



**PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A
INDICADORES DE CALIDAD**



EPS | FAMILIAR
DE COLOMBIA
Junto a ti

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD	Código: QAC – PR07
	PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha: 01 / 08 / 2022

1. OBJETIVO:

Realizar seguimiento al cumplimiento de indicadores de oportunidad y calidad de acuerdo con el objeto contractual y meta normativa a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio y un oportuno seguimiento a los estándares de calidad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento describe las actividades necesarias para el seguimiento de los indicadores de oportunidad y calidad en las IPS que hacen parte de la red de prestadores de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. desde la identificación de las entidades generadoras de la información hasta la elaboración y entrega del informe de resultados.

3. RESPONSABLES:

Subgerente de Calidad y Auditoria en Salud: Planear, dirigir y controlar el desarrollo en el cumplimiento del desarrollo del presente procedimiento, así como la utilización óptima de los recursos disponibles.

Auditor de seguimiento de indicadores de Calidad: Gestionar y realizar actividades relacionadas con medición de indicadores de oportunidad de la Red de prestadores de servicios de salud, validación y cargue de información a plataformas Ministerio y Supersalud.

4. DEFINICIONES:

- i) **Prestadores de servicios de salud:** Instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física y se encuentran habilitados para prestar servicios de salud.
- ii) **Red de prestación de servicios de salud:** Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y lineamientos del proceso de referencia y

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD	Código: QAC – PR07
	PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha: 01 / 08 / 2022

contrarreferencia establecidos por la entidad responsable del pago; que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

- iii) **Indicador de calidad:** Es una medida indirecta de la calidad que sirve para identificar áreas de mejoramiento y monitorizar los procesos de mejora de la calidad.
- iv) **Ficha técnica de un indicador:** permita identificar cómo se calcula y qué significa el resultado arrojado. Corresponde a la denominación del indicador de calidad, el cual debe indicar de manera clara y precisa lo que se quiere medir.
- v) **Estándar o meta de un indicador:** Es el límite propuesto como ideal de mejoramiento para alcanzar el desempeño deseable para la condición medida por el indicador.
- vi) **Variable de un indicador:** Una variable es una característica, cualidad o medida que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición o control.
- vii) **Consideraciones para el análisis:** Hace referencia a las consideraciones que deben tomarse en cuenta para el análisis causal del comportamiento del indicador y así explorar y abordar de forma integral las causas explicativas en los actores involucrados, para la generación de procesos de mejoramiento.
- viii) **Plataformas:** Sitios establecidos para validar y cargar información según las normativas vigentes.

5. POLITICAS:

- i) La EPS Familiar de Colombia S.A.S, a fin de garantizar una atención con oportunidad y calidad realizara seguimiento de indicadores de oportunidad en forma mensual, tales como oportunidad en la asignación de citas médicas, citas odontológicas y especialidades medica contratadas a la Red de prestadores. (Resolución 1552 de 2013). Resolución 256 entre las priorizadas.

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD	Código: QAC – PR07
	PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha: 01 / 08 / 2022

- ii) Para el cálculo de indicadores, se tendrá en cuenta la ficha técnica dispuesta por observatorio de calidad de atención en salud, acorde a la base meta según lineamientos del Ministerio de Salud y protección Social, salvo recomendaciones especiales dadas por la Supersalud en relación con la meta a cumplir.
- iii) LA EPS Familiar de Colombia S.A.S, realizara el seguimiento de indicadores relacionados con la realización oportuna de cirugías de cadera, revascularización miocárdica, cirugía de cataratas y según priorización en forma periódica teniendo en cuenta los lineamientos normativos y priorización de la entidad.
- iv) A fin de garantizar una oportunidad y calidad en la atención en salud, la EPS Familiar de Colombia S.A.S, solicitara plan de mejora al prestador con desviación de indicador de acuerdo con servicio contratado y medido.
- v) La aprobación de mejora será realizada por el Subgerente de Calidad y auditoria en Salud, y el seguimiento del mismo será realizado por el Auditor de seguimiento de indicadores de calidad a fin de que el prestador cumpla con las acciones y tiempos descritos.
- vi) En caso de ser reiterativos los hallazgos y el prestador no cumpla con las acciones descritas en plan de mejora y metas propuestas, se informará el comportamiento a la dirección de salud y/o gerencia para la toma de decisiones.
- vii) La priorización del seguimiento de indicadores de oportunidad será realizada según los lineamientos normativos y necesidad evaluada por la subdirección de calidad y auditoria en salud, a fin de garantizar oportunidad en la prestación de servicio a la población afiliada a la EPS Familiar de Colombia S.A.S.
- viii) Para el caso de indicadores de Calidad relacionados con la Resolución 256, serán cargados en la plataforma dispuesta por el Ministerio de Salud y protección Social, según los tiempos establecidos.
- ix) La EPS Familiar de Colombia S.A.S. realizara seguimiento al cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en el modelo de Atención en Salud de La EPS, a fin de garantizar una atención con calidad y oportunidad.

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD	Código: QAC – PR07
	PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha: 01 / 08 / 2022

- x) La publicación en la página web de los resultados obtenidos en los indicadores de calidad se deberá realizar durante los 10 primeros días hábiles de cada mes.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Identificar las IPS en la red de prestadores de servicios de salud con reporte de indicador relacionando los indicadores de calidad que deben enviar con la prestación de servicios de salud a medir.	Auditor de seguimiento de indicadores de calidad	Matriz de servicios contratados
2	Solicitar a la IPS fuente indicador de oportunidad la información en la estructura definida, la cual debe ser enviada a través del correo electrónico institucional.	Auditor de seguimiento de indicadores de calidad	Matriz de datos
3	Consolidar la información suministrada por las IPS que está relacionada con los indicadores validando y verificando el cumplimiento de la medición, la fuente y tiempo requerido.	Auditor de seguimiento de indicadores de calidad	Matriz consolidada.
4	Analizar cada uno de los indicadores identificando las posibles desviaciones que pudieron presentarse por IPS	Auditor de seguimiento de indicadores de calidad	Matriz Resultado indicadores

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD	Código: QAC – PR07
	PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha: 01 / 08 / 2022

5	Cargar la información en la página web de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. de los resultados obtenidos en los indicadores de calidad.	Auditor de seguimiento de indicadores de calidad	Matriz Resultado publicada
6	Solicitar la inscripción del plan de mejora (PDM) a las IPS que presentaron desviaciones en los indicadores enviando la estructura a través de correo electrónico.	Auditor de seguimiento de indicadores de calidad	Matriz PDM enviada por correo electrónico
7	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento verificando el cumplimiento de las acciones registradas en el mismo	Auditor de calidad designado.	Plan de Mejoramiento
8	Elaborar y entregar el informe de resultados de los indicadores evaluados en forma mensual o trimestral.	Auditor de seguimiento de indicadores de calidad	Informe.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- i) Instrumento reporte de indicador 1552.
- ii) Batería o matriz de seguimiento de indicadores.

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD	Código: QAC – PR07
	PROCESO AUDITORÍA DE CALIDAD	Versión: 02 Fecha: 01 / 08 / 2022

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. Se modificaron los cargos teniendo en cuenta el organigrama.	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