

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad	Versión: 05
	FORMATO: Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

Fecha de la Auditoria	09 de marzo de 2023	
Objetivo de la Auditoria	Evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y verificar si el sistema se ha implementado y mantenido eficaz, eficiente y efectivamente	
Alcance	Prestación de los servicios de protección al adulto mayor en el Centro de Protección Belmira de Fusagasugá.	
Criterios	ISO 9001:2015, MIPG, MECI	
	Auditados	Auditores
	CBA Belmira Fusagasugá	Jaime Omar García Bautista
	Sor. Amanda Betancur documentacionequipocbabelmira@gmail.com	Luis Eduardo Castro Castro
	Adriana Paola Maldonado Alegría calidadcbabelmira@gmail.com	Sonia María Gil González

ACTIVIDADES REALIZADAS
<p>El Centro de Protección Belmira de Fusagasugá cuenta con una capacidad instalada de 100 usuarios, actualmente se encuentran internos 77, 23 cupos disponibles, hospitalizados 1, medio familiar 0. Hombres 46 y mujeres 31</p> <p>Fallecidos en el año 2022 se presentaron 12 casos y un traslado para el CBA Arbeláez.</p> <p>La Dirección del centro presenta cronogramas de trabajo para su ejecución de sus tareas y actividades en cumplimiento del contrato y/o convenio. Los comités conformados son: Calidad y dirección, Seguridad de la persona mayor, Infecciones asociadas a la intervención (atención en salud), Grupo administración gestión ambiental y sanitario, Seguridad y salud en el trabajo, Historias clínicas y PQRS, Farmacovigilancia-Tecnovigilancia y reactivovigilancia.</p> <p>COMITÉ DE DIRECCION Y CALIDAD</p> <p>Se verifican actas de 31 de enero y 28 de febrero de 2023, identificando plan de trabajo de la dirección y calidad.</p> <p>En comité del mes de enero se socializa los alcances y actividades a desarrollar en la vigencia 2023 como: Condiciones del anexo técnico; condiciones mínimas de habilitación, acuerdo municipal de condiciones mínimas de centros de protección en el municipio, socialización de los deberes de la norma ISO 9001:2015 y la documentación del SST se garantiza en el centro de protección.</p> <p>El concepto de la visita de parte del municipio de Fusagasugá al cumplimiento de estándares mínimos de funcionamiento para la prestación del servicio de centros de protección con certificado 00214780 del 6 de octubre de 2022 de acuerdo a la Ley 1315 de 2009, acuerdo municipal No 100020107 de</p>

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad	Versión: 05
	FORMATO: Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

2021 y resolución 524 del 2022 de la secretaria de salud municipal. Concepto favorable para el funcionamiento definitivo AFP2022-002.

COMITÉ DE HISTORIAS CLINICAS

En la actualidad el centro posee un software para el manejo de las historias clínicas “GERIATRICO”. Se verifican dos (2) historias clínicas.

Historia Clínica No 20556984, fecha de ingreso 25 de noviembre de 2016. Medicina: 29 de diciembre de 2022. Trabajo Social: 28 de febrero de 2023. Terapia Física: 15 de diciembre de 2022. Terapia Ocupacional: 28 de febrero de 2023. Psicología: 8 de febrero de 2023. Nutrición: 13 de diciembre de 2022. Dieta; Normocalorica, normoproteica, normosodica. Enfermería: 6 de febrero de 2023. Signos Vitales: 7 de marzo de 2023. TA 120/80. FC 65, FR 21, T 36.5, SO2 91%. Medicamentos: Losartan 50mg, Hidroxido de aluminio susp, Tramadol 100mg, ASA 500mg, hidroclorotiazida 25mg, tolterodina 4mg, amlodipidino 5mg, certralina 100mg, quetiapina 100mg.

Historia Clínica No 171015187, fecha de ingreso 17 de noviembre de 2022. Medicina: 5 de enero de 2023. Trabajo Social: 28 de febrero de 2023. Terapia Física: 5 de enero de 2023. Terapia Ocupacional: 28 de febrero de 2023. Psicología: 3 de marzo de 2023. Nutrición: 10 de enero de 2023. Dieta: Normal. Enfermería: 27 de febrero de 2023. Signos Vitales: 7 de marzo de 2023. TA 130/80 FC 71, FR 19, T 36.6, SO2 91%. Medicamentos: levomepromazina .04%, Acetaminofen 500mg, Beclometazona 50mg.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA PERSONA MAYOR

Se evidencia actas de los días 21 de enero y 28 de febrero de 2023

Comité conformado por todo el equipo interdisciplinario (medicina, calidad, dirección, regente, jefe de enfermería, nutricionista, fisioterapeuta, psicología y gestor ambiental y trabajo social). Los eventos adversos se clasifican (I incidente, II mínimo, III atención médica, IV cirugía). Incidentes, utilizando el protocolo de Londres (factores contributivos, equipo, ambiente, organización y gerencia).

En el año 2022 se presentaron 42 incidentes y eventos adversos 54, complicaciones. Caídas de su propia altura, heteroagresión, úlceras por presión, riesgos por atención, riesgos de atención mental y comunicación asertiva, alimentación, medicación

En enero de 2023 se presentaron 7 eventos de los cuales 5 son incidentes y 2 eventos adversos grado II. Con formato de reporte de evento, con descargos de la persona que evidencia el evento. Con protocolo y plan de mejora en caso de aplicar.

En febrero 28 de febrero de 2023 con 4 casos reportados así: 2 incidentes y eventos adversos grado II.

NUTRICION Y DIETETICA:

La nutricionista de acuerdo con el cuadro de control, manifiesta:



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

PROCESO: Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad

Versión: 05

FORMATO: Informe de Auditoria

Fecha : 23/05/2018

3 adultos en desnutrición
2 con desnutrición moderada
19 usuarios con insuficiencia
2 con obesidad
42 en estado adecuado.

La nutricionista realiza seguimiento a los diferentes diagnósticos y lleva a cabo seguimiento de las diferentes dietas, supervisa el consumo de las raciones, y se les complementa la alimentación con vitaminas y complementos alimenticios para los diagnosticados con obesidad se les capacita y se les hace énfasis en más ejercicio.

En el servicio de alimentación se atienden a 77 usuarios, se evidencia mercado tanto de víveres como perecedero en cantidad suficiente para atender la demanda de los adultos mayores. Igualmente, los alimentos en las bodegas se encuentran rotulados y en canastillas con el adecuado orden y aseo.

Se verifica la toma de temperatura de los diferentes equipos de refrigeración y congelación evidenciando que la toma de temperatura se efectúa a diario en horas de la mañana y en la tarde. El ciclo de 28 días establecido en la minuta en este centro de protección no genero traumatismo.

El manejo de las dietas para un mejor control se realiza por mesas identificada con determinada dieta y se registra los usuarios de cada mesa que van numeradas del 1 al 13.

COMITÉ DE FARMACOVIGILANCIA y TECNOVIGILANCIA

Vigilar lo concerniente al programa de manejo de medicamentos, eventos adversos en la administración de medicamentos, reacciones adversas a los medicamentos.

Cuenta con cronograma de capacitación continua de todos los procesos del stock de medicamentos. Se evidencia acta del día de enero 31 y febrero 28 de 2023.

Equipos Biomédicos: 17 de nutrición, 4 Terapia y botiquines, 3 fisioterapia, 7 consultorios, 8 Stock medicamentos, 3 Gestión ambiental, 11 Enfermería.

Equipos No Biomédicos: 29 equipos que incluye equipos de cómputo, neveras, secadoras, congeladores, hornos, basculas. Mantenimiento: 3 pulidoras, 1 equipo de soldadura, 1 taladrado industrial, 1 inversor soldadura, 1 guadaña

Se recomienda generar un listado para los equipos no biomédicos para facilitar el conteo y seguimiento de mantenimiento

Mantenimiento realizado en 30 de noviembre del 2022 y calibración de equipos biomédicos el 30 de noviembre de 2022. con sus respectivas certificaciones.

COMITÉ DE REACTIVOVIGILANCIA:

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad	Versión: 05
	FORMATO: Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

Estudio y análisis de los reactivos (tirillas de glucómetro), conservación, control de calidad dependiendo la marca del glucómetro. Acta del día 28 de febrero de 2023.

COMITÉ DE INFECTOLOGIA:

Conformado por todo el equipo interdisciplinario con el propósito de realizar seguimiento a las infecciones respiratorias, urinarias, sarvs-covid-19, etc. Las ultimas actas presentadas son de 25 de enero y 22 de febrero de 2022.

COMITÉ DE GAGAS (Grupo Administración de gestión Ambiental y Sanitario).

Saneamiento Básico: Articulado con el objeto de controlar vectores infecciosos, coadyuvar en la atención básica en la pandemia, limpieza y desinfección, control de plagas, mantenimiento de zonas verdes, lavado de tanques y mantener un adecuado manejo del agua potable y de residuos.

Se cuenta con cronograma de actividades para la vigencia y registros fotográfico, se tiene un análisis de servicios públicos en el cual se refleja bajo consumo en gas y agua.

Pgirs: Capacitación manejo de residuos sólidos y ruta de residuos sólidos y hospitalarios se efectúa seguimiento mensualmente ultimo con fecha 2/02/2023. Se llevó a cabo socialización igualmente al personal sobre contaminación cruzada.

Lavado de Tanques: El centro de protección cuenta con 8 tanques aéreos, 3 de 5000 L, y 5 de 2000 L, para un total de capacidad 25,000 L. El lavado de estos lo realiza el auxiliar de mantenimiento, y se llevó a cabo el dia 13/01/2023; con hipoclorito de sodio al 5%. Con certificado N ro 2716 realizada por la empresa fumigaciones 24:7

Fumigación y Roedores: La actividad es contratada con la empresa Fumigaciones 24 horas LTDA, de acuerdo con el número de orden 17906 del 13/01/2023, se fumiga con el fin de eliminar artrópodos, arañas, zancudos y cucarachas y para este efecto se utiliza Antipest-ec x 5 ml x L, y raticidad stop por 10.9 gr por estación.

Zonas Verdes: Tarea realizada por el auxiliar de mantenimiento, con registro en formato, con seguimiento y nuevas necesidades a ejecutar,

Residuos sólidos: El centro de protección cuenta con una (1) trampa de grasa, con periodicidad de lavado y mantenimiento quincenal (8 de marzo 2023); se removió lodo y grasa colmatada y se destapona red de ingreso y salida, se deja registro escrito y fotográfico.

Se efectuó igualmente caracterización de aguas residuales, se realizó el mes de septiembre el día 8 de 2022 por la empresa Analquim Ltda. con resultado cumple a cabalidad.

Los residuos sólidos los clasifican en peligrosos y no peligrosos. Los peligrosos en Riesgo Biológico (biosanitarios y secreciones) y riesgo químico (medicamentos). Los no peligrosos en aprovechables (reciclables) y no aprovechables (pañales, ordinarios). Estos son recolectados por la empresa Descont

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad	Versión: 05
	FORMATO: Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

Ltda., con periodicidad mensual. Se evidencia la existencia de 3 puntos ecológicos cada uno con tres (3) canecas plásticas y con los colores de la norma 2184 de 2019.

El centro dispone de un cuarto de recolección de residuos sólidos, con lavamanos, jabón antiséptico, extintor etc, daño cumplimiento a los requerimientos de la norma.

Análisis Físicoquímico del Agua: análisis realizado entre los días 09/02/2023 y 11/02/2023 por la empresa "Laboratorio Unisalud SAS, y con resultado favorable para consumo humano y sin riesgo.

Concepto Higiénico Sanitario de la Secretaria de Salud se Fusagasugá: Realizado el día 6 de octubre de 2023 con concepto favorable y 95% de cumplimiento, presenta humedad en paredes y oxidación puertas batería de baños. Se verifico dicha observación y fue subsanada.

Acta de Inspección sanitaria Preparación de alimentos: 100% favorable sin requerimientos, realizada el 6 de octubre de 2023.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Comité coordinado por el profesional de salud ocupacional, con los respectivos programas y referenciado con el de SST de la comunidad de las hermanas franciscanas de santa clara.

Copasst: Elección del 18 de junio de 2021 por un periodo de 2 años. Cronograma de trabajo anual donde se registra las actividades de promoción y prevención, eje accidentalidad presentada, enfermedades laborales, actualización de matriz legal, matriz de peligros.

Convivencia Laboral: Elegido 18 de junio de 2021 por dos años y reuniones trimestrales. Actividades que pueden dañar el clima laboral como acoso laboral, normatividad, valores de la excelencia.

Brigadas de emergencia: 15 integrantes por elección voluntaria (prevención y control de incendios, primeros auxilios y evacuación). Cronograma de trabajo anual con actividades como: inspección de botiquines, inspección a extintores, inspecciones de rutas de evacuación.

Investigación de accidentes de trabajo y enfermedad laboral: No se han registrado casos enfermedades laborales en el año 2023. Para el año 2022 se presentaron 3 casos (picadura de alacrán con incapacidad de 2 días, auxiliar de enfermería de apoyo del baño de hombres con tirón hombro izquierdo con incapacidad de 7 días con terapias, levantamiento de usuario con tropiezo en la cama con herida en boca, mano y rodilla con incapacidad de 5 días).

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo tiene 4 programas adicionales al SST así:

Sistema Globalmente armonizado: Manejo de químicos con manejo por el profesional ambiental.

Riesgo Psicosocial: Se encarga de manejar los acosos laborales, clima laboral, trabajo en equipo, grupos focales que necesitan apoyo por parte de la ARL.

Plan Estratégico de seguridad vial: prevención del uso de medios transporte

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad	Versión: 05
	FORMATO: Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

Programa de alturas: Desempeñar actividades de manera segura en alturas, identificando actividades con registro de permisos con elementos de protección.

PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

Documento creado para la intervención en caso de presentarse emergencias dentro de la institución, con cronograma de actividades durante el año. Ejemplo: Recarga de extintores, simulacros, bomberos, actualizaciones de actas de brigadas, certificación de alturas.

Concepto técnico de Seguridad: Emitido por bomberos del municipio (11 de julio de 2022), con concepto favorable.

El centro de protección cuenta con 23 extintores tipo k, multipropósito, agua y CO2

PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Esta adherido al programa general de capacitaciones del centro de protección enviado por la dirección del CBA.

DOCUMENTACIÓN

El sistema de seguridad y salud en el trabajo cuenta con:

Programa de Inducción y Reinducción

Programa medicina Preventiva y del trabajo

Programa de orden y aseo

Programa de investigación de accidentes e incidentes de trabajo.

Programa de estilos de vida y entorno saludable.

Programa de promoción y prevención

Programa de auditorías internas

Programa De Pausas Activas

Cuenta con los procedimientos: Elección y conformación de comités; Identificación de requisitos legales; Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos; Presupuesto del SG-SST; Revisión por la dirección; No conformidades, acciones correctivas y preventivas; SST para contratistas; Programa de capacitación; Inducción y reinducción; Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral; EPP; Orden y aseo; No conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

PROCESO: Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad

Versión: 05

FORMATO: Informe de Auditoria

Fecha : 23/05/2018

Que de acuerdo a la resolución 773 de 2020, cumple al 96.25% de calificación del ministerio de trabajo.

COMITÉ PQRS

Comité conformado el 29 de junio de 2021, integrantes del comité. dirección, calidad, Terapia Ocupacional, Nutrición, Trabajadora Social, Psicología, Regencia de Farmacia, gestión ambiental, enfermería, SST. La apertura de buzones se realiza cada 15 días de acuerdo al procedimiento, con acta de apertura, en presencia de la delegada de la comunicad, trabajadora social, dirección y el representante de los usuarios y comunidad.

Se evidencia actas de enero 11 y 25, febrero 1 y 15 y en marzo 8 de 2023, con registro 5 felicitaciones.

Para el año 2022 se registraron un total de PQRS 40 felicitaciones y 3 solicitudes con respuesta y seguimiento.

Se evidencia acta de reunión con las familias realizada el 4 de febrero y 4 de marzo de 2023, evidenciando socialización por parte de trabajo social a las familias del procedimiento del sistema de información y atención al ciudadano, socialización del paquete instruccional de identificación del programa de seguridad de la persona mayor, socialización de consentimientos informados y comité de usuarios. En el mes de febrero se realiza capacitación por parte de Psicología del paquete instruccional de reducción del riesgo de atención con enfermedades mentales, deterioro cognitivo y demencia en personas mayores, y socialización de deberes y derechos de las personas mayores.

Se realizan visitas familiares todos los días de lunes a sábado, donde se aplica la encuesta de satisfacción de usuarios por parte de las familias, las cuales son enviadas a la Beneficencia de Cundinamarca - técnico administrativo para análisis y consolidación.

Se verifican actas de apertura de buzones de los días 11 y 25 de enero, 1 y 15 de febrero y marzo 8 de 2023. Evidenciando 5 felicitaciones de la red familiar. Así mismo se socializa a todo el equipo de trabajo con lista de asistencia.

RECURSO HUMANO HISTORIAS LABORALES

El centro de protección tiene una planta de personal de 52 personas y 5 por orden de prestación de servicios, se verificaron las historias laborales, verificando que se estén efectuadas las liquidaciones de ley y por los porcentajes establecidos en la normatividad.

Se verifican para este efecto las historias laborales de los 5 funcionarios por prestación de servicios, así Médico, Nutricionista, Ing. calidad, Ing., ambiental, profesional de seguridad y salud en el trabajo.

De igual forma se verifican las historias laborales de los auxiliares de cocina evidenciando lo siguiente:

Aunque todos los empleados del servicio de alimentación cumplen con el requisito del carnet de manipulación de alimentos y exámenes de laboratorio, estos presentan observaciones así:



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

PROCESO: Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad

Versión: 05

FORMATO: Informe de Auditoria

Fecha : 23/05/2018

- Marcela Vigoya: Examen Coprológico, Q endolimax nna +
- Andrea Daza: Q Blastocystis sp +
- Claudia Romero: Q. Blastocystis 5p 1-3xc
- Alba Rodríguez: Q endolimax nna +

Verificada la información con bacteriología todos tienen parásitos, sin que se haya tomado alguna medida por parte de la supervisión y la nutricionista y recurso humano del centro de protección.

PLANIFICACION DE CAMBIOS

El centro de protección para el periodo 2023. Se identificaron (2) dos registros de planificación de cambios que pueden afectar la prestación del servicio relacionado con la reubicación de personas mayores por arreglos locativos.

Reasignación de usuarios a las EPS subsidias por liquidación de eps convida

SALIDAS NO CONFORMES

En la identificación 4 salidas no conformes:

- Marcación de ropa
- Inadecuada limpieza de baños de hombres
- Presencia de óxido en baños de mujeres
- Dificultad de continuidad de tratamientos farmacológicos y terapéuticos de psiquiatría por demora de citas.

Continuar con el trabajo de sensibilización a los usuarios del centro de protección

MATRIZ DE RIESGOS

El centro de protección cuenta con una matriz de riesgos de los cuales se evalúa el año 2022, presentando recomendaciones en el tratamiento y seguimiento.

Se evidencia adecuado seguimiento por parte de calidad. Continuar con el acompañamiento por parte de la Beneficencia de Cundinamarca.

SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS EN LA AUDITORIA DE LA VIGENCIA 2022:

1. Numeral 8.5.4

NC: No hay evidencia del control del almacenamiento de medicamentos para garantizar su preservación

Evidencia:

El control de medicamentos no es adecuado, el registro del sistema no coincide con el stock en físico.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad	Versión: 05
	FORMATO: Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

Seguimiento:

Se realizó trazabilidad al kardex de medicamentos evidenciando conformidad y cumplimiento en el manejo y control de los mismos.
 Se evidencia seguimiento por parte de calidad al proceso con capacitaciones, existencias, recepción semaforización, control de registros de temperatura y humedad. **Se realiza el hallazgo.**

FORTALEZAS

Los auditados y los miembros del grupo de trabajo de los diferentes procesos evidenciaron buena actitud y disposición para la atención de la auditoría.

Se evidenció la existencia de un equipo multidisciplinar para la realización de las actividades y buen funcionamiento del centro.

Mediante observación directa se corroboró la disponibilidad de un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades y estadía de los pacientes.
 Planeación de preparación para la auditoria.

Cumplimiento al 96.25% de la resolución 773 de 2020. El sistema globalmente armonizado ambiental y SST cuenta con las fichas técnicas en cada uno de los dispensadores, publicación, adecuación de lugar de almacenamiento y disposición de sustancias químicas

Resaltar el compromiso y dedicación del equipo de trabajo para la realización de las tareas en cumplimiento del contrato y/o convenio con la Beneficencia de Cundinamarca.

El buen manejo y conocimiento del centro de protección con compromiso en la atención al programa de adulto mayor.

ASPECTOS POR MEJORAR

Se recomienda organizar la carpeta de los equipos biomédicos de acuerdo al cronograma de mantenimiento y calibración, hojas de vida de equipos y los certificados de los equipos calibrados y certificados patrón.

Revisar la conformación del equipo del comité de PQRS, debido a que se encuentra todo el equipo interdisciplinario y se puede trabajar con dirección, coordinación, calidad y trabajo social.

Solicitar a la empresa de seguridad la matriz la identificación y programa de riesgos del personal que presta los servicios de vigilancia.

La nutricionista y la supervisión deben verificar los resultados de los exámenes de laboratorio y tomar las medidas pertinentes mientras subsista el diagnostico positivo con presencia de bacterias, amebas o parásitos.

	PROCESO: Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas en Calidad	Versión: 05
	FORMATO: Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

NO CONFORMIDADES		
No	Numeral	Descripción
N.A.	N.A.	N.A.

OBSERVACIONES
<p>Durante la auditoria se evidencia que la minuta patrón de alimentación fue modificada por la subgerencia de protección social-nutricionista de la Beneficencia de Cundinamarca, pasó de 30 a 28 días, generando generada confusión, riesgos en cumplimiento en el manejo de las dietas establecidas. El centro de protección informa que no es un cambio amigable, genera retrabajos y está sujeto a posibles errores.</p>

CONCLUSIONES
<p>Se evidencia buena calidad en la prestación del servicio, en los diferentes programas de atención, de acuerdo al cumplimiento de los indicadores.</p>
<p>Se evidencia satisfacción de los usuarios por la prestación del servicio recibido, debido a no encontrar requerimientos en sus PQRS.</p>