ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) **AUDITORÍA A EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS - EAPB**	MMDS01.03.07.18.P04.F01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	08/may/2017

Fecha de Visita:	**EPS:**	
Dirección:		**Teléfono:**
Responsable del área y/o proceso:		**Correo electrónico:**
Componente:		

Criterios a verificar	**Cumplimiento**				**Observaciones**
	Cumple	**Cumple Parcial**	**No Cumple**	**No Aplica**	
La EAPB tiene Caracterización de la población afiliada identificando grupos de riesgo en salud mental: consumo de SPA, Trastornos, epilepsia y Problemas de salud mental, según Guía conceptual y metodológica de caracterización poblacional.					

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Criterios a verificar	Cumplimiento				Observaciones
	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	
La EAPB cuenta con el programa de sustitución y mantenimiento con Metadona para personas con consumo o adicción a opioides					
La EAPB tiene Modelo de atención basado en la estrategia de atención primaria en salud desarrollado: Verificar existencia de documento del modelo que contenga principios de atención primaria en salud (ley 1438 de 2011, ley 1751 de 2015), procesos de socialización y seguimiento a la implementación del modelo en la red prestadora de servicios de salud en la vigencia.					
La EAPB tiene Rutas de atención en salud mental.					

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Criterios a verificar	Cumplimiento				Observaciones
	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	
La EAPB tiene Mecanismos de referencia y contrareferencia que garantice el retorno efectivo de los casos al primer nivel de atención. (Verificar soporte de referencia de niveles de complejidad de atención y acciones de continuidad de tratamiento en la baja complejidad cuando se resuelve el episodio agudo).					
La EAPB Garantíza de un equipo interdisciplinario idóneo, pertinente y suficiente en la red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Salud Mental. Articulo 18 Ley 1616 De 2013.					
La EAPB verifica la Capacitación y actualización del recurso humano de la red prestadora de servicios de salud y sus trabajadores en la vigencia.					
La EAPB tiene Contratación de modalidades de intervención en salud mental en la red prestadora de servicios de salud (Ley 1616 de 2013).					
• Atención Ambulatoria					
• Atención Domiciliaria.					
• Atención Prehospitalaria.					
• Centro de Atención en Drogadicción y Servicios de Farmacodependencia.					
• Grupos de Apoyo de Pacientes y Familias.					
• Hospital de Día para Adultos.					
• Disposición de servicios integrales en salud mental con modalidades específicas de atención para niños, niñas y adolescentes					
• Rehabilitación Basada en Comunidad					
• Unidades de Salud Mental.					
• Urgencia de Psiquiatría.					
La EAPB Garantiza a las personas con enfermedad mental el acceso a medicamentos incluidos en el anexo 1 de la Resolución 2292 de 2021, resolución 1604 de 2013 asegurar suministro completo e inmediato y cuando sea incompleto entregarlos en un periodo no mayor a 48 horas en el lugar de residencia o lugar de trabajo del afiliado.					
La EAPB Desarrolla acciones y/o vigila o supervisa las actividades de promoción y mantenimiento de la salud mental, en el marco de la res. 3280 de 2018, Plan Nacional de Salud Pública, Plan Decenal de Salud Pública, Planes Territoriales de Salud y Plan de Intervenciones Colectivas y demás políticas públicas- ley 1566 de 2012.					
La EAPB cuenta con estrategias de atención para la reducción de riesgos y daños a través de su red de salud(Res. 089 de 2019) - Educación - Toma de pruebas rapidas - Entrega de preservativos - Vacunación					

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Criterios a verificar	Cumplimiento				Observaciones
	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	
La EAPB Articular y coordinar planes, programas y estrategias, para la promoción de los derechos, la igualdad de género y la prevención de las violencias de género, la trata de personas, la explotación sexual comercial con énfasis en niñas niños y adolescentes					
La EAPB cuenta con seguimiento de indicadores de calidad en salud mental					
La EAPB hace acompañamiento y evalua el sistema de atención e información a los usuarios (SIAU) conforme a las normas legales vigentes. (Incluye la constitución y operación de oficinas de servicios de Información y Atención al Usuario).					
La EAPB hace Seguimiento a la Red de servicios instituciones prestadoras de salud (IPS) de baja, mediana y alta complejidad, así como en los servicios para la atención integral al consumidor de sustancias psicoactivas, debidamente habilitados. Ley 1566 de 2012.					
La EAPB garantiza la continuidad de los servicios contemplados en el fallo de tutela en temas de Salud Mental					
La EAPB garantiza el suministro oportuno de tecnologías en salud no financiadas con la UPC o servicios complementarios (MIPRES) en temas de Salud Mental					

Observaciones:

Firma de quien atiende la visita

Nombre Completo:

Cargo:

Firma de quien realizó la visita por la SSPM

Nombre completo:

Cargo:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) **AUDITORÍA A EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS - EAPB**	MMDS01.03.07.18.P04.F01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	08/may/2017

Fecha de Visita:	24-Mar-22	**EPS:**	SURA		
Dirección:	**CALLE 64 # 5BN-146**			**Teléfono:**	3113682023
Responsable del área y/o proceso:				**Correo electrónico:**	eaguzman@sura.com.co
Componente:	SALUD MENTAL				

	Criterios a verificar	verificación	Cumplimiento				Observaciones
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	
ASEGURAMIENTO	La EAPB tiene Caracterización de la población afiliada identificando grupos de riesgo en salud mental: consumo de SPA, Trastornos, epilepsia y Problemas de salud mental, según Guía conceptual y metodológica de caracterización poblacional.	Informe, Base de datos u documento de caracterización identificando grupo de riesgos en salud mental. (Consumo de SPA, Trastorno, Violencia, por poblacíon y tipo de Sustancia) Fecha última actualización	X				La compañía tiene una caracterización general de la población, pero hay una caracterización especifica solo para Cali, la cual nos muestra por diagnostico: abuso sexual, violencias, trastornos mentales (psicotico, depresión, ansiedad, trastorno afectivo bipolar, entre otros).
	La EAPB cuenta con el programa de sustitución y mantenimiento con Metadona para personas con consumo o adicción a opioides	Verificar contrato con programa de mantenimiento con metadona			X		El programa de sustitución y mantenimiento con metadona se encuentra en proceso de implementación dentro de la EAPB Sura
	La EAPB tiene Modelo de atención basado en la estrategia de atención primaria en salud desarrollado: Verificar existencia de documento del modelo que contenga principios de atención primaria en salud (ley 1438 de 2011, ley 1751 de 2015), procesos de socialización y seguimiento a la implementación del modelo en la red prestadora de servicios de salud en la vigencia.	Documento del modelo primaria en salud mental. Soportes de socializacióny seguimiento a la implementación en la red prestadora (Actas, cronogramas, listados)			X		El modelo de atención basado en la estrategia de atención primaria en salud se encuentra en la primera etapa (conceptualización), se quiere que la gente conozca de que se esta hablando en salud mental. Se cuenta con componente en salud mental en la pagina web de los colaboradores, en donde se exigió que estos realizaran el curso conformado por ejes temáticos: Sana convivencia y violencias, consumo responsable y problematico, capital psicologico y trastorno mental, ideación e intento suicida. La EAPB presenta un cumplimiento parcial, se ha realizado la socialización del modelo a nivel interno, se encuentra pendiente la socialización con la red prestadora.
	La EAPB tiene Rutas de atención en salud mental.	Verificar documentos y socialización con la población afiliada y con la red prestadora de servicios. . Soportes de difusión del proceso (correos electrónicos, oficios, circulares, listado de asistencia).	X				La EAPB cuenta con la ruta de atención en salud mental, ruta de atención en consumo de SPA la cual ha sido socializada a nivel nacional. Cuentan con tamizaje ASSIST aplicado a los usuarios, identificando el nivel de riesgo. Ruta de pacientes psiquiatrico, cuentan con apoyo de profesional en psiquiatria para la valoración del paciente.
	La EAPB tiene Mecanismos de referencia y contrareferencia que garantice el retorno efectivo de los casos al primer nivel de atención. (Verificar soporte de referencia de niveles de complejidad de atención y acciones de continuidad de tratamiento en la baja complejidad cuando se resuelve el episodio agudo).	Verificar soporte de referencia de niveles de complejidad de atención y acciones de continuidad de tratamiento en la baja complejidad cuando se resuelve el episodio agudo.	X				Cuentan con la línea de prestador, encargado de realizar las gestiones de referencia y contrareferencia. Auditores concurrentes que realizan el seguimiento a los usuarios, se maneja directamente con la línea nacional. (5 médicos).

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Criterios a verificar	verificación	Cumplimiento				Observaciones
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	La EAPB Garantíza de un equipo interdisciplinario idóneo, pertinente y suficiente en la red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Salud Mental. Articulo 18 Ley 1616 De 2013.	Verificar contratos de la red prestadora de servicios de baja complejidad, anexos de salud mental e informes de auditorías de servicios. Seguimiento a la red primaria a los equipos de trabajo (medico, enfermera, psicologo, trabajador social, terapeuta ocupacional, psiquiatra)	X				La EAPB se evidenció como cuenta con equipos en IPS basicas: medico, enfermera, psicologo, trabajo social. En las IPS especializada: psiquiatria infantil y adulto, trabajo social y psicologia (hospitalizado) y centro de adicciones ubicada en Pance.
	La EAPB verifica la Capacitación y actualización del recurso humano de la red prestadora de servicios de salud y sus trabajadores en la vigencia.	Cronograma de capacitaciones en salud mental. (Consumo de SPA, Trastorno , violencia y conducta suicida) Revisar contenidos en relación a las primeras causas de morbilidad y mortalidad en salud mental de su población afiliada.			X		No cuentan con cronograma especifico en capacitaciones en salud mental, cuentan es con los miércoles en salud donde se brindan temas generales en salud. Se realizó acercamiento con mente sana, en donde se brindó capacitación en el mes de diciembre en trastorno y ansiedad.
	La EAPB tiene Contratación de modalidades de intervención en salud mental en la red prestadora de servicios de salud (Ley 1616 de 2013).	Verificar contratos de la red prestadora de servicios.					
	• Atención Ambulatoria		X				Atención básica: IPS Sura pasoancho, IPS Jave salud, IPS Sinergia global, colsubsidio, vivir, tequendama, chipichape y salud en casa. Atención complementaria: Mente Sana:
	• Atención Domiciliaria.		X				Se tiene contratado con Mente Sana
	• Atención Prehospitalaria.		X				Se cuenta en los servicios de urgencias pasoancho y vivir
	• Centro de Atención en Drogadicción y Servicios de Farmacodependencia.		X				Mente sana pance, Centro de adicción
	• Grupos de Apoyo de Pacientes y Familias.		X				Fundación ideal
	• Hospital de Día para Adultos.		X				Grupo Mente Sana, Tequendama
	• Disposición de servicios integrales en salud mental con modalidades específicas de atención para niños, niñas y adolescentes		X				Grupo Mente Sana, psiquiatria infantil
	• Rehabilitación Basada en Comunidad		X				Grupo Mente Sana
	• Unidades de Salud Mental.		X				Grupo Mente Sana
	• Urgencia de Psiquiatría.		X				Grupo Mente Sana
	La EAPB Garantiza a las personas con enfermedad mental el acceso a medicamentos incluidos en el anexo 1 de la Resolución 2292 de 2021, resolución 1604 de 2013 asegurar suministro completo e inmediato y cuando sea incompleto entregarlos en un periodo no mayor a 48 horas en el lugar de residencia o lugar de trabajo del afiliado.	Verificar seguimiento a la oportunidad de entrega de medicamentos Trazabilidad (llamar a usuario)	X				Se realiza en apoyo con la IPS especializada, se realiza seguimiento de acuerdo a los casos reportados. La oportunidad en la entrega de medicamentos se realiza apoyo con la referente de Sura Eliana Guzman, se evidenció a través de los correos electrónicos y se cuenta con una base de datos enviada al nivel nacional para su control.
	La EAPB Desarrolla acciones y/o vigila o supervisa las actividades de promoción y mantenimiento de la salud mental, en el marco de la res. 3280 de 2018, Plan Nacional de Salud Pública, Plan Decenal de Salud Pública, Planes Territoriales de Salud y Plan de Intervenciones Colectivas y demás políticas públicas- ley 1566 de 2012.	Verificar documento con acciones de implementación	X				La EAPB se evidenció auditoria de calidad en septiembre y seguimientos mensuales con la red prestadora. Se anexan actas de seguimiento (marzo 23 de 2022) seguimiento a la oportunidad de citas, PQR, reingresos, medicamentos, autorizaciones, pobre red de apoyo, facilitadores para la atención de los usuarios, canales de comunicación: pagina web, what app y call center
	La EAPB cuenta con estrategias de atención para la reducción de riesgos y daños a través de su red de salud(Res. 089 de 2019) - Educación - Toma de pruebas rapidas - Entrega de preservativos - Vacunación - Programa de Metadona	soportes que permitan evidenciar la atención en riesgos y daños	X				Se evidenció estrategias de vacunación, preservativos, se realiza asesoria y consejeria para hombres y mujeres, toma de pruebas rápidas (IPS básicas), metodos definitivos de planificación familair se cuenta contratación con profamilia

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Criterios a verificar	verificación	Cumplimiento				Observaciones
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	
	La EAPB Articular y coordinar planes, programas y estrategias, para la promoción de los derechos, la igualdad de género y la prevención de las violencias de género, la trata de personas, la explotación sexual comercial con énfasis en niñas niños y adolescentes	Actas, reuniones, listados de asistencias de la articulación y coordinación de estos procesos con sus IPS contratadas.	X				Se evidenció en las capacitaciones generales, en apoyo con la secretaria de salud y el equipo de salud mental y convivencia social para el abordaje de la violencia de genero.
ATENCIÓN AL USUARIO	La EAPB cuenta con seguimiento de indicadores de calidad en salud mental	tableros de indicadores Análisis de información Seguimiento a planes de mejoramiento	X				Se evidenció a través de acta el seguimiento a los indicadores de calidad en salud mental en sinergia con grupo Mente Sana, no cuenta con análisis de los indicadores de calidad en general más si el abordaje uno a uno
	La EAPB hace acompañamiento y evalua el sistema de atención e información a los usuarios (SIAU) conforme a las normas legales vigentes. (Incluye la constitución y operación de oficinas de servicios de Información y Atención al Usuario).	Documentación, informe de respuestas de PQRS, seguimientos al sistema de información de los usuarios.	X				Cuentan con oficina especializada en Centro empresas para la calidad y servicio: quejas, PQR. La referente en salud mental realiza seguimiento a la atención y servicios de las IPS especializadas
	La EAPB hace Seguimiento a la Red de servicios instituciones prestadoras de salud (IPS) de baja, mediana y alta complejidad, así como en los servicios para la atención integral al consumidor de sustancias psicoactivas, debidamente habilitados. Ley 1566 de 2012.	Verificar seguimiento y auditoria de la red en relación a los servicios de salud mental y atención al consumidor (prevención, atención, reducción de riesgos y daños), procesos de formación y resultados en la atención.	X				Se realizó auditoria anual y seguimiento mensual por parte de la referente en salud mental a la red de servicios instituciones prestadoras de salud especializadas. Cuentan con dos auditores para el seguimiento a las IPS basicas
GARANTIA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS	La EAPB garantiza la continuidad de los servicios contemplados en el fallo de tutela en temas de Salud Mental	documento de procedimiento	X				Se evidenció como la EAPB cuentan con un medico para dar respuesta a las tutelas para la continuidad de los servicios contratados.
	La EAPB garantiza el suministro oportuno de tecnologías en salud no financiadas con la UPC o servicios complementarios (MIPRES) en temas de Salud Mental	documnetación de procedimiento verificar en plataforma el proceso	X				

Observaciones:

Firma de quien atiende la visita

Nombre Completo: Eliana andrea Guzman perez

Cargo: coordinadora de atencion en salud (enfermera)

Firma de quien realizó la visita por la SSPM

Nombre completo: Andres Felipe calderon, Diana Angulo Bazan

Cargo: contratistas sspm salud mental y aseguramiento

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.