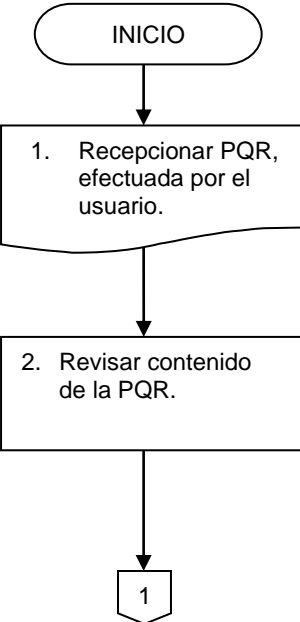


INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	1 de 9

PROCESO	Gestión en Salud y Seguridad Social	SECRETARIA U OFICINA	SSD- Dirección de Desarrollo de Servicios Inspección, Vigilancia y Control - Grupo de Acreditación en Salud y SOGC
PROCEDIMIENTO	INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER		
OBJETIVO	Llevar a cabo las acciones de Inspección, Vigilancia y Control Sanitario, relacionados con el cumplimiento de las disposiciones sobre las condiciones de habilitación de los prestadores de servicios de salud en el departamento de Santander.		
ALCANCE	Desde la recepción de peticiones, quejas, reclamaciones o por actuación, revisión y toma de medidas sanitarias hasta el informe de IVC de atención de la queja.		

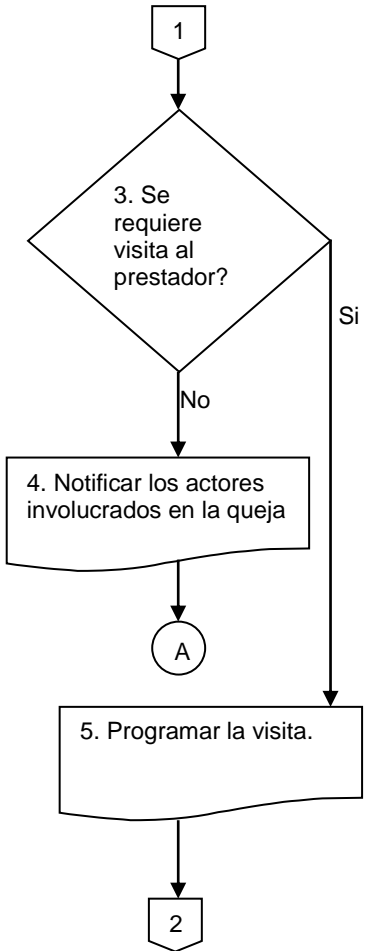
FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
		<ol style="list-style-type: none"> Recepcionar las peticiones, quejas, reclamaciones (PQR) o por actuación de oficio relacionados con el cumplimiento de las condiciones de Habilitación, por parte de los Prestadores de Servicios de Salud. 	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Coordinador Grupo de Acreditación en Salud y SOGC Profesional Especializado Profesional Universitario	FOREST Correo electrónico	Carta del Peticionario Planilla de Reasignación Correo electrónico.
		<ol style="list-style-type: none"> Revisar el contenido y se hace el traslado respectivo al funcionario y/o institución competente para definir conducta a seguir. 	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Coordinador Grupo de Acreditación en Salud y SOGC Profesional Especializado Profesional Universitario	Planilla de Reasignación-FOREST	Planilla de Reasignación Correo electrónico institucional.



INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	2 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
1	3. Se requiere visita al prestador?	3. Verificar si se requiere visita al prestador Si la queja no requiere visita pasar a la actividad No 4. Si la queja requiere visita pasar a la actividad No 5.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Coordinador Grupo de Acreditación en Salud y SOGC Profesional Especializado Profesional Universitario	Asignar responsable de tramitar queja	Carta Correo Electrónico
	4. Notificar los actores involucrados en la queja	4. Notificar a los actores involucrados de la queja solicitando los descargos a los actores del SGSSS involucrados en la petición o queja. Análisis de respuestas. Reporte a Ente de Control Competentes	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario	Proyección de requerimientos, actores involucrados y análisis.	Carta Planilla de salidas
	5. Programar la visita.	5. Programar la visita de IVC o visita de seguimiento según sea el caso. Nota: Según la complejidad de las presuntas irregularidades que ponen en riesgo la seguridad del paciente se programara la visita de IVC y de seguimiento a condiciones de habilitación.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario	Notificación a la comisión verificadora. Notificar al Prestador solo si se requiere visita de seguimiento. Trámite de Comisión si se requiere.	Carta Correo Electrónico Resolución de Comisión





INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	3 de 9

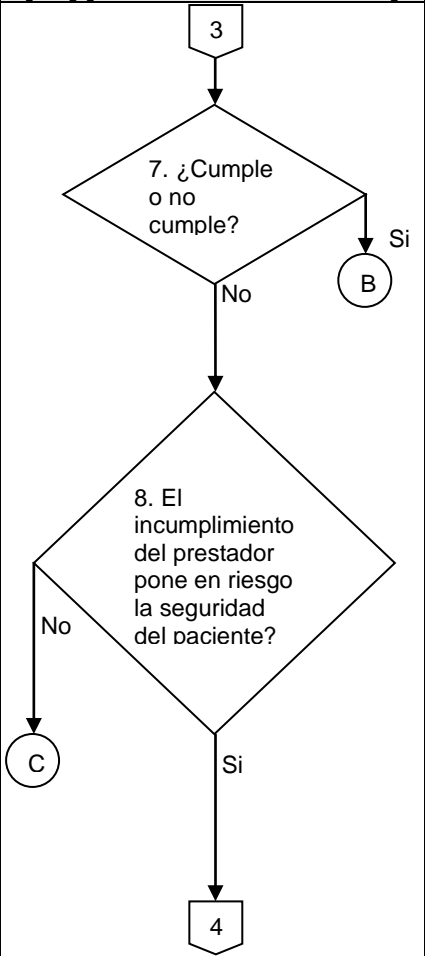
FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
2	6. Realizar la visita y verificar condiciones de habilitación.	6. Realizar la visita de IVC y seguimiento a condiciones de habilitación según programación definida.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario. Profesional Verificador Contratista SSS	Verificar las condiciones de habilitación definidas en la Resolución 2003 de 2014 y los requerimientos de la PQR según programación establecida.	<ul style="list-style-type: none"> Acta de visita a IVC a Prestadores de Salud Acta de visita verificación condiciones de habilitación Lista de Chequeo para Evaluación del Sistema de Información de Calidad de los Prestadores de Salud (sic). Lista de Chequeo para la Evaluación del Programa de Auditoria para el Mejoramiento Continuo de la Calidad (pamec). Lista de Chequeo para las Buenas Prácticas de Seguridad de Pacientes Obligatorias en IPS de Baja, Mediana y Alta Complejidad. Lista de Chequeo para las Buenas Prácticas de Seguridad de Pacientes Obligatorias en Profesionales Independientes Lista de Chequeo Instrumento para la evaluación del Mantenimiento Hospitalario.
3						



INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	4 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
3		7. Determinar el cumplimiento de las condiciones de habilitación. Si cumple pasar a la actividad No. 10. Si no cumple pasar a la actividad No. 8.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario. Profesional Verificador Contratista SSS	N. A	N. A
		8. ¿Determinar si el incumplimiento del prestador pone en riesgo la seguridad del paciente? - Si el incumplimiento pone en riesgo la seguridad del paciente pasar a la actividad No. 9. - Si no se requiere aplicación de medida sanitaria de seguridad, pero existe el incumplimiento pasar a la actividad No. 10.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario	N. A	N. A





INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	5 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
4	9. Aplicar medida sanitaria	9. Aplicar medida sanitaria de seguridad de conformidad con la normatividad vigente, en caso de que el incumplimiento pone en riesgo la seguridad del paciente.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario	Seleccionar el tipo de medida y notificar al Prestador.	<ul style="list-style-type: none"> Acta de visita de imposición de Medida Sanitaria de Seguridad de Equipos Biomédicos. Acta de Imposición de Medida Sanitaria de Seguridad de Clausura Temporal Parcial a Prestador de Servicios de Salud. Acta de Imposición de Medida Sanitaria de Seguridad de Clausura Temporal Total al Prestador de Servicios de Salud. Acta de Imposición de Medida Sanitaria de Seguridad de Congelación de Productos y Objetos. Acta de Imposición de Medida Sanitaria de Seguridad a Servicios Asistenciales. Acta de Levantamiento de Medida Sanitaria de Seguridad a Equipos Biomédicos. Acta de Levantamiento de Medida Sanitaria de Seguridad a Servicios Asistenciales. Acta de Visita de Destrucción Objetos y/o Productos Acta de Decomiso Objetos y/o Productos. Clausura Temporal Parcial Clausura Temporal Total Sellamiento.



INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	6 de 9

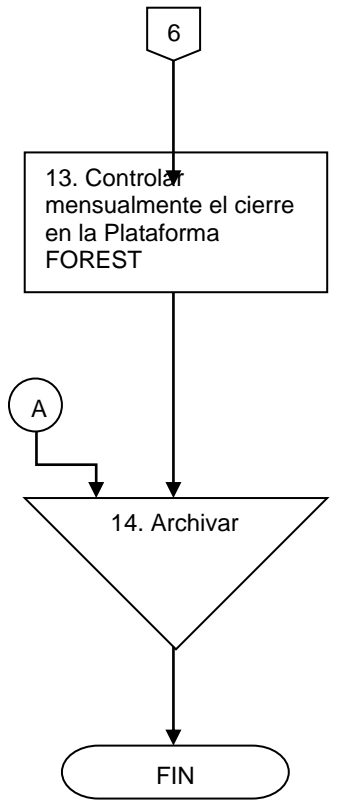
FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
		10. Informar al prestador el incumplimiento en el cierre de la visita.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario. Profesional Verificador Contratista SSS	La comisión verificadora informa el incumplimiento. Cierre de visita y notificación de acta al prestador. Solicitud de Permanencia	Acta de visita a IVC a Prestadores de Salud. Acta de visita verificación condiciones de habilitación Permanencia
		11. Elaborar y entregar el Informe de Visita de Inspección, Vigilancia y Control de condiciones de habilitación verificadas en el trámite de la queja.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario. Profesional Verificador Contratista SSS	Remisión al Coordinador del Grupo del informe en medio físico y Archivo magnético.	Informe Visita IVC Prestadores Servicios de Salud Informe de visita verificación condiciones de habilitación Carta Formulario de visita IVC y de Seguimiento. CD ROOM
		12. Responder al peticionario y a los entes de control las actuaciones y resultados en el trámite de la queja.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario	Elaboración de respuesta.	Carta Planilla de Salida



INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	7 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
6	13. Controlar mensualmente el cierre en la Plataforma FOREST	13. Controlar mensualmente el cierre en Plataforma FOREST de las quejas asignadas a cada funcionario del Grupo Acreditación en Salud y SOGC.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Coordinador Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Solicitud de finalizaciones de Procesos, FOREST a PQR a responsables.	Informe de Gestión Respuesta de PQR
A	14. Archivar	14. La documentación que intervino en el procedimiento será registrada, almacenada y archivada, de acuerdo con los requisitos aplicables de Gestión Documental.	Grupo de Acreditación en Salud y SOGC	Profesional Especializado Profesional Universitario	Tablas de retención Documental	Hoja de control de expediente. Formato único del inventario documental



INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	8 de 9

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Informe de visita de Inspección, Vigilancia y Control de PQR solicitadas, actas de visita, acta de medida sanitaria.
DEFINICIONES	<p>INSPECCIÓN: Es el subproceso mediante el cual se realiza la VERIFICACIÓN de los objetos de IVC sanitario, con el fin de determinar que sus características cumplan con los estándares y requisitos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>VIGILANCIA: Es el subproceso mediante el cual se realiza el MONITOREO (observación vigilante) de los objetos de IVC sanitario, con la intención que el asunto vigilado se mantenga dentro de parámetros esperados.</p> <p>CONTROL: Es el subproceso mediante el cual la autoridad sanitaria competente INTERVIENE, para aplicar los correctivos sobre características o situaciones críticas o irregulares identificadas en los objetos de IVC</p> <p>CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD: Corresponden al conjunto de requisitos y criterios que deben cumplir los prestadores para la entrada y permanencia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>PETICIONES: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.</p> <p>QUEJAS: Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de, por ejemplo, una organización.</p> <p>RECLAMOS EN SALUD: Es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad frente a un servicio de salud. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo.</p> <p>PROCESO SANCIONATORIO: Tienen como objeto determinar si existe responsabilidad por el presunto incumplimiento de la normatividad sanitaria. En este orden de ideas, con los procesos sancionatorios culmina la importante función de Inspección, Vigilancia y Control, a través de la realización efectiva de un proceso, con la plena observancia del Debido Proceso, tal y como lo consagra el artículo 29 de la Constitución Política.</p>
OBSERVACIONES	Con este procedimiento se busca garantizar el cumplimiento las condiciones de habilitación de los prestadores de servicios de salud del Departamento de Santander.



**INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE OFICIO, POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASOCIADOS
AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN SALUD EN SANTANDER**

CÓDIGO	MI-GS-PR-68
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	11/11/2017
PÁGINA	9 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	19/05/2016	EMISION INICIAL	<p>SALVADOR RINCON SANTOS Director de Desarrollo de Servicios, Inspección Vigilancia y Control</p> <p>YELITZA LILIBETH HERNANDEZ GONZALEZ Coordinadora Grupo de Acreditación y SOGC</p> <p>ALBA NURY RAMIREZ CANO Grupo Apoyo a la Gestión de Control y Calidad</p>	<p>CLAUDIA MERCEDES AMAYA AYALA Secretaria de Salud Departamental</p>
1	11/11/2017	Actualización de las referencias normativas y la presentación de los documentos.	<p>SALVADOR RINCÓN SANTOS Director de Desarrollo de Servicios Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>YELITZA LILIBETH HERNANDEZ GONZALEZ Coordinadora Grupo de Acreditación y SOGC</p>	<p>LUIS ALEJANDRO RIVERO OSORIO Secretario de Salud Departamental</p>