

 Libertad y Orden	FICHA TÉCNICA		 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)
	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		
	SERVICIO CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIGSSDSAFT01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	PAGINA 1 DE 3

1. DEFINICIÓN : Seguimiento a la prestación de los servicios de salud por las IPS contratadas.	
2. OBJETIVO: Garantizar la calidad de los servicios de salud que se ofrecen por parte de las IPS mediante la verificación directa de los mismos.	
3. ALCANCE: inicio general de la auditoria hasta el informe de auditoria de verificación de los servicios de salud a las IPS.	
3.1 TRAZABILIDAD PARA EL ALCANCE DEL SERVICIO:	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3.1. Recepción de solicitud, verificación de la documentación, registro en el sistema de correspondencia y envió al encargado de la ejecución del tramite.	Secretario General
3.2. Revisión de la solicitud y/o ejecución de los procedimientos propios de la verificación de los servicios de salud por parte del fondo a las empresas prestadoras.	Jefe de la división de servicios asistenciales y médicos auditores
3.3 Ejecución de las auditorias de verificación para el cumplimiento de las características de calidad obligatorias para el PAMEC	Médicos auditores
3.4 Notificación de cumplimiento a solicitud presentada y/o a la realización propia de la prestación del servicio	Encargado de la oficina de atención al usuario.
3.5 presentación de informes de auditoria para garantizar la verificación a la prestación del servicio.	Jefe de la división de servicios asistenciales y médicos auditores
4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE: que se le garantice la calidad de los servicios de salud prestados por parte de las IPS por medio de la supervisión del fondo de pasivo social de ferrocarriles nacionales.	
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: accesibilidad, oportunidad, continuidad, idoneidad, seguridad, pertinencia, suficiencia, integridad, racionalidad técnico científica, eficacia, eficiencia, efectividad, atención personalizada, atención humanizada, satisfacción del cliente, satisfacción del proveedor.	
6. REGISTROS PARA EL CONTROL: informe de auditorias medicas, calificación de las hojas de vida, registros relacionados de control en listado maestro de registros.	



FICHA TÉCNICA

GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

SERVICIO CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)

VERSIÓN: 1

CÓDIGO: MIGSSDSAFT01

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PAGINA 1 DE 3

7. PLAN DE CONTROL

CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	MÉTODO DE CONTROL	ACCIONES DE CORRECCIÓN
1. ACCESIBILIDAD	Posibilidad de hacer uso del servicio en el momento que se requiera, medida en términos de facilidad de ubicación y desplazamiento a los servicios de salud.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semanal	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
2. OPORTUNIDAD	La satisfacción de las necesidades de salud en el momento indicado.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semanal	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
3. CONTINUIDAD	Secuencia lógica realizada por un equipo de profesionales idóneos dentro del proceso de atención de salud.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semanal	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
4. IDONEIDAD	Atributos de conocimiento, habilidad y experiencia del profesional de la salud que le permiten atender adecuadamente a los usuarios.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria de hojas de vida de los profesionales y posteriormente de las historias clínicas y de casos médicos atendidos por los profesionales.	si se detecta falta de idoneidad se solicita cambio de especialista.
5. SEGURIDAD	Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.

 Libertad y Orden		FICHA TÉCNICA			 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)	
		GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD				
		SERVICIO CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD				
VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	MIGSSDSAFT01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		PAGINA 1 DE 3
6. PERTINENCIA	Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.	
7. SUFICIENCIA	Definida como la satisfacción de las necesidades de salud bio-psico-sociales, en los aspectos de promoción, prevención, curación, recuperación y rehabilitación.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.	
8. INTEGRIDAD	Es la característica del servicio que permite identificar todas las necesidades clínicas del usuario y de procurar los medios para tratarlos con las acciones preventivas curativas y de rehabilitación prioritarias.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.	
9. RACIONALIDAD TÉCNICO CIENTÍFICA	La cual se refiere a la utilización necesaria del saber médico y de la tecnología disponible en un momento dado para atender un problema de salud específico, tanto para propósitos de diagnóstico como para esfuerzos de tipo terapéutico.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.	
10. EFICACIA	Entendida como el beneficio real que recibe el usuario por la aplicación de una tecnología de salud cuya utilidad ha sido previamente demostrada.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.	



FICHA TÉCNICA

GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

SERVICIO CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)

VERSIÓN: 1		CÓDIGO: MIGSSDSAFT01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		PAGINA 1 DE 3
11. EFICIENCIA	La cual se entiende como el menor costo posible del servicio para producir el mayor beneficio esperado en la persona.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
12. EFECTIVIDAD	Considerada como el beneficio real para de la población por la aplicación ,en un grupo de personas, de una tecnología de salud cuya utilidad ha sido previamente demostrada.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
13. ATENCIÓN PERSONALIZADA	Concebida como la utilización de un trabajador o de un equipo de salud para la resolución de un problema de salud de una persona o la provisión de los cuidados o servicios que esa persona requiere.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
14. ATENCIÓN HUMANIZADA	Considerada como la provisión de los servicios que una persona necesite con trato amable y con una adecuada comunicación interpersonal entre el cliente y el trabajador.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
15.SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Definida como la complacencia de quien recibe el servicio con la forma en que lo recibió, el trato que se le dio y los resultados que produjo.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
16. SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR	Entendida como la complacencia de quien presta el servicio por sus condiciones de trabajo, el trato que le dio el cliente y el resultado que su atención produjo.	jefe división de servicios asistenciales, médicos especialistas y medicos auditores auditores.	semestral	auditoria realizada por parte de los auditores de la división	se realiza un plan de mejoramiento junto con el contratista en donde se identifica las acciones correctivas con respecto a las fallas detectadas en la auditoria.
FECHA DE EMISIÓN:					
ELABORO:		REVISO:		APROBÓ:	
CARGO:		CARGO:		CARGO:	

	FICHA TÉCNICA		ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECICALIDAD)
	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		
	SERVICIO DE AFILIACIONES		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIGSSDSAFT02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	PAGINA 1 DE 1

1. DEFINICIÓN : Procedimiento en el cual se registra las afiliaciones de los pensionados de ferrocarriles nacionales y puertos y su grupo familiar.
2. OBJETIVO: Proporcionar todos los documentos de las afiliaciones a todos lo pensionados de ferrocarriles nacionales y puertos de Colombia de acuerdo a la normatividad vigente.
3. ALCANCE: Desde la solicitud de afiliación para el ingreso a la base de datos hasta el reconocimiento para la prestación del servicio de salud en el registro del POS y el PAC.

3.1 TRAZABILIDAD PARA EL ALCANCE DEL SERVICIO:	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3.1. Recepción de solicitud, verificación de la documentación, registro en el sistema de correspondencia y envió al encargado de la ejecución del tramite.	Secretaria general y Medicos divisionarios
3.2. Revisión de la solicitud y ejecución de los procedimientos propios del servicio.	Jefe de la coordinación de afiliaciones y compensación

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE: Que se le brinde una atención oportuna de afiliación para que así mismo se pueda tener acceso a los servicios de salud, carnetización inmediata.
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: oportunidad, eficiencia
6. REGISTROS PARA EL CONTROL:1. carnet, 2. base de datos de afiliados

7. PLAN DE CONTROL					
CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	MÉTODO DE CONTROL	ACCIONES DE CORRECCIÓN
1. OPORTUNIDAD	El procedimiento de afiliación y su registro a través de la carnetización se realiza de forma inmediata para las personas que viven fuera de la ciudad y las personas residentes se da un plazo máximo de 3 días	coordinador de afiliaciones y compensación	diario	se confrontan los datos del usuario a afiliar con la base de datos unica de afiliados al fondo y BDUA del regimen contributivo	Si se detecta que el usuario a afiliar aparece afiliado a una EPS se solicita por el Fondo autorizacion de traslado a esta y la afiliacion se concretara dentro de los ocho (8) dias habiles siguientes a esta solicitud
2. EFICIENCIA	La utilización de recursos para este procedimiento son los necesarios y suficientes y gracias al talento humano que interviene en el mismo se puede garantizar su eficiencia.	coordinador de afiliaciones y compensación	bisemanal	se realiza la revisión periódica de los recursos utilizados por la dependencia para el desarrollo de las actividades propias del servicio.	se hacen recomendaciones y concientización sobre la importancia del manejo de los recursos y la eficiencia en el desarrollo de las labores de la dependencia.

FECHA DE EMISIÓN:		
ELABORO:	REVISO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:	CARGO: