

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: F-AS-SE08-01
	AUDITORIA A EPS-S, EPS-C, REGIMENES ESPECIALES Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	Fecha Aprobación: 19/04/17
		Versión: 02
		Página 1 de 7

FECHA:				
EAPB O REGIMEN ESPECIAL:				
FUNCIONARIOS QUE REALIZAN LA VISITA:		CARGO:		FIRMA:
FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN LA VISITA:		CARGO:		FIRMA:
OBJETO DE LA VISITA:				
INFORMACION DE LA ENTIDAD				
NIT:				
NOMBRE DEL REPRESENTANTE REGIONAL:				
DIRECCION:				
CORREOS ELECTRONICOS:				
DIRECCION SEDES REGIONALES Y RESPONSABLES OFICINA				
OCAÑA:				
PAMPLONA:				
1. RED PRESTADORA (Según Art. 9 Acuerdo 117 Concejo Nacional de Seguridad Social en Salud CNSS)				
LA ENTIDAD CUENTA CON UNA RED DE SERVICIOS DEFINIDA Y ACTUALIZADA POR MUNICIPIO EN TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN (Solicitar en Medio Magnético)				
RED BAJA COMPLEJIDAD	SÍ		NO	
RED MEDIANA COMPLEJIDAD	SÍ		NO	
RED ALTA COMPLEJIDAD	SÍ		NO	

	ATENCION EN SALUD	Código: F-AS-SE08-01
	AUDITORIA A EPS-S, EPS-C, REGIMENES ESPECIALES Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	Fecha Aprobación: 19/04/17
		Versión: 02
		Página 2 de 7

<p>CONTRATOS VIGENTES INACTIVOS O CON PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONDICIONADO AL PAGO:</p>
<p>RED CONTRATADA PARA MEDICAMENTOS: Cuales?</p> <p>VERIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO:</p> <p>CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN 1604 DE 2013 ENTREGA DE MEDICAMENTOS PENDIENTES A DOMICILIO:</p>
<p>OBSERVACIONES</p>
<p>2. MEDIOS EMPLEADOS PARA PROMOCIONAR LA RED DE SERVICIOS ACTUALIZADA:</p> <p>EXISTE DIRECTORIO DE LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS Y HA SIDO DIVULGADO A LOS USUARIOS. (Según Decreto 4747 de 2007)</p>
<p>3. RELACION DE AUDITORES CONCURRENTES: (Nombre, teléfono y correos electrónicos)</p> <p>Entrega en medio magnético:</p>
<p>4. RELACION DE RESPONSABLES DE AUTORIZACION DE CADA MUNICIPIO.</p> <p>Entrega en medio magnético:</p>
<p>5. DATOS DE LA POBLACION AFILIADA</p> <p>NUMERO DE AFILIADOS QUE SE TIENE EN LA BASE DE DATOS DE LA EAPB Y LA POBLACION QUE SE ENCUENTRA CARGADA EN LA BDU A POR MUNICIPIO:</p> <p>Entregan en medio magnético:</p> <p>Verificar cumplimiento Art. 18 Resol.1536 de 2015(Envío información al MPSS por plataforma PISIS fecha máx. 01/09/cada año de Caracterización de la población afiliada por municipio Art.14):</p>
<p>SE CUENTA CON EL SOFTWARE PARA DETECCIÓN DE MULTI AFILIADOS Y MANEJO DE NOVEDADES?</p> <p>Cuál?</p>
<p>VERIFICAR EL ENVIO DE NOVEDADES AL SAYP DE ACUERDO AL CALENDARIO ESTABLECIDO?</p>
<p>6. CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE CONTRATACION CON RED PUBLICA Y PRIVADA (Según Art. 16 Ley 1122 de 2007 y Art. 7 y 8 Decreto 1020 de 2007)</p> <p>Aplica : SI _____ No: _____</p>

	ATENCION EN SALUD	Código: F-AS-SE08-01
	AUDITORIA A EPS-S, EPS-C, REGIMENES ESPECIALES Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	Fecha Aprobación: 19/04/17
		Versión: 02
		Página 3 de 7

Porcentaje de Contratación con la Red Pública (60%): _____

Porcentaje de Contratación con la Red Privada (40%): _____

7. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe Oficina de Atención al usuario (acto administrativo) (Según Decreto 1757 del 1994)			
Existen manuales de procesos, procedimientos, flujo grama interno de PQRS, formatos e implementación de los mismos.			
Existe el recurso humano necesario para la oficina SIAU (resolución o contrato, nombre del responsable y línea directa):			
La Entidad cuenta con buzón de quejas y/o reclamos o sugerencias.			
El buzón se encuentra ubicado en un lugar visible al público.			
El buzón se encuentra funcionando en el momento de la visita.			
En el momento de la visita la entidad dispone de formatos para recepcionar quejas y/o reclamos o sugerencias a través del buzón.			
Verificar actas de apertura de buzón y Tiempos de apertura (Ley 1437/2011)			
No. Quejas presentadas	No. de quejas en tramite	No. de quejas Finalizadas	Fecha de corte
Tiempo promedio (en días) para la resolución de quejas y/o reclamos?			
Observaciones:			

8. PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA (Decreto 1757/1994)

	ATENCION EN SALUD	Código: F-AS-SE08-01
	AUDITORIA A EPS-S, EPS-C, REGIMENES ESPECIALES Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	Fecha Aprobación: 19/04/17
		Versión: 02
		Página 4 de 7

Para el periodo en verificación se han realizado reuniones informativas y/o de capacitación con la población afiliada para promocionar deberes y derechos? (Solicitar actas).

¿Dónde?

No. De reuniones: No. Total de asistentes :

Temas tratados:

Medio empleado:

La institución cuenta con cronograma para la realización de las reuniones informativas:

La institución cuenta con la carta de deberes y derechos:

La institución cuenta con la carta de desempeño:

En el momento de efectuar la visita la EAPB contaba con cartelera informativa:

La cartelera informativa se encontraba ubicada en un lugar visible al público:

En la cartelera informativa se encontraba publicada la siguiente información:

Red de servicios en los diferentes niveles de atención.	SÍ	NO
Número de línea abierta de atención al usuario.	SÍ	NO
Deberes y Derechos.	SÍ	NO
Requisitos para afiliación de recién nacidos.	SÍ	NO
Requisitos para expedición de autorización de servicios.	SÍ	NO
Procedimiento para interponer quejas y/o reclamos.	SÍ	NO
Otra información	SI	NO

¿Cuál?

Para el momento de la visita se disponía de material escrito suficiente para promocionar deberes y derechos de los afiliados:

¿Cuál?

9. ASOCIACION DE USUARIOS

La EAPB cuenta con asociación de usuarios por municipio vigente (2 años) (Según Decreto 1757 del 1994)

Cuenta con manual de funciones :

Existe proceso de escogencia para los representantes de la Asociación ante las instancias participativas:
 Representante ante la ESE
 Representante ante la junta directiva del IDS,
 Representante ante el comité de ética hospitalaria,
 Representante ante la junta directiva de la EAPB,
 Representante ante el COPACO
 Consejo territorial de seguridad social.

Acto administrativo y fecha de creación de la asociación:

Periodicidad de las reuniones:

Número de Actas de reuniones para el periodo verificado: Total de asistentes:

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: F-AS-SE08-01
	AUDITORIA A EPS-S, EPS-C, REGIMENES ESPECIALES Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	Fecha Aprobación: 19/04/17
		Versión: 02
		Página 5 de 7

Cronograma establecido para la vigencia y temas a tratar:

10. MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

La EAPB realiza medición periódica de la satisfacción de los usuarios a través de la aplicación de encuestas?

Realiza análisis de la información que generan las encuestas aplicadas y toman correctivos al respecto?

La tasa de satisfacción global está dentro de los estándares de calidad definidos por la entidad y en cuánto está?

11. MEDICION DE INDICADORES PARA EL MONITOREO DE LA CALIDAD (según Resolución 0256 de 2016)

APLICA : SI ____ NO ____

Verificar cumplimiento de envío de la información en plataforma PISIS (Art.6) :

Entregan indicadores: _____ Periodo de reporte: _____

Realizaron análisis: _____

12. PROCESO DE EXPEDICION DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS POS (Según Decreto Ley 019 de 2012)

Solicitar registro de autorización de servicios y verificar fecha de corte :

Oportunidad en la entrega de autorizaciones: (Según Art. 16 Decreto 4747 de 2007)

Tiempo promedio de concurrencia para la generar la atención en la sala de atención (tiempo transcurrido desde asignación de ficho de atención hasta ser llamado a línea de frente):

Inspección de autorizaciones (Verificar con los usuarios en sala):

Verificación de formatos implementados:

Periodo de validez (Según Anexo Técnico No. 11 Res. 4331 de 2012) _____

Vía de solicitud de autorizaciones: Call center _____ Oficina de atención personalizada _____ Fax _____

Correo electrónico _____ Portal web _____

Verificar contratación y la disponibilidad del Auditor Médico :

Verificación condiciones de infraestructura y procesos para el acceso a los usuarios, líneas de atención por enfoque diferencial.

Existencia de la ventanilla preferencial (gestantes, adulto mayor, PCD) y registros de atención allí atendidos.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: F-AS-SE08-01
	AUDITORIA A EPS-S, EPS-C, REGIMENES ESPECIALES Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	Fecha Aprobación: 19/04/17
		Versión: 02
		Página 6 de 7

<p>Verificación de la infraestructura de la atención para personas con discapacidad. (PCD). Puntos de atención, baños, barandas y rampas(Ley 1618/2013,Ley 1346/29,Ley 1751/215,Decreto 1538/205)</p>
<p>13. IMPLEMENTACION Resolución 1238 de Abril 15 de 2016/Resol. 3951 de Agosto 31 de 2016 y Resol. 0532 de Febrero 28 de 2017 Procedimiento para reportar la prescripción de servicios o tecnologías en salud No cubierta Por el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC (No aplica a Régimen Subsidiado ni Ente territorial)</p> <p>Evidenciar proceso de implementación:</p> <p>Evidenciar apoyo del asegurador a la red prestadora en la adhesión a la norma (actas de socialización):</p>
<p>14. COMITE TECNICO CIENTIFICO. (Resol.5395/2013)</p> <p>APLICA: SI ___ NO ___</p> <p>Acto administrativo y fecha de creación del comité:</p> <p>Periodicidad de las reuniones:</p> <p>Número de Actas de reuniones para el periodo verificado:</p> <p>Existe procedimiento de escogencia de los representantes del comité?</p> <p>Verificar Promedio de tiempo de respuesta al usuario (Según Art.8 Res. 5395 de 2013):</p>
<p>15. DOCUMENTOS Y PROGRAMAS REQUERIDOS</p> <p>La Entidad cuenta con modelo de atención? (Verificar soportes)</p> <p>La Entidad cuenta con el proceso de referencia y contra referencia? (Verificar soportes)</p> <p>La Entidad cuenta con red de transporte y comunicaciones? (Verificar soportes)</p> <p>La Entidad cuenta con un programa de Auditoría? (Verificar soportes)</p> <p>Verificar cronograma de visitas de Auditoría en la vigencia :</p> <p>Verificar visitas realizadas: (actas)</p> <p>Verificar seguimiento a los Planes de Mejoramiento:</p>
<p>16. PAMEC (Circular Externa 012 de Agosto de 2016)</p> <p>Evidenciar reporte con corte diciembre 31 año anterior:</p>

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: F-AS-SE08-01
	AUDITORIA A EPS-S, EPS-C, REGIMENES ESPECIALES Y PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	Fecha Aprobación: 19/04/17
		Versión: 02
		Página 7 de 7

Evidenciar archivo Tipo ST001 (diligenciamiento):

Se evidencian estrategias de mejora frente a resultados de los indicadores de calidad y programa de seguridad del paciente:

17. PAGOS A PRESTADORES

Los pagos de la entidad a la red prestadora son oportunos?

En caso de que la respuesta sea NO explicar por qué?

Verificar entrega de estado de cartera por edades :

Fecha de corte: _____

Porcentajes de cartera:

Superior a 180 días: _____ , Superior a 360 días: _____

18. GIROS DE ESFUERZO PROPIO DE LOS MUNICIPIOS

Verificación de cuentas por cobrar Giros Esfuerzo Propio del Municipio a la EAPB :

Verificar gestión de cobro y acuerdos de pago: