

Informe de auditorías de calidad CCORUS

**febrero
2026**



Objetivo

Evaluar el cumplimiento, la eficacia y la calidad del proceso de regulación de urgencias y emergencias en salud, realizado por el personal involucrado (TARM, médicos reguladores y jefes de enfermería), verificando su adherencia a los lineamientos y protocolos establecidos.



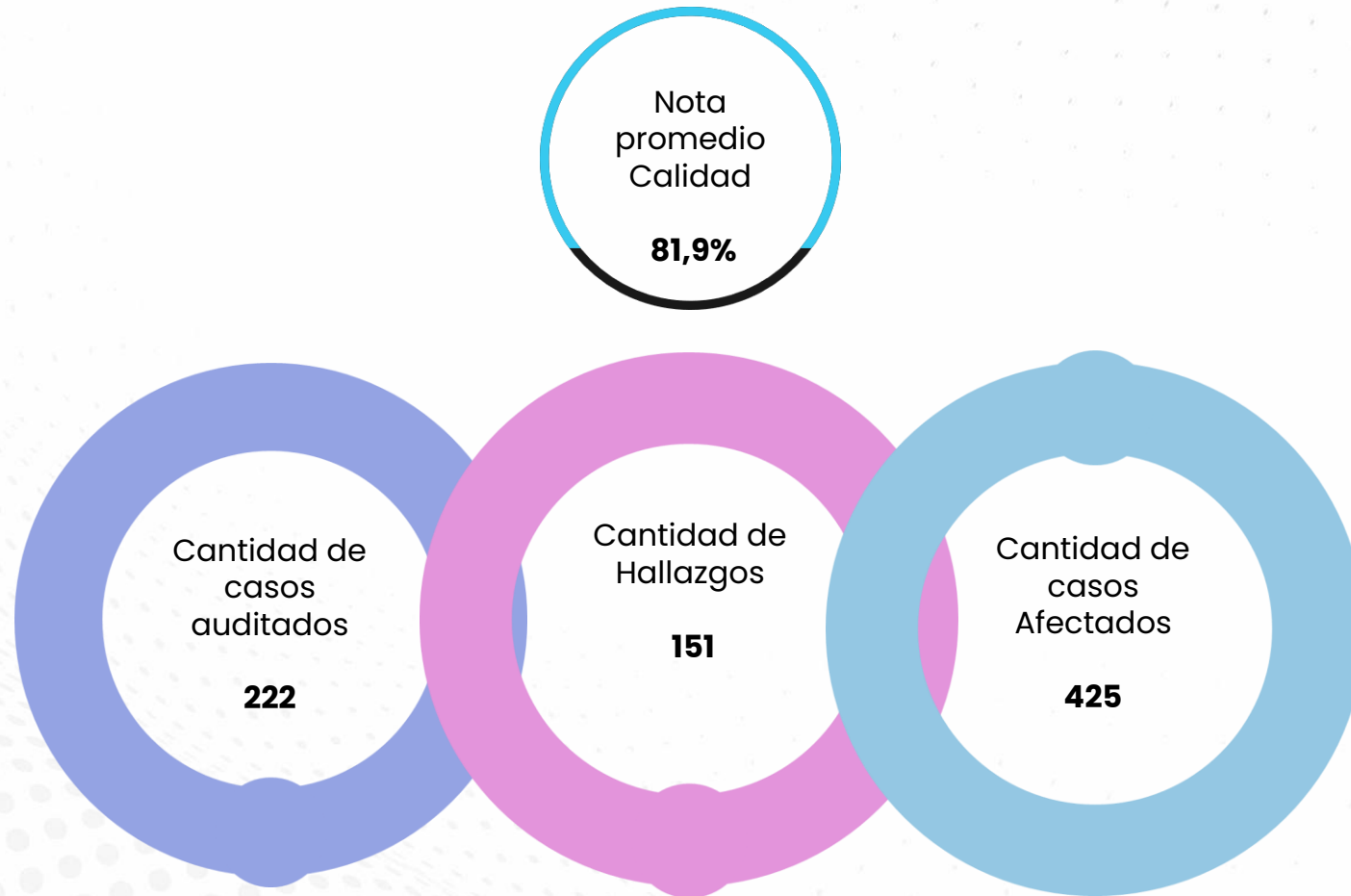
Alcance

La auditoría verifica la correcta aplicación y adherencia al **Instructivo de Regulación de Urgencias Médicas**, al **Lineamiento de Regulación Médica de Urgencias y Emergencias** y a las **Recomendaciones Básicas en Salud 2025**. Asimismo, se evalúa la calidad de la atención, el cumplimiento de los procedimientos definidos, el uso adecuado de las herramientas institucionales y el registro oportuno de la información durante la gestión de incidentes o solicitudes.

Etapa del Proceso	Criterio de Evaluación
Inicio de la atención	Realización del saludo protocolario conforme a los lineamientos del servicio. Generación de empatía con el usuario, demostrando actitud de servicio, escucha activa y disposición para la atención del requerimiento.
Validación de información	Verificación y validación de los datos iniciales del usuario o reportante para garantizar la correcta identificación del caso.
Uso de herramientas institucionales	Uso adecuado del sistema SIDCRUE para la consulta, validación o registro de información correspondiente al incidente.
Gestión del incidente	Uso correcto de la herramienta RAPID S.O.S. cuando aplique para la gestión del evento o incidente.
	Aplicación de preguntas trazadoras que permitan identificar claramente la naturaleza del incidente o situación reportada.
Registro de información	Formulación de preguntas específicas de acuerdo con el tipo de incidente reportado.
	Registro completo, claro y preciso de la información relacionada con el incidente, incluyendo el motivo del reporte y los datos relevantes del evento.
Análisis del incidente	Clasificación adecuada del incidente y asignación correcta del nivel de prioridad según los protocolos establecidos.
Gestión operativa	Confirmación de los datos del incidente y realización del despacho correspondiente cuando aplique.
Orientación al usuario	Conducta profesional durante la atención y orientación clara al usuario sobre el procedimiento o acciones a seguir.
Seguimiento del caso	Brindar recomendaciones básicas o indicaciones pertinentes según la naturaleza del incidente.
	Verificación del seguimiento al incidente cuando el protocolo lo requiera.
Cierre de la atención	Realización del cierre del caso, incluyendo confirmación con el usuario y despedida formal conforme al protocolo de atención.

Documentos de referencia: Instructivo de regulación de urgencias médicas, lineamiento de regulación médica de urgencias y emergencias, recomendaciones básicas en salud 2025.

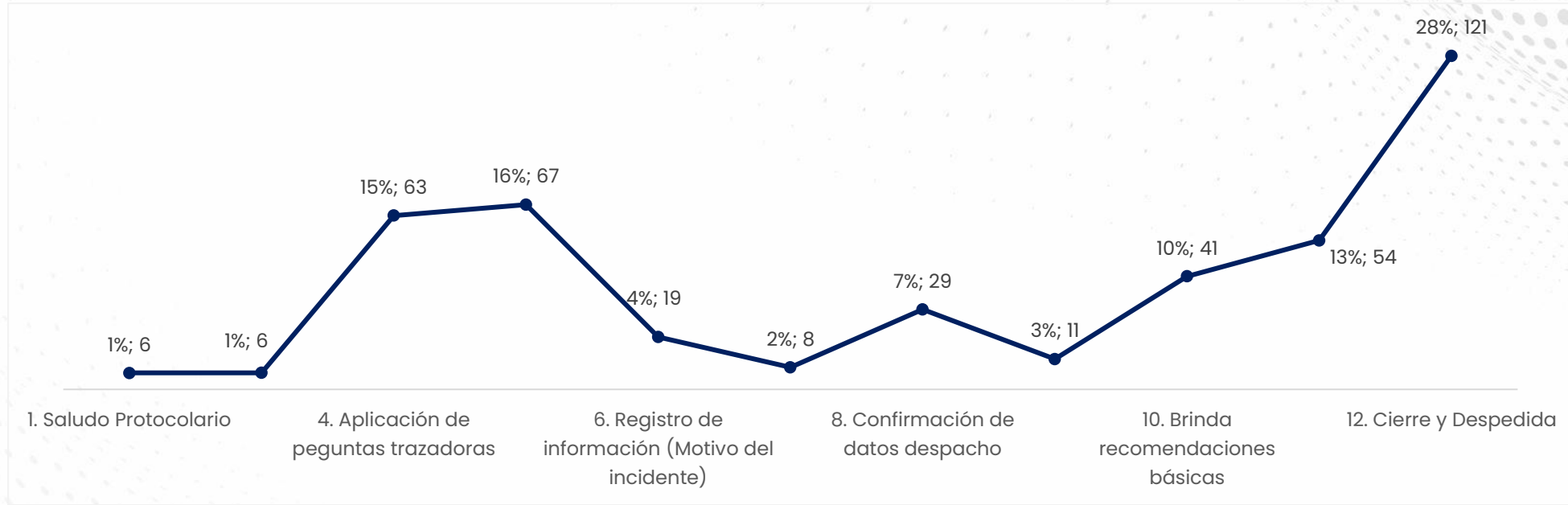
Resultados Generales



En el mes de febrero se auditaron 70 TARM seleccionados de manera aleatoria según los turnos asignados. De cada recurso se generaron hasta seis muestras, obtenidas mediante la revisión de grabaciones de llamadas, garantizando así la trazabilidad y objetividad del proceso de evaluación.

El análisis de los resultados evidencia desviaciones en el cumplimiento del lineamiento e instructivo de regulación vigente, tanto en el personal antiguo como en el personal de reciente ingreso. Estas afectaciones se relacionan principalmente con la adherencia a los protocolos establecidos y la estandarización del proceso, impactando de manera directa la calificación general obtenida.

Hallazgos



Los criterios con mayor penalización son:

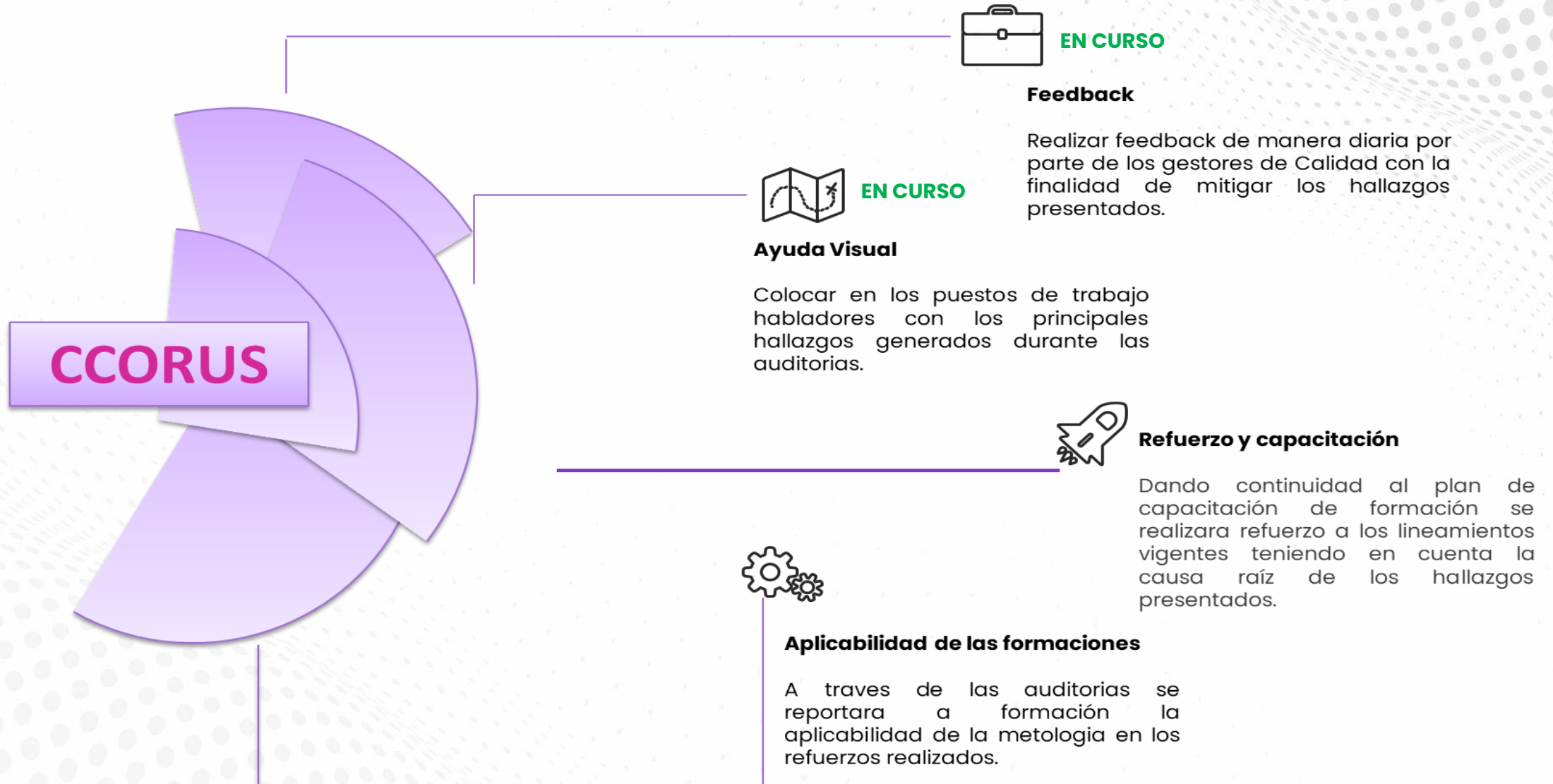
- Cierre y despedida
- Aplicación de preguntas trazadoras
- Preguntas según tipo de incidente
- Seguimiento
- Brinda recomendaciones básicas
- Confirmación de datos de despacho
- Registro de información (Motivo del incidente)

Adicional como datos informativos se evidencia que no se utilizan las herramientas operativas como:

SIDCRUE: Dentro de las auditorías realizadas se evidencia que el uso del SIDCRUE está presente en el 53% de los casos (118), mientras que en el 35% de los casos (77) no se utiliza.

RAPID SOS: Dentro de las auditorías realizadas se evidencia que el 45% de los casos (100) no registran uso de la herramienta RAPID SOS, mientras que su utilización se presenta únicamente en el 22% de los casos (48).

Plan de acción





Contacto

www.yeapdata.com // 666 666 666 // mail@yeapdata.com

