

	ALCALDIA DE POPAYAN	P-GS-DSS-IVC-03
	VISITA SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQR DE LAS EPS	Versión: 01
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Realizar la inspección, vigilancia y el control a las EPS e IPS en cuanto a la afiliación al régimen Subsidiado, asignación de citas médicas con las diferentes especialidades, entrega de órdenes de apoyo, novedades ante la página del Fosyga, entrega de medicamentos.

2. ALCANCE

Este procedimiento da inicio desde el momento en que se le solicita a la EPS el cronograma de apertura de buzones de sugerencias, con el fin de que la persona designada por la Secretaria de Salud esté presente en dicho proceso, y finaliza con el reporte de la EPS, donde nos informa como soluciono la PQR de los usuarios.

3. DEFINICIONES

ENTIDADES: Son empresas e instituciones públicas o privadas cuyo único fin es prestar servicios de atención en salud con infraestructura propia u/o de terceros.

EPS: Las Entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía



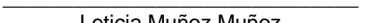
IPS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. .- son aquellos lugares en los cuales el cliente adquiere y se le prestan los servicios propiamente científicos e intervenciones invasivas que procuran diagnosticar el estado de salud, mantener las condiciones aceptables de su estado o por el contrario mejorar a puntos aceptables esta condición.

4. ASPECTOS GENERALES

Se hace necesario realizar seguimiento y control a las PQR de la comunidad depositadas en los buzones de las EPS, con el fin de identificar las principales necesidades e inconformismos de los afiliados, con el fin de garantizar la prestación de los servicios de salud.

5. DESCRIPCIÓN

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar visita seguimiento y control a las PQR de las eps-s, incluyendo la participación en la apertura de los buzones de sugerencias.	Teniendo en cuenta el cronograma entregado por la EPS, procede a la apertura del buzón, con la presencia de un delegado de las ligas de usuarios que la EPS previamente han	Secretaria de Salud / Contratista técnico a cargo	Copia del Acta firmada por los representantes de la Eps, liga de usuarios y Secretaria de Salud

ELABORACIÓN	REVISION	APROBACION
 Dora Milena Rojas Calapsu CONTRATISTA	 EQUIPO OPERATIVO MECI-Calidad	 Leticia Muñoz Muñoz SECRETARIA DE SALUD



		citado para tal fin.		
2	Conteo de las PQR.	Una vez abierto el buzón se procede a contar las PQR, y se realiza la lectura de cada una de ellas.	Secretaria de Salud / Contratista técnico a cargo Representante de la liga de usuarios de la EPS.	Copia de las PQR encontradas.
3	Realización del acta.	Con las PQR ya contabilizadas y teniendo claros los temas se procede a la elaboración y firma del acta	Representante de la EPS	Copia del acta
4	Verificar respuesta de PQR	Con la copia de las PQR, Se verifica y hace seguimiento si la EPS le dio solución, y se quedo satisfecho con el procedimiento realizado por ellos, si no se le ha dado solución es notificada la EPS.	Secretaria de Salud / Contratista técnico a cargo	Oficio con radicado de Archivo central
5	Recepción y análisis del informe PQR de la EPS.	Con la notificación de la EPS, ella nos envía un reporte detallado de cómo y cuando le dio solución a las PQR. Una vez cerrado este procedimiento se archiva el informe.	Secretaria de Salud / Contratista técnico a cargo	Informe PQR de la EPS.
6	Archivar información	Se da cumplimiento a la ley de archivo entregando los soportes al archivo de gestión.	Secretaria de Salud / Contratista técnico a cargo	Informe archivado

6. ANEXOS

- Acta de apertura de las EPS-S
- Copia de las quejas encontradas durante la apertura.

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio
00	28/06/2012	Creación de documento con código P-GS-160-25
01	11/02/2016	Se actualiza la codificación