

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD	FECHA: NOVIEMBRE 2019
	PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 1 de 11

1. OBJETIVO

Verificar mediante auditoría integral, la calidad de los servicios y procesos de atención en salud, prestados por las ESE e IPS privadas contratadas por la Secretaria Seccional De Salud Del Magdalena para la atención de la población vulnerable no asegurada y que hacen parte de la del Departamento, como comprador de servicios de salud.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la conformación de los equipos de trabajo del Programa de Auditoria para el mejoramiento de la calidad, siguiendo la ruta crítica, hasta el cierre del ciclo con evaluación del aprendizaje organizacional y el reporte en la plataforma de vigilados de la Supersalud

3. DEFINICIONES

Atención en salud. Es 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.

Atención en salud centrada en el usuario. Se incorpora como un elemento transversal del concepto de calidad, la perspectiva de una atención en salud centrada en el usuario, como la racionalidad que debe orientar el desarrollo de todas las acciones enmarcadas en el concepto de Garantía de la Calidad. La adhesión y satisfacción del usuario son los resultados esperados de la atención en salud.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	FECHA: NOVIEMBRE 2019
		CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 2 de 11

Acciones preventivas. Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoria 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 auditoria, 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 auditoria 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.

Asistencia técnica: Es el proceso de atención regular y continuo establecido formalmente en los Departamentos para dar respuesta a problemas técnicos. y de gestión, mediante. el. desarrollo de diagnósticos situacionales. evaluación de posibles causas y búsqueda de soluciones conjuntas que pueden darse en cumplimiento de la normatividad vigente y a un ente gubernamental.

Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en 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.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	FECHA: NOVIEMBRE 2019
		CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 3 de 11

Calidad de la atención en salud. En el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, la Calidad de la Atención en Salud se define como la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.

Empresas o Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB. Se consideran como tales, las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado (Administradoras del Régimen Subsidiado), Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada

Evidencias de auditoría. información, registros o declaraciones de hechos verificables. La evidencia de auditoría se basa en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

Fuentes de auditoría. Son los documentos que registran la atención en salud al usuario y que constituyen el sustento del informe o reporte de auditoría, siendo la fuente por excelencia la historia clínica y los registros asistenciales. Los informes médicos y otros registros de la gestión de los servicios de salud se constituyen también en fuentes o soportes para una Auditoría.

Hallazgos de auditoría. Resultado de la evaluación frente a criterios o parámetros preestablecidos. el cual es respaldado con evidencia objetiva

Mejoramiento continuo de la calidad. Comprende un conjunto de principios que deben llevar a las organizaciones a pensar más allá de la Evaluación de la Calidad o de establecer guías o protocolos de seguimiento que sirven únicamente para la inspección. El Mejoramiento Continuo de la Calidad debe ser visto como un proceso

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	FECHA: NOVIEMBRE 2019
		CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 4 de 11

de Autocontrol. centrado en el usuario y sus necesidades, que lo involucra en sus actividades, y que consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de dichos usuarios.

Plan de mejoramiento. Relaciona los hallazgos de la auditora con las respectivas acciones de mejoramiento, metas, unidades de medida, fecha de inicio de la acción de mejora, fecha de finalización y responsables.

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.

Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la 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.

4. NORMATIVIDAD

LEY 100 de 1993, Artículo 153: determina que “El Sistema establecerá mecanismos de control de los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua, y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional...”

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	FECHA: NOVIEMBRE 2019
		CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 5 de 11

RESOLUCIÓN 5261 de 1994: establece una serie de definiciones que determinan la calidad en la prestación de los servicios, incluyendo la Evaluación de Calidad como “La medición del nivel de calidad de una actividad, procedimiento o guía de atención...”

RESOLUCIÓN 1995 de 1999: “Por la cual se establecen las normas para el manejo de la Historia Clínica”.

RESOLUCIÓN 412 de 2000 y 3384 de 2002 que la complementa: “Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública”.

RESOLUCIÓN 1043 de 2006: la cual reemplaza la resolución 1439 de 2002, la cual establece las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención

CIRCULAR EXTERNA No. 030 de 2006: en la cual se dan instrucciones en materia de calidad para evaluar oportunidad, accesibilidad, continuidad, pertinencia y seguridad en la prestación de los servicios de salud.

DECRETO 1011 de Abril de 2006: el cual establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la cual reemplaza el Decreto 2309 del 2002.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	FECHA: NOVIEMBRE 2019
		CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 6 de 11

LEY 872 de 2004: por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios y su respectiva Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000/2004).

DECRETO 1599 de 2005 (MECI 1000/2005): por el cual se define el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

LEY 1122 del 2007: por medio de la cual se le realizan modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

RESOLUCIÓN 2181 DE 2008: por la cual se expide la Guía Aplicativa del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter público.

LEY1438 del 2011: por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

RESOLUCIÓN 123 del 2012: Manual de Estándares de Acreditación ambulatorios y hospitalarios.

DECRETO 903 de 2014: por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.

RESOLUCIÓN 2082 de 2014: por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	FECHA: NOVIEMBRE 2019
		CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 7 de 11

RESOLUCIÓN 256 DE 2016: por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud

Decreto 780 de 2016 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

Pautas y guías de auditoría de Mejoramiento de la calidad, MSPS.

Circular 12 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud por la cual se hacen adiciones, modificaciones y eliminaciones a la **Circular 047 de 2007**, y se imparten instrucciones en lo relacionado con el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud y el Sistema de Información para la Calidad.

5. POLITICAS OPERACIONALES

Es responsabilidad del secretario de salud departamental, directores, Lideres y Coordinadores de los programas de la Secretaría, la formulación, ejecución y evaluación del Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad - PAMEC, en su calidad de comprador de servicios de salud para La población Pobre no afiliada (PPNA)

Se requiere un estricto cumplimiento de los tiempos para elaboración y entrega de la información por parte del equipo PAMEC del departamento y de los responsables de las acciones, al líder de la Oficina de Calidad para garantizar la oportunidad y la celeridad del informe Departamental.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD	FECHA: NOVIEMBRE 2019
	PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
	OFICINA CALIDAD-IVC	PÁGINA 8 de 11

En los casos que se cuente con apoyo de profesionales contratista, estos profesionales se responsabilizarán de recopilar la información de los procesos asignados y la consolidación de la misma, garantizando que la información entregada cumpla con la calidad del dato que se requiere, sea coherente y contenga la totalidad de datos exigidos y es corresponsable con la socialización del informe ante los entes respectivos

6. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Conforma grupo de trabajo del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad (PAMEC) de la Secretaria de Salud.	Profesional Encargado De Calidad	Anual
2	Establece un Cronograma Anual del PAMEC	Equipo PAMEC	Anual
3	Realiza la Autoevaluación y diagnostico como comprador de Servicios de salud para la Población Pobre No asegurada (PPNA) de la red de prestadores de salud que atiende esta población.	Equipo PAMEC	Anual
4	Selecciona los procesos a mejorar: Identificar las oportunidades de mejoramiento, con base en la autoevaluación, determinando los procesos a mejorar relacionados con la atención de la Población Pobre no asegurada (PPNA) del Departamento de magdalena	Equipo PAMEC	Anual
5	Prioriza los Procesos seleccionados para Desarrollar la metodología recomendada por el Ministerio de Salud y Protección Social o entes acreditados de calidad en salud en Colombia.	Equipo PAMEC	Anual
6	Establecer la calidad esperada de los procesos priorizados basados en: Normas técnicas, Normatividad vigente del sector	Equipo PAMEC	Anual



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN:002

PROCESO: GESTIÓN SALUD
PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC

FECHA:
NOVIEMBRE 2019
CÓDIGO:
GSA-SP-PR-S2-O3-08

OFICINA CALIDAD-IVC

PÁGINA 9 de 11

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
	salud, Sistema de acreditación, expectativa de los usuarios, Sistema de Información de la calidad, indicadores de procesos, indicadores de resultados y seguimiento a Riesgos		
7	Realizar medición de la calidad observada de los procesos a mejorar, mediante procesos de auditoría y comparar los resultados frente a los parámetros definidos en la calidad esperada, con el fin de establecer brechas entre la calidad observada y la calidad esperada.	Equipo PAMEC	Semestral
8	Establecer las acciones de Mejora con las actividades que permitan disminuir la brecha o alcanzar la calidad esperada planteada. Identificar tipo de acción, responsables de las acciones y tiempo estimado para el desarrollo de las mismas	Equipo PAMEC	Semestral
9	Ejecutar el plan de acción: Desarrollando las actividades planteadas en el Plan de acción, dando cumplimiento a los tiempos estipulados.	Equipo PAMEC	Semestral
10	Realizar Seguimiento al Plan de acción según tiempos acordados de ejecución: Acciones propuestas y ejecutadas; Auditorias propuestas y ejecutadas y porcentaje de cumplimiento.	Equipo PAMEC	Semestral
11	Evalúa plan de acción: Si el plan se cumple sigue al paso 12, si no cumple devolverse al paso 9.	Equipo PAMEC	Semestral
12	Aprendizaje Organizacional: Definir experiencias exitosas, socializarlas y determinar criterios de calidad alcanzados como líneas base de la calidad esperada; Socializar los procesos estandarizados y la calidad alcanzada y determinar estrategias de mantenimiento de los logros alcanzados en los procesos priorizados e intervenidos en el ciclo; Elaborar el documento de cierre del ciclo, donde se describan los logros obtenidos con la implementación del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad en Salud.	Equipo PAMEC	Semestral
13	Elaborar y reportar ante la Supersalud, del informe con los resultados de la formulación	Equipo	Anual



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN:002

PROCESO: GESTIÓN SALUD
PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC

FECHA:
NOVIEMBRE 2019

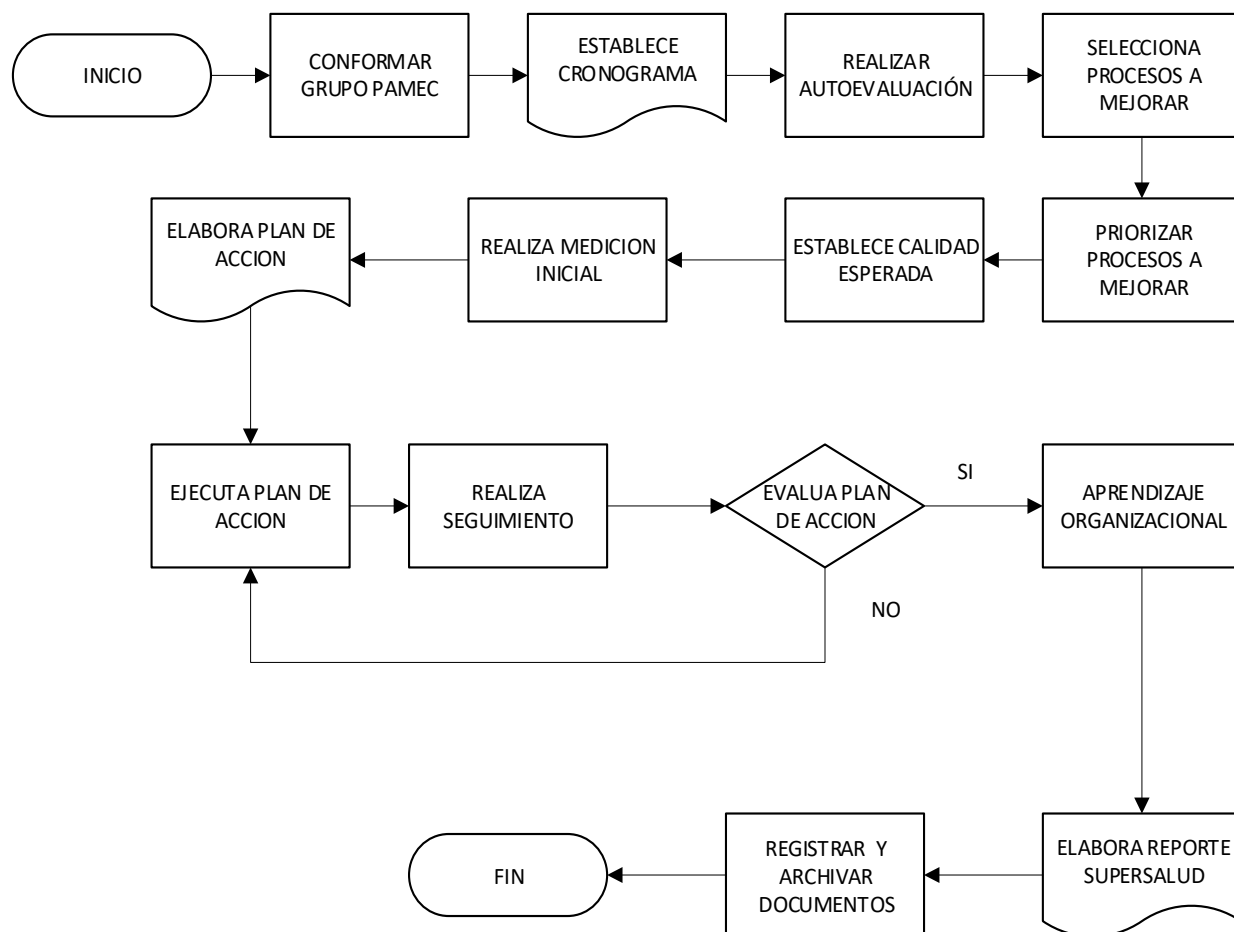
CÓDIGO:
GSA-SP-PR-S2-O3-08

OFICINA CALIDAD-IVC

PÁGINA 10 de 11

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
	y ejecución del PAMEC del Departamento del Magdalena.	PAMEC	
14	Registrar, almacenar y archivar la documentación que intervino en el procedimiento de acuerdo con los requisitos aplicables de Gestión Documental.	Equipo PAMEC	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN:002
	PROCESO: GESTIÓN SALUD PROCEDIMIENTO: PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC	FECHA: NOVIEMBRE 2019
		CÓDIGO: GSA-SP-PR-S2-O3-08
		PÁGINA 11 de 11
	OFICINA CALIDAD-IVC	

8. REGISTRO

Documento PAMEC del Departamento de Magdalena, Soporte de aprendizaje organizacional, Actas de seguimiento PAMEC, Soporte de Socialización del informe final.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
1	Septiembre 30 de 2019	Actualización de procedimiento según normatividad vigente