PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO PAMEC

EPS FAMILIAR DE COLOMBIA
Junto a ti

1. OBJETIVO:

Establecer las estrategias para el diseño, implementación y seguimiento del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud (PAMEC) de la EPS Familiar de Colombia SAS de manera que se logre el mejoramiento continuo y sistemático de los procesos priorizados de la EAPB.

2. ALCANCE:

Este procedimiento detalla las actividades necesarias para el diseño, implementación y seguimiento del PAMEC de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. desde la realización del comité de calidad en salud hasta la socialización de los resultados obtenidos en la evaluación.

3. RESPONSABLES:

Subgerente de calidad y Auditoria en Salud: Dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de las actividades relacionadas con seguimiento a PAMEC.

Auditor de calidad de Seguimiento: Gestionar y realizar las actividades relacionadas con el proceso de seguimiento a PAMEC.

4. DEFINICIONES:

i) **PAMEC:** Es el programa de auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, Es un proceso de auditoría compuesto por actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos definidos como prioritarios. Es de obligatorio cumplimiento para las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB). Define un componente de mejoramiento continuo entendido como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada, de la atención en salud que reciben los usuarios.

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

ii) **Mejoramiento continuo:** Es un proceso que pretende mejorar servicios de una organización mediante una actividad general, la cual configura la base para asegurar la estabilización y una continua detección de errores o áreas de mejora.

iii) **Autocontrol:** Disciplina ejercida por el equipo de trabajo que participa en los procesos institucionales para consolidar las actividades pactadas en el Plan de Mejoramiento. A su vez los controles y el seguimiento que se necesita para reducir los riesgos identificados, buscando optimizar los recursos disponibles.

iv) **Seguimiento:** Es la acción y efecto de seguir, suele usarse como sinónimo de observación o vigilancia Realizado por la EPS y su equipo de auditoría, mediante la evaluación permanente del estado de implementación de los Planes de Mejoramiento y de la auditoría interna.

v) **Calidad Observada:** Es el resultado del desempeño de los procesos de la organización, corresponde a los criterios y estándares de calidad a través de los cuales se medirá el desempeño de los procesos prioritarios o críticos

vi) **Calidad Esperada:** corresponde a los criterios y estándares de calidad a través de los cuales se medirá el desempeño de los procesos prioritarios o críticos.

vii) **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.

viii) **Acciones coyunturales:** Son acciones orientadas a la solución inmediata de los problemas detectados y la prevención de su recurrencia.

ix) **Acción de Mejora:** Acción tomada para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos, surge del seguimiento a un proceso y presentación de sugerencias de mejora.

x) **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría.

xi) **Brecha:** es un esquema que permite, a través de la identificación de puntos críticos, determinar los momentos en los que se generan desviaciones que conducen a resultados

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

VIGILADO Supersalud

no esperados por el cliente, afectando de forma negativa la calidad y experiencia del servicio.

xii) **Monitoreo:** Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en post de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión

5. POLITICAS:

i) Para la Empresa Administradora de Planes de Beneficios EPS Familiar De Colombia SAS, el bienestar del afiliado es nuestra prioridad, por lo cual se generan programas para mejorar su calidad de vida de acuerdo con el resultado de la caracterización. A través de una amplia red de prestadores, ofrece servicios de salud con oportunidad, verificando el cumplimiento de los estándares técnico-científicos necesarios y obligatorios para minimizar los riesgos asociados al cuidado de la salud.

ii) Como actor del sistema general de seguridad social en salud es nuestra responsabilidad el manejo equitativo y ético de los recursos que administramos, buscando mediante el diálogo constructivo, la racionalidad en la utilización de las tecnologías y dispositivos médicos existentes.

iii) La Evaluación y Aprendizaje organizacional se realizará con una periodicidad anual para garantizar la calidad en los servicios prestados a los afiliados de la EPS Familiar de Colombia S.A.S.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Realizar el comité de Calidad definiendo las fechas en que se realizará la autoevaluación y los	Subgerente de calidad y auditoria en Salud/ Auditor	Acta de comité

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

	procesos, previa priorización de criterios.	Auditor de Calidad de seguimiento.	
2	Diligenciar la matriz de autoevaluación, priorización y planes de mejora, detallando la calidad observada y esperada, los indicadores, oportunidades de mejora detectadas y las acciones	Auditor de Calidad de seguimiento.	Matriz PAMEC
3	Notificar la visita de auditoría interna PAMEC a los puntos en campo o áreas de la EPS a través de correo electrónico.	Subgerente de Calidad y auditoria en Salud	Correo electrónico
4	Realizar seguimiento a las acciones implementadas en los diferentes procesos en donde se identificaron hallazgos verificando el cumplimiento de las actividades planteadas, verificación en campo y desarrollando las nuevas estrategias y recomendaciones para una mejora continua del proceso	Auditor de Calidad de seguimiento.	Acta de seguimiento a PAMEC EPS
5	Preparar el reporte obligatorio de PAMEC a la entidad de vigilancia y control analizando el comportamiento de los indicadores	Auditor de Calidad	Informe de Análisis

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

	en PAMEC		
6	Validar la información analizada teniendo en cuenta la estructura requerida para el reporte.	Auditor de Calidad de seguimiento.	Matriz PAMEC
7	Cargar la información de la estructura una vez se haya validado en la plataforma dispuesta por la Supersalud en los tiempos establecidos	Auditor de Calidad de seguimiento.	Matriz PAMEC
8	Analizar los resultados obtenidos y determinar acciones que conlleven a la mejora continua de la entidad	Auditor de Calidad de seguimiento.	Acta de reunión.
9	Socializar los resultados obtenidos en la evaluación PAMEC con los directores y coordinadores de la EPS para la retroalimentación y construcción de nuevas estrategias.	Auditor de Calidad de seguimiento.	Lista de Asistencia

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

i) Acta de seguimiento PAMEC

ii) Matriz PAMEC

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

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

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA