



Nombre de la Auditoría: Administrativa al Área de Desarrollo y Calidad del Hospital para el Niño.

b) Informe de Auditoría

Hoja 2

OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

OBSERVACIONES DISCIPLINARIAS
No se determinaron observaciones de este tipo, la opinión es únicamente válida en la muestra y/o pruebas selectivas realizadas.

OBSERVACIONES RESARCITORIAS
No se determinaron observaciones de este tipo, la opinión es únicamente válida en la muestra y/o pruebas selectivas realizadas.

Área de Desarrollo y Calidad del Hospital para el Niño.

LIMITACIONES: Durante el desarrollo de la auditoría no se tuvieron limitaciones.

OBJETIVO: Verificar que se promueva, asesore y se dé seguimiento a los proyectos y las acciones de mejora continua y se coordine al Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, de conformidad con las disposiciones Jurídico-Administrativas Federales y Estatales aplicables.

ALCANCE:

- ▶ Cuestionario para Evaluar el Control Interno del Área de Desarrollo y Calidad.
- ▶ 9 Cédulas de Solicitud de Información y/o Documentación.
- ▶ 2 Minutas de las reuniones del Equipo de Eventos Adversos, generadas durante el periodo auditado.
- ▶ 2 bitácoras de registro de Eventos Adversos, de los servicios de Cirugía Escolares e Infectología Escolares.
- ▶ Carta Compromiso Aval Ciudadano-Hospital para el Niño, del tercer cuatrimestre del año 2014.
- ▶ Entrevista informal con el Coordinador del Programa Aval Ciudadano, de la Facultad de Medicina de la UAEMéx.
- ▶ 150 Formatos para evaluar los Indicadores de Trato Digno en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias; recabados durante el mes de enero 2015.
- ▶ 12 quejas y 7 sugerencias presentadas durante el mes de enero 2015.
- ▶ 5 Minutas generadas de la celebración de sesiones del COCASEP, durante el periodo octubre 2014 a febrero 2015.
- ▶ Calendario de sesiones de los Comités y Subcomités.
- ▶ Actas de instalación y minutas generadas de las reuniones de los Comités y Subcomités.
- ▶ Plan de Mejora Continua 2015.

Elaboró
[Signature]
C.D. Luján-Báez Rodríguez
Auditora

Revisó
[Signature]

M.C. Ma. Leonor Patricia Garduño Moreno
Jefa del Departamento de Auditorías Médicas

L.A. Salvador García Rivera
Contralor Interno

Titular del Área Responsable



Nombre de la Auditoría: Administrativa al Área de Desarrollo y Calidad del Hospital para el Niño.

b) Informe de Auditoría

Hoja
2

Plan de Mejora Continua

Cuórum en los
Comités y
Subcomités
Instalados

Debilidades en su
elaboración,
Inasistencias a las
Sesiones.

1. Elaborar el Plan de Mejora Continua, en apego a lo establecido en la Guía para la elaboración del Plan de Mejora Continua y su Instructivo de Llenado, emitidas por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

1. Instruir a los integrantes de los Comités y Subcomités, a efecto de que asistan a todas las sesiones que sean convocados.

Operatividad del
COCASEP

Falta de capacitación a los
integrantes del COCASEP
sobre su operatividad.

1. Realizar las gestiones necesarias ante la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, a efecto de que los integrantes del COCASEP, reciban capacitación en materia de la operatividad del mismo.

Buzón de
Quejas,
Sugerencias y Felicitaciones

Debilidades
en el proceso
de
seguimiento

1. Implementar el Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE) emitidos por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, utilizando los formatos de Queja, Sugerencia y Felicitación así como el formato de respuesta.
2. Modificar el título de los formatos para evaluar los Indicadores de Trato Digno en los Servicios, debiendo especificar el servicio evaluado, en apego a los formatos que contienen los Cuadernillos de recolección de datos por cuatrimestre, del Sistema Nacional de Calidad en Salud (INDICAS).

Elaboró

C.D. Lilia Baez Rodríguez
Auditora

Revisó

M.C. Ma. Leonor Patricia Garduño Moreno
Jefa del Departamento de Auditorías Médicas

Titular del Área Responsable

L.A. Salvador García Rivero
Contralor Interno



b) Informe de Auditoría
Nombre de la Auditoría: Administrativa al Área de Desarrollo y Calidad del Hospital para el Niño.

Hoja 3



OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

Área de Desarrollo y Calidad

Debilidades en las Funciones del Área.

1. Revisar y determinar las funciones que debe realizar el Responsable del Área de Desarrollo y Calidad en su carácter de Gestor de Calidad, con la finalidad de que exista concordancia con las emitidas en la Instrucción 118/2008 de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud; así como con las funciones que como Secretario Técnico del COCASEP del Hospital le corresponde realizar de conformidad con la Instrucción 171/2009 de la Dirección referida.

Eventos Adversos

Debilidades en el proceso de "Gestión de Riesgos"

1. Aplicar la Guía Técnica para Análisis Causa-Raíz de Eventos Adversos e Incidentes de Seguridad del Paciente, emitidas por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud
2. Supervisar y verificar la adecuada aplicación de dicha guía.

Acuerdos y Compromisos del COCASEP

Debilidades en el establecimiento y seguimiento de acuerdos

1. Verificar que los asuntos a tratar en las sesiones sean con base en el Plan de Mejora Continua.
2. Verificar la correcta requisitación de las Sesiones del COCASEP.
3. Integrar en el expediente de las Minutas del COCASEP la evidencia documental del avance de las acciones realizadas derivadas de los acuerdos tomados.
4. Implementar el formato "Seguimiento-Difusión de Acuerdos del COCASEP" emitido por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
5. Ejercer mayor supervisión sobre las actividades que realiza el COCASEP del Hospital para el Niño, dejando evidencia documental de las actividades realizadas, a efecto de verificar entre otros, su apego a los Lineamientos Técnico Operativos para Funcionalidad del COCASEP, emitidos por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

Elaboró

C.D. Lidia Báez Rodríguez
Auditora

Revisó

M.C. Ma. Leonor Patricia Garduño Morano
Jefa del Departamento de Auditorías Médicas

Titular del Área Responsable

L.A. Salvador García Rivero
Contralor Interno