INFORME DE AUDITORIA ENTIDAD TERRITORIAL MUNICIPAL

ENTIDAD AUDITORA	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL ENTIDAD	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	800099310-6
EQUIPO AUDITOR	SECRETARIA DE SALUD
ENTIDAD AUDITADA	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL ENTIDAD	COOSALUD EPS-S
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	900226715-3
DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA	Av. San Martin Cll. 11 Esq. P-8 Edif. Grupo Area.
CORREO ELECTRÓNICO NOTIFICACIÓN JUDICIAL	NOTIFICACIONCOOSALUDEPS@COOSALUD.COM
REPONSABLE(S) DE ATENDER LA AUDITORIA	DIEGO ARMANDO ZULUAGA RIVEROS-COORDINADOR UPA RISARALDA COOSALUD SUBSIDIADO
PERIODO AUDITADO	01/01/2023 - 31/12/2023
FECHA DE LA AUDITORIA	06/06/2024

INFORME AUDITORA	
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 8	***La EPS garantiza a los afiliados la atención de los servicios de salud con accesibilidad, oportunidad y continuidad.***
CUMPLIMIENTO	No cumple

COMENTARIOS	Nota del Verificador: En los soportes que adjunta el auditor se logra verificar el cumplimiento del servicio al usuario para Infectologia cumpliendo con los requisitos pertinentes para la atención en salud.
	PPT 6567022 La orden de infectología fue dada el 17/01/2023 para control al mes, servicio que fue prestado el 15/2/2023 por lo cual se determina que cumple, No existen datos de solicitud de autorización ni aprobación de la misma, por lo tanto, cumple con la prestación efectiva la autorización no se requiere por presentar certificación de programa integral
	Nota del Verificador: Se revisan soportes adjuntos por el auditor municipal en donde se logra verificar que los documentos soportados no permiten valorar la oportunidad en el servicio por falta de datos, lo cual hace que NO cumpla con los requisitos pertinentes en la atemnción en salud.
	CC 51744569 Se ordeno valoración por cirugía general el 10/01/2023, mas no existe soporte de la prestación del servicio y certificado de defunción próximo que justifique la no prestación del servicio, por lo cual no cumple con la prestación efectiva, y no se puede evaluar la oportunidad en la autorización por falta de datos
HALLAZGOS	La EPS NO garantizó a los afiliados la atención con oportunidad, acceso y continuidad, incumpliendo presuntamente los numerales 1, 2 y 5 del artículo 2.5.1.2.1.del Decreto 780 de 2016 artículo 2, literales c), d) y e) del artículo 6 y artículo 8 de la Ley 1751 de 2015; artículo 105 Decreto Ley 2106 de 2019, y Resolución 2481 de 2020 o la norma que modifique o sustituya.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 9	***La EPS asigna las citas de odontología general y medicina general, sin exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud e informa al usuario la fecha para la cual se asigna la cita.***
CUMPLIMIENTO	No cumple

COMENTARIOS	CC 31250571 El día 20 de junio se procede a realizar la verificación de la disponibilidad de agenda para medicina general en la ESE Salud Pereira, para ello se procede a identificar un usuario de la base de datos, la señora Blanca Lilia Castaño, identificada con cedula N° 31.250.571. Se realiza la llamada al número de teléfono entregado por la EAPB 606- 3515353, la llamada se realiza a las 7:18 am se escucha el menú del call center, se indica que ingrese el número de identificación y se cuelga la llamada. duración de la llamada 4 minutos 10 segundos
	Nota del Verificador: Se verifica la información que soporta el comentario del auditor municipal y el cargue de los soportes adjuntos en donde el criterio NO cumple con la asignación de cita dentro de los requerimientos solicitados para medicina general y odontología.
HALLAZGOS	La EPS NO asigna citas de odontología general y medicina general dentro de los tres (3) días hábiles y/o NO informa al usuario la fecha de asignación, incumpliendo presuntamente el artículo 123 del Decreto 019 de 2012, parágrafo 3 del artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013, numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 y parágrafo 1 del artículo 2.5.3.4.5. del Decreto 780 de 2016; parágrafo 1 del artículo 16 de la Ley 1122 de 2007, y artículo 14 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 10	***La EPS tiene agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada todos los días hábiles del año e informa al usuario la fecha para la cual se asigna la cita.***
CUMPLIMIENTO	No cumple
COMENTARIOS	nota de validacion : no requiere ajuste

	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 18514817 El día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula del señor John Jairo Álvarez con CC 18.514.817, se realiza la llamada a la Liga contra el cáncer, Hora 8:05 am al número de teléfono 606- 3333340, contesta la funcionaria Mónica Gutiérrez quien informa que por primera vez se debe escribir al WhatsApp 3008713090 allí le contesta la persona encargada de la EAPB Coosalud, esto hace parte de la ruta oncológica. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya.En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimientopor cadacriterio
	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 10677180019 el día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando al señor Carlos Andrés Díaz Jiménez Identificado con CC 1.067.718.0019, se realiza la llamada al Hospital San Jorge, al número de teléfono 606- 3400283, a la 3:46pm y no se obtiene respuesta. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio.
	Nota de verificador : A pesar de que no cumple , se evidencia que es una análisis corto , congruente con los encontrado, cumple con los soportes requeridos , se requiere ajustar con la normatividad de porque no cumple .

		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad. CC 60336989 El día 24 de junio se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula de la señora Martha Cecilia Beleño C.C 60.336.989, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400238, se llama a las 4:20pm se escucha el menú y al momento de digitar el # de cedula se cuelga la llamada. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio.
		CC 29187506 El día 24 de junio se procede a identificar un usuario de la base de Pereira, identificando la cedula de la señora Aidé Hernández C.C N° 29.187.506, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400238, a la 7:50am se escucha el menú y al momento de digitar el # de cedula se cuelga la llamada
		CC 30357985 El día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula de la señora Gloria Nancy Buitrago con CC N°30.357.985, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400283, a la 3:46 pm, no contestan; duración de la llamada 2 minutos 6 segundos
		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 6273466 se procede a identificar un usuario de la base de datos de Pereira para el subsidiado de la EAP, identificando la cedula del señor Jesús Antonio Ríos Sánchez C.C N° 6.273.466, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número 606 3400283 a la 7:31pm, se escucha el menú, se ingresa el número de cedula y se cuelga la llamada. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativo detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio.

		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 1006321932 El día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula de la señora Carolina Dahiana Ramírez Identificada con CC 1.006.321.932, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400238, a la 4:02pm y no se obtiene respuesta. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio.
		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad. RC 1078468736 el día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando un RC 1.078.468.736 del menor Wilder Alexander Cardona Espinosa, se realiza la llamada al Hospital San Jorge, al número de teléfono 606- 3400283, a la 4:11pm y no se obtiene respuesta. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio.
		RC 1078468736 el día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando un RC 1.078.468.736 del menor Wilder Alexander Cardona Espinosa, se realiza la llamada al Hospital San Jorge, al número de teléfono 606- 3400283, a la 4:11pm y no se obtiene respuesta

	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 1088292804 se realiza la llamada el día 24 de junio, se identificar un usuario de la base de datos la cedula del señor José David Gaviria Paternina, CC 1.088.292.804, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400283, a la 3:58pm se escucha el menú del call center, pero al momento de ingresar el número de cédula se corta la llamada, no se obtiene respuesta. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio.
	CC 60336989 El día 24 de junio se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula de la señora Martha Cecilia Beleño C.C 60.336.989, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400238, se llama a las 4:20pm se escucha el menú y al momento de digitar el # de cedula se cuelga la llamada.
	CC 10677180019 el día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando al señor Carlos Andrés Díaz Jiménez Identificado con CC 1.067.718.0019, se realiza la llamada al Hospital San Jorge, al número de teléfono 606- 3400283, a la 3:46pm y no se obtiene respuesta
	CC 1088292804 se realiza la llamada el día 24 de junio, se identificar un usuario de la base de datos la cedula del señor José David Gaviria Paternina, CC 1.088.292.804, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400283, a la 3:58pm se escucha el menú del call center, pero al momento de ingresar el número de cédula se corta la llamada, no se obtiene respuesta.

		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 30357985 El día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula de la señora Gloria Nancy Buitrago con CC N°30.357.985, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400283, a la 3:46 pm, no contestan; duración de la llamada 2 minutos 6 segundos. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio.
		CC 18514817 El día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula del señor John Jairo Álvarez con CC 18.514.817, se realiza la llamada a la Liga contra el cáncer, Hora 8:05 am al número de teléfono 606- 3333340, contesta la funcionaria Mónica Gutiérrez quien informa que por primera vez se debe escribir al WhatsApp 3008713090 allí le contesta la persona encargada de la EAPB Coosalud, esto hace parte de la ruta oncológica
		CC 1006321932 El día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula de la señora Carolina Dahiana Ramírez Identificada con CC 1.006.321.932, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400238, a la 4:02pm y no se obtiene respuesta.
		CC 6273466 se procede a identificar un usuario de la base de datos de Pereira para el subsidiado de la EAP, identificando la cedula del señor Jesús Antonio Ríos Sánchez C.C N° 6.273.466, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número 606 3400283 a la 7:31pm, se escucha el menú, se ingresa el número de cedula y se cuelga la llamada.

	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 29187506 El día 24 de junio se procede a identificar un usuario de la base de Pereira, identificando la cedula de la señora Aidé Hernández C.C N° 29.187.506, se realiza la llamada al Hospital San Jorge al número de teléfono 606- 3400238, a la 7:50am se escucha el menú y al momento de digitar el # de cedula se cuelga la llamada. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 10. Artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio
	- Nota de verificador : A pesar de que cumple , se evidencia que es una análisis corto , congruente con los encontrado, cumple con los soportes requeridos , no se evidencia la normatividad de porque cumple , no se requiere ajustar .
	CC 14697788 el día 24 de junio, se procede a identificar un usuario de la base de datos, identificando la cedula del señor John Farley Mendoza Alape, CC 14.697.788, se realiza la llamada a la IPS Nefrouros al número de teléfono 606- 3455448, a las 8:02 am y contesta la funcionaria Andrea quien agenda la cita para el día 26 de junio de 2024, duración de la llamada 2 Minutos y 5 Segundos.
HALLAZGOS	La EPS NO tiene agendas abiertas todos los días hábiles y/o NO informa al usuario la fecha de asignación de cita, incumpliendo presuntamente el artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 ó la norma que la modifique o sustituya.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 11	***La EPS en la operación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia cuenta con una red de prestadores disponible y suficiente en todos los niveles de complejidad, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones.***
CUMPLIMIENTO	No cumple

COMENTARIOS	CC 6360962 Paciente remitido el 10/10/2023 a las 15:39, no presentaron soporte de atención en el lugar de recepción para medir los tiempos por lo cual se califica como no cumple, ya que no hay evidencia de atención al lugar que se remitió
	CC 10089913 Paciente atendido el 23/07/2023 a las 9:33, no presentaron soporte de remisión o recepción para medir los tiempos por lo cual se califica como no cumple, ya que no hay evidencia de atención al lugar que se remitió
	Comentario Auditor Departamental: El auditor comenta que no se cuenta con todos los documentos necesarios para la evaluación del criterio ya que la EPS no los aporto, lo cual se comprueba en la verificación, por lo tanto, No se solicita ajuste.
	CC 1004766634 Paciente remitido el 31/01/2023 a las 12:19, no presentaron soporte de atención en el lugar de recepción para medir los tiempos por lo cual se califica como no cumple, ya que o hay evidencia de atención al lugar que se remitió
	CC 18615745 Paciente remitido el 23/09/2023 a las 9:53 a.m., no presentaron soporte de atención en el lugar de recepción para medir los tiempos por lo cual se califica como no cumple, ya que o hay evidencia de atención al lugar que se remitió
HALLAZGOS	La EPS NO realizó las remisiones de los pacientes, catalogados como urgentes dentro de las 12 horas siguientes a la primera solicitud, incumpliendo presuntamente los artículos 2.5.3.2.7, 2.5.3.2.16 y 2.5.2.3.8 (numeral 4) del Decreto 780 de 2016, y artículo 4 de la Resolución 3047 de 2008.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 12	***La EPS entregó los medicamentos prescritos a los usuarios de forma completa e inmediata y excepcionalmente los pendientes dentro de un lapso no mayor a 48 horas.***
CUMPLIMIENTO	Cumple
COMENTARIOS	La certificación indica que no tienen pacientes, que uno falleció y el otro fue trasladado.
	Nota del verificador: sin observaciones
HALLAZGOS	
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 13	***La EPS garantiza la atención e información presencial y no presencial a los usuarios, a través de los mecanismos establecidos.***
CUMPLIMIENTO	No cumple
COMENTARIOS	

		Tiene a disposición de los usuarios una línea a nivel nacional disponible las 24 horas a la línea es 018000515611, a través de esta línea entregan información de iteres y se puede interponer PQRS, una línea #922 marcando gratis desde el celular(movistar, claro y Tigo) a través de este canal se pueden hacer consultas y colocar PQRS, está disponible las 24 horas todos los días de la semana, se identifican que es fácil acceso para los usuarios, igualmente la EAPB cuenta con una línea corporativa 317-4395219;La EAPB cuenta con un sitio WEB https://coosalud.com/ y una oficina virtual; se ingresa a la página encontrando que cuenta con información clara y adecuada para los usuarios, tiene a disposición información de interés en salud, acceso a un chat virtual y a resolver dudas e inquietudes; en el / oficina virtual, se identifica información relacionada con afiliación y procesos de traslados entre otros; igualmente se verifica e link de PQRS y se evidencia en funcionamiento
		RESPUESTA: Se realiza aclaración del comentario. Se anexa instrumento de verificación proporcionado por el departamento firmado por EPS y municipio, que le da validez al documento y a la auditado por ambas partes, Se realizo la verificación de la línea de atención a nivel nacional dispuesta para los afiliados de la EAPB, allí nos comunican con una persona Luz Marina Salazar quien nos da la información sobre la Línea #922 para realizar cualquier tramite que requieren los usuarios. Se llama a la #922 contesta un call center allí piden ingresar el numero de cedula se ingresa y luego es remitido con un operador quien atendió la llamada en este caso la señora Yorgenis castaño, quien orienta al usuario frente a la necesidad requerida, esta línea tiene la disponibilidad de las 24 horas. Se anexa documento Verificación de canales de atención con pantallazos de llamadas. (continua)

	CONTINUACION RESPUESTA: Se realiza la verificación del sitio WEB encontrando que contiene la información adecuada y clara para el usuario, quien puede realizar todo tipo de tramites que requiere en relación a la atención en salud; además de contar con el link para diligenciar una PQRS se cuenta con un correo electrónico defensorusuario@coosalud.com al cual se escribe la solicitud que requiere el beneficiario. sitio WEB https://coosalud.com/, se anexa documento Verificación de canales de atención con soportes de radicado de PQRS y respuesta con radicados 1278695 y 1279100 . La EAPB cuenta con una oficina ubicada en la ciudad de Pereira en la avenida 30 de agosto N° 36-07 Local 2 I, es de fácil acceso para los beneficiarios, pueden realizar todo tipo de trámites relacionado con la atención en salud, cuenta con unas instalaciones y personal adecuadas para la atención. (continua)
	NOTA DE VERIFICADOR El auditor municipal carga como soportes instrumento proporcionado por el departamento para la verificación de canales de atención al usuario diligenciado pero NO está validado con firma de quien lo atiende. El auditor no define en el análisis soportado con las herramientas de verificación empleadas: 2- Para la atención telefónica, debe escribir claramente el número de intentos para comunicarse y el tiempo de espera para que se inicie la atención efectiva. Si luego de tres intentos con intérrvalo de 20 minutos no se ha podido obtener la cita o las demás condiciones no se cumplen, se califica el criterio en “NO CUMPLE” ya que la imposibilidad para comunicarse se constituye en barrera para la aención. 3- las evidencias deben contener la información que permiten identificar claramente la metodología empleada.
	CONTINUACION RESPUESTA 2:, pueden realizar todo tipo de trámites relacionado con la atención en salud, cuenta con unas instalaciones y personal adecuadas para la atención. El horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 meridiano y de 1:30pm a 4:00 p.m. Se anexa documento Verificación de canales de atención con registro fotográfico y se indica nuevamente Se anexa instrumento de verificación proporcionado por el departamento firmado por EPS y municipio, que le da validez al documento y a la auditado por ambas partes, denominado I VERF de canales EAPB. Ver soportes anexos

HALLAZGOS	La EPS NO garantiza la atención e información a los usuarios de manera presencial y no presencial incumplimiendo presuntamente lo establecido en los artículos 2.10.1.1.3 y 2.10.1.1.6 del Decreto 780 de 2016 y numeral 4.4 del artículo 4 de la Resolución 229 de 2020.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 14	***La EPS resuelve las peticiones, quejas y reclamos formuladas por los usuarios de fondo y oportunamente.***
CUMPLIMIENTO	No cumple
COMENTARIOS	Comentario Auditor Departamental: La descripción de los hechos relatados por el auditor es coherente para la verificación, se anexan los soportes de la queja y de las respuestas que evidencian como calificar el criterio, No se solicita ajuste
	RC 1128913137 Queja presentada por la Supersalud. No se presenta los soportes de la queja, solo aportan la respuesta a la misma según la cual fue radicada el 19/07/2023 y respondida el 21/07/2023, dentro de los tiempos establecidos por la Supersalud en la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023, más tampoco existe evidencia de la resolución de la misma de fondo, describen que "se establece comunicación con el papá del usuario para informar que se hace la solicitud de parametrización del procedimiento: descenso rectal vía sagital posterior y a esto se genera la autorización para la solicitud de la cita en el hospital San Jorge Pereira", pero no aportan evidencia de la realización del procedimiento solicitado, por lo cual se considera no cumple
	CC 52136538 Queja presentada por la Supersalud. Paciente a quien le realizan histerectomía el 28/08/2023 le citan a control postquirúrgico al mes, le asignan cita para el 21/11/2023 por lo cual instaura la queja; en los soporte entregan documento que dice que el paciente se le respondió la queja el 2/10/2023 informando que fue atendida el 28/09/2023 presentan evidencias de este hecho, por lo cual se considera que cumple con la resolución oportuna por que se dio respuesta 11 días después, por fuera de los tiempos establecidos por la Supersalud en la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023; ni con la resolución completa y de fondo , porque no hay soporte de la atención

	CC 24901170 Queja presentada por la Supersalud. No se presenta los soportes de la queja, solo aportan la respuesta a la misma según la cual fue presentada el 26/10/2023 y respondida el 02/11/2023, por lo cual se considera que no cumple con la resolución oportuna por que se dio respuesta 7 días después, por fuera de los tiempos establecidos por la Supersalud en la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023, más tampoco existe evidencia de la resolución de la misma de fondo por lo cual se considera no cumple
	RC 1088363474 Queja presentada por la Supersalud. No se presenta los soportes de la queja, solo aportan la respuesta a la misma según la cual fue presentada el 26/07/2023 y respondida el 27/07/2023, más tampoco existe evidencia de la resolución de la misma de fondo (describen que se asignó para el 16/8/2023 pero no existe evidencia de esto), por lo cual se considera no cumple
HALLAZGOS	La EPS NO resuelve oportunamente y de fondo las PQRS de sus afiliados, incumplimiento presuntamente lo establecido en el artículo 2.10.1.1.6 del Decreto 780 de 2016; numeral 4.4 del artículo 4 de la Resolución 229 de 2020, en concordancia con los artículos 14 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) y 20 de la Ley 1437 de 2011, y artículos 114 y 130 (numerales 11, 12 y 17) de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de salud**
CRITERIO 15	***La EPS tiene fallos de tutela en contra por tecnologías en salud incluidas en el Plan de Beneficios.***
CUMPLIMIENTO	Cumple

COMENTARIOS	nota de validacion : no requiere ajuste
	CC 1143827056 Paciente quien le ordenan electromiografía el 6/1/2023, para la fecha de interpuesta la tutela aun no había recibido el servicio, posterior a esto le consiguen la electromiografía para el 1/7/2023 por lo cual es juez desestima la tutela considerándolo un hecho superado razón por la cual se considera que si cumple
	CONTINUACION RESPUESTA: y 2.5.2.1.1.2 (literal d) del Decreto 780 de 2016; artículos 6 (de los elementos esenciales: literales a y c; y de los principios: literales d, e y k) y 8 de la Ley 1751 de 2015, y Resolución 2481 de 2020, la que modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio
	RESPUESTA: Se realiza aclaración del comentario. Se revisa nuevamente soportes observando fallo de tutela del 04/07/2023 por el Juzgado Segundo Civil Municipal del usuario CC 1143827056, quien solicita ELECTROMIOGRAFIA EN CADA EXTREMIDAD (UNO O MAS MUSCULOS) e indican que la cita fue programada y realizada el día 1 de julio de 2.023, a las 3 pm. Por lo que el EAPB anexa soporte de respuesta el 23/06/2023 con asignación de cita en la fecha ya indicada, por lo que el juzgado falla:” Primero: Declarar la carencia actual de objeto por hecho superado, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión”. Por lo que se observa cumplimiento del criterio, ya que la EAPB cumplió con la tutela antes de la interposición de la tutela. Cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí V3 para el criterio 15 y Artículo 14 de la Ley 1122 de 2007; artículos 2.5.1.2.1 y 2.5.2.1.1.2 (literal d) del Decreto 780 de 2016; (continua)
	- Nota de verificador : No cumple se requiere un ajuste significativo en el comentario de la auditoría para asegurar que cumpla con los estándares y requisitos necesarios. Esto implica la inclusión precisa de la identificación del paciente, el diagnóstico relevante, la fecha de la tutela, el juzgado correspondiente y las normativas que sustentan cualquier hallazgo o conclusión.
HALLAZGOS	
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de promoción y detección**

CRITERIO 16	***La EPS cuenta con estrategias de demanda inducida.***
CUMPLIMIENTO	No cumple
COMENTARIOS	Toda la información aportada aplica solo para Pereira, no se observa diferencias en las estrategias para las diversas zonas, cuentan con una IPS contratada la cual se encarga de estas actividades, pero certifica solo Pereira, razón por la cual no cumple
	Notas del verificador: Sin observaciones
	Toda la información aportada aplica solo para Pereira, no se observa diferencias en las estrategias para las diversas zonas, cuentan con una IPS contratada la cual se encarga de estas actividades pero certifica solo Pereira, razón por la cual no cumple
HALLAZGOS	La EPS NO tiene documentadas e implementadas las estrategias de demanda inducida en menores de 5 años y adultos entre los 27 y 59 años, incumpliendo presuntamente el artículo 14 (numerales 14.2, 14.3 y 14.4) de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1 y 3 del Acuerdo 117 de 1998; numeral 2.2.3 (numerales 3, 4, 6, 8 y 10) del anexo técnico de la Resolución 3280 de 2018 ó la norma que la modifique o sustituya.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de promoción y detección**
CRITERIO 17	***La EPS garantiza las intervenciones individuales de la RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud.***
CUMPLIMIENTO	No cumple
COMENTARIOS	RC 1088042774 Aportan historia clínica de atención a los 23 meses del HUSJ del 22/03/2023, por pediatra con registro de evaluación nutricional según la OMS, no se observa diligenciamiento de cuestionario Vale ni Apgar familiar, sin soporte de las atenciones que debió recibir de los 24 a 29 meses de edad en el 2023, por lo cual no cumplen conforme a la Resolución 3280 del 2018,
	Para le evaluación del criterio 17.5 que especifica la oportunidad de citologías y colposcopia del municipio de Dosquebradas, la EAPB informa que no cuenta con población que requiera de estos servicios debido que las citologías no reportan una patología anormal.
	RC 1078468736 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen; ya que no aportan sopores de demanda inducida

		RC 1088042586 Presentan como soporte informe de la PAI web donde cumplen con la vacunación programada para la edad 18 meses, en el 2023 con lo cual cumplen
		RC 1088042896 Presentan como soporte informe de la PAI web donde cumplen con la vacunación programada para la edad 1 año, en el 2023 con lo cual cumplen
		RC 1142525301 Presentan como soporte informe de la PAI web donde cumplen con la vacunación programada para la edad 3 años en el 2023 con lo cual cumplen
		RC 1088042586 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen ya que no anexan soportes de la demanda inducida realizada
		CC 29401125 Presentan historia clínica de la entidad Radiólogos Asociados del 29/11/2023 de paciente de 54 años de edad que muestra mamografía realizada durante el 2023 con lo cual cumplen.
		RC 1112795659 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen; ya que no anexan soportes de la demanda inducida realizada.
		Certificación no valida como cumplimiento.
		CC 29934769 Aportan certificación del tiempo de permanencia en la EAPB tan corto que no logran incluirla dentro de las actividades de tamizaje de mamografía Tamizaje en la población objeto, por lo cual se acepta como cumplido el criterio
		PPT 4177962 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen, además la certificación hace referencia al criterio 17,1, no anexa soporte de la demanda inducida, ni asistencia del usuario.
		PPT 4177962 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen; ya que no aportan sopores de demanda inducida
		RC 1116383081 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen; ya que no anexan soportes de la demanda inducida realizada.
		RC 1087563434 Presentan como soporte informe de la PAI web donde cumplen con la vacunación programada para la edad 3 años en el 2023 con lo cual cumplen

	RC 1078468736 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen, además la certificación hace referencia al criterio 17,1, no anexa soporte de la demanda inducida, ni asistencia del usuario.
	RC 1088363153 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen; ya que no anexan soportes de la demanda inducida realizada.
	RC 1087562286 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen, además la certificación hace referencia al criterio 17,1, no anexa soporte de la demanda inducida ,ni asistencia del usuario
	CC 40414732 Aportan certificación del tiempo de permanencia en la EAPB tan corto que no logran incluirla dentro de las actividades de tamizaje de mamografía Tamizaje en la población objeto, por lo cual se acepta como cumplido el criterio
	RC 1088363153 Presentan como soporte informe de la PAI web donde cumplen con la vacunación programada para la edad 1 año, en el 2023 con lo cual cumplen
	RC 1023542687 Aportan certificado que no tienen soportes de atención por lo cual se considera que no cumplen; ya que no aportan sopores de demanda inducida
HALLAZGOS	La EPS NO garantizó las actividades, procedimientos e intervenciones de la RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud en su población afiliada, incumpliendo presuntamente los numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 3, 4, 5 y 6 del numeral 2.2.3 y; numeral 3.3 (3.3.1, 3.3.2, 3.3.5 y 3.3.6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018, en concordancia con el artículo 4 modificado por el artículo 1 de la Resolución 276 de 2019; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y la Resolución 2481 de 2020 ò la norma que la modifique o sustituya.
ESTÁNDAR	**Prestación de servicios de promoción y detección**
CRITERIO 18	***La EPS garantiza las intervenciones individuales de la Ruta Integral de Atención Materno Perinatal - RIAMP.***
CUMPLIMIENTO	No cumple
COMENTARIOS	

	-Nota de verificador : A pesar de que no cumple , se evidencia que es una análisis corto , congruente con los encontrado, cumple con los soportes requeridos , se requiere ajustar con la normatividad de porque no cumple .
	nota de validacion : no requiere ajuste
	CC 1007697900 Aportan certificado que no tienen soportes de atención, ni soporte de demanda inducida o búsqueda activa o inasistencias, por lo cual se considera que no cumplen
	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CN 23063910508536 Aportan historia clínica de atención intrahospitalaria de 1,5 meses de edad donde se observa reporte de TSH 2,64, pero no reporte de hemoclasificación razón por la cual no cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y la (continua)
	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 1040515961 Presentan historia de atención del 5/5/2023 de post-cesárea donde no contiene la información solicitada para este criterio, no adjuntan soportes de atención prenatal, por lo cual se considera que no cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y (Continua)

	nota de verificador : no requiere ajuste
	CC 1040515961 Presentan historia de atención del 5/5/2023 de post-cesárea donde no contiene la información solicitada para este criterio, no adjuntan soportes de atención prenatal, por lo cual se considera que no cumple
	CN 23118610755278 Aportan certificado que no tienen soportes de atención, no anexan soporte de demanda inducida o búsqueda activa o insistencia, por lo cual se considera que no cumplen
	CONTINUACION RESPUESTA: del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio
	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CN 23055310468102 Aportan historia de atención hospitalaria del 9/11/2023 de valoración por pediatría a los 5 meses de edad información que no es la solicitada para este criterio, no aporta soporte de reportes de laboratorios, por lo cual no cumplencon lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de (continua)
	CN 23068310535980 aportan historia de atención a los 5 meses de edad con hemoclasificación O+ y sin reporte de TSH por lo cual no cumplen
	nota de verificacion : no requiere ajuste la eps no aporta soporte

		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CN 23068310535980 aportan historia de atención a los 5 meses de edad con hemoclasificación O+ y sin reporte de TSH por lo cual no cumplen con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya.
		CN 23063910508536 Aportan historia clínica de atención intrahospitalaria de 1,5 meses de edad donde se observa reporte de TSH 2,64, pero no reporte de hemoclasificación razón por la cual no cumple
		TI 1112622236 Presentan historia de atención del 12/5/2023 de hospitalización postparto donde no contiene la información solicitada, no aportan soportes de atención prenatal para este criterio por lo cual se considera que no cumple
		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CN 23063910508536 Aportan historia de consulta hospitalaria a los 45 días de nacido, en donde refiere que nació el 24/6/2023 y no existe soporte de egreso hospitalario ni de control del recién nacido, por lo que no es posible verificar el cumplimiento. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del (continua)

	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad. TI 1112622236 Presentan historia de atención del 12/5/2023 de hospitalización postparto donde no contiene la información solicitada, no aportan soportes de atención prenatal para este criterio por lo cual se considera que no cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la (continua)
	CC 1087557814 Presentan historia de atención del 11/1/2023 de hospitalización por dolor abdominal donde no contiene la información solicitada para este criterio, no aportan soportes de atención prenatal, por lo cual se considera que no cumple
	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 1087557814 Presentan historia de atención del 11/1/2023 de hospitalización por dolor abdominal donde no contiene la información solicitada para este criterio, no aportan soportes de atención prenatal, por lo cual se considera que no cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 (Continua)
	CONTINUACION RESPUESTA:del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio

		CN 23063910508536 Aportan historia de consulta hospitalaria a los 45 días de nacido, en donde refiere que nació el 24/6/2023 y no existe soporte de egreso hospitalario ni de control del recién nacido, por lo que no es posible verificar el cumplimiento. No cumple
		CC 1040515961 Presentan historia clínica de la hospitalización por Dx Cefalea holocraneal, trastorno Hipertensivo con 24 semanas donde se describe reporte de los paraclínicos de solo Cuadro hemático y urocultivo, no adjuntan soportes de controles prenatales, refieren ecografía en la semana 13, no se evidencia registro ni solicitud de ecografía de tamizaje genético o translucencia nucal. No cumple
		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CN 23048810445864 Aportan historia de consulta hospitalaria a los 17 días de nacido, en donde refiere nacimiento del 29/4/2023, sin datos del egreso hospitalario y no existe soporte de control del recién nacido, por lo que no es posible verificar el cumplimiento. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral (continua)
		CN 23042010444299 Aportan historia clínica de ingreso a urgencias por prematuros con reporte de hemoclasificación B+ y TSH1,4 con lo cual cumple
		CN 23083310588655 Aportan certificado que no tienen soportes de atención, no anexan soporte de demanda inducida o búsqueda activa o insistencia, por lo cual se considera que no cumplen

		RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 1040515961 Presentan historia clínica de la hospitalización por Dx Cefalea holocraneal, trastorno Hipertensivo con 24 semanas donde se describe reporte de los paraclínicos de solo Cuadro hemático y urocultivo, no adjuntan soportes de controles prenatales, refieren ecografía en la semana 13, no se evidencia registro ni solicitud de ecografía de tamizaje genético o translucencia nucal. No cumple con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral (continua)
		TI 1061718371 Aportan certificado que no tienen soportes de atención, así como soportes de demanda inducida o búsqueda activa o insistencias de la usuaria por lo que no cumple.
		CC 1087557814 Presentan historia clínica de la entidad HUSJ DEL 10/01/2023 de ingreso a hospitalización, donde la usuaria está iniciando trabajo de parto con embarazo de 40,1 semanas, describe los controles y paraclínicos realizados en el 2022, sin evidencia de realización de ecografía de tamizaje genético de la semana 13 para evaluar aneuploidías razón por la cual se considera No cumple el criterio para el 2023
		CN 23048810445864 Aportan historia de consulta hospitalaria a los 17 días de nacido, en donde refiere nacimiento del 29/4/2023, sin datos del egreso hospitalario y no existe soporte de control del recién nacido, por lo que no es posible verificar el cumplimiento. No cumple
		CN 23055310468102 Aportan historia de atención hospitalaria del 9/11/2023 de valoración por pediatría a los 5 meses de edad información que no es la solicitada para este criterio, no aporta soporte de reportes de laboratorios, por lo cual no cumplen

	CONTINUACION RESPUESTA: del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya. En el informe final Gaudí se evidencia los hallazgos normativos detallados de cumplimiento o incumplimiento por cada criterio
	RESPUESTA: Se realiza ajuste de la normatividad.CC 1087557814 Presentan historia clínica de la entidad HUSJ DEL 10/01/2023 de ingreso a hospitalización, donde la usuaria está iniciando trabajo de parto con embarazo de 40,1 semanas, describe los controles y paraclínicos realizados en el 2022, sin evidencia de realización de ecografía de tamizaje genético de la semana 13 para evaluar aneuploidías razón por la cual se considera No cumple el criterio para el 2023 y con lo estipulado en la Circular 001 de 2020, sus modificatorias y Guía de auditoria Gaudí Criterio 18. y Numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) (continua)
	CC 1061370034 Aportan certificado que no tienen soportes de atención, así como soportes de demanda inducida o búsqueda activa o insistencias de la usuaria por lo que no cumple.
HALLAZGOS	La EPS NO garantiza las intervenciones individuales de la Ruta Integral de Atención Materno Perinatal - RIAMP, incumpliendo los numerales 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numerales 2.2.3 (3, 4, 5 y 6) del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018; numerales 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2 , 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del numeral III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal de la Resolución 3280 de 2018; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016 y la Resolución 2481 de 2020 ó la norma que la modifique o sustituya.

ESTÁNDAR	**Información**
CRITERIO 19	***La EPS cumple de manera oportuna y resolutiva los requerimientos de información.***
CUMPLIMIENTO	Cumple
COMENTARIOS	Se utilizan fechas comodín ya que el Municipio informa que revisados los requerimientos realizados a la EAPB COOSALUD en la vigencia 2023, no se evidencia ninguno sin respuesta o con respuesta incompleta por parte de la EAPB, por lo tanto, CUMPLE con dicho criterio.
	NOTA DEL VERIFICADOR El municipio aporta certificado que valida el cumplimiento del criterio 19
HALLAZGOS	

TABLA DE RESUMEN		
CUMPLIMIENTO	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
CUMPLE	3	25%
NO CUMPLE	9	75%
TOTAL	**12**	**100%**

REPRESENTANTE LEGAL
ENTIDAD AUDITORA