

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD- PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Código: PR-SP-M3-P6-02-05
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 1 de 7

1. **OBJETIVO:**

Implementar acciones a través del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental, con miras a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en las ESE e IPS privadas que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento.

2. **RESPONSABLE:**

Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud.

3. **ALCANCE:**

Inicia con la revisión de la evaluación de la ejecución del plan de acción para alcanzar la calidad esperada y del aprendizaje organizacional del año inmediatamente anterior y termina con el reporte de los resultados de la evaluación de las actividades ejecutadas del plan de acción del año en curso, a la Superintendencia Nacional de Salud.

4. **DEFINICIONES:**

ACCIONES DE MEJORA: Conjunto de actividades preventivas, de seguimiento y coyunturales en los procesos de la organización, para la mejora continua.

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 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD- PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Código: PR-SP-M3-P6-02-05
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 2 de 7

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.

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 de salud individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr 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 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, cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad, encaminarse a constituir una organización de excelencia y superar las expectativas de dichos usuarios.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

PLAN DE MEJORAMIENTO. Relaciona los hallazgos de la auditoría 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, los Servicios de Transporte Especial de Pacientes y los de Objeto Social Diferente a la Prestación de Servicios de Salud

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD- PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Código: PR-SP-M3-P6-02-05
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 3 de 7

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.

5. CONTENIDO

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1	Realizar revisión de los resultados de la evaluación de la ejecución del plan de acción para alcanzar la calidad esperada y del aprendizaje organizacional del año inmediatamente anterior	Profesional Especializado	FO-SP-M3-P6-02-02: Seguimiento al Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental
2	Identificar los Prestadores de Servicios de Salud públicos y privados que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento.	Profesional Especializado	Inventario de Prestadores de Servicios de Salud de la Red Pública.
3	Elaborar documento "Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental".	Profesional Especializado	Documento "Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental".
4	Formular el plan de acción para alcanzar la calidad esperada	Profesional Especializado	Documento "Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental".
5	Realizar seguimiento semestral a la ejecución del plan de acción para alcanzar la calidad esperada	Profesional Especializado	FO-SP-M3-P6-02-02: Seguimiento al Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental
6	Realizar reporte de la formulación del PAMEC a la Superintendencia Nacional de Salud (Plazo: 31 ago. de cada año)	Profesional Especializado	Archivo Tipo ST001 de la Circular Externa No. 12 de 2016
7	Realizar Asistencia Técnica a los Prestadores de Servicios de Salud sobre Mejoramiento de la Calidad en la Prestación de Servicios de Salud. Ver procedimiento PR-M3-P6-01	Profesionales Especializados y Profesionales Universitarios, Líderes de Programa	Circulares Acta de reunión

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD- PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Código: PR-SP-M3-P6-02-05
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 4 de 7

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		asignados	
8	Realizar evaluación anual a la ejecución del plan de acción para alcanzar la calidad esperada	Profesional Especializado	FO-SP-M3-P6-02-02: Seguimiento al Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental
9	Realizar reporte de los resultados del seguimiento y evaluación del PAMEC a la Superintendencia Nacional de Salud (Plazo: 28 feb. del año siguiente)	Profesional Especializado	Archivo Tipo ST001 de la Circular Externa No. 12 de 2016
10	Fin del Procedimiento (Proyectado a Diciembre de cada año)		

6. SOPORTE NORMATIVO Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ver normograma del proceso

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO-M9-P3-16	Inventario de Prestadores de Servicios de Salud de la red pública.	Profesional Especializado	Archivo	Archivador	Carpetas	Según TRD	Según TRD
FO-M9-P3-01	Actas de reunión	Profesional Especializado	Archivo	Archivador	Carpetas	Según TRD	Según TRD
FO-M9-P3-03	Circulares	Profesional Especializado	Archivo	Archivador	Carpetas	Según TRD	Según TRD
NA	Documentos	Profesional Especializado	Archivo	Archivador	Carpetas	Según TRD	Según TRD
FO-SP-M3-P6-02-02	Seguimiento al Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC de la Secretaría de Salud Departamental	Profesional Especializado	Archivo	Archivador	Carpetas	Según TRD	Según TRD

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD- PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Código: PR-SP-M3-P6-02-05
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 5 de 7

EXT-232-M3-P6	Archivo Tipo ST001 de la Circular Externa No. 12 de 2016	Profesional Especializado	Archivo	Archivador	Carpetas	Según TRD	Según TRD

8. CONTROL DE CAMBIOS:

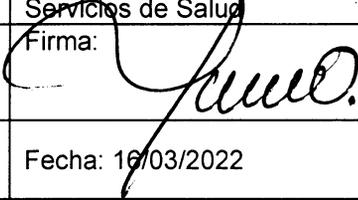
CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización y/o Descripción del Cambio	Fecha
01	Modificación de estructura del modelo de operación por procesos, eliminación de sub procesos	15/03/2011
02	Ajuste de los procesos para cumplir con la NTCGP 1000 2009 y MECI 1000 2005.	26/10/2011
03	Ajuste a los pasos del Procedimiento de acuerdo al Decreto 1650 de 2012.	11/12/2013
04	Ajuste a los pasos del Procedimiento de acuerdo al Decreto 1138 de 2016	22/08/2017
01	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	15/08/2018
02	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	17/06/2019
03	Ajuste de acuerdo a la normatividad vigente con relación al aseguramiento universal	06/05/2022

9. ANEXOS:

Flujograma del procedimiento

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD- PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Código: PR-SP-M3-P6-02-05
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 6 de 7

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Luz Mabel Ramírez Montes	Nombre: Nora Elena Muñoz Ruiz	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta: No. 003
Cargo: Profesional Especializada	Cargo: Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 15/03/2022	Fecha: 16/03/2022	
		Fecha: 06/05/2022



Gestionar el PAMEC de la Secretaría de Salud Dptal

