|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/Medios4AlcManizales/imagen%20definitiva0.png | **PROCEDIMIENTO** | | **AUDITORÍA A LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) DE LA EPS** | | **VERSIÓN 01** | | **CÓDIGO GSP-AGC-PR-014** |  |  |  | | --- | --- | | **PROCESO ASEGURAMIENTO, ACCESIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO DE SALUD** | **ESTADO VIGENTE** | |
|  |
| |  | | --- | | **1. OBJETIVO** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | Realizar el seguimiento, inspección y vigilancia a los procesos del Servicio de Información y Atención al Usuario de las EPS con afiliados al régimen subsidiado en salud en el Municipio de Manizales. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **2. ALCANCE** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | Inicia con la planeación de la auditoria de acuerdo al Manual de Auditoría, culmina con la presentación de informes e intervención de situaciones identificadas y elaboración de planes de mejoramiento por parte de las EPS en caso de ser necesario. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **3. RESPONSABLE** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Paula Andrea Serna Murillo, Maria Eugenia Gómez Valencia |  | | |
|  |
| |  | | --- | | **4. CONDICIONES GENERALES** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | La EPS debe presentar informes, actas, evidencias fotográficas, encuestas de satisfacción al usuario aplicadas a los afiliados, entre otros documentos definidos en el Manual de auditoría para el seguimiento e inspección. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **5. DEFINICIONES** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | **5.1. Servicio de atención a los usuarios:** Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud | |  | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | https://alcaldiademanizales.isolucion.co/g/vacio1x1.gif | **5.2. ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **6. DOCUMENTACIÓN EXTERNA RELACIONADA** | | |  |  | | --- | --- | |  | [- Decreto 1757 de 1994](https://alcaldiademanizales.isolucion.co/bancoconocimiento4AlcManizales/E/E1E0E1D2-1988-436F-B6EA-A2E120BB0D00/E1E0E1D2-1988-436F-B6EA-A2E120BB0D00.asp?IdArticulo=2449) [- Circular 006 de 2011](https://alcaldiademanizales.isolucion.co/bancoconocimiento4AlcManizales/7/7E97017C-B6AE-4DE7-8D78-986C842F31F7/7E97017C-B6AE-4DE7-8D78-986C842F31F7.asp?IdArticulo=2450) [- Resolución 4331 de 2012](https://alcaldiademanizales.isolucion.co/bancoconocimiento4AlcManizales/D/DD31E84D-5A4A-40C7-9B98-15A4CAF32CB7/DD31E84D-5A4A-40C7-9B98-15A4CAF32CB7.asp?IdArticulo=2737) | | |
|  |
| |  | | --- | | **7. DESARROLLO** | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **QUÉ SE HACE** | **QUIÉN LO HACE** | **REGISTRO** | **CÓMO LO HACE** | | Verificar la medición de la satisfacción de los afiliados a las EPS-S | - Paula Andrea Serna Murillo - Maria Eugenia Gómez Valencia | Informes bimestrales de auditoria | Mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los afiliados con su respectivo análisis y acciones de mejora establecidos por la EPS-S. | | Monitorear el Sistema de quejas de las EPS-S | - Paula Andrea Serna Murillo - Maria Eugenia Gómez Valencia | Información para contrucción de indicadores | Se verifica la gestión y respuesta a las quejas interpuestas por los afiliados, según fuente de información (Secretaria de Salud o recepcionadas por la EPS-S), principales motivos y acciones de mejora establecidos por las EPS. | | Verificar la divulgación en derechos y deberes que realizan las EPS-S | - Paula Andrea Serna Murillo - Maria Eugenia Gómez Valencia | Información para rendición de cuentas | Se solicita evidencia de las acciones y estrategias de la difusión en derechos, deberes, sistemas de copagos, red prestadora de servicios y la entrega de material informativo. | | Monitorear el Buzón de sugerencias de las EPS-S | - Paula Andrea Serna Murillo - Maria Eugenia Gómez Valencia | Información para los diferentes enter de control | Se verifica que se cuente con buzones de sugerencias, se hace revisión de las actas de apertura, con su análisis y respuesta al usuario. | | Verificar la existencia y operatividad de la Asociación de Usuarios | - Paula Andrea Serna Murillo - Maria Eugenia Gómez Valencia | Porcentajes de satisfacción y motivos de insatisfacción delos afiliados | Se verifica que las EPS-S mantengan este espacio participativo en salud con sus respectivas solicitudes. Se revisan las actas de reunión y se hace acompañamiento. | | Monitorear la Satisfacción de los afiliados a la EPS | - Beatriz Eugenia Gómez Escobar - Paula Andrea Serna Murillo | Insumos para procesos de Calidas en las EPS-S | La satisfacción del usuario se monitorea a travez de las encuestas aplicadas por la EPS o por los Auditores de la Secretaria de Salud en los procesos de afiliación y atención en salud. | |
|  |
| |  | | --- | | **8. CONTENIDO** | |  | |
|  |
| |  | | --- | | **LISTA DE VERSIONES** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **VERSIÓN** | **FECHA** | **RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN** | | |
|  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** | | |  |  | | --- | --- | |  | | | **Nombre:** | Valentina Giraldo Carmona | | **Cargo:** | Ninguno | | **Fecha:** | 06/Jul/2017 | | |  |  | | --- | --- | |  | | | **Nombre:** | Blanca Cecilia Largo Hernández | | **Cargo:** | Profesional Especializado | | **Fecha:** | 06/Sep/2017 | | |  |  | | --- | --- | |  | | | **Nombre:** | Guillermo Hernandez Gutierrez | | **Cargo:** | Secretario de Despacho | | **Fecha:** | 22/Ene/2018 | | |