	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS02
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA DE CALIDAD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Garantizar que los servicios prestados tanto por la red pública como de privada cumplan con todos los requisitos exigidos por la normatividad vigente y que los mismos se encuentren habilitados y que sean con oportunidad, eficiencia y calidad.


2. RESPONSABLE

Dirección IDS
 Coordinación Prestación de Servicios de Salud
 Auditores de calidad y grupo de apoyo en la visita.

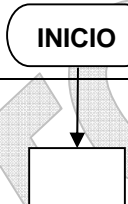


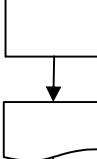

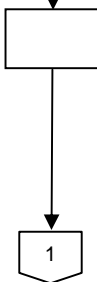
3. ASPECTOS GENERALES


- **ATENCIÓN EN SALUD:** 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.
- **CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD:** 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.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD:** un conjunto de principios que deben llevar a las Instituciones a pensar mas allá de la Evaluación de la Calidad o de establecer guías o protocolos de seguimiento que sirven únicamente para la Inspección, debe ser visto como un proceso de Autocontrol, centrado en el cliente y sus necesidades.
- **SOGCS:** Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Atención en salud

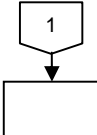

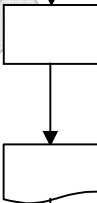


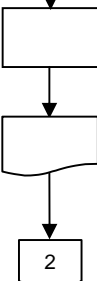
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Especializado De Prestación de Servicios de Salud		Funcionario Designado con funciones de Coordinador de Prestación de Servicios de Salud		Directora Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	26/08/08	Fecha	08/09/08	Fecha	04/12/08


	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS02
	PROCEDIMIENTOS AUDITORIA DE CALIDAD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 2 de 5

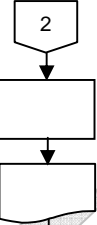



4. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
1	Alta Dirección y Profesional Especializado con Funciones de Coordinador de PSS	Designar un auditor de calidad para cada IPS contratada con la capacidad necesaria para el tipo de complejidad de la misma.		Resolución
2	Profesional Especializado con Funciones de Coordinador de PSS	Informar a los auditores de calidad la decisión tomada		
3	Profesional Especializado con Funciones de Coordinador de PSS	Elaborar y enviar oficio de presentación del auditor de calidad a cada IPS contratada.		
4	Auditor (es) de calidad	Planear la auditoria donde verificara los servicios declarados, habilitados contratados y nivel de complejidad de cada IPS. Analizar que información necesita para adelantar la auditoria.		Copia de contrato e informe de planeacion
5	Auditor de Calidad	Solicitar a la IPS la información como es: autoevaluación, proceso de selección y recolección de información para la calidad, sistema de seguimiento a riesgos y eventos adversos, estándares de oportunidad de acuerdo a servicios contratados y Plan de Auditoría para el mejoramiento de la calidad con resultados de medición y servicios realizados a la fecha para conocer el gasto de los recursos asignados al contrato.		


	ATENCIÓN EN SALUD	Código: P-AS-PS02
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA DE CALIDAD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 3 de 5

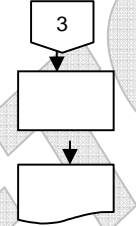
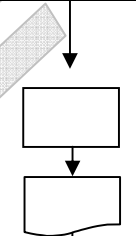

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
6	Auditor de Calidad	Revisar y comparar la documentación allegada que cumpla con la normatividad vigente del SOGCS		Información allegada
7	Auditor de Calidad	Verificar su solidez y calidad y de acuerdo a la necesidad planear la primera visita de auditoría de calidad.		
8	Auditor de Calidad	<p>Establecer fecha de visita informando a la IPS de la misma. Organizar equipo de apoyo de acuerdo a nivel de complejidad de la institución a visitar.</p> <p>Según información allegada planear los aspectos y condiciones de calidad a evaluar llevando una teniendo en cuenta la normatividad vigente en el SOGCS.</p>		Ficha técnica donde se describen las observaciones y acta de visita
9	Auditor de Calidad	Establecer compromisos con las directivas de la institución.		
10	Auditor de Calidad	Realizar seguimiento a los estándares de calidad y promover el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud.		
11	Auditor de Calidad y grupo de apoyo a la visita	Realizar el informe de la visita de auditoría de calidad describiendo los aspectos o condiciones observadas de acuerdo a la ficha planeada destacando las fallas en la prestación de servicios contratados.		Informe de la visita de auditoría de calidad

	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS02
	PROCEDIMIENTOS AUDITORIA DE CALIDAD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 4 de 5

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
12	Auditor de Calidad y grupo de apoyo a la visita	Realizar un plan de mejoramiento conjunto con fechas, acciones y los responsables hasta lograr el cumplimiento de la normatividad y estándares esperados en calidad.		Planes de mejoramiento
13	Auditor de Calidad	Conocer la satisfacción de los usuarios, comparar los datos de oportunidad de servicios y verificar la realización del procedimiento. Compararla con los resultados esperados y la información dada por la IPS. Establecer muestra, diseñar la encuesta y el método de recolección de datos (presencial o telefónica), realizarla, tabularla y remitir informe de análisis a SIAU y coordinación de prestación de servicios para toma de decisiones.		Encuestas y Resultados
14	Auditor de Calidad	Efectuar las actividades necesarias de acuerdo al plan de mejoramiento y realizar asesorías de acompañamiento técnico para que las acciones en cada uno de los estándares cumplan con la normatividad vigente. Cumplir con el acompañamiento y asesoría necesaria		
15	Auditor de Calidad	Planear y efectuar nueva visita de auditoría de calidad de acuerdo a las acciones a mejorar y a las condiciones del sistema de garantía de calidad.		



	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS02
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA DE CALIDAD	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 5 de 5

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
16	Auditor de Calidad	Elaborar un informe del seguimiento y entregarlo a al Profesional Especializado para toma de decisiones.		Informe de seguimiento
16	Profesional Especializado con Funciones de Coordinador de PSS	Realizar informe del incumplimiento y requerimientos y entregarlos oficialmente a el supervisor o interventor del contrato para los tramites pertinentes		Informe de Incumplimiento
				

5. MARCO LEGAL

- Ley 1122 de 2007
- Decreto 1011 y sus reglamentarios
- Decreto 4747 de 2007

6. HISTORIAL

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