
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO- GS- 19	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORIA A LAS IPSs NO PROGRAMADA	<b>Fecha:</b> 2019/09/26	
		<b>Página:</b> 1 de 5	

### 1. OBJETIVO:



Contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención en salud, mediante el desarrollo de un conjunto de acciones sistemáticas y continuas, orientadas a prevenir, evitar o solucionar de manera oportuna y eficaz, situaciones que puedan afectar la calidad de la prestación de servicios de salud ofertados por las IPS a través de convenios suscritos con las EPS para su población usuaria.

### 2. ALCANCE:

Desde la conformación del equipo de auditores y la programación de disponibilidades para reaccionar de forma inmediata ante las IPS por PQR o deficiencias o requerimientos en la prestación de los servicios de salud que ameritan de una visita no programada a la IPS y intervención por parte de los auditores de calidad de la secretaría de salud.

### 3. BASE LEGAL:

LEYES	DECRETOS	RESOLUCIONES	GUIA	CIRCULAR
100 de 1993	2309 de 2002	4445 de 1996	De 2007	35 de 2018
0009 de 1979	1011 de 2006	4505 del 2012		
715 del 2001	780 del 2016	2003 de 2014		
1122 del 2007		5600 de 2015		
1438 del 2011		0256 de 2016		
		4622 de 2016		
		1268 de 2017		
		3280 del 2018		

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO- GS- 19	
		<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORIA A LAS IPSs NO PROGRAMADA	
		<b>Fecha:</b> 2019/09/26	
		<b>Página:</b> 1 de 5	

#### 4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

**AUDITORIA:** Su finalidad es analizar, comparar y valorar, mediante visitas, los eventuales hallazgos, las acciones correctivas y el control interno de las organizaciones para garantizar la calidad y seguridad en la atención de salud que se presta a los usuarios.

**IPS:** Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.


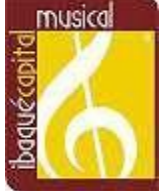
**PLAN OBLIGATORIO DE SALUD:** Es el conjunto de servicios de atención en salud a los que tiene derecho un usuario, cuya finalidad es la protección de la salud, la prevención y curación de enfermedades, el suministro de medicamentos para el afiliado y su grupo familiar y el reconocimiento económico de incapacidades y licencias de maternidad, para los cotizantes, a cambio de un pago mensual (aporte o subsidio). De acuerdo con lo establecido en la Ley 100 de 1993 y sus normas reglamentarias.

**RÉGIMEN SUBSIDIADO:** Dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, este régimen agrupa a los individuos y sus familias que no tienen recursos económicos suficientes para pagar el régimen contributivo y la vinculación al sistema se hace a través del pago de una cotización subsidiada, total o parcialmente, con recursos fiscales o de solidaridad.

**SEGURIDAD SOCIAL:** Es el conjunto de normas y procedimientos de los que disponemos para gozar de una mejor calidad de vida, mediante el amparo de contingencias que menoscaban la salud y la capacidad económica.

**EPS-S:** Empresas Promotoras de Salud Subsidiada que administran los recursos de Seguridad Social en Salud, las cuales están debidamente autorizadas por la Superintendencia Nacional de Salud, con resolución vigente y que poseen una red de servicios de Salud que les permite asegurar los beneficios definidos en el POS-S.

**CALIDAD:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de la misma especie.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO- GS- 19	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORIA A LAS IPSs <b>NO PROGRAMADA</b>	<b>Fecha:</b> 2019/09/26	
		<b>Página:</b> 1 de 5	



**SEGURIDAD:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

**OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

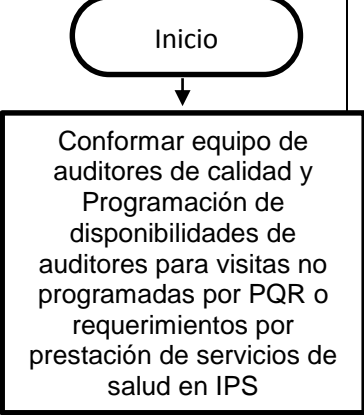
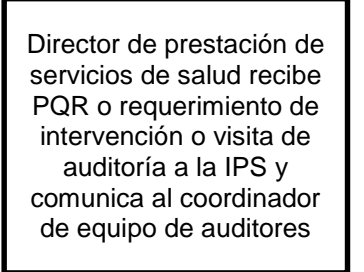

**PLAN DE MEJORAMIENTO:** Se definen las actividades a realizar para bloquear las no conformidades, se establecen fechas de seguimiento y verificación por parte del coordinador del centro y la posible fecha de verificación del autor.



## 5. CONDICIONES GENERALES:

Para las auditorías realizadas a las IPS se deben verificar que la prestación de servicios sea con calidad, Seguridad y oportunidad para todos los usuarios que requieran los servicios de salud, se realizarán de conformidad a lo descrito en el programa de auditoría que incluye la lista de chequeo y se active la visita no programada por una queja o una deficiencia manifestada en una IPS, por parte del Director de prestación de servicios de salud de la secretaría de salud municipal al equipo de auditores.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO- GS- 19	
		<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORIA A LAS IPSs NO PROGRAMADA	
		<b>Fecha:</b> 2019/09/26	
		<b>Página:</b> 1 de 5	

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
Conformar Equipo de Auditores y programar disponibilidades de auditores por semanas, para las reacciones inmediatas por PQR o deficiencias o requerimientos en la prestación de los servicios de salud en las IPS del municipio.	Director de Prestación de Servicios de Salud	PQR o requerimientos por prestación de servicios de salud en IPS	Cuadro de disponibilidades por semanas para reacciones inmediatas y visitas no programadas a IPS	
Ante una PQR o deficiencias en la prestación de servicios de salud informada por el Director de Servicios de salud de la secretaría de salud, se activa el cronograma de disponibilidad de auditores para las visitas de IPS no programadas	Director de Prestación de Servicios de Salud	PQR o deficiencia por prestación de servicios de salud comunicada en forma personal o vía telefónica por parte del Director de prestación de servicios de salud al equipo de auditores de IPS	Formato de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS	
Coordinador de equipo auditores asigna caso a auditor de IPS según cuadro de disponibilidades o deriva caso al no ser de prestación de servicios de salud.	Auditor contratista coordinador equipo auditores de IPS	Cuadro de disponibilidades por semanas para reacciones inmediatas y visitas no programadas a IPS	Formato de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS	



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO- GS- 19	
		<b>Versión:</b> 02	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORIA A LAS IPSs NO PROGRAMADA	<b>Fecha:</b> 2019/09/26		
		<b>Página:</b> 1 de 5	

	Profesionales Especializados	Formato de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS	Formato de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS y Acta de visita no programada.	<p>Registro completo del caso cerrado, en consolidado de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS y acta de visita no programada.</p>
Entrega mensual de Formato de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS completamente diligenciado al Director de prestación de servicios de salud	Profesionales Especializados	Formato de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS	Archivo de Formato de registro de PQR o auditorías no programadas a IPS por deficiencias o requerimientos en la prestación de servicios de salud de las IPS	<p>FIN</p>

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	25/04/2019	Primera versión SIGAMI
02	2019/09/26	Segunda versión SIGAMI

<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
---------------	---------------

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO- GS- 19		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORIA A LAS IPSs NO PROGRAMADA	<b>Versión:</b> 02		<b>Fecha:</b> 2019/09/26
				<b>Página:</b> 1 de 5

Ivan Fajardo Sarmiento Director Prestaciones de Servicio y Calidad	Johana Marcela Barbosa Alfonso Secretario Despacho
--	---