

# Acciones Priorizadas PAMEC 2019



OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	ESTANDAR / META	MEDICIÓN III TRIM. 2019
Frente al acceso de servicios de salud se presentan dificultades en relación a la oportunidad de la atención de acuerdo a los servicios ofertados por la Red contratada.	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Pediatría en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Pediatría	Sumatoria de días desde la fecha de solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de la cita / Total de Consultas de Pediatría	Menor o igual a 5 días	5.22 días
	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Ginecobstetricia en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de ginecobstetricia	Sumatoria días desde la solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de cita / Total de consultas de Ginecobstetricia	Menor o igual a 5 días	5.28 días
	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Medicina General en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Medicina General	Suma de diferencia días calendario entre fecha asignación cita de Md general primera vez y fecha solicitud / Total citas de Md general primera vez asignadas	Menor o igual a 3 días	3.24 días
	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Odontología General en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Odontología General	Suma de diferencia días calendario entre fecha asignación cita de Odontológica general primera vez y fecha solicitud / Total citas de Odontológica general primera vez asignadas	Menor o igual a 3 días	3.17 días
	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad de la entrega de MEDICAMENTOS POS dentro de las 48 horas que permita evaluar la gestión del proveedor y fortalecer la calidad en la prestación de los servicios.	Oportunidad en Entrega Medicamentos POS dentro de las 48 horas	Nro. formulas medicas entregadas de manera oportuna dentro de las 48 horas / Total formulas medicas presentadas durante el periodo evaluado X 100	100%	97.81%
Dificultades en el proceso de Referencia y Contrarreferencia en relación con la oportunidad en el traslado y ubicación de pacientes de acuerdo a los servicios ofertados por la Red contratada.	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del traslado y ubicación de pacientes en el proceso de Referencia Y EAPB Contrarreferencia.	Oportunidad en la Remisión de Pacientes en la	Sumatoria del número de horas transcurridas desde el momento de recepción de la solicitud por parte de la Institución remitora hasta que el usuario es aceptado y entregado en la Institución destino / Total de solicitudes de referencia presentadas en el periodo	Menor o igual a 10 horas	12.68 horas

Fuente: Matriz de Seguimiento PAMEC 2019 – Archivo Tipo ST001 Circular 012 / 2016

# Acciones Priorizadas PAMEC 2019



OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	ESTANDAR / META	MEDICIÓN III TRIM. 2019
Capital Salud EPSS requiere fortalecer la oportunidad y calidad en las respuestas de peticiones quejas reclamos y denuncias priorizando en PQRD riesgo de vida y de tipo regular.	Generar solución con respuestas de calidad a la totalidad de las peticiones quejas reclamos y denuncias PQRD de Riesgo de Vida Represadas a diciembre 31 de 2018.	Solución de PQRD por Riesgo de Vida Represadas a diciembre de 2018	Número de PQRD Riesgo de Vida solucionadas represadas con corte a Diciembre de 2018 / Total de PQRD represadas a Diciembre de 2018 X 100	100%	100%
	Generar solución con respuestas de calidad a la totalidad de las peticiones quejas reclamos y denuncias PQRD de Tipo Regular Represadas a diciembre 31 de 2018.	Solución de PQRD de Tipo Regular Represadas a diciembre de 2018	Número de PQRD de Tipo Regular solucionadas represadas con corte a Diciembre de 2018 / Total de PQRD represadas a Diciembre de 2018 X 100	100%	100%
	Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo de Vida Operación Corriente de la vigencia 2019.	PQRD solucionadas a tiempo por Riesgo de Vida en la Operación Corriente	Número de PQRD de Riesgo de Vida solucionadas a tiempo / Total de PQRD radicadas por Riesgo de Vida X 100	100%	84.65%
	Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas de Tipo Regular Operación Corriente de la vigencia 2019.	PQR solucionadas a tiempo de Tipo Regular en la Operación Corriente	Número de PQRD de Tipo Regular solucionadas a tiempo / Total de PQRD radicadas de Tipo Regular	100%	85.00%
Riesgo jurídico y económico en el que incurre la EPS-S por providencias judiciales en contra de la Entidad.	Ejercer la defensa jurídica y técnica de manera oportuna ante los Despachos Judiciales, en cumplimiento a los términos legales.	Oportunidad en las contestaciones de Tutelas	Número de contestaciones de tutelas oportunas mensuales / Numero de tutelas notificadas mensuales X 100	100%	95.56%
	Disminuir el riesgo jurídico y económico de la Entidad mediante providencias judiciales a favor de Capital Salud EPS-S en las cuales se declare improcedencia de la acción por las estrategias legales implementadas.	Fallos a favor	Numero de fallos a favor mensuales / Numero de fallos notificados mensuales X 100	30%	31.55%
Capital Salud EPSS requiere fortalecer los Sistemas de Información en lo relacionado con el Módulo Cuentas Medicas Radicación en Línea que permita integrar y generar confiabilidad y seguridad en el manejo de la información.	Desarrollar los formularios de radicación en línea del Módulo de Cuentas Médicas para la radicación de las facturas de prestación de servicios de la red.	Implementación Radicación en Línea Módulo Cuentas Medicas	Número de formularios desarrollados Modulo Cuentas Medicas / Total formularios requeridos en el Modulo Cuentas Medicas X 100	N/A	En el segundo semestre se cerró esta actividad para el PAMEC 2019
Capital Salud EPSS requiere fortalecer los Sistemas de Información en lo relacionado con el Módulo de Interfaz Contable que permita integrar y generar confiabilidad y seguridad en el manejo de la información.	Ajustar y alinear los subsistemas que intervienen con el Módulo de la Interfaz Contable para la adecuada integración y ejecución de la contabilización de las cuentas.	Fortalecimiento sistema Interfaz Contable	Número de subsistemas ajustados al Módulo Interfaz Contable / Total de Subsistemas involucrados con el Módulo Interfaz Contable X 100	N/A	En el segundo semestre se cerró esta actividad para el PAMEC 2019

Fuente: Matriz de Seguimiento PAMEC 2019 – Archivo Tipo ST001 Circular 012 / 2016