de 2008, se remitió a la Gerencia de Unisalud, la matriz de "Compromisos de Mejoramiento" que describe las observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación, buscando que los responsables de estas áreas suscriban las acciones correctivas para superar las debilidades encontradas.
