|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

 |

 |