	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la metodología del procedimiento para la resolución de las quejas relacionada con la prestación de servicios de salud

2. RESPONSABLE

Funcionario Designado, con funciones de vigilancia y control de prestadores de servicios de salud
Profesionales
Auxiliar Administrativo

3. ASPECTOS GENERALES

La investigación preliminar se adelanta cuando se presenten las siguientes actuaciones como: Existe duda sobre la procedencia de la investigación administrativa - Verificación de la ocurrencia de la conducta mencionada en los hechos de la queja.- Identifica si esta violando la norma técnica como administrativa y financiera que por mandato legal corresponde cumplir al vigilado.


El auto de tramite Contiene: La información de cómo ocurrieron los hechos, nombre e identificación de la institución, o persona contra la cual se adelanta la investigación preliminar.

La investigación administrativa es una apertura formal de investigación que se le abre al investigado basado en los parámetros del Código Contencioso Administrativo Colombiano.

La investigación administrativa se inicia con el auto de apertura que contiene:

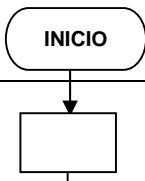
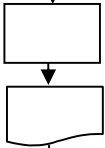
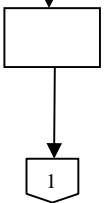
- Resumen de los hechos materia de investigación
- Nombre e identificación de la institución sobre la cual se inicia la investigación
- Material probatorio recaudado
- Estudio de las pruebas


Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Especializado de Vigilancia y Control		Funcionario Designado con Funciones de Coordinador de vigilancia y Control a Prestadores de Salud		Directora Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	26/08/08	Fecha	08/09/08	Fecha	04/12/08

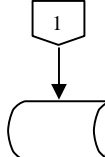


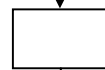
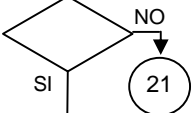
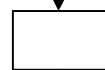
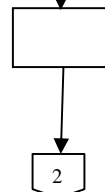
 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDE	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 2 de 6


- Indicación de la norma vulnerada, con indicación exacta de la conducta con la que se transgrede la misma con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa
- Pliego de cargos en el que se debe detallar la conducta objeto de la investigación el cual debe ser notificado para su contestación.
- El termino de la contestación por parte del investigado es de 10 días hábiles a la comunicación del auto de apertura.


















4. DESARROLLO


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
1	Auxiliar Administrativa	Recepcionar la Queja escrita por parte del usuario Nota: Si no trae la queja escrita y se considera que se puede o debe resolver en forma inmediata gestionar para que se entrevista con el coordinador de la oficina o con alguno de los profesionales presentes		
2	Auxiliar Administrativo	Diligenciar el formato de quejas F-AS-VP05-01 ojalá de puño y letra del quejoso o se escucha y se digita para luego ser firmado por el usuario.		Formato de quejas
3	Auxiliar Administrativo	Verificar que la Queja contenga los documentos exigidos mínimos como la fotocopia de la cedula, la del carnet de afiliación a salud, en caso de no estar afiliado fotocopia del sisben y que contenga la dirección y teléfono del quejoso para sus debidas notificaciones .		Documentos Requeridos

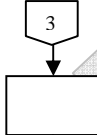
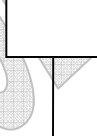
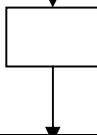
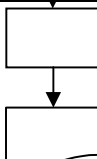

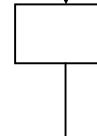
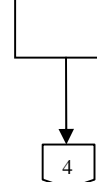
 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDE	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 3 de 6


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
4	Auxiliar Administrativo	Sistematizar en su base de datos para radicado, teniendo en cuenta fecha de recibido, nombre del quejoso, causa de la queja, documentos que se anexan y quien recibe la queja y lo pasa al coordinador de la oficina.		
5	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	Asignar un número de radicado a la queja denominado VCI y un número consecutivo		
6	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	Sistematiza en la base de datos correspondiente en el computador de su puesto de trabajo		
7	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	Asignar la resolución de la queja al o los profesionales de acuerdo a la situación o perfil de la queja		
		¿La Queja es de EPS-S y/o EPS-C.?		
8	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	Analizar junto con los Asesores jurídicos la queja y si se determina que existe duda de la falla administrativa se inicia el auto de apertura de investigación preliminar.		
9	Profesional Jurídico	<p>Pruebas que se puedan recopilar entre otras: el equipo profesionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratificación y ampliación que se hace con el quejoso, • copia de las historias clínicas auditada y foliada. • copia de la queja completa, • informe de auditoria realizada por el auditor 		Pruebas del caso

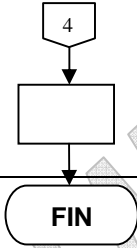
	ATENCIÓN EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 4 de 6

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
		médico del instituto		
10	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	<p>Determinar:</p> <p>Si hubo falla administrativa se envía todo el proceso a la Superintendencia Nacional de Salud por ser de su competencia y se deja copia para archivo en la coordinación</p> <p>No hubo falla administrativa se debe realizar el respectivo auto de cierre de la queja. Equipo Fin</p>	  	
11	Profesional Designado	Analizar la situación y procede de acuerdo a la gravedad y urgencia de la diligencia, teniendo en cuenta que máximo cuenta con 3 días para su solución.	 	
12	Profesional Designado	Si no se da solución dentro del término prudencial se realiza un informe donde recomienda al coordinador de vigilancia y control iniciar la investigación preliminar o administrativa dependiendo del caso	   	Informe
13	Asesores Jurídicos	Radicar la queja, la analiza y proyectar la minuta del Auto de Apertura de la Investigación preliminar para la firma del director del IDS, teniendo en cuenta lo exigido por la Ley 100/93, Ley 715/01, Ley 9/79, Ley 10 de 1990 y las demás normas pertinentes según el caso.	 	
14	Asesores Jurídicos	Iniciar la investigación proyectando un oficio citando nuevamente al quejoso a través de una citación personal para la ratificación y ampliación de queja.	    	Oficio

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 5 de 6

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
15	Auxiliar Administrativo	Enviar las citaciones a que haya lugar por correo certificado o con el mensajero del instituto al domicilio del quejoso.		
16	Asesores Jurídicos	Citar a declaración los médicos, enfermeros, etc que intervinieron en la prestación de servicios que genero la queja, así como los testigos que estaban presentes el día de los hechos		
17	Asesores Jurídicos Y Medico Auditor	Tomar la respectiva declaración, recopilan y analizan la documentación que fue entregada en ese momento.		
18	Asesores Jurídicos	Analizar el material probatorio recolectado y determinar que no hay merito para iniciar la investigación formal se hace un acta de cierre del caso FIN		
19	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	En caso en que se observen fallas administrativas se informa por escrito al jefe del instituto para que ordene la investigación administrativa.		
20	Asesores Jurídicos	Recibir declaraciones, solicitar y allegar documentos, practicar visitas en la institución comprometidas las cuales se soliciten como pruebas en la contestación de los descargos		
21	Asesores Jurídicos	Una vez vencido el periodo de pruebas se procede a decidir si hay causal para archivar el proceso o para iniciar el proceso sancionatorio que se hace mediante resolución motivada firmada por la Alta Dirección del IDS En caso de sanción los investigados tienen derecho al recurso de reposición.		

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDE	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 6 de 6

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
22	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control y Alta dirección	Definir La sanción de acuerdo al informe pasado por jurídica.	 <pre> graph TD A{{4}} --> B[] B --> C([FIN]) </pre>	

5. MARCO LEGAL

- Decreto No. 1769 de 1994
- Circular Externa No.029 de 1997
- Ley 715 de 2001
- Circular Externa No. 029 de 1997
- Decreto No. 1769 de 1994.
-

6. HISTORIAL

Versión No.	Motivo del cambio	Fecha
01	Creación Documento para el SGC	04/12/08