



## PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTEGRAL DE CALIDAD



**EPS** | FAMILIAR  
DE COLOMBIA  
*Junto a ti*

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

### 1. OBJETIVO:

Evaluar la calidad de los servicios de salud de los prestadores de la red contratada y nuevos prestadores en proceso precontractual brindados a los afiliados de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. para garantizar los principios de continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad contemplados en el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento describe las actividades necesarias para la evaluación adecuado de la calidad de los servicios de salud de los prestadores que conforman la red de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. desde la programación de las visitas y la notificación a las IPS hasta los análisis periódicos de los resultados obtenidos.

### 3. RESPONSABLES:

**Subgerente de Calidad y Auditoria en Salud:** Realizar el monitoreo y vigilancia al desarrollo de las auditorias integrales de calidad.

**Auditor de Calidad Integral:** Realizar las visitas de calidad en campo.

### 4. DEFINICIONES:

- i) **Acta de visita:** Es el documento que se diligencia luego de realizada la visita de auditoría integral de la calidad, el cual incluye número de acta, datos generales del prestador, objetivo de la visita, metodología a utilizar y descripción de no cumplimientos o hallazgos, recomendaciones y/o sugerencias, firmada entre las partes, dejándose copia de esta del prestador.
- ii) **Auditoría Integral:** Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada durante la visita de auditoría realizada a la red contratada respecto a la calidad esperada en la atención en salud.

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

- iii) **Auditoria de seguimiento:** Es la auditoría realizada al prestador con el fin de verificar la calidad de la atención brindada a los afiliados de la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., ya sea en cumplimiento de acciones de mejora establecida por el prestador al cual se le solicito plan de mejora por hallazgos de no calidad evidenciado en la visita. La auditoría de seguimiento puede ser presencial o por revisión de los documentos aportados por el prestador.
- iv) **Auditor de Calidad Integral:** Es el profesional del área de la salud, especializado en auditoria en salud, designado para realizar la visita de calidad integral a un prestador de la red de servicios, el cual verifica el cumplimiento de las normas vigentes que rige el sistema general de seguridad social en salud.
- v) **Informe de auditoría:** Es el documento mediante el cual el auditor registra los hallazgos de calidad y las no conformidades evidenciadas durante la visita realizada, el cual se convierte en una herramienta fundamental en la toma de decisiones y apoyo a los procesos misionales de la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S, contiene: copia de acta de visita, Instrumento diligenciada, evidencias fotográficas y documentales.
- vi) **Instrumento de visita de auditoria:** Es una Instrumento de verificación que contiene ítems a evaluar por el auditor de la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., de acuerdo con normatividad vigente.
- vii) **Plan de auditoria:** Es un documento que describe la programación de las visitas a realizar por el equipo de auditoria medica de la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., el cual contiene número de acta, fecha de visita, IPS a visitar, municipio, hora, responsable, actividades y observaciones.
- viii) **Plan de mejoramiento:** Es el documento donde se consignan las acciones de mejoramiento que el prestador auditado se compromete a realizar en un tiempo definido, para subsanar los hallazgos de la visita de auditoría. El prestador tendrá 5 días hábiles a partir del siguiente día de visita para desvirtuar hallazgos con soportes o inscribir el plan de mejoramiento ante la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., el cual debe estar firmado por el representante legal de la IPS y/o el responsable del proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

- ix) **Visita Precontractual:** Es la visita de auditora integral de calidad que se realiza a un prestador que no forma parte de la red y que fue elegido por comité de contratación para formar parte de la misma, y para este caso será tomada la Auditoria Integral de Calidad.
- x) **Porcentaje de cumplimiento:** Se refiere al valor alcanzado por la IPS visitada una vez se consolide los ítems cumplidos aplicables según Instrumento de calidad diligenciada.
- Calificación:
- a) Baja: Cuando el porcentaje de cumplimiento es menor o igual al 60%.
  - b) Media: Cuando el porcentaje de cumplimiento se encuentra por encima de 60% y/o igual o menor al 80%.
  - c) Alta: Cuando el porcentaje de cumplimiento es mayor de los 80% de los ítems evaluados.

El porcentaje de cumplimiento será tomado en base al total de ítems contenidos en la Instrumento evaluada (100%), para lo cual se tomará el número de ítems cumplidos sobre el total de ítems evaluados de acuerdo con la ponderación asignado por criterio evaluado y peso que representa el cumplimiento según el riesgo evaluado por el auditor, cuyo resultado corresponderá a la calificación descrita anteriormente.

## 5. POLITICAS:

- i) El plan de auditorías externa debe cubrir toda la red de prestadores de la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. por lo cual todas las redes de prestadores deben estar auditadas a finalizar cada año.
- ii) La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad del proceso de auditoría a la red de prestadores de servicios de la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S.
- iii) La vigencia de cada visita de auditoría integral será de un año contado a partir de la fecha del acta de visita.

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

- iv) Se realizará visita de Auditoria Integral de Calidad según cronograma o plan establecido por Subgerente de Calidad y Auditoria en Salud, para lo cual se tendrá en cuenta solicitudes de visitas por el área de Subgerencia de prestación de Servicios de Salud, Directos Salud y/o gerente EPS para su programación.
- v) Para la programación de las visitas de Auditoria Integral de Calidad se priorizará aquellos prestadores que hacen parte de las rutas de atención integral priorizadas por la EPS Familiar de Colombia S.A.S., iniciando con la materno perinatal, ruta cardiometabólico y promoción y mantenimiento de la salud, al igual que prestadores con manejo de patologías oncológicas, cuidados paliativos y Red de urgencias entre otras.
- vi) Que a fin de garantizar una atención en salud con oportunidad, calidad y seguridad se podrán realizar plan de contingencia o modificaciones en el abordaje y desarrollo de las auditorías a fin de cumplir con los objetivos y teniendo en cuenta lineamientos normativos por tema de emergencia sanitaria u otros relacionados con eventos en salud pública de gran impacto que limite el desarrollo normal de actividades de auditoria u otros lineamientos dados por el Ministerio de Seguridad social, previo conocimiento del Subgerente de Calidad y Auditoria en Salud.
- vii) En caso de desarrollo de visitas de auditorías bajo la modalidad virtual, se realizará el mismo proceso de notificación, con la salvedad que se utilizará para la notificación del resultado el anexo técnico 1 al acta de visita, el cual será enviado al prestador visitado posterior al desarrollo y evaluación de la misma. Para ello se entenderá que el acta de visita se convierte en acta de inicio.
- viii) A través de las auditorias de Calidad Integral se verifica que los prestadores cumplan con la habilitación de los servicios y suficiencia de capacidad instalada, descrita en Instrumento utilizada para el desarrollo de esta.
- ix) Cuando se evidencie que una IPS auditada, que hace parte de la red de servicios de la EPS Familiar de Colombia S.A.S no cumple con la notificación de los eventos en salud pública, se reportara tal información a la Subgerencia de riesgo en salud para que este

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

realice la validación del caso y reporte a SIVIGILA a través del correo sivigila@ins.gov.co para su conocimiento y fines pertinentes.

- x) La visita de Calidad Integral será considerada una visita para tema precontractual.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Establecer cronograma de visitas priorizando las IPS contratadas en los servicios materno perinatal, cardiometabólico, promoción y mantenimiento de la salud, al igual que los prestadores con manejo de patologías oncológicas, cuidados paliativos y Red de urgencias, entre otras	Subgerente de Calidad y Auditor de Calidad Integral	Plan de trabajo o Cronograma de visitas de auditoría.
2	Notificar al prestador estableciendo fecha y hora de la visita por medio magnético o físico para lo cual se utilizará el correo electrónico descrito en REPS.	Auditor de Calidad Integral	Oficio de notificación
3	Visitar al prestador desplazándose a la gerencia de la IPS para socializar el objetivo de la visita y la metodología a utilizar.	Auditor de Calidad Integral	No aplica
4	Acudir a la gerencia de la IPS para la socialización del objetivo de la	Auditor de Calidad Integral	Acta de visita

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

	visita y la metodología a utilizar.		
5	Revisar la documentación requerida de acuerdo con los ítems descritos en la Instrumento de evaluación de auditoría a utilizar.	Auditor de Calidad Integral	Instrumento de evaluación
6	Realizar la inspección verificando el cumplimiento de las condiciones mínimas de infraestructura, dotación, procesos prioritarios, entre otras definidas en la normatividad vigente.	Auditor de Calidad Integral	Instrumento de evaluación
7	Solicitar muestreo aleatorio de historias clínicas de los afiliados atendidos revisando de manera aleatoria cada uno de los documentos, la cual puede estar en medio físico o magnético.	Auditor de Calidad Integral	Instrumento de evaluación de auditoria diligenciada
8	Dar a conocer los resultados de la auditoria de calidad socializando los hallazgos y las fortalezas encontradas durante la visita, y el porcentaje de cumplimiento de las IPS (bajo, media, alto), de acuerdo con los ítems evaluados.	Auditor de Calidad Integral	Acta y Instrumento de evaluación de auditoria diligenciada
9	Elaborar y firmar el acta de visitas una vez haya sido leída y aprobada por las partes.	Auditor de Calidad Integral	Acta de visita
10	Consolidar el informe de visita	Auditor de Calidad	Informe de visita

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

	recopilando la información obtenida en las auditorias realizadas a la red prestadora de servicios de salud, la cual puede estar en medio magnético o físico, para ser custodiada por parte del área de auditoría de calidad.	Integral	
11	Analizar los resultados de la auditoría de calidad integral de acuerdo con las visitas desarrolladas en el mes a fin de identificar la calidad de atención de las IPS en red, el cual deberá ser.	Auditor de Calidad Integral	Informe o Tablero control
12	Presentar el informe de gestión y el tablero de control a la Subgerencia de calidad y auditoria en de Salud para la toma de decisiones	Auditor de Calidad Integral	No aplica
12	Realizar un análisis general del comportamiento de las IPS con auditoria de calidad integral en forma trimestral el cual será socializado con Gerente de Servicios de Salud y/o gerente general.	Subgerente de calidad- Auditor de Calidad Integral	Informe

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Plan de trabajo o Cronograma de auditorías externas a la red de prestadores.
- Acta de visita de auditoría.

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>  <b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

- Oficio de notificación de visita al prestador de servicios de salud.
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral de Servicios de baja complejidad.
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral: Servicios de mediana y alta complejidad
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Consulta Especializada
- Instrumento de Auditoría de Verificación Integral, Atención para programa VIH
- Instrumento de Auditoria de Verificación Integral Hemofilia.
- Instrumento de auditoria Verificación Integral Oncológica
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Imágenes Diagnosticas.
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Odontología.
- Instrumento de Verificación Integral Diálisis y Hemodiálisis
- Instrumento de Auditoria Verificación Transporte Asistencial
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Laboratorio Clínico y Toma de Muestra
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Farmacia de Baja y Mediana Complejidad
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Internación Psiquiátrica y Consumo Sustancias Psicoactivas
- Instrumento auditoria verificación Integral Unidad Móvil
- Instrumento Auditoria Verificación Integral UCIA e Intermedios
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Patología
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Internación Paciente Crónico
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Hemodinamia.
- Instrumento de Auditoria Verificación Integral Optometría

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: QAC – PR03</b>
	<b>PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 01 / 08 / 2022</b>

## 8. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	ITEM	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN	FECHA
1	N/A	Cambio de codificación	Se decide añadir una letra relacionada con el macroproceso al cual pertenece	01/08/2022

	REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE</b>	LILIAN MARGARITA HERAZO MARQUEZ	MARÍA ALEJANDRA RESTREPO BENAVIDES	VICTOR ALFONSO JIMENEZ
<b>CARGO</b>	Subgerente de calidad y auditoria en salud	Líder de Calidad	Gerente de Servicios de Salud
<b>NOMBRE</b>			ISABEL AMALIA PORTO PEREZ
<b>CARGO</b>			Gerente General