

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

1. OBJETIVO:

Vigilar permanentemente que las EPS -IPS cumplan con todas sus obligaciones frente a los usuarios incluyendo el seguimiento a los procesos de afiliación, reporte de novedades, garantía del acceso a los servicios, red contratada para la prestación de los servicios de salud, el suministro de medicamentos, el pago a red prestadora de servicios, la satisfacción de los usuarios, la oportunidad, la prestación de servicios de promoción y prevención

2. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Profesional Universitario Área de Aseguramiento y equipo de auditoria de la secretaria de salud en la aplicación y actualización de este manual ya que cada vez se debe trabajar bajo la normatividad vigente

3. ALCANCE:

Este manual se inicia con el oficio de notificación para las EPS – IPS del municipio de Itagüí, según cronograma de envío y termina con la elaboración y seguimiento de planes de mejora a las mismas.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Afiliación al SGSS: Proceso mediante el cual un usuario obtiene los beneficios en seguridad social mediante empresas promotoras de salud EPS ya sea en el régimen contributivo o subsidiado.

Auditoría: Inspección o verificación

Aseguramiento: Proceso mediante el cual la población colombiana accede a la afiliación para la atención en salud mediante un plan de servicios llamado Plan Obligatorio de Salud, POS.

BDUA: Base de datos única de afiliación, es la herramienta para el ejercicio de las funciones de dirección y regulación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como para el flujo de recursos, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Tiene como objetivo realizar las validaciones necesarias con el fin de evitar multiafiliación.

Carta de desempeño de la Entidad Promotora de Salud: Teniendo en cuenta la Resolución 1817 de 2009 se entiende por Carta de desempeño de la Entidad Promotora de Salud aquel documento que contiene la información adecuada y suficiente para que los afiliados a los regímenes contributivo y subsidiado puedan ejercer su derecho de libre escogencia de entidad promotora de salud e institución prestadora de servicios de salud dentro de la red de prestación definida por la entidad promotora de

Revisado por: Profesional Universitario Apoyo a la Gestión	Aprobado por: Secretario de Salud y Protección Social
---	--

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

salud, donde se incluye información sobre indicadores de calidad de atención, posición en el ordenamiento (ranking) y situación frente a la acreditación de estas entidades, en el marco del Sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, así como, los indicadores financieros de las entidades promotoras de salud y la aplicación de sanciones de que hubiere sido objeto en el último año.

Cotizante: Todas las personas nacionales o extranjeras residentes en Colombia que cotizan al SGSSS, incluidas mediante contrato de trabajo que se rija por las normas colombianas, (Incluidas aquellas personas que presten sus servicios en las sedes diplomáticas y organismos internacionales acreditados en el país).

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas.

EPS: Empresa Promotora de Salud.

ESE: Empresa Social del Estado.

IPS: Institución Prestadora de Salud.

EPS-S: Empresa Promotora de salud del Régimen subsidiado, encargada de cubrir el plan de Beneficios del Régimen subsidiado.

Garantía del acceso a los servicios: Articulación de los servicios que garanticen el acceso efectivo y la complementariedad entre los planes de salud y los servicios no POS, a través de mecanismos tales como el sistema de referencia y Contrarreferencia y convenios con las entidades territoriales

Oportunidad en la prestación de servicios: tiene como objetivo que el usuario obtenga los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Promoción y prevención: Son actividades contempladas en el Plan de Atención Básica de cada municipio o departamento que tienen por objeto disminuir la incidencia y prevalencia de eventos que afectan la salud de una población, así como mejorar su calidad de vida.

Pago a red prestadora de servicios: Acción mediante la cual la EPS paga los servicios prestados, permitiendo el flujo de los recursos y administrando correctamente el riesgo financiero, cumpliendo con lo pactado según Circular 030.

Régimen subsidiado: Examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de sus recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y, mejorar la responsabilidad ante el público

Reporte de novedades: Situaciones en las que se refleja el movimiento de la población afiliada al SGSSS, tales como, traslados, ingresos, muertes y otros.

Red contratada: Conjunto de Instituciones prestadoras de servicios de salud de diferentes niveles de complejidad contratada por la EPS para la atención de la población afiliada mediante el proceso de referencia y Contrarreferencia.

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud

Suministro de medicamentos: Proceso mediante el cual EPS garantiza la entrega completa y oportuna de los medicamentos, incluye medicamentos de alto costo.

Satisfacción de los usuarios: La noción de **satisfacción del cliente** refiere al **nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio**. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en la misma institución.

Es posible definir la satisfacción del cliente como el **nivel del estado de ánimo de un individuo** que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Referencia y Contrareferencia se define como el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas **que** permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.

PAMEC es: "El mecanismo sistémico y continuo de la evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada, de la atención en salud que reciben los usuarios."

Acceso o accesibilidad a medicamentos: se debería definir operacionalmente como el proceso de verificación de la obtención de un fármaco por un paciente, independiente de diversos factores que pueden afectar el proceso.

Indicadores en Salud: En términos generales, los indicadores de salud representan medidas-resumen que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y del desempeño del sistema de salud y que, vistos en conjunto, intentan reflejar la situación sanitaria de una población y sirven para vigilarla.

Vigilancia epidemiológica: estudia las modificaciones **que** se producen en la población: las enfermedades transmisibles, las enfermedades no transmisibles, los factores de riesgo, los cambios medioambientales (ecológicos y sociales), los procedimientos, la calidad de los servicios y los indicadores de salud

Salud mental se la entiende como un "estado relativamente perdurable **en** el cual la persona se encuentra bien adaptada, siente gusto por la vida y está logrando su autorrealización.

Residuos hospitalarios: Son aquellos **residuos** producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; los **cuales** pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente.

Detección Temprana: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permiten identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitando su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

La **Seguridad y Salud en el trabajo** (SST), es una disciplina que se encarga de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de **trabajo**, y la protección y promoción de la **salud** de los trabajadores. Conjunto de actividades encaminadas a la

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

promoción y control de la **salud** de los trabajadores.

Participación social a aquellas iniciativas **sociales** en las que las personas toman parte consciente en un espacio, posicionándose y sumándose a ciertos grupos para llevar a cabo determinadas causas que dependen para su realización en la práctica, del manejo de estructuras **sociales** de poder.

RIPS: Registros Individuales de Prestación de Servicios de **Salud**

Seguridad Alimentaria: cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias

5. CONTENIDO:

5.1. DILIGENCIAR FORMATO DE AUDITORÍA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO

El formato de auditoria que incluya el seguimiento a los procesos de afiliación, el reporte de novedades, la garantía del acceso a los servicios, la red contratada para la prestación de los servicios de salud, el suministro de medicamentos, el pago a la red prestadora de servicios, la satisfacción de los usuarios, la oportunidad en la prestación de los servicios, la prestación de servicios de promoción y prevención, así como otros que permitan mejorar la calidad en la atención al afiliado, anexo 01.

En este formato deberá evaluar así cada eje:

a. Proceso de afiliación

Se evalúa y se registra el número de Resolución de habilitación de la EPS expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y número de usuarios autorizados. Verifique que la EPS no sobrepase la población autorizada.

- Análisis de la promoción de la afiliación, entrega de carta de desempeño, carta de deberes y derechos.
- Verificar y describir el Proceso y estrategias que realiza la EPS para la promoción de la afiliación.
- Verificar del proceso de afiliación a la población elegible, Solo aplica para EPS subsidiadas, no aplica para movilidad.
- Describir Proceso y estrategias que realiza la EPS para la promoción de la afiliación.
- Verificar la entrega a los afiliados de la carta de desempeño y deberes y derechos. Solo aplica para EPS subsidiadas, no aplica para movilidad.
- Se debe evaluar si efectivamente se hizo entrega de la cartilla de derechos y deberes para esto se debe constatar la relación de la entrega a los usuarios Solo aplica para EPS para movilidad.

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

- Verificar que la EPS divulga y capacita a los usuarios en el proceso de movilidad, mediante espacio en la web, volante, charlas, cuñas radiales, entre otras.

b. Reporte de novedades

- Verificar el Reporte de novedades, obligaciones con el BDUA de acuerdo a la normatividad vigente.
- Describir si la EPS reporta al ADRES las novedades.
- Identificar inconsistencias y si las relaciona.
- Enviar resultados a la EPS_S para que diligencie el Plan de Mejora correspondiente a los hallazgos. Reunir ambos actores para las firmas de los diferentes formatos de la auditoría.

c. La garantía del acceso a los servicios

- Verificar que la base de datos de la EPS se está enviando actualizada como mínimo cada mes a la Red prestadora separando los usuarios de alto costo y usuarios en portabilidad.
- Verificar la actualización constante de la base de datos en la página web de la EPS.
- Analice oportunidad en la entrega de la información y la actualización de las bases de datos en la línea.
- Analizar si la EPS articula los servicios, garantizando el acceso a los niveles superiores de complejidad y la complementariedad entre los servicios POS y NO POS a través de mecanismos tales como el sistema de referencia y contra referencia gestionando el riesgo en salud, incluye tutelas y CTC.
- Verificar si se consolida las remisiones por causa y analiza frecuencia de uso, de igual forma analiza el tiempo en la entrega de autorizaciones.
- Analice los tiempos de espera de la solicitud de autorizaciones para niveles superiores de atención y si están cumpliendo con las normas relacionadas
- Describir en la auditoria que la EPS garantice la operación de la portabilidad en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Verificar si La EPS cuenta Mini sitio en página web para portabilidad.
- Verificar Estrategias utilizadas por la EPS para divulgar el proceso de Portabilidad y el Número de usuarios en uso de la Portabilidad.
- Registrar el resultado del seguimiento realizado a las EPS respecto a los programas de auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, cumplimiento del cronograma de auditorías de la EPS a su red incluyendo las auditorías a contratos de Protección Específica y Detección Temprana y planes de mejoramiento con seguimiento.

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

d. Red contratada para la prestación de los servicios de salud

- Identificar dificultades en el funcionamiento de la red contratada y analice que los contratos celebrados entre las EPS y las IPS se encuentren vigentes, y no son inferiores a un año.

e. Suministro de medicamentos.

- Verificar si la EPS garantiza la entrega completa y oportuna de los medicamentos.
- Verificar con el personal de puntos de entrega, si los medicamentos fueron suministrados de forma completa o no.
- En caso de no entrega de los medicamentos en forma completa, analice la oportunidad en la entrega de medicamentos faltantes y describa si el usuario los reclamó en la IPS o se los enviaron a su residencia o lugar de trabajo.
- Verificar con los usuarios de alto costo, si los medicamentos fueron suministrados de forma completa o no

f. Pago a la red prestadora de servicios

Registro de la Cuenta Maestra de la EPS y sus beneficiarios Datos a tener en cuenta:

- Número de la cuenta maestra de la EPS, certificada por el Ministerio de salud, con sus respectivos beneficiarios:
- Banco en el cual se encuentra inscrita:
- Reporte de deuda en SISPRO: verifique si se tiene deuda en SISPRO con la circular 030
- Describir si la EPS asistió a las mesas de la Circular 030, evidenciar actas de acuerdo de depuración de cartera o acuerdo de pago. Analice y describa si la EPS cumple o no con los pagos en especial a la IPS de primer nivel.
- Describe si la EPS cumplió o no con lo pactado según Circular 030 permitiendo el flujo de los recursos

g. Verificar la satisfacción y atención al usuario Capacitaciones, asesorías a los usuarios:

- Registre el resultado del seguimiento a la EPS sobre las asesorías, orientación o capacitaciones brindadas a los usuarios sobre la red prestadora de servicios, copagos, referencia y Contrarreferencia, entre otros. Solicitar acta de capacitación y planilla de asistencia.

h. Participación social.

- Identifique y describa si la EPS facilita la participación social mediante la conformación y

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

funcionamiento de ligas o asociaciones de usuarios, veeduría ciudadana, describa lo evidenciado.

i. Atención al usuario.

- Registre en la auditoría si la EPS tiene o no definido un proceso o mecanismo que garantice de manera ágil y oportuna la atención a los usuarios, verificando si la EPS cuenta con oficina de atención al usuario, dotada con los recursos técnicos, tecnológicos y humanos aptos para la atención.

j. Evaluar la oportunidad en la prestación de los servicios:

- Analiza si la EPS garantiza la oportunidad en la prestación de servicios de salud, de acuerdo a la información registrada.

k. Evaluación de prestación de servicios de promoción y prevención

Se debe registrar las siguientes características:

- Consolidado y análisis de acciones de protección específica y detección temprana.
- Describir si la EPS reporto o no la información de las actividades de protección específica y detección temprana al Ministerio.
- Describir si la EPS realiza demanda inducida para actividades de protección específica y detección temprana.
- Seguimiento a las actividades de DT Y PE

l. Verificar en la lista relacionada si la EPS facilita la documentación requerida para la auditoría al Ente Territorial.

m. Registrar en la auditoría si la EPS dio respuesta al Plan de mejoramiento del bimestre anterior, donde se evidencien las acciones correctivas para subsanar los hallazgos y describa si anexó las evidencias respectivas. En caso de que la EPS no hubiera dado respuesta, el Municipio deberá anexar el oficio que evidencie su solicitud.

n. hallazgos:

Redacte los hallazgos encontrados en cada eje, estos son los resultados de las conclusiones de cada soporte evaluado.

AUDITORIA A LAS IPS DEL MUNICIPIO DE ITAGUI

En cumplimiento de su función de Inspección Vigilancia y Control establecidas en la circular externa 054 de junio de 2009 de la Superintendencia Nacional de Salud , en donde establece

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

las competencias de Inspección Vigilancia y Control de los entes territoriales departamentales, municipales y distritales en las áreas de prestación de servicios de salud, aseguramiento de la población al Sistema General de Seguridad Social, Salud Pública y financiamiento SGSSS y La Ley 9 de 1979 referente a “código sanitario”. En atención, a estas disposiciones se le notifica la realización de la evaluación y seguimiento a la institución y/o visita según el requerimiento de cada área los componentes que se evaluarán son los siguientes:

1. Referencia y Contrareferencia
2. PAMEC
3. Accesibilidad Medicamentos
4. Indicadores
5. Vigilancia Epidemiológica
6. Salud Mental
7. Residuos Hospitalarios
8. Detección Temprana y Específica
9. Seguridad y Salud en el Trabajo
10. Participación Social
11. RIPS
12. Seguridad Alimentaria

(En este punto solo menciono los componentes ya que es bastante extenso los puntos de cada uno de ellos pero ya tú me indicas si los anexamos)

5.2 LISTADO DE CHEQUEO:

Diligencie el cuadro de chequeo en donde podrá evaluar, los soportes a solicitar por la EPS y el cual está contenido en el anexo 02, en el encontrara tres libros con criterios de evaluación:

1. Municipio
2. EPSS
3. Listado de chequeo EPS
4. Listado de chequeo MUNICIPIO
5. Formato evaluación y seguimiento FO-VC-51

5.3 PLAN DE MEJORAMIENTO

Deberá evaluar los hallazgos y consignarlos en el plan de mejoramiento anexo 03, donde se redacta los hallazgos por eje y bimestre en que se presenta.

Este deberá enviarse a la EPS y esta deberá consignar las acciones correctivas, plazos y responsable.

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

Al recibir el plan de mejora deberá diligenciarse con el seguimiento si fue satisfactorio o no y las observaciones correspondientes.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 715 de 2001. Recursos y competencias (artículos 151, 288, 356 y 357).
- Ley 1122 de 2007. modificaciones en el sistema de general de seguridad social en salud.
- Ley 1438 del 2011 Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 971 de 2011 Recursos del Régimen Subsidiado a las Entidades Promotoras de Salud.
- Decreto 2353 de 2015, Seguimiento y control del régimen subsidiado.
- Resolución 5600 de 2015 Condiciones de orden técnico, financiero y de operación de la novedad de movilidad.
- Resolución 5602 de 2015, Formulario único de afiliación y reporte de novedades al sistema general de seguridad social en salud.
- Acuerdo 415 de 2009 Modifica la forma y condiciones de operación del Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Circular 001 de 2020 Auditoria nueva para el régimen subsidiado.
- Circular 018 de 2015 directrices para la operación de movilidad entre regímenes.
- Resolución 014 de 2020 Instrucciones para garantizar el cumplimiento del flujo de recursos.
- Resolución 3280 de 2018. Lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal.
- Decreto 2154 de 2019 Por el cual se establecen los términos y condiciones para la evaluación del esfuerzo fiscal de las entidades territoriales, a fin de determinar el monto de la cofinanciación de la Nación de que trata el artículo 238 de la Ley 1955 de 2019, y las reglas para el giro respectivo
- Resolución 4505 de 2012 Reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento

7. CONTROL DE REGISTROS/ INFORMACION DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición final
No Aplica	Formato de Auditoría al Régimen Subsidiado	Profesional Universitario	Oficina del responsable	PC del responsable	Archivos de acceso exclusivo del responsable	2 años	Destruir

	MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD	Código: MA-VC-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 14/01/2021

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición final
No Aplica	Listado de chequeo Anexo 2	Profesional Universitario	Oficina del responsable	PC del responsable	Archivos de acceso exclusivo del responsable	2 años	Destruir
No Aplica	Plan de Mejoramiento Anexo 3	Profesional Universitario	Oficina del responsable	PC del responsable	Archivos de acceso exclusivo del responsable	2 años	Destruir

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	06/03/2019	Creación del Documento.
02	14/01/2021	<p>Se Modifica: El nombre del “Manual de Auditoria en Salud Régimen Subsidiado” a “<i>Manual de auditoria en salud</i>”, el objetivo, responsable y alcance.</p> <p>Se incluye: Nuevas definiciones En el contenido auditoria a las IPS del Municipio de Itagüí.</p> <p>Se actualizan: Los documentos de Referencia</p> <p>Aprobado en acta de Comité Primario (Calidad) del 14 de enero de 2021</p>

9. ANEXOS:

No Aplica