

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-09
		Versión: 05
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 1 de 6

#### 1. OBJETIVO

Verificar mediante auditoría integral, el cumplimiento de las acciones de mejora según el resultado del análisis del proceso de atención en salud de los casos de eventos de interés en salud pública, brindado por las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios-EAPB, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS públicas y privadas y la gestión de las Direcciones Locales de Salud de acuerdo con su competencia.

#### 2. RESPONSABLE:

Subsecretarías de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud en coordinación con la Subsecretaría de Salud Pública.

#### 3. ALCANCE

Inicia con el recibo de los planes de mejoramiento aprobados por la Subsecretaría de Salud Pública y coordinado su seguimiento con la Subsecretaría de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud y finaliza con el seguimiento donde se evidencie el cumplimiento de las acciones de mejora propuestos.

#### 4. DEFINICIONES:

**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.

**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.

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-09
		Versión: 05
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 2 de 6

**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, Empresas Solidarias de Salud, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de salud, las Entidades Promotoras de Salud Indígenas, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las entidades que administren planes adicionales de salud, Empresas de Medicina Prepagada, las Entidades Obligadas a Compensar, las Entidades Adaptadas de Salud, las Entidades pertenecientes al Régimen de Excepción de Salud y las Universidades en sus actividades de salud.

**ENTIDADES CON OBJETO SOCIAL DIFERENTE.** Son entidades que brindan servicios de salud cuyo objeto social no es la prestación de servicios de salud y que por requerimientos propios de la actividad que realizan, brindan servicios de baja complejidad y/o consulta especializada; no incluyen servicios de hospitalización, ni quirúrgicos. Sus servicios no pueden ser ofrecidos en contratación dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**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

**IPS.** Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

**MEJORAMIENTO CONTINUÚO 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 y superar las expectativas de dichos usuarios.

**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, las Entidades con Objeto Social Diferente.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-09
		Versión: 05
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 3 de 6

SERVICIOS DE SALUD. Conjunto de recursos, insumos, procesos y procedimientos organizados y autorizados con el objeto de prevenir las enfermedades, promover, mantener, recuperar y/o rehabilitar la salud de las personas.

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.	Recibir plan de mejoramiento aprobado por la Subsecretaría de Salud Pública y coordinado su seguimiento con la Subsecretaría de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	Profesional Universitario	Planes de mejoramiento aprobados
2	Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento de los casos de morbi-mortalidades por eventos de interés en salud pública, a través de reuniones, revisión de documentos soporte y/o visitas.	Profesional Universitario	Formato Seguimiento al Plan de Mejoramiento FO-SP-M3-P6-02-13
3	Solicitar transporte en caso de requerirse, para realizar las visitas de seguimiento.	Profesional Universitario	Formato FO-P9-04-01 Solicitud de transporte terrestre
4	Realizar informe de seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento de los casos de morbi-mortalidades por eventos de interés en salud pública	Profesional Universitario	Formato Seguimiento al Plan de Mejoramiento FO-SP-M3-P6-02-13
5	Retroalimentar a la Subsecretaría de Salud Pública, el seguimiento realizado y archivar los soportes entregados	Profesional Universitario	Archivo Oficio remitario
6	Fin del Procedimiento		

## 6. SOPORTE NORMATIVO Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ver normograma del proceso

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-09
		Versión: 05
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 4 de 6

#### 7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
	Oficios	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Folders	Según TRD	Según TRD
FO-SP-M3-P6-02-13	Formato Seguimiento a planes de mejoramiento	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Folders	Según TRD	Según TRD
No aplica	Soportes	Profesional Universitario	Computador	Copia de Seguridad en Medio Magnético	Copia de Seguridad	Según TRD	Según TRD
FO-P9-04-01	Solicitud de transporte terrestre	Profesional Universitario	Computador	Copia de Seguridad en Medio Magnético	Copia de Seguridad	Según TRD	Según TRD

#### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

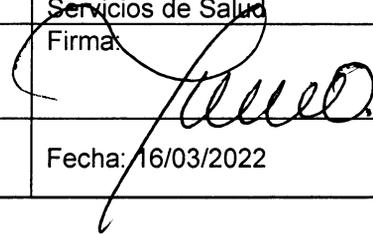
CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización y/o Descripción del Cambio	Fecha
01	Levantamiento del Procedimiento	24/08/2017
01	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	15/08/2018
02	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	17/06/2019
03	Ajuste a las actividades del procedimiento	20/08/2020
04	Ajuste a las actividades del procedimiento	4/06/2021
05	Ajuste a las actividades del procedimiento	06/05/2022

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-09
		Versión: 05
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 5 de 6

9. LISTADO DE ANEXOS:

- Flujograma del procedimiento

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Elaborado por: Luz Mabel Ramírez Montes, Oscar Filigrana Velasco	Revisado por: Nora Elena Muñoz Ruiz	Comité Institucional de Gestión y Desempeño  Acta: No. 003
Cargo: Profesionales Especializados	Cargo: Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	
Firma:  	Firma: 	
Fecha: 15/03/2022	Fecha: 16/03/2022	

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-09
		Versión: 05
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 6 de 6

ANEXO  
FLUJOGRAMA

