

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 03	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 1 DE 11	

1. Objetivo:

Realizar asistencia técnica, adquisición y transferencia de conocimientos en los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, que contribuyan al mejoramiento continuo y logro de resultados en salud de la Red pública y privada del municipio de Ibagué, con el fin de garantizar la prestación de servicios de salud integrales que trasciendan en calidad de vida de la población.

2. Alcance:

El procedimiento inicia con la programación de las Asistencias Técnicas y finaliza con el monitoreo e informe de logros institucionales.

3. Convenciones

	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
Convenciones					

4. Definiciones:

ACCESIBILIDAD: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Colombia, 2016)

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 03	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 2 DE 11	

ACCIONES PREVENTIVAS: Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría sobre los procesos prioritarios definidos por la entidad, que deben realizar las personas y la organización, en forma previa a la atención de los usuarios para garantizar la calidad de la misma.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO: Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría, que deben realizar las personas y la organización a la prestación de sus servicios de salud, sobre los procesos definidos como prioritarios, para garantizar su calidad.

ACCIONES COYUNTURALES: Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría que deben realizar las personas y la organización retrospectivamente, para alertar, informar y analizar la ocurrencia de eventos adversos durante los procesos de atención de salud y facilitar la aplicación de intervenciones orientadas a la solución inmediata de los problemas detectados y a la prevención de su recurrencia.

ATENCIÓN DE SALUD: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. **(Colombia, 2016)**

AUDITORÍA EXTERNA: Es la evaluación sistemática llevada a cabo por un ente externo a la institución evaluada. Su propósito es verificar la realización de los procesos de auditoría interna y autocontrol, implementando el modelo de auditoría de segundo orden. Las entidades que se comporten como compradores de servicios de salud deberán desarrollar obligatoriamente la auditoría en el nivel de auditoría externa.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
		PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 3 DE 11	

AUDITORÍA INTERNA: Consiste en una evaluación sistemática realizada en la misma institución, por una instancia externa al proceso que se audita. Su propósito es contribuir a que la institución adquiera la cultura del autocontrol.

AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

DE SALUD: Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios. **(Colombia, 2016)**

AUTOCONTROL: Cada miembro de la entidad planea, ejecuta, verifica y ajusta los procedimientos en los cuales participa, para que estos sean realizados de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la organización.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. **(Colombia, 2016)**

COMPONENTES DEL SOGCS: El Sistema Único de Habilitación, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, Sistema Único de Acreditación, Sistema de Información para la Calidad. (Colombia, 2016)

CONTINUIDAD: Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico. (Colombia, 2016)

CONTROL: Consiste en la atribución para ordenar correctivos tendientes a la SUPERACIÓN de la situación crítica irregular y sancionar las actuaciones que aparten del ordenamiento legal bien sea por acción o por omisión. (Colombia, 2016)

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 03	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 4 DE 11	

INSPECCIÓN: Es el conjunto de actividades y acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del SGSSS. (Colombia, 2016)

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. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. (Colombia, 2016)

PERTINENCIA: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. (Colombia, 2016)

PLAN DE MEJORAMIENTO: Se define 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.

PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD: Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes. (Colombia, 2016)

PROFESIONAL INDEPENDIENTE: Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar. (Colombia, 2016)

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 03	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 5 DE 11	

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. (Colombia, 2016)

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD,

SOGCS:

Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país. (Colombia, 2016)

VIGILANCIA: Consiste en la atribución de advertir, prevenir, orientar, asistir y propender porque las entidades encargadas de la prestación del servicio de salud cumplan con las normas que regulan el SGSSS para el desarrollo de este. (Colombia, 2016)

5. Base legal:

Ver Nomograma, código NOR-SIG-01.

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
		PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 6 DE 11	

6. Condiciones generales:

Dadas las competencias de la Secretaría de Salud Municipal y teniendo en cuenta que “ Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados. Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad” en Decreto único reglamentario del sector salud y protección social 780 de 2016 Parte 5, Título 1, Capítulo 2 La Dirección de Prestación de Prestación de Servicios y Calidad realiza el seguimiento a las características de la prestación de servicios de salud orientada a la mejora continua de los resultados de la atención en salud centrada en el usuario y en la implementación de los atributos del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud; que permita el mejoramiento continuo y fortalecimiento de la Red pública y privada del municipio de Ibagué. Para tales efectos, se desarrolla un proceso de intervención a los prestadores de servicios de salud denominado Asistencia Técnica que conducirá al monitoreo y trazabilidad de la calidad en salud en la red municipal propendiendo a mejorar las condiciones de vida de la población.

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
		Versión: 03	
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 25/02/2022	
		Página: 7 DE 11	

7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	<p>Realizar la priorización de los temas para la asistencia técnica. Para esto, se debe realizar consolidado y análisis de los datos de los indicadores de la Resolución 256 de 2016 reportados por los prestadores de servicios de salud del Municipio; en este informe se debe identificar los indicadores que están por fuera del cumplimiento de las metas y que afectan las condiciones de la prestación de los servicios de salud. Por otro lado, de acuerdo a las visitas de reacción inmediata derivadas de PQR presentadas en la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad, se deben identificar las fallas en los procesos y de acuerdo a las oportunidades de mejora, se establecen temas que se necesiten reforzar en los prestadores lo que se utiliza como insumo para la priorización de temas de asistencia técnica. Participación en unidades de análisis y COPACO.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificar reporte de las IPS registradas en el REPS</p>	<p>Director(a) de Prestación de servicios y calidad</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p> Informe de indicadores de la Resolución 256 de 2016 reportado por los prestadores de servicios de salud.</p> <p> Actas de visita de reacción inmediata derivadas de PQRS.</p>
2.	<p>Desarrollar el contenido de los temas en la plataforma virtual, donde el prestador profesional registrado podrá recibir la certificación de la formación realizada.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cotejar Plan de asistencia técnica.</p>	<p>Director(a) de Prestación de Servicios y calidad Profesional Universitario Contratista auditoría</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Cronograma de Asistencia técnica</p>
3.	<p>Definir qué Prestadores serán programados para recibir asistencia técnica presencial, de acuerdo a los resultados de los indicadores de la resolución 256 de 2016, visitas de reacción inmediata y participación de unidades de análisis y COPACO, teniendo en cuenta que deben priorizar las instituciones donde se identifiquen las mayores brechas en la prestación del servicio.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificación de la información del Registro Especial de Prestadores</p>	<p>Profesional Universitario de Prestación de Servicios y Calidad</p> <p>Director (a) Prestación de Servicios y Calidad</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Listado de prestadores</p>
4.	<p>Elaborar cronograma anual de las temáticas, tiempos y metodologías que se utilizarán durante la asistencia técnica a las IPS del Municipio.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cotejar conforme al Informe según Resolución 256 de las IPS del Municipio que la información es correcta.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Requiere ajustes</p>	<p>Director(a) de Prestación de Servicios y Calidad</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Cronograma de Asistencia Técnica</p>

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
		PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 8 DE 11	

	<p>SI: Regresar a la actividad No. 3</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 5</p>		
5.	<p>Socializar al equipo auditor la programación mediante la notificación al correo electrónico.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Confirmar que cada auditor reciba el cronograma</p> <p><input type="checkbox"/> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 4</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 6</p>	<p>Profesional Universitario de Prestación de Servicios y Calidad</p>	<p> Cronograma de asistencia técnica</p>
6.	<p>Comunicar al Prestador de servicios de salud sobre la fecha en la que se tiene programada la realización de asistencia técnica.</p>	<p>Profesional Universitario de Prestación de Servicios y Calidad</p>	<p> Cronograma de Asistencia Técnica</p>
7.	<p>Comisionar mensualmente el equipo auditor mediante resolución emitida por el Despacho de la Secretaría de Salud Municipal para realizar las asistencias técnicas a los prestadores de servicios.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificar el estado contractual del auditor</p> <p><input type="checkbox"/> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 6</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 7</p>	<p>Secretaria de Salud Municipal- Director de Prestación de Servicios y Calidad Abogado</p>	<p> Resolución de asignación de la comisión técnica</p>
8.	<p>Definir los instrumentos de trabajo para la ejecución de la asistencia técnica.</p>	<p>Auditor asignado</p>	<p> Instrumento de Asistencia Técnica</p>
9.	<p>Realizar la presentación ante el prestador de servicios de salud socializando la resolución de comisión e informando el tipo y objetivo de la asistencia técnica; se debe indagar sobre inhabilidades y explicar la metodología e instrumentos de trabajo a utilizar, solicitando la autorización para la toma de registro fotográfico y entrega de evidencias documentales por parte del prestador.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cotejar el REPS, Verificar la fecha de la resolución de comisión.</p> <p><input type="checkbox"/> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 8</p>	<p>Auditor asignado</p>	<p> Acta de Auditoria y/o asistencia técnica</p>

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 03	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 9 DE 11	

	NO: Continúa Actividad No. 10		
10.	<p>Aplicar el instrumento de asistencia técnica luego de realizar el desarrollo de la asistencia técnica apoyada en ayudas tecnológicas, documentación, bibliografía a fin, normas en salud, lineamientos, guías, entre otros. de acuerdo a los resultados se hace el registro en el formato.</p>	Auditor asignado	
11.	<p>Elaborar el acta, donde se registra el desarrollo de la asistencia técnica y los compromisos establecidos por las partes, revisar que el instrumento de trabajo esté completamente diligenciado con los respectivos soportes e informar al prestador que se procederá al cierre de la asistencia técnica.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Validar el instrumento de asistencia técnica</p>	Auditor asignado	<p> Acta de auditoria y/o Asistencia Técnica</p> <p> Instrumento de Asistencia Técnica</p>
12.	<p>Socializar los resultados y compromisos registrados en el instrumento y acta de auditoría y/o asistencia técnica. Al finalizar ambas partes deben firmar y visar el acta; de la cual se entrega copia de la misma al prestador.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Validar el diligenciamiento correcto del acta y la firma de las partes involucradas.</p> <p> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 11</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 13</p>	Auditor asignado	<p> Acta de auditoria y/o Asistencia Técnica</p>
13.	<p>Ingresar a la plataforma el instrumento de asistencia técnica dirigido a prestadores de servicios de salud del municipio de Ibagué el siguiente día.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Revisar semanal de la información completa en la plataforma digital</p>	Auditor asignado	<p> Formato de instrumento de Asistencia Técnica</p>
14.	<p>Programar seguimiento a los prestadores según compromisos derivados de la asistencia técnica; los cuales serán programados en el cronograma de asistencia técnica.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Validar la información del Registro Especial de Prestadores</p> <p> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 13</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 15</p>	Auditor asignado	<p> Cronograma de asistencia técnica</p>

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
		PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 10 DE 11	

15.	<p>Programar seguimiento a los prestadores según compromisos derivados de la asistencia técnica; los cuales serán programados en el cronograma de asistencia técnica.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Validar que la información del Registro Especial de Prestadores</p> <p> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 14</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 16</p>	Auditor asignado	 Cronograma de asistencia técnica
16.	<p>Hacer seguimiento a los compromisos interinstitucionales derivados de la asistencia técnica mediante socialización y retroalimentación que conduzcan a la obtención de resultados en la calidad de la prestación de los servicios de salud.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Revisar el instrumento de Asistencia Técnica que deriva el compromiso</p> <p> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 15</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 17</p>	Auditor asignado	 Formato de instrumento de Asistencia Técnica
17.	<p>Realizar monitoreo e informe de logros institucionales. Estos informes se establecen dentro de una periodicidad que permita medir avances y resultados en los procesos específicos en estándares de calidad.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificar informe, diligenciamiento acta y firma de las partes involucradas.</p> <p> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 16</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 18</p>	Auditor asignado	 Acta de auditoria y/o Asistencia Técnica
18.	Fin.		

8. Flujograma

N/A

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 029	
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 03	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 11 DE 11	

9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	01/07/2020	Primera versión SIGAMI
02	26/04/2021	Ajustes en la actividad No. 4
03	25/02/2022	Se realizaron los ajustes de acuerdo al instructivo “elaboración de documentos del SIGAMI” emitido por la secretaría de planeación.

10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional y grupo Auditor de la Dirección Prestación de Servicios y Calidad	Director(a) Dirección Prestación de servicios y calidad	Secretario (a) Despacho

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’