

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:			1 de 5
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO		CÓDIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03		
 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera		OFICINA: CONTROL INTERNO	FECHA DE EMISIÓN: 06-04-2020		
		PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01		
		SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	PÁGINA 1 de 5		

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Gestión Jurídica
Dependencia:	Oficina Asesora Jurídica
Seguimiento:	Informe Prevención de Daño Antijurídico
Auditor:	SMSM Julio César Quiroga Duran OCIN
Tipo de informe	Final

2. INTRODUCCIÓN

Dentro de las funciones señaladas en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se indica que la evaluación y el seguimiento, independiente y objetivo es uno de los roles más relevantes de la responsabilidad que le corresponde a la Oficina de Control Interno OCIN, por lo cual es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización de la gestión.

De tal manera, como lo expone el Departamento Administrativo de la Función Pública: "... la independencia en la evaluación se predica del examen sobre el Sistema de Control Interno y la gestión, que realizan personas que no están directamente involucradas en el desarrollo de las actividades de cada proceso.

De otra parte, la objetividad se relaciona con la utilización de un método que permite observar los hechos de la entidad y la gestión de los servidores, de tal forma que las debilidades y conclusiones estén soportadas en evidencias.

Si bien las acciones de prevención como medida para mitigar, minimizar o evitar la generación de demandas y el daño antijurídico en una institución como la nuestra tiene múltiples miradas y enfoques como son, la humanización del servicio, el mejoramiento de la relación del personal de salud con el paciente, afianzamiento progresivo en el uso del consentimiento y desistimiento debidamente informado como herramientas de defensa, la optimización en la forma como se realizan los registros médicos, el fortalecimiento en la implementación de los procesos de referencia y contra referencia de pacientes, las recomendaciones puntuales y específicas dirigidas a los servicios asistenciales comprometidos, en ésta oportunidad nos centraremos en el tema de la humanización del servicio y el mejoramiento de la relación médico paciente o del profesional de la salud con el usuario y su familia.

3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

Realizar seguimiento a la adherencia de los lineamientos institucionales como lo es la atención humanizada durante atención asistencial de los pacientes en el Hospital Militar Central de manera tal que se minimicen las posibilidades para que el Hospital sea objeto de demandas o querellas que puedan generar detrimento patrimonial o que se mine el prestigio institucional, esto encaminado a cumplir los objetivos institucionales de "Asegurar la prestación de los servicios con seguridad, oportunidad y humanización" con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios y garantizar y estabilizar la gestión financiera a largo plazo.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		2 de 5	

4. ALCANCE:

El seguimiento se realiza en el mes de marzo de 2022, verifica las causales de inconformidad de los usuarios y las posteriores demandas o fallos judiciales en contra del hospital, el seguimiento se encamina al cumplimiento del objetivo institucional de "Asegurar la prestación de los servicios con seguridad, oportunidad y humanización", y estabilizar la gestión financiera.

5. CRITERIOS:

La adherencia a los lineamientos institucionales se refiere al cumplimiento de los criterios y documentados por la entidad así:

Código de ética y buen gobierno. Resolución 006 de 15 de enero de 2020

Política de Integridad.

Política de Humanización y Buen Gobierno código: GB-DIGE-PR-15.

Plataforma estratégica: misión, visión, valores corporativos, principios institucionales.

6. METODOLOGIA:

Dando cumplimiento a lo establecido en el programa anual de auditorías y seguimientos, aprobado por el comité de Coordinación de Control Interno, la oficina de Control Interno presenta a la Administración el resultado del seguimiento realizado a los procesos misionales de atención asistencial, se utilizaron, la verificación documental, así mismo Verificación de cumplimiento de requisitos relacionados con la adherencia lineamientos institucionales, humanización de la atención y mejoramiento de la relación recurso humano asistencial con el paciente y sus familiares.

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Para la formulación de lineamientos en la prevención del daño antijurídico organizacional se tomó como insumo, las reclamaciones administrativas, judiciales, peticiones, quejas y reclamos, revisión del mapa de riesgos de la entidad, como Insumos que pueden anticipar situaciones litigiosas futuras.

Se utilizó como instrumento de recolección y análisis de información, previa revisión de la matriz de procesos judiciales activos que actualmente enfrenta la entidad, para cualificar y determinar las posibles faltas de adherencia a los lineamientos institucionales por parte del personal asistencial y de los profesionales de la salud involucrados en el proceso de atención de pacientes en donde se hayan generado demandas, o fallos judiciales secundarios a actuaciones donde este cuestionada la apropiada prestación del servicio de salud, adicionalmente se realizó revisión de 10 historias clínicas comprometidas en litigios activos, análisis de la información.

Se revisó además la información de atención al usuario PQRSDF correspondiente a quejas reclamos, sugerencias, demandas y felicitaciones de las vigencias 2019, 2020 y 2021.

8. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO:

Se realizó una revisión de las peticiones, quejas, reclamos presentadas al Hospital Militar Central desde el año 2019 a la fecha encontrando hallazgos en lo referente a la percepción que tienen nuestros usuarios sobre deficiencias en la forma como se presentan los servicios de salud y que eventualmente pudieran constituir elementos de base para interposición de demandas en contra de la institución.

En el transcurso tercer trimestre de 2019 se recibieron 189 Quejas, 125 reclamos y se tuvo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada durante el mismo periodo por medio de la cual atención al usuario reportó un total de 50 pacientes no satisfechos.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		3 de 5	

Con relación a la atención del servicio de enfermería de la institución se planteó un plan de mejora ya cerrado consistente en un modelo pedagógico alineado al área de Ética y buen Gobierno; el cual buscó la apropiación de la política de humanización, los funcionarios (profesionales, tecnólogos y técnicos en salud) del Hospital Militar Central, a través de tres objetivos específicos; Diseñar un modelo pedagógico social como instrumento para sensibilizar, a los diferentes actores de la atención (Profesionales, tecnólogos y técnicos) acorde a los lineamientos de la política de humanización, implementar el modelo pedagógico por medio de la campaña de sensibilización "NUESTRA HUELLA EN TU CORAZÓN", que abordó los programas de la política de humanización: cultura humanizada, derechos y deberes, que comunicaban los valores institucionales del HOMIL y permitían verificar el nivel de apropiación de las estrategias y actividades del modelo pedagógico constructivista en garantía de la gestión del servicio humanizado. (El subrayado es nuestro)

Para el cuarto trimestre de 2020 en el análisis de causas y documentación de acciones correctivas de PQRS reportadas por atención al usuario se evidenció que dentro de las causas más frecuentes por las cuales los usuarios presentaron peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias sobre la falta de oportunidad en asignación de citas, dispensación de medicamentos y solicitud de información.

La revisión de las PQRS de 2021 generada por la oficina de atención al usuario, nos permite puntualizar y clarificar el estado del arte del año anterior en ésta materia, se encontró que se presentaron 1.875 peticiones y 2498 consultas que corresponden a 82% de todas las PQRS dentro de un universo de 5.321 del año 2021 donde se encuentran año preguntas sobre la evolución de pacientes, horarios de atención, resultados de laboratorio, historias clínicas, ya en lo correspondiente a quejas (152 casos) y reclamos (655 casos) que ascienden al 15 % de todas la PQRS del año 2020 se pone en evidencia que principalmente se refieren a trato deshumanizado, inoportunidad en el servicio, manejo de la información, (el subrayado es nuestro)

Lo anterior aunado a uno de los hallazgos de la auditoría que realizó la Contraloría General de la República de 2021 a nuestra entidad que en su parte pertinente dice." ... se observó que a partir de la encuesta de percepción desarrollada en esta auditoría para lo cual se contó con la respuesta de 170 usuarios, ¿con la pregunta "Cómo califica el trato personal del personal de salud y administrativo durante el tiempo de su periodo de hospitalización?). Obteniéndose los siguientes resultados.

Muy bueno: 39%, Bueno: 45%, Regular: 13%, malo o muy malo.3%.

En relación de la pregunta de frecuencia frente al "maltrato del funcionario hacia el usuario" se encontró que muy frecuente en un 5%, frecuente en un 7%, regular en un 10%, muy bajo 62%.

Si bien en el análisis de la encuesta, el porcentaje es mayor en lo referente al buen trato de los funcionarios hacia los usuarios, desde la información recogida en la encuesta y con la revisión efectuada a la base de datos AUIS Atención al usuario 2019, se evidenció que se continúan presentando quejas por maltrato, por guardia de seguridad, enfermeras de consulta externa y urgencias, (especialmente con adultos mayores), personal de ventanilla, oficial de sanidad y funcionario de bioestadística., para lo cual es necesario formular planes de mejora continua que permitan hacer práctico lo proyectado en esos programas, cuyo fin último es la satisfacción del usuario."

En la revisión de la matriz de procesos judiciales activos de la entidad se encontró que dentro de las 140 demandas asistenciales la causas del proceso alegadas por supuestas fallas en la atención del servicio, incluyen casos de negligencia, imprudencia e impericia, con presencia de eventos adversos (falta de seguridad en la administración correcta de medicamentos, infecciones asociadas a la atención en salud, complicaciones o riesgos de los procedimientos quirúrgicos no avisados o no consultados, ni asumidos por el paciente en el consentimiento informado).

En este orden de ideas, se puede aseverar que el hospital ha venido presentando desde el año 2019 a la fecha situaciones de insatisfacción de los usuarios documentadas cuya causa raíz es el trato no humanizado hacia los pacientes, ello está consignado en la matriz de riesgos de la entidad, la oficina de atención al usuario, la matriz de procesos judiciales activos también da cuenta de ello un pronunciamiento de la Contraloría General de la República.

9. CONCLUSIONES.

- Una atención humanizada con pacientes enterados y conscientes de sus opciones y riesgos durante atención asistencial reduce las causales para que los funcionarios asistenciales y el hospital sean objeto de requerimientos judiciales que puedan generarles detrimento patrimonial o que se mine el prestigio

Transversal 3C# 49 - 02 Bogotá, Colombia - **Conmutador** (57 1) 348 6868 - www.hospitalmilitar.gov.co

Redes sociales Facebook: [hospital.militarcentral](https://www.facebook.com/hospital.militarcentral) Twitter: @HOSMILC

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		4 de 5	

institucional.

- b. Es imperativo no solo el conocimiento sino el garantizar la implementación rutinaria de los principios institucionales, bioéticos, los valores corporativos, para lograr la satisfacción del paciente y su familia.
- c. Resulta fundamental mantener una comunicación asertiva y clara con el paciente y su familia, dando visibilidad a su estado de salud y procedimientos a seguir, con esto se busca que la persona perfectamente informada comparta tanto la responsabilidad del profesional como institucional en la medida que actúa como sujeto participante activo de su proceso terapéutico, siendo totalmente autónomo de sus decisiones, accediendo o rechazando los tratamientos recomendados por el profesional en pro de mejorar o estabilizar su estado de salud.
- d. De acuerdo con el Decreto 4780 de diciembre 19 de 2018, por el cual se modifica la estructura del Hospital Militar Central en el artículo 5, numeral 13 Son funciones de la Oficina Asesora Jurídica, asesorar al Director del HOMIL, en la prevención del daño antijurídico y dictar capacitación sobre el mismo tema, se espera la actuación en consecuencia.

10. RECOMENDACIONES.

De este análisis se desprende que se requiere de una mejor comunicación entre el personal de salud con el paciente que incluya información clara sobre la patología del paciente, la historia natural de la enfermedad, posibles complicaciones, el panorama de riesgos, el pronóstico, tratamientos posibles, la oferta de servicios con que cuentan en el hospital, el respaldo científico, la calidad y cantidad de los profesionales con que cuenta en la institución.

Aclarar y dejar soporte en la historia clínica la relación del estado de salud al ingreso, lo riesgos y el pronóstico de ésta situación real en el resultado final del tratamiento, pese a la mejor práctica médica posible que pueda practicar nuestra institución, esto para limitar responsabilidades penales, administrativas, laborales, éticas o académicas de potenciales demandas al Hospital Militar Central, derivadas de manejos médicos en otras instituciones, demoras administrativas, dificultades en el transporte, que no tienen nada que ver con nuestra entidad, siendo prudentes de no acusar a nadie en particular sino de evidenciar una situación objetiva del estado de salud del paciente al ingreso.

- a. Socializar a los funcionarios la importancia de la excelente relación médico paciente y de éste con el personal asistencial, pues los profesionales en salud que mejor se comunican son los que menos reclamaciones tienen durante el ejercicio de la profesión.
- b. Proveer al paciente y su familia de la información clínica y organizacional dejando evidencia de esta actividad de acompañamiento y socialización en la historia clínica.
- c. En la prevención de procesos judiciales contra la institución debe tenerse en cuenta, entre otros aspectos el consultar las necesidades de los pacientes en todos los ámbitos biológicos, psicológicos, sociales, espirituales, y dietarios de acuerdo con su vulnerabilidad creencias y preferencias, el manejo de la información entregada, la administración de medicamentos en horarios articulados con el reposo de los pacientes, condiciones de silencio, hotelería y confort de la infraestructura física, condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna y la reducción de esperas.
- d. Evaluar periódicamente al personal médico y en general al asistencial en el conocimiento de los lineamientos institucionales referentes a la humanización en la prestación de los servicios de salud, verificar que se practique por parte de los funcionarios el cumplimiento de manera rutinaria de las condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención del paciente.

- e. Se debe entonces contar con una continua preparación y actualización tanto asistencial como para la Transversal 3C# 49 - 02 Bogotá, Colombia - **Conmutador** (57 1) 348 6868 - www.hospitalmilitar.gov.co

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		5 de 5	

humanización de la atención, mediante cursos, capacitaciones, talleres, seminarios, conferencias, que brinden la oportunidad a los prestadores de servicios de salud de mejorar la calidad y seguridad en la atención al usuario mediante el uso de la mejor información disponible, la práctica de valores y principios humanísticos, encaminados a la positiva transformación de la relación con el paciente y el beneficio de este.

- f. Es necesario promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.
- g. Una atención humanizada, cortés y respetuosa hacia los pacientes y familiares con estrategias de apoyo emocional a familiares, así como el desarrollo de habilidades para la comunicación y el diálogo, inciden favorablemente en la disminución de acciones jurídicas en contra de la institución.
- h. La institución y el personal de la salud demandado, es valorado de acuerdo a las pruebas que él mismo aporta, por lo que es fundamental la claridad, complementariedad y la manera idónea de consignar la información en los registros asistenciales
- i. Acciones Preventivas: Se solicita de acuerdo con las conclusiones y recomendaciones suministradas, realizar las acciones correspondientes con el apoyo de los responsables de los servicios relacionados en el informe, las cuales se deben dar a conocer a la OCIN con plazo del 29 de julio/22.

Cordialmente,



SMSM Julio C Quiroga D
Auditor Médico
Oficina Control Interno