

**Guía operativa para la valoración de la calidad y humanización de las atenciones de protección específica y detección temprana a mujeres gestantes, niños y niñas en la Ruta Integral de Atenciones – RIA**

Ministerio de Salud y Protección Social  
Dirección de Promoción y Prevención  
Subdirección de Población y Desarrollo  
Grupo Curso de Vida

**2015**

**ALEJANDRO GAVIRIA URIBE**  
Ministro de Salud y Protección Social

**FERNANDO RUIZ GÓMEZ**  
Viceministro de Salud y Prestación de Servicios

**CARMEN EUGENIA DAVILA GUERRERO**  
Viceministra de Protección Social

**GERARDO BURGOS BERNAL**  
Secretario General

**ELKIN DE JESUS OSORIO SALDARRIAGA**  
Director de Promoción y Prevención

**ANA MARIA PEÑUELA POVEDA**  
Asesora del Despacho del Ministro

**MARTHA LINERO DELUQUE**  
Coordinadora Grupo Curso de Vida

## **Equipo Técnico**

Dora Duarte

Con los aportes de:

Lia Güiza  
Jinneth Hernández Torres  
Ana Maria León  
Sara Ochoa

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>2. OBJETIVO DE LA GUÍA</b> .....	7
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA</b> .....	8
3.1. Atributos de Calidad. ....	8
3.2. Técnicas de Valoración de la Calidad y Humanización .....	11
3.2.1. Revisión de historia clínica:.....	11
3.2.2. Observación:.....	11
3.2.3. Entrevista: .....	11
3.3.4. Análisis Documental de Información:.....	11
3.3. Fases de Implementación.....	12
3.3.1. Primera Fase : Valoración de la Calidad y Humanización:.....	12
3.3.2. Segunda Fase: Formulación del Plan de Mejora .....	18
3.3.3. Tercera Fase: Monitoreo y Seguimiento a la Calidad y Humanización de la Atención .....	22
<b>4. ROLES DE LOS ACTORES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA</b> .....	25
<b>5. ANEXOS</b> .....	30
5.1. Matriz indicativa para valoración de la calidad y la humanización gestación – parto y puerperio .....	30
Recién Nacido – Neonato.....	34
5.2. Anexo 2. Instrumento de recolección de datos para la valoración de la calidad de la atención en salud de mujeres gestantes y recién nacido. ....	39
5.3. Anexo 3. Instrumento de recolección de datos para la valoración de la calidad de la atención en salud de niños y niñas menores de diez años .....	49
5.4. Anexo 4. Instrumento de recolección de datos para la revisión documental para la valoración de la calidad de la atención en salud a mujeres gestantes, recién nacidos, niños y niñas menores de diez años .....	56

## 1. INTRODUCCIÓN

Con base en la Política de Atención Integral a la Primera Infancia, el Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS ha diseñado un Anexo Técnico para la Calidad y Humanización de la atención en salud a mujeres gestantes, niños niñas menores de 10 años<sup>1</sup>, que contiene elementos conceptuales, técnicos y metodológicos que permitan el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios integrales de salud, junto con la búsqueda de equidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social en la provisión de los mismos.

Dicho anexo técnico valora y analiza la calidad de la atención en salud en estos grupos poblacionales teniendo en cuenta diferentes atributos, con el fin de identificar prioridades de políticas institucionales y gestionar cambios en los procesos de atención y los resultados en salud. Contempla así los siguientes atributos: accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, continuidad y la humanización, siendo todas estas características del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad – SOGCS<sup>2</sup>, que hacen parte del modelo de atención, requiriendo de parte de todos los que se involucren en el proceso de atención a las personas, las pongan en práctica y sean un referente en los momentos de verdad de la atención en salud, tanto para el paciente, familia y personal de salud.

Para el logro de la implementación efectiva del Anexo técnico de Calidad y Humanización de la atención a Gestantes, niños y niñas se requiere el desarrollo de una guía que oriente qué observar y cómo hacerlo que permita identificar y evidenciar la calidad y la humanización en cada una de las atenciones que forman parte de la ruta integral de atención RIA, dirigida a mujeres gestantes, niños y niñas; que permita orientar a los diferentes actores partiendo de un diagnóstico situacional, para el planteamiento de objetivos, estrategias, actividades, recursos, y responsables de las acciones y precise los compromisos en busca de resultados concretos que se esperan alcanzar hacia el mejoramiento de la calidad y humanización de los servicios reconociendo que en estos atributos juegan un papel relevante todos los actores del sector, quienes deben estar de manera sistemática y permanente en la búsqueda y el cumplimiento de los atributos de calidad en la prestación integral de la atención en salud.

En el marco del Anexo técnico la presente guía pretende aportar orientaciones técnicas y metodológicas a los actores del Sistema General de Seguridad Social para la implementación de la valoración y seguimiento de la calidad y

<sup>1</sup> Ver Lineamiento de Calidad y Humanización. MSPS. 2013.

<sup>2</sup> Decreto 1011 del 2006. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. MSPS

humanización de la atención integral en salud a mujeres gestantes, niñas y niños menores de 10 años con alcance en los servicios de protección específica y detección temprana que dispone actualmente el país, para garantizar las atenciones relacionadas con la atención prenatal atención del parto, y puerperio, recién nacido y de niños y niñas menores de diez años planteadas en la Ruta Integral de Atención de la Política de Atención Integral a la Primera Infancia, dentro del marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad que establece como definición de calidad de la atención en salud: “la obligatoriedad de proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de los usuarios”<sup>3</sup> y del mejoramiento continuo como una herramienta para orientar a los diferentes actores del sistema hacia una adecuada manera de promover gestión de los procesos de calidad que impacten en el mejor desempeño del sistema y en la salud de la población con prestación de servicios de atención integral sin barreras para el desarrollo armónico y eficaz de las mujeres gestantes, niñas, niños dentro de un contexto de equidad y manejo social del riesgo.

Es así, que en coherencia con el planteamiento del anexo técnico de calidad y humanización, la guía propone y describe una metodología para realizar la valoración de la calidad y humanización partiendo de los resultados alcanzados en las personas, a través de unas atenciones trazadoras en salud que fueron seleccionadas y que son desarrolladas en los servicios de detección temprana y protección específica en los diferentes momentos de vida y planteados en la Ruta Integral de Atención–RIA; permitiendo identificar las fortalezas, oportunidades de mejora en los procesos para garantizar la calidad de la atención en cumplimiento de los diferentes atributos

Esta guía va dirigida a los actores del sistema como son las Direcciones Territoriales departamentales y distritales, las EAPB–Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que prestan, entre otros, servicios de atención integral en salud a las mujeres gestantes, niños y niñas menores de seis años, para fortalecimiento de capacidades en los diferentes actores, que tienen asiento en los diferentes municipios del territorio nacional y que forman parte de los agentes de salud a escala nacional y territorial así como al personal de las organizaciones de salud, herramientas y mecanismos de evaluación de la calidad de los servicios para

---

<sup>3</sup> Decreto 1011 del 2006. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. MSPS

mujeres gestantes, niños y niñas menores de 10 años, en relación a las características y atributos de calidad y humanización descritas por la OMS, el sistema obligatorio de garantía de la calidad e incluidas en la ruta para la Atención Integral- RIA<sup>4</sup>, en espacios amigables, de calidad y con humanización.

Esta evaluación que identifica los aspectos de los atributos de calidad en los servicios y atenciones ofrecidos a las gestantes, niños y niñas aporta información indicativa de dónde y cómo se pueden introducir mejoras.

La aplicación planificada estableciendo metas se puede implementar dentro de un marco local de planeación estratégica, que lleva a lograr estándares de calidad y servicios humanizados donde el centro es el sujeto de derecho.

El documento está estructurado en dos grandes partes: en la primera, es un apartado general con una introducción frente al para qué y el porqué del desarrollo de esta guía de evaluación, la definición de un objetivo; y el segundo apartado que hace referencia a la descripción metodológica que se hace a través del desarrollo de unas fases que describen la definición y uso de una matriz indicativa para la valoración de la calidad y humanización por parte de los actores del SGSSS; la metodología para la elaboración de un plan de

Mejoramiento partiendo de los hallazgos encontrados en esa valoración; la descripción del proceso de monitoreo y seguimiento al plan de mejoramiento establecido, y finalmente la descripción de las competencias y responsabilidades que tienen cada uno de los actores del sistema en la garantía del derecho a las mujeres gestantes, niñas y niños menores de diez años de recibir atenciones con todos los atributos de calidad esperados

Es así que para el desarrollo y ejecución de cualquier actividad donde concurra la estructura organizacional de salud y la competencia técnica de los profesionales, la implementación del lineamiento técnico de Calidad y Humanización debe ser un proceso secuencial, que permita asegurar el cumplimiento de los pasos a seguir tanto a nivel de los servicios de salud como el mejoramiento actitudinal de quienes los prestan.

## 2. OBJETIVO DE LA GUÍA

Orientar técnica y metodológicamente a los actores del SGSSS en el uso de herramientas que permitan la valoración, análisis y abordaje de la situación de

---

<sup>4</sup> Estrategia de Atención Integral en Salud Primera Infancia-2013

calidad y humanización de la atención integral en salud a las mujeres gestantes, niños y niñas en los servicios de detección temprana y protección específica, para desarrollar y gestionar procesos de cambio y mejora continua de los servicios de salud, con atenciones humanizadas y en cumplimiento de los atributos de calidad.

### 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Para la valoración de la calidad y humanización, se propone una matriz indicativa (Anexo 1) la cual busca establecer aspectos a mejorar en los servicios de detección temprana y protección específica para garantizar las atenciones priorizadas de la ruta integral de atención. Se espera que esta matriz sea gestionada como una herramienta de auditoría del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en salud, contemplado en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad–SOGCS y que requiere autoevaluaciones internas o externas, que a través de un diagnóstico básico identifique los problemas o fallas de calidad en la atención integral en salud teniendo en cuenta los diferentes atributos y que son relevantes, por cuanto impactan significativamente en las mujeres gestantes, niños y niñas.

Esta metodología parte de una matriz indicativa ( anexo 1) que describe elementos que aportan y permiten que los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así, como quienes ejercen el liderazgo de la prestación de servicios puedan tener una orientación frente a qué resultados trazadores en salud se deben tener en cuenta en el momento de valorar la calidad y humanización de la atención integral en salud a estos grupos poblacionales en los servicios de protección específica y detección temprana, teniendo en cuenta los diferentes atributos y desde una perspectiva de evaluación centrada en las personas que busca resultados en la atención a nivel individual y poblacional para cada uno de los siguientes momentos de vida planteados en la RIA : mujer gestante, niños y niñas menores de 10 años.

#### 3.1. Atributos de Calidad.

Los atributos de calidad que contempla el anexo técnico de calidad y humanización, aplicados a la atención de las gestantes, recién nacida, niña y niña y por ende la presente guía son:

- **La accesibilidad** que consiste en la facilidad para acceder a los diferentes servicios y atenciones requeridas según la condición individual y particular del ciudadano, es decir es la garantía donde el sistema de salud le asegura los mecanismos para que acceda a todos los servicios que garantizan el mantenimiento de la salud.



- **La oportunidad** que hace referencia al momento en que la gestante, el recién nacido los niños y las niñas gozan de las diferentes atenciones, intervenciones, medidas de detección temprana y protección específica dentro de la ruta integral de salud que garantice el pleno ejercicio del derecho.
- **La Pertinencia** consiste en garantizar que las atenciones recibidas son las necesarias y requeridas para la garantía del derecho a la salud, así como para hacer la debida gestión del riesgo, de acuerdo a las condiciones individuales y clínicas requeridas.
- **La Seguridad** consiste en garantizar todos los mecanismos, medidas y acciones preventivas necesarias para la prestación del servicio, asegurando la disminución del riesgo y evitando los eventos adversos durante la atención, que pondrían en peligro las condiciones y vida de las gestantes, recién nacidos, niños y niñas menores de diez años que demandan los servicios de salud.
- **La Continuidad**, implica que los servicios de detección temprana y protección específica dados a las mujeres gestantes, niños –y niñas fueron prestados y ejecutados en orden cronológico y son los requeridos de acuerdo a las condiciones individuales y particulares de cada uno de los sujetos en garantía del derecho a la salud con enfoque de riesgo
- **La humanización** es la condición esencial que garantiza que los servicios de detección temprana y protección específica dados a las mujeres gestantes, niños y niñas se dieron partiendo del respeto a la dignidad y condición humana de sus creencias, costumbres, credo, raza y todo aquello que hace al ser humano único e irrepetible.

Los servicios que se incluyen dentro de la matriz indicativa fueron algunos tomados como trazadores para valorar la calidad y humanización en atenciones de detección temprana y protección específica son:

- Control Prenatal: Teniendo en cuenta las atenciones que especifica la guía de atención y la norma técnica.
- Atención del Parto y Puerperio.
- Atención del Recién Nacido de acuerdo a lo establecido en la norma técnica.
- Programa de Inmunizaciones para niños y niñas menores de cinco años y para la mujer gestante.

- Control de crecimiento y desarrollo de acuerdo a los requerimientos de la norma técnica.
- Programas de estimulación temprana y/o puericultura.
- Consejería en cuidados del embarazo (curso psicoprofilactico o de maternidad y paternidad).

Así mismo incluye una orientación sobre cómo valorar dichos resultados identificando técnicas, como la revisión de historia clínica, observación directa de la atención, encuestas de percepción a los usuarios y fuentes de información disponibles en el marco del SGSSS y que pueden ser retomados por el evaluador para el proceso de verificación de los atributos de calidad y humanización en la prestación de los servicios.

En cuanto a los criterios para el muestreo<sup>5</sup> a realizar dentro de las técnicas mencionadas a continuación es importante tener en cuenta que estos deben ser de acuerdo al programa de auditoria que tenga institucionalizada la organización, ya que la aplicación de esta guía es una herramienta de orientación para la valoración de la calidad y humanización de las atenciones que fueron definidas como trazadoras en la detección temprana y protección Específica para las madres gestantes, niños y niñas menores de diez años, no queriendo bajo ninguna circunstancia definir condiciones o características particulares de auditoria a las ya existentes y establecidas normativamente; sin embargo se menciona que algunos criterios a tener en cuenta en la selección de la muestra son:

1. El periodo a tener en cuenta en el que se aplica la evaluación.
2. Unidad de muestreo: que está definido por el servicio o sujetos objeto de la evaluación.
3. Tamaño de la muestra: que se definirá de acuerdo al universo que se toma y el intervalo de confianza que se espera.

Aspectos anteriormente mencionados que serán establecidos estadísticamente de manera particular en cada organización, por el área de calidad. Para la aplicación de dichas técnicas en los anexos denominados instrumentos de valoración de calidad y humanización se ofrecen unas orientaciones que llevan a identificar cuáles son las condiciones o elementos que pueden ser observables y permiten identificar esos atributos de calidad dentro de las diferentes atenciones. A continuación una breve referencia a cada una de estas técnicas.

---

<sup>5</sup> Paramo, José Ernesto. Auditoria en Salud.2002

### **3.2. Técnicas de Valoración de la Calidad y Humanización**

- 3.2.1. Revisión de historia clínica:** En esta se debe tener en cuenta que los registros realizados por los diferentes profesionales que brindan la atención a las mujeres gestantes, niños y niñas evidencien la prestación de los servicios garantizando los atributos de calidad esperados en la atención, así como los contenidos en cuanto a intervenciones establecidas se encuentran normativamente establecidas
- 3.2.2. Observación:** Consiste en observar en tiempo real el cumplimiento de los atributos de calidad en el proceso de atención de la madre gestante, niños y niñas menores de diez años en los diferentes servicios de protección específica y detección temprana.
- 3.2.3. Entrevista:** Consiste en valorar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en los diferentes servicios en relación con los atributos de calidad, mediante diligenciamiento de encuesta o entrevista individual o grupal.
- 3.3.4. Análisis Documental de Información:** Es la revisión de todas las fuentes de información, reportes, registros que disponen los aseguradores y los prestadores de servicios de salud según el caso, que documentan los diferentes procesos y procedimientos que tienen relación con el cumplimiento de los atributos de calidad. Así que para cada uno de los actores prestadores y aseguradores se deben valorar procesos diferentes y estos serán de acuerdo al propio rol que desarrollan dentro del sistema general de seguridad social; donde los procesos de las IPS serán en relación a la prestación del servicio propiamente dicho, mientras que en el caso de los aseguradores están más enfocados a lo administrativo en virtud a la garantía del aseguramiento y todo lo que esto contiene, en garantía del derecho de los sujetos.

Por lo tanto la valoración de los resultados tanto para IPS como para EAPB, deben orientar a un análisis de la situación observada durante la valoración de la calidad y humanización en las organizaciones y en los servicios de salud de cara a cada uno de los procesos y procedimientos institucionales; dentro de las exigencias de los estándares de calidad y a las competencias de cada uno de los actores, con el fin de diseñar, implementar, ejecutar y hacer seguimiento a los planes para mejora continua y resolver las deficiencias encontradas y oportunidades de mejora observadas.

Para facilitar ese proceso de análisis se cuenta con un instrumento de recolección de datos (ver anexo 5.4 *Instrumento de recolección de datos en la revisión documental de información*) que permite correlacionar los hallazgos que se identifiquen mediante la de valoración de la calidad y la humanización a través de historia clínica, observación y entrevista con la revisión documental como aporte de elementos en la construcción del plan de mejoramiento según aplique.

### **3.3. Fases de Implementación**

La metodología plantea tres fases para su implementación:

*Primera Fase:* Se centra en la valoración de la calidad y humanización mediante el uso de la matriz indicativa (Ver Anexo 5.1) para cada uno de los momentos de vida contemplados, que permita identificar las fortalezas y oportunidades de mejoramiento en los procesos para garantizar que dichos servicios cumplan con los atributos requeridos.

*La Segunda Fase:* Hace referencia al desarrollo de los planes de mejora, para la gestión de las oportunidades de mejora encontradas en la valoración de la calidad y humanización de la atención en los servicios de detección temprana y protección específica.

*La Tercera Fase:* Se centra en acciones de monitoreo y seguimiento, para asegurar la consolidación de los procesos de atención integral con cumplimiento de atributos de calidad y humanización, que permitan mejorar los resultados en salud de las mujeres gestantes, niños y niñas y la sostenibilidad de los logros alcanzados a través de acciones preventivas y de mejora implementadas.

A continuación se explican las acciones o pasos que comprende cada una de estas fases:

**3.3.1. Primera Fase : Valoración de la Calidad y Humanización:** Para el desarrollo de la primera fase se proponen los siguientes pasos que no implican de manera forzosa un seguimiento o desarrollo secuencial, teniendo en cuenta que la valoración de la calidad y humanización en cada uno de los niveles que se desarrolle o de las competencias de los actores que la realicen, puede variar y se debe dar de acuerdo a los avances y necesidades en los procesos de mejoramiento continuo de calidad de la atención que dispone cada uno de éstos.

**3.3.1.1. Revisión de la metodología:** Ha sido propuesta como una herramienta que aporta elementos para la valoración de calidad y humanización; que parte de una matriz indicativa , que debe ser reconocida por parte del equipo de salud que lidera de alguna forma los temas de mejoramiento continuo de calidad en la institución, con el fin de identificar qué aspectos son pertinentes incluir en los procesos de valoración de calidad que adelanta la entidad partiendo del grado de

desarrollo y de avances dentro de la gestión institucional y la plataforma estratégica existente.

Para la revisión de la metodología se debe partir de haber realizado una inducción y socialización con el equipo institucional de cada uno de los actores ( DTS, EAPB, IPS) o de acompañamiento territorial, para lograr una contextualización sobre la propuesta de evaluación de calidad y humanización, y a su vez con los tomadores de decisiones en las Direcciones Territoriales de Salud, EAPB e IPS , para que ésta evaluación de calidad y humanización esté siempre enfocada al mejoramiento continuo identificando permanentemente las brechas, que estén generando implicaciones en la calidad de los servicios y atenciones y dificultan el pleno goce de los derechos de las mujeres gestantes, niños y niñas en los servicios de detección temprana y protección específica.

3.3.1.2. Uso de la matriz indicativa: está formulada como una herramienta orientadora que podría encaminar como hacer esa valoración de la calidad y humanización en algunas atenciones definidas como trazadoras y que su uso , puede acercar a esa valoración a través de diferentes técnicas o fuentes propuestas en la matriz indicativa como son mecanismos de observación, revisión de historia clínica, encuestas, revisiones documentales institucionales entre las que se encuentran por ejemplo las bases de datos de afiliación al SGSSS, bases de datos estadísticos de usuarios de los programas, registros de referencia y contra referencia, entre otros, de donde se podría tomar información para una selección aleatoria de historias a revisar , encuestas a aplicar , determinar porcentajes de cumplimientos frente a los diferentes aspectos observados y evaluados. Todos estos aspectos pueden ser aplicados en cada uno los ámbitos o por los diferentes actores del sistema, entre los que se mencionan programas extramurales, extramurales, prestadores de servicios, comunidad en general pudiendo en este último caso ser confrontada la información con los hallazgos encontrados en las instituciones prestadoras de servicios de salud.

El producto de esa información que es el resultado de esa valoración de calidad y humanización , debe ser consignada en el instrumento de recolección de información que se presenta como anexo a la guía, (*ver anexo 5.2 y 5.3 Instrumento de recolección de datos en la valoración de la calidad de la atención en salud de mujeres gestantes, niños y niñas menores de diez años* ) que permita recopilar el cumplimiento de los atributos de calidad y humanización en cada uno de las poblaciones objeto de esta valoración, de una forma consecuente con sus derechos, a la atención oportuna y apropiada según cada momento en el curso de la vida y las condiciones individuales y de riesgo.

De acuerdo a ello en la matriz indicativa (Anexo 5.1) usted encontrara:

- Una columna denominada Atributos de Calidad y Humanización a Verificar hace referencia a cada uno de los atributos de calidad como son: Accesibilidad, pertinencia, continuidad, oportunidad, seguridad y humanización; cuya definición en cada uno de los atributos fue descrita anteriormente y que son los atributos propuestos a medir.
- La segunda columna denominada Resultados de la Atención para Verificar los Atributos hace relación a esos Que, objeto de verificar ; en ellos encuentra la orientación que debo valorar que me permite identificar el cumplimiento de los atributos de calidad ; en ellos se debe tener en cuenta que se encuentran planteados y centrados en los contenidos a cumplir en las diferentes atenciones, es decir lo que se espera se esté dando y cumpliendo frente a la calidad y humanización, en esas atenciones priorizadas como trazadoras de detección temprana y protección específica para mujeres gestantes, niños y niñas menores de diez años.
- La tercera columna denominada Cómo Verifico los Resultados en lo Individual hace referencia a los Cómo que son los medios que se pueden utilizar para verificar esos Que propuestos, que permiten identificar el cumplimiento de los atributos de calidad que deben estar presentes dentro de las diferentes atenciones, en este caso de madres gestantes, niños y niñas menores de diez años.
- La cuarta columna hace relación a Cómo Verifico los Resultados en lo Colectivo o Poblacional, es decir dentro de la institucionalidad que elementos, herramientas, informaciones verificaría que me permitan observar y valorar que efectivamente los atributos de calidad están presentes y se cumplen en la prestación de servicios y atenciones a las madres gestantes niños y niñas menores de diez años.
- Finalmente en la columna de Según Hallazgos Encontrados Verifique partiendo que la valoración de calidad y humanización está centrada en el sujeto, de cara a unas atenciones y lo que estas deben tener en cuanto a los atributos de calidad; los hallazgos deben permitir identificar que procesos se encuentran relacionados con esos resultados ; por ejemplo si identifico que la materna no se capta antes de la semana 12 de gestación , el proceso que estaría relacionado con este hallazgo sería el de inducción a la demanda; por lo tanto la acción de mejora deberá ir enfocado a mejorar ese proceso cuyo impacto de mejora incide directamente en la prestación de servicio y en el cumplimiento del atributo de calidad de accesibilidad.

Así de acuerdo al actor del sistema que aplique esta guía de valoración de calidad y humanización y los resultados observados, así mismo será la relación de los resultados con los procesos, por tal razón dentro de la guía se da una orientación cuales serían los procesos a identificar para la IPS y las EAPB, teniendo en cuenta que cada uno tiene un rol diferente frente al cumplimiento de la calidad y humanización, no siendo excluyentes el uno del otro sino al contrario complementarios; y una vez se implementen acciones de mejora en el nivel de competencia del actor del sistema, se impactara en atenciones con mejores condiciones de calidad y humanización.

Por lo anterior el uso de la matriz indicativa como ya se mencionó anteriormente es una herramienta que aporta elementos para los diferentes actores del sistema, por lo tanto de acuerdo a la competencia y rol que cada uno tiene podrá ser utilizada así:

**Entidades Territoriales:** En desarrollo de sus competencias donde estas deben brindar asistencia técnica a los prestadores y aseguradores de servicios de salud; y para el caso que nos ocupa de esta guía, deben brindar la asesoría para el uso de la matriz indicativa que permita identificar desviaciones en la prestación de los servicios de salud que no son otra cosa que ausencia o deficiencia en el cumplimiento de los atributos de calidad.

Por lo tanto en el caso de la asesoría y asistencia técnica que las entidades territoriales les brindan a los aseguradores y prestadores deben partir de orientar en el uso de la matriz reconociendo esas atenciones identificadas como trazadoras.

De acuerdo a esas atenciones trazadoras, qué es lo que se espera que desde los atributos de calidad y humanización se cumpla; es así que retomando la matriz indicativa a través de esos que identifiqué si las atenciones que se brinda a las madres gestantes, niños y niñas menores de diez años están cumpliendo con los atributos de calidad esperados. Para identificar esos que descritos en la matriz indicativa, retomo los como que son los que me orientan como los puedo observar y a través de que insumos de información identifiqué el cumplimiento de esos atributos. De acuerdo a los hallazgos encontrados, como puedo en el análisis de estos, definir de cara a los procesos institucionales y misionales cuales son los procesos que requieren esos ajustes para el mejoramiento continuo en garantía de los derechos en salud y el cumplimiento de los estándares de calidad esperados según el sistema obligatorio de garantía de la calidad.

**EAPB- Empresas Aseguradoras de Planes de Beneficio:** Estas entidades deberán tener definidos los criterios que les permitan precisar los parámetros de calidad esperada en los procesos de atención, es así que de acuerdo a la matriz

indicativa deben valorar la calidad y la humanización centrados en los procesos como son por ejemplo en las gestantes : procesos de inducción a la demanda, admisión , sistema de referencia y contra referencia , interdependencia de los servicios ; en el caso de los niños y niñas la adherencia al programa de crecimiento y desarrollo, cumplimiento de coberturas de vacunación entre otras.

Por lo anterior retomando el uso de la matriz indicativa, los Que orientan que debo evaluar y los Cómo me permiten identificar el cumplimiento de los atributos de calidad y humanización, dando como resultado unos hallazgos donde me identifican los procesos que desde la EAPB en consonancia con los prestadores de servicios de salud que he contratado (red de prestadores) requieren implementar acciones correctivas o de mejora que permitan el cumplimiento de estándares de calidad esperados.

**IPS- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud:** En desarrollo de sus competencias, estas deben brindar unas atenciones en salud bajo los atributos de calidad y humanización, que le permite a las madres gestantes , niños y niñas menores de diez años el ejercicio de la garantía de los derechos en cuanto a atenciones de detección temprana y protección específica. Por ello esta guía de valoración de calidad y humanización, junto con la matriz indicativa son herramientas orientadoras llevan a qué y cómo puedo identificar dentro de la prestación de los servicios de salud el cumplimiento de los atributos de calidad y humanización; y en caso de evidenciar desviaciones dentro de la prestación de los servicios implementar acciones de mejora en garantía de los derechos de las madres gestantes, niños y niñas.

Lo anteriormente descrito es una orientación práctica de cómo se puede retomar los elementos descritos en la matriz indicativa (Anexo 1.) y que permite conducir las técnicas de observación, entrevista, revisión de historia clínica hacia la evaluación de la calidad y humanización.

Es importante tener en cuenta que la evaluación de la calidad y humanización , como ya se dijo, pueden hacer parte de los procesos de auditoría de la calidad observada y de la gestión de los planes de mejoramiento para las brechas observadas, del componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, de las instituciones prestadoras de servicios de salud, de las aseguradoras-EPS según lo definido desde el artículo 181 de la Ley 100 de 1993, con el propósito de generar, mantener y mejorar los servicios de salud de forma accesible, equitativa con un nivel profesional óptimo y buscando un balance entre los beneficios, riesgos, costos para lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios.



Como herramienta de calidad, serán los diferentes actores los que definan la periodicidad, la muestra representativa de evaluación, las condiciones como por ejemplo la auditoría por pares entre otras, la forma en que se debe hacer y desarrollar la evaluación de calidad y humanización para la aplicación de la matriz ; por lo tanto un elemento preponderante que deja esta guía, es lograr que quede inmersa , adaptada y/o adoptada en cada uno de los actores responsables y partícipes de la calidad de la atención a las gestantes, niños y niñas menores de diez años.

**3.3.1.3. Análisis de Resultados:** El análisis y la evaluación de los resultados permite realizar verificación si las atenciones de detección temprana y protección específica se cumplen con todos los atributos de calidad y humanización a través de los resultados de los indicadores esperados en salud.

Es así que los hallazgos de la valoración de la calidad y humanización deben permitir la retroalimentación al interior de las diferentes instituciones, para el fortalecimiento de la cultura del autocontrol, para estructurar el Plan de Mejoramiento de los procesos que inciden en la calidad de los servicios de detección temprana y protección específica y en el caso de las Entidades Territoriales , la importancia de procesos de fortalecimiento hacia la cultura de la valoración de la calidad y humanización, el desarrollo de competencias técnicas en el talento humano para que la valoración de la calidad y la humanización retroalimente la capacidad de aprendizaje, permita una construcción de acuerdos sobre el modelo observado de atención y lleve a compromisos de mejoramiento hacia un modelo esperado de atención para las gestantes, niños y niñas menores de diez años.

La metodología de aplicación de la matriz incluye:

- ✓ Presentación general del informe de autodiagnóstico a los participantes.
- ✓ Entrega a los equipos del consolidado de la autoevaluación de cada uno de ellos.
- ✓ Presentación de los procesos de la institución, con el propósito de homologar y recordarlos a quienes participan en el ejercicio.
- ✓ Dinámica para que cada equipo clasifique las oportunidades de mejoramiento en los resultados obtenidos.
- ✓ Realizar un ejercicio de consolidación que permita hacer un listado de la totalidad de los procesos objeto de mejora, que deben estar directamente relacionados con los procesos de atención, centrados en los sujetos.

Por lo anterior partiendo de los hallazgos encontrados en la evaluación de la calidad y humanización en los procesos de atención en salud a las gestantes, niños y niñas se debe proceder a identificar cuáles son las causas que determinan el no logro de los resultados esperados, con que fortalezas se cuenta que incidan en la solución del efecto no deseado, y las acciones de mejora que procederían a mejorar.

Los pasos a seguir de manera secuencial en busca de ese análisis para el establecimiento de las acciones de mejora son:

- ✓ Identificación del problema y reconocer la importancia.
- ✓ Observar y definir las características específicas del problema.
- ✓ Analizar y definir las causas fundamentales.
- ✓ Fortalezas con que se cuenta para solucionar el hallazgo de no calidad.
- ✓ Concebir un plan de mejora que permita bloquear, erradicar, transformar esas causas definidas como fundamentales.
- ✓ Implementar el Plan de Mejoramiento.
- ✓ Verificar si las acciones para corregir la no calidad en la prestación del servicio fue efectiva o no.

Una vez validada la acción de mejora implementada y su efectividad, de ser necesario instaure ajustes y continúe con el ciclo de mejoramiento continuo PHVA.

De acuerdo a la anterior las acciones de seguimiento y monitoreo que se establezcan deben siempre estar encaminados al alcance del cumplimiento de todos los atributos de calidad esperados en las atenciones de detección temprana y protección específica establecidas como trazadoras para la gestante, niños y niñas según lo establecido en la ruta integral de atención.

**3.3.2. Segunda Fase: Formulación del Plan de Mejora.** Esta fase se centra en la formulación del plan de mejoramiento como un objetivo del proceso de mejora continua. La elaboración del plan requiere el respaldo y la implicación de todos los involucrados en el Sistema General de Seguridad Social – SGSSS.

El plan de mejoramiento integra la decisión estratégica sobre los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de las instituciones y agentes del sistema, para que sean traducidos en servicios de calidad y percibidos por las mujeres gestantes, niños y niñas como atributos de calidad y humanización. Debe servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento

de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos. El plan de mejora debe permitir:

- ✓ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✓ Identificar las acciones de mejora a aplicar.
- ✓ Analizar su viabilidad.
- ✓ Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- ✓ Disponer de un plan de las acciones a desarrollar y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- ✓ Negociar la estrategia a seguir.
- ✓ Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- ✓ Incrementar la efectividad clínica de los servicios que prestan las instituciones.
- ✓ Disminuir el riesgo del paciente.
- ✓ Incrementar la eficiencia clínica en lo relacionado con la adecuación y la utilización de los recursos.
- ✓ Incrementar la satisfacción de las mujeres gestantes, niños y niñas y la comunidad en general, en la percepción del cumplimiento de sus expectativas.
- ✓ Generar en las organizaciones y actores del sistema una disciplina de planeación y ejecución de autoevaluaciones.

#### 3.3.2.1. Ponderación de Intervenciones de Mejoramiento

Para la definición del Plan de mejoramiento es indispensable realizar una ponderación con relación a los resultados de la valoración de la calidad y humanización observado; siendo este el mecanismo por medio del cual se puede definir cuáles son las intervenciones que permite incidir de manera directa en la prestación de los servicios de detección temprana y protección específica con cumplimiento de los atributos de calidad.

Para establecer esa priorización se debe tener en cuenta no solo el riesgo para las mujeres gestantes, niños y niñas por las falencias o desviaciones en el cumplimiento de los atributos de calidad esperados en la prestación de servicios de detección temprana y protección específica sino también por el impacto que

genera la implementación de acciones que permiten corregir las desviaciones para lograr la calidad esperada en la prestación de los servicios.

Una vez definidas las acciones de mejoramiento que son tareas puntuales, muy operativas que indican el paso que debe darse para cumplir con la oportunidad de mejora, se debe realizar la priorización de las intervenciones, para que así mismo sea la secuencia de su implementación, obedeciendo a una lógica racional teniendo en cuenta el impacto y este puede ser medido utilizando; como lo sugiere la tabla que a continuación se muestra<sup>6</sup>.

<b>RIESGO</b>	<b>IMPACTO DE LA ACCIÓN</b>
Califique como 1 o 2 cuando la institución, el usuario (gestante, Recien Nacido , niños y niñas) no corren ningún riesgo o existe un riesgo leve si no se efectúa la acción de mejoramiento	Califique como 1 o 2 si la ejecución del mejoramiento no tendría una cobertura o alcance amplio en la institución o en las gestantes, recien nacidos , niños y niñas o el impacto es leve
Califique como 3 cuando la institución, el usuario (gestante, Recien Nacido , niños y niñas) corren un riesgo medio si no se efectúa la acción de mejoramiento	Califique como 3 si la ejecución de la acción de mejoramiento tendría una cobertura o alcance medio en la institución o en las gestantes, recien nacidos , niños y niñas
Califique como 4 o 5 cuando la institución, el usuario ( gestanes, ecien nacidos , niños y niñas ) corren un riesgo alto o se puede presentar un evento adverso o incidente si no se efectúa la acción de mejoramiento	Califique como 4 o 5 si la ejecución de la acción de mejoramiento tendría una cobertura o alcance amplio en la institución en las gestantes, recien nacidos , niños y niñas

Teniendo en cuenta esta tabla, se interpretaría que la calificación entre menor sea es decir partiendo de uno(1) significa que si la acción no se ejecuta el riesgo no se incrementa o varía en gran proporción , es decir que la acción que se implementa no varía o tiene un alcance significativo sobre la no calidad identificada; pero en la medida que la escala aumenta para las acciones propuestas esto define que la acción es relevante para corregir el hallazgo y que impactaría en los resultados de calidad de la atención.

Así que antes de definir las acciones a implementar en el plan de mejoramiento es importante calificar la acción con el propósito de desarrollar acciones que generen y lleven al logro propuesto.

<sup>6</sup> Manual elaboración Planes de Mejoramiento. Dirección Prestación de Servicios. MSPS.2007

El plan de mejoramiento se puede estructurar de una forma sencilla y precisa que permita consignar la información de las acciones que se quieren desarrollar, para corregir hallazgos y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de detección temprana y protección específica a las mujeres gestantes, niños y niñas menores de 10 años, a continuación se define una estructura de plan de mejoramiento para su diligenciamiento:

### 3.3.2.2. Estructura del Plan de Mejoramiento

En la literatura relacionada con el sistema obligatorio de garantía de la calidad en cuanto a la implementación y diseño de las actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad se encuentran diferentes modelos de estructura para la elaboración de los planes de mejoramiento, a continuación se presenta un modelo que puede orientar a esa construcción; sin embargo se hace la claridad que los planes de mejoramiento elaborados con relación a la valoración de la calidad y humanización en la prestación de los servicios de detección temprana y protección específica no deben ser contruidos de manera aislada e independiente, sino formar parte de los planes de mejoramiento institucional, por consiguiente la estructura de éste debe obedecer a lo establecido estratégicamente por la institución.

ATRIBUTO DE CALIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PRIORIZACION DE RIESGO	ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO	RESPONSABLE DEL AREA	PERIODO DE EJECUCION	
					INICIA	TERMINA
1	2	3	4	5	6	7

1

Coloque el atributo de calidad que identifico y priorizó y que requiere una acción de mejora.

2

Defina la oportunidad de mejora que considera valida, para impactar en el atributo de calidad priorizado.

3

De acuerdo a la matriz de riesgo, que debió con anterioridad haber definido y diligenciado, coloque el resultado de la priorización definida, queda sustento a la oportunidad de mejora que está identificando.

4

Defina la o las acciones que desarrollaría para lograr esa mejora que ha definido y que lleva a corregir la desviación o el hallazgo identificado y que requiere de intervención, para lograr el cumplimiento del atributo de calidad que se priorizó.

5

Defina el área y la persona responsable de generar el liderazgo para el cumplimiento de las acciones propuesta. Es importante tener en cuenta que esa responsabilidad es definida como líder del proceso de mejora, pero las acciones tienen que ser desarrolladas por equipos de trabajo, donde cada integrante debe cumplir un rol para el logro de lo propuesto.

6

Defina con claridad los tiempos en que inicia la ejecución del plan de mejoramiento, esto permite el seguimiento y el logro de lo propuesto.

7

Defina el tiempo en que se espera haber logrado la implementación y ejecución de las acciones de mejora, esto permite en el seguimiento hacer los ajustes correspondientes aplicando el ciclo PHVA (planear- hacer- verificar- ajustar) y de ser necesario se iniciara según los resultados la planeación de otras acciones de mejora.

### **3.3.3. Tercera Fase: Monitoreo y Seguimiento a la Calidad y Humanización de la Atención**

Para el monitoreo y seguimiento se debe desarrollar acciones de verificación y cualificación de los resultados dados a partir de las acciones de mejora, debe ser de manera permanente, una vez se inicie la implementación del plan de mejora, y para ello se debe nuevamente utilizar y tener en cuenta la matriz indicativa que orienta nuevamente el proceso de vigilancia y evaluación de las actividades y acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento.

Debe ser un proceso básico y sencillo que permita ejercer la vigilancia y medición del avance del cumplimiento de los indicadores, objetivos propuestos y tomar medidas de ajuste y reorientación de lo planeado; a través del monitoreo y

seguimiento se espera recolectar, procesar, consolidar, verificar y analizar la información periódica relacionada con la ejecución del plan de mejoramiento propuesto y los resultados alcanzados, para identificar a tiempo debilidades y fortalezas, amenazas y oportunidades, logros y retrasos, anomalías y cambios externos que ameritan ajustes hasta alcanzar el cumplimiento de las acciones propuestas.

El seguimiento y monitoreo debe quedar registrado en un instrumento de manera sencilla que permita el análisis de los resultados encontrados en la implementación y ejecución del plan de mejoramiento. Un instrumento propuesto para tal fin es la que se describe a continuación, como una lista de chequeo que busca evidenciar desde el punto de vista documental si se elaboró el plan de mejoramiento partiendo de los hallazgos encontrados en la evaluación de la calidad y humanización y si las acciones planteadas están enfocadas al logro y mejoramiento en las características y atributos de calidad esperados en los servicios de detección temprana y protección específica para la madres gestantes , niños y niñas menores de 10 años.

Esta lista de chequeo es una herramienta de revisión y valoración incorporado en el documento PAMEC de las instituciones, donde se evidencie el alcance, propósito y logro del mejoramiento de la calidad emprendido por la entidad en virtud de lo propuesto como plan de mejoramiento estructurado. En términos generales la lista de chequeo propuesta permite el análisis y la toma de decisiones frente al programa de mejoramiento continuo que tiene la institución en virtud de logro de servicios y atenciones con calidad y humanización

<b>LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b>				
<b>RUTA CRITICA A VERIFICAR</b>	<b>ASPECTO A CHEQUEAR</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Evidencia documental de la formulacion de planes de mejoramiento tendientes a alcanzar la calidad esperada , en el cumplimiento de los atributos de calidad y humanizacion en las atenciones de deteccion temprana y proteccion especifica priorizadas para gestantes , niños y niñas menores de 10 años.	Planes de Mejoramiento Formulados			
Evidencia documental de la implementacion de las acciones de mejoramiento en los planes de mejora formulados para alcanzar la calidad esperada	Evidencia documental de la implementacion de las acciones de mejora documentadas en los planes de mejoramiento formulados para alcanzar la calidad esperada			
Evidencia documental de seguimiento realizado a las acciones de mejoramiento documentadas en los planes formulados para alcanzar la calidad esperada incluye el seguimiento desde el autocontrol y de la auditoria interna según el rol del actor del SGSSS que haya implementado las acciones de mejora	Evidencia documental del seguimiento realizado a la ejecucion de las acciones de mejoramiento documentadas en los planes de mejoramiento			
Documento que evidencia el analisis del plan de mejoramiento luego de finalizado el periodo de implementacion definido con el fin de identificar las acciones que deben estandarizarse al interior de la institucion y que garantice la aplicación y ejecucion de las mismas sostenidas en el tiempo que mejore la calidad y humanizacion de las atenciones de las gestantes y niños y niñas menores de diez años	Documento de analisis de las acciones estandarizadas a ejecutarse en la entidad			

También este instrumento direcciona a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud a que se observe la evidencia documental de la implementación de las acciones de mejora, así como también el seguimiento realizado por el equipo que tiene esa función al interior de las organizaciones, de velar por la ejecución de cada una de las acciones de mejoramiento formuladas tendientes a alcanzar la calidad y humanización en los servicios de detección temprana y protección específica para las gestantes , niños y niñas menores de 10 años, partiendo desde el autocontrol, la auditoria interna que se ejerce y se coordina al interior de cada una de las organizaciones que tiene la responsabilidad



de la prestación de los servicios garantizando servicios humanizados y con calidad.

Dentro del seguimiento y monitoreo un elemento relevante es identificar el análisis realizado a los avances y logros alcanzados en la implementación del plan de mejoramiento con el propósito de estandarizar al interior de las instituciones aquellas acciones que dieron su mejor logro y/o las que son necesarias replantear en busca de mejores resultados.

El uso de esta lista de chequeo o instrumento propuesto permite identificar y semaforizar el avance y logro del plan de mejoramiento. Es además una herramienta que permite la toma de decisiones frente a los logros alcanzados de acuerdo a la normatividad existente y contenida en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud establecida para los actores del sistema de salud que tienen y juegan un papel preponderante en la evaluación de la calidad y humanización en los servicios y atenciones dadas a las mujeres gestantes, niños y niñas menores de 10 años, por ello es importante desarrollar un modelo de monitoreo para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud que debe ser implementado de acuerdo a las competencias de cada uno de los actores del sistema general de seguridad social en salud -SGSSS.

#### **4. ROLES DE LOS ACTORES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

En este apartado se describen algunos roles de los actores del SGSSS de acuerdo a la competencia de cada uno de estos, en garantía al derecho de servicios de salud de detección temprana y protección específica con calidad y humanización para las mujeres gestantes, niñas y niños menores de diez años, en cumplimiento de los atributos de calidad estipulados en el Sistema Obligatoria de Garantía de la Calidad y como aporte a la implementación de la metodología propuesta, dentro de la jurisdicción de su competencia<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Estrategia de Atención Integral en Salud- RIA. 2013

ROLES Y COMPETENCIAS DE LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD EN GARANTIA AL DERECHO DE SERVICIOS DE SALUD DE DETECCION TEMPRANA Y PROTECCION ESPECIFICA CON CALIDAD Y HUMANIZACION						
Ministerio de Salud y Protección Social	Dirección Territorial en Salud Departamental y Distrital	Dirección Territorial en Salud Municipal.	Entidad Administradora de Planes de Beneficios.	Institución Prestadora de Servicios de Salud.	Superintendencia Nacional de Salud.	Familia y Comunidad.
<p>Gestionar el mejoramiento de la calidad y humanización de la atención de acuerdo a sus competencias y funciones.</p>	<p>Realizar los procesos de acompañamiento necesario a los municipios y EPS presentes en el territorio para garantizar la calidad y completitud del seguimiento por parte de estas últimas.</p>	<p>Generar espacios de participación de las familias y comunidades en las localidades y comunas, en los cuales se realice valoración de la percepción de la atención integral en salud y se fortalezcan sus capacidades en torno a la garantía del derecho a la salud.</p>	<p>Vincularse y participar en los mecanismos de articulación territorial de salud pública para gestionar el riesgo desde el ejercicio de los seguimientos encomendados a los distritos y municipios en el presente documento.</p>	<p>Garantizar una atención integral en salud de calidad a través de la implementación de diferentes estrategias a partir de los hallazgos que resulten del seguimiento a las personas, desarrollando sus capacidades, a través del cumplimiento de las condiciones que describen más adelante para la</p>	<p>Participar activamente en los espacios que se destinen para el análisis de situación de calidad y humanización de las atenciones de detección temprana y protección específica.</p>	<p>Conocer sus derechos y deberes en relación con la atención integral en salud.</p>
<p>Brindar asesoría y asistencia técnica a los departamentos, distritos y municipios para el desarrollo e implantación de la metodología para valoración y análisis de la situación de calidad y humanización de la atención integral en salud.</p>	<p>Garantizar una atención integral en salud de calidad a través de la implementación de diferentes estrategias a partir de los hallazgos que resulten del seguimiento a las personas, desarrollando sus capacidades y las de los diferentes actores departamentales involucrados en la garantía del derecho a la salud lo cual incluye la familia y la gestión intersectorial que sea pertinente tanto en las situaciones específicas como en la situación general identificada.</p>	<p>Garantizar una atención integral en salud de calidad a través de la implementación de diferentes estrategias a partir de los hallazgos que resulten del seguimiento a las personas, desarrollar sus capacidades y las de los diferentes actores municipales involucrados en la garantía del derecho a la salud lo cual incluye la familia y la gestión intersectorial que sea pertinente tanto en las situaciones específicas como en la situación general identificada</p>	<p>A partir de los hallazgos que resulten del seguimiento a las personas, fortalecer procesos, herramientas e instrumentos para mejorar el acceso, oportunidad y calidad de los servicios, buscando garantizar una atención integral en salud a sus afiliados.</p>	<p>Participar activamente en los espacios que se destinen para el análisis de situación de calidad y humanización de las atenciones de detección temprana y protección específica</p>	<p>Reconocer los casos en los que, de acuerdo a los resultados de análisis realizados, las mujeres gestantes, niñas, niños o adolescentes viven o vivieron vulneración del derecho a la salud.</p>	<p>Participar activamente en los espacios que se destinen para el análisis de situación de calidad y humanización de las atenciones de detección temprana y protección específica.</p>
<p>Diseñar y aplicar mecanismos para evaluar periódica y sistemáticamente la aplicación de la metodología en el nivel territorial</p>	<p>Participar activamente en los espacios que se destinen para el análisis de situación de calidad y humanización de las atenciones de detección temprana y protección específica.</p>	<p>Generar espacios de participación de las familias y comunidades en las localidades y comunas, en los cuales se realice valoración de la percepción de la atención integral en salud y se fortalezcan sus capacidades en torno a la garantía del derecho a la salud.</p>	<p>Aplicar la presente metodología al plan de asesoría, asistencia técnica y auditoría para las instituciones prestadoras de servicios IPS que hacen parte de su red.</p>		<p>Llevar a cabo las investigaciones que se requieran para aplicar, conforme a la normatividad vigente, las sanciones a las que haya lugar en relación con la no garantía de la calidad y humanización de la atención.</p>	<p>Fortalecer sus capacidades en torno a la exigibilidad de derechos y llevar a cabo las acciones que se requieran en torno a ello.</p>
	<p>Prestar asistencia técnica a los municipios en relación con la metodología para valoración y análisis de la situación de calidad y humanización de la atención integral en salud.</p>	<p>Garantizar una atención integral en salud de calidad a través de la implementación de diferentes estrategias a partir de los hallazgos que resulten del seguimiento a las personas, desarrollar sus capacidades y las de los diferentes actores municipales involucrados en la garantía del derecho a la salud lo cual incluye la familia y la gestión intersectorial que sea pertinente tanto en las situaciones específicas como en la situación general identificada</p>	<p>Participar activamente en los espacios que se destinen para el análisis de situación de calidad y humanización en procura de la garantía del derecho a la salud de sus afiliados.</p>			
	<p>Promover, desde el nivel departamental, la acción intersectorial en favorecimiento de la calidad y humanización de la atención integral en salud.</p>					

Los roles anteriormente mencionados para cada uno de los actores del Sistema General de Seguridad Social relacionados con la garantía al derecho de brindar servicios de detección temprana y protección específica a las mujeres gestantes , niños y niñas menores de 10 años con todos los atributos de calidad y humanización esperados, deben necesariamente ser apropiados por todos los responsables de los procesos, al interior de las organizaciones, partiendo desde la alta gerencia hasta el nivel más operativo, desempeñándose como gestores de conocimiento, multiplicadores de entrenamiento adecuado , para que el conocimiento generado de los procesos de mejoramiento sea sistemático, apropiado para el logro de servicios de salud con calidad y humanización para las mujeres gestantes, niños y niñas .

En cumplimiento de roles de cada uno de los actores del sistema general de seguridad social en salud es importante que cada uno de estos según su competencia adopten a nivel territorial criterios e indicadores y estándares de observación y medición que permitan identificar la calidad esperada en los procesos de atención que desarrolla la red de prestadores contratada para la prestación de los servicios integrales de salud a las mujeres gestantes, niños y niñas, partiendo de una análisis de situación de calidad y humanización en los servicios de salud e identificación de prioridades donde acorde a los resultados observados se adelantarán las acciones de mejora con procesos de monitoreo y seguimiento continuo en concordancia entre los parámetros y los resultados obtenidos, para propender por el cumplimiento de sus funciones de garantizar el acceso, seguridad, oportunidad, pertinencia y continuidad de la atención para las mujeres gestantes, niños y niñas menores de diez años.

También es importante dentro del ejercicio de los actores del sistema de seguridad social los procesos de autoevaluación de la red de prestadores servicios de salud en cuanto a la suficiencia de la red, el desempeño del sistema de referencia y contra referencia, procesos de habilitación de todos los servicios, evaluación de la satisfacción del usuario con los servicios de detección temprana y protección específica en ejercicio de los derechos y la garantía de que éstos cumplen con la calidad y humanización esperada para las madres gestantes , niños y niñas menores de 10 años.

Para el caso de esta guía de valoración de calidad y humanización y según las atenciones definidas como trazadoras a continuación se mencionan algunos procesos que de acuerdo al grado de desarrollo y resultados obtenidos y observados al interior de las

Instituciones, tanto aseguradores como prestadores pueden identificar las necesidades de acciones de mejora para el logro de servicios y atenciones que cumplen con los atributos de calidad esperados.

A continuación se mencionan procesos que son relevantes sean observados y tenidos en cuenta cuando de valoración de calidad y humanización se refiere, entre los que se encuentran:

- ✓ Captación de gestantes durante el primer trimestre el embarazo.
- ✓ Revisión de Indicadores trazadores como son: Mortalidad materna, mortalidad perinatal, sífilis congénita (evitables).
- ✓ Eventos adversos presentados como resultado de la atención en atención materno-perinatal.
- ✓ Asignación y manejo de agendas para atención prioritaria a gestantes, niños y niñas por red de prestadores.
- ✓ Identificación, cumplimiento y seguimiento de coberturas.
- ✓ Resultados de medición de satisfacción del usuario.
- ✓ Inscripción y agenda para control de puerperio de madre gestante y consulta del RN.
- ✓ Inscripción del RN en programa de crecimiento y desarrollo.
- ✓ Resultados de evaluación de adherencias a guías y normas técnicas de los programas de detección temprana y protección específica.
- ✓ Análisis de resultados de complementariedad de planes de beneficio e integralidad de la atención a través de rutas de atención.
- ✓ En cuanto a gestión administrativa se debe observar y verificar la coordinación de los servicios en cuanto a manejo de agendas, rutas de atención con procesos de inducción y reinducción.
- ✓ En direccionamiento estratégico observar y verificar como está concebido dentro de la plataforma estratégica institucional el desarrollo de la política y ruta de la atención integral: socialización, aplicación de guías de atención, auditorías internas para momentos de verdad en la atención en salud, procesos de capacitación y desarrollo de capacidades para competencias del talento humano.

- ✓ En cuanto a la disponibilidad de los recursos, físicos, materiales y humanos con que cuentan las organizaciones para la atención en salud acorde a las prioridades y a los servicios requeridos por los ciudadanos según momento y condición (mujeres gestantes, RN, niños y niñas).
- ✓ En procesos de información, educación y comunicación como están definidos para la comunidad y la ciudadanía usuaria de los servicios con enfoque particular a la priorización de las atenciones (madres gestantes, RN, niños y niñas).
- ✓ En procesos y procedimientos para cada una de las atenciones integrales en salud según prioridades si son socializados y formalmente establecidos dentro de la institución.
- ✓ En proceso de seguimiento y monitoreo como se establecen los tableros de control y resultados de indicadores trazadores, que hayan llevado a implementación de planes de mejora.

Finalmente como se habrá notado varios de los procesos mencionados, son pertinentes y consecuentes con las responsabilidades tanto prestadores como de aseguradores en la garantía del derecho para la prestación del servicio con criterios de calidad y humanización, donde la evaluación y monitoreo de los mismos llevan a garantizar una prestación de servicios como lo establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en cuanto a atributos de calidad se refiere. Es así que los roles de cada uno de los actores mencionados son coincidentes y demandan la coordinación entre ellos; por ello no se debe olvidar que para el desarrollo y ejercicio de las competencias de los actores es indispensable partir de un trabajo interinstitucional en aras de garantizar la calidad y humanización teniendo en cuenta herramientas de simple aplicación que permita la definición de indicadores para comprobar, monitorear y controlar la calidad de las atenciones priorizadas en detección temprana y protección específica para las mujeres gestantes, niños y niñas, permitiendo adecuar la política y los objetivos de los procesos de atención con calidad según lo establecido en la ruta integral de atención- RIA y que persigue el Anexo Técnico de calidad y humanización.

## 5. ANEXOS

### 5.1. Matriz indicativa para valoración de la calidad y la humanización gestación – parto y puerperio

		DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN			
		GRUPO CURSO DE VIDA			
		MATRIZ INDICATIVA PARA LA VALORACION DE CALIDAD Y HUMANIZACION			
		GESTACION -PARTO Y PUERPERIO			
ATRIBUTOS DE CALIDAD Y HUMANIZACION A VERIFICAR	RESULTADOS DE LA ATENCION PARA VERIFICAR LOS ATRIBUTOS	COMO VERIFICO LOS RESULTADOS EN LO INDIVIDUAL	COMO VERIFICO LOS RESULTADOS EN LO COLECTIVO O POBLACIONAL	SEGÚN HALLAZGOS ENCONTRADOS VERIFIQUE	
	QUE	COMO	COMO	PROCESOS IPS	PROCESOS EPS
ACCESIBILIDAD	En que Periodo de gestacion se inicio el control prenatal	A través de encuesta directa con usuarios identificados en base de datos de gestantes que posee la intuición identificar el que . Por revision de historia clinica ,identifique en que fecha inicio el control prenatal de acuerdo al registro encontrado	Revise las bases de datos de poblacion gestante identificadas vs gestantes atendidas en un periodo determinado de tiempo	Estrategias de la Implementación de demanda inducida efectivas con que cuenta la organización Mecanismos de verificación de efectividad de la demanda Inducida Cuenta esas estrategias con mecanismos de valoración de efectividad	Proceso de Demanda Inducida según base de datos de Afiliación y seguramiento Verificación de efectividad de demanda inducida según reporte de atención por red de prestadores
	Cuál es el tiempo promedio de espera de la paciente entre el ingreso a la institución y la atención requerida para agendar cita y/o valoración medica	Por observacion directa de las gestantes identificadas en las salas de espera Por revision de hoja o registro de ingreso de pacientes a la institucion y hora de atencion	Revise la estadística de los servicios de urgencias , sala de partos, consulta externa donde se corrobore tiempos de espera y atención .	Definición de procesos de admisión y priorización de atención, establecida como preferencial dentro de la organización Políticas institucionales existentes para atención preferencial como poblaciones de riesgo.	Procesos de auditoria adelantados a la red de prestadores contratada
	Cuenta a Institucion con un un área específica para admisión de las gestantes?	Mediante la observacion verificar las condiciones de infraestructura que facilita el proceso de admisión de las gestantes.	Distribucion de los servicios en planta fisica institucional	Dotacion e infraestructura acorde a norma de habilitacion	Procesos de Habilitacion en cumplimiento de estandares de infraestructura
	Identificar madres gestantes con atención de parto sin control prenatal	Encuestas a gestantes en salas de post parto y/o trabajo de parto identificando los controles prenatales recibidos Revision de historia clinica , donde se verifica partos atendidos sin control prenatal	Por registro de partos atendidos identificar las usuarias sin controles prenatales	Estrategias de la Implementación de demanda inducida efectivas con que cuenta la organización	Proceso de Demanda Inducida según base de datos de Afiliación y seguramiento
	Cual es la facilidad geografica , económica , organizacional , cultural para acceder al control prenatal dentro del territorio	Identificar mediante encuesta la poblacion que accede o no al servicio .(por motivos de distancia en tiempo a los servicios/ tiempos de espera para asignacion de cita /tiempos de espera para la atención / aplazamiento del uso del servicio por recursos economicos /Motivos de no uso del servicio/confianza de la poblacion en los servicios. Mediante observacion y encuesta verificar e identificar los procedimientos establecidos por la organización para atención diferencial a grupos étnicos Se tiene establecido dentro de la organización elementos específicos que faciliten las atenciones a las madres gestantes partiendo de sus creencias culturales, costumbres y preferencias tradicionales	Por encuestas poblacionales o de satisfaccion Mediante encuesta dentro de la comunidad indagar procesos de atención diferencial según condiciones etnicas	Identificar red de prestadores dentro del territorio Adecuacion de servicios según creencias culturales / protocolos diferenciales para la atención de poblacion especial Adecuacion cultural para brindar atención ( p ej traducción linguistica y cultural)	Identificar red de prestadores dentro del territorio Procesos de Habilitacion en cumplimiento de estandares de procesos prioritarios



OPORTUNIDAD	Se da el Inicio de control prenatal antes de semana 12	Revisión de historia clínica donde se verifica periodo en que inicio el control prenatal	Indicador de reporte trimestral a EPS/ ET( sistema de información de reporte a la SNS).	Procesos de demanda inducida / Procesos de admisión a la gestantes / Políticas institucionales de atención preferencial / Sistema de referencia y contrareferencia	Proceso de Demanda Inducida según base de datos de Afiliación y aseguramiento
	Gestantes que inician control prenatal antes de semana 12 del total de las gestantes atendidas			Verificación de efectividad de demanda inducida según reporte de atención por red de prestadores	
	Gestantes admitidas para atención del parto según referencia en control prenatal y la referencia realizada.	Revisión de historia clínica	Base de identificación de gestantes/ libro de atención de partos	Definición de procesos para admisión de las gestantes en condiciones preferenciales /orientación del plan de parto y referencia	Sistema de referencia y contra referencia en red de prestadores / Sistema de autorizaciones
	Gestantes con tamizaje de VIH y Sífilis en el control prenatal de acuerdo a norma técnica y tratamiento oportuno según condición clínica	Revisión de historia clínica	Seguimiento a cohorte de gestantes/ Reporte de SIVIGILA/muestro de revisión de historias clínicas.	Verificar la garantía de la atención por interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red para brindar la atención a la gestante de manera integral.	Sistema de Información y Reporte de Información SIVIGILA /Reporte información antes de control
		Revisión estadística de laboratorio clínico de pruebas realizadas a madres gestantes			
	Uso de oxitocina durante el alumbramiento en parto vaginal o intraparto	Revisión de historia Clínica / observación intraparto	Muestreo de historias para verificación de calidad de la atención	Procesos de educación continuada para Competencia del talento humano/	Reporte de auditorías de calidad de historias clínicas
	Asignación de cita al egreso hospitalario para consulta de puerperio a los 8 días del parto	Revisión de historia	Cohortes de seguimiento a gestantes incluido las atenciones postparto	Procesos implementados y socializados para la accesibilidad a la consulta de control pos parto/ Verificar la garantía de la atención por Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red para brindar la atención a la gestante de manera integral.	Procesos de auditoría adelantados a la red de prestadores contratada
	Mujeres puerperas con control a los ocho días del total de partos atendidos	Registro de agendas para verificación de citas			
	Verificación de la formulación y dispensación de micronutrientes durante el proceso de gestación	Encuesta con usuario para identificar dispensación, consumo de ácido fólico	Cohortes de seguimiento a gestantes con RN de bajo peso	Aplicación de guías y norma técnica del programa /Procesos de educación continuada para Competencia del talento humano/ Cumplimiento de los Procedimientos y protocolos socializados e implementados dentro de la institución competencia del talento humano/proceso de dispensación y entrega de micronutrientes	Procesos de auditoría adelantados a la red de prestadores contratada / Resultados de auditoría de calidad de historia clínica
		Registros de historia clínica que precise prescripción y toma de los mismos.			
Seguimiento nutricional a la gestante por registro de historia clínica					
Pinzamiento oportuno del cordón de acuerdo a condición clínica de madre - hijo	Registro en la historia clínica de hoja de atención del parto	Gestantes con pinzamiento oportuno del cordón en relación al total de partos registrado en la historia clínica	Definición de protocolos de atención / competencia del talento humano/ procesos y procedimientos de atención de parto implementados y socializados	Procesos de auditoría adelantados a la red de prestadores contratada / Resultados de auditoría de calidad de historia clínica	
	Observación directa de atención del parto				

PERTINENCIA	Verificar la prescripción y toma de Paquete de exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas( Parcial de orina, glicemia, RH, Ecografías, Cuadro Hemático, hemoclasificación , serología , VIH- Sida, Toxoplasma, hepatitis - B ) completos según norma técnica del programa.	Registros encontrados de reporte de exámenes de laboratorio en la revisión de historia clínica/ y en observación directa de la atención de la consulta de control prenatal.	Muestreo sobre cohorte de gestantes con control prenatal y medios diagnósticos según norma técnica del programa	Aplicación de guías y norma técnica del programa /Procesos de educación continuada para Competencia del talento humano/ Cumplimiento de los Procedimientos y protocolos socializados e implementados dentro de la institución competencia del talento humano	Procesos de auditoría adelantados a la red de prestadores contratada / Resultados de auditoría de calidad de historia clínica
	Valoración clínica completa de acuerdo a requerimiento de norma técnica (Altura uterina, fetocardia, evolución de peso , tensión arterial, clasificación del riesgo, signos de anemia , antecedentes )	Revisión de registros en historia clínica/ observación directa de la atención durante la consulta de control prenatal	Verificar por Muestreo sobre cohorte de gestantes /Gestantes atendidas con valoraciones y registros completos en la historia clínica y/o hoja CLAP	Aplicación de guías y norma técnica del programa /Procesos de educación continuada para Competencia del talento humano/ Cumplimiento de los Procedimientos y protocolos socializados e implementados dentro de la institución competencia del talento humano	Procesos de auditoría adelantados a la red de prestadores contratada / Resultados de auditoría de calidad de historia clínica
	La consulta de Control prenatal es acorde a lo establecido norma técnica y condiciones de la gestante según la clasificación del riesgo.	Revisión de historia clínica para verificación de registros / observación directa de la atención de consulta de control prenatal.	Muestreo de revisión de historia clínica que la atención de la gestante sea según la clasificación del riesgo y condición clínica / observación directa de la atención	Aplicación de guías y norma técnica del programa /Procesos de educación continuada para Competencia del talento humano/ Cumplimiento de los Procedimientos y protocolos socializados e implementados dentro de la institución competencia del talento humano	
	Gestante de grupo étnico con atención prenatal y parto con respeto a sus creencias y prácticas culturales	Observación directa de la atención /Revisión de registros en historia clínica	Grupos de evaluación con grupos étnicos por medio de entrevista . / Verificación y acondicionamiento de los servicios para atención del parto según creencias culturales o pertenencia a población diferencial	Adecuación de servicios según creencias culturales / protocolos diferenciales para la atención de población especial	
	Participación de las familias gestantes en programas de preparación para la maternidad - paternidad segura	Revisar Registro de historia clínica / Observación directa en curso de preparación para la maternidad y paternidad	Registros de gestantes en participación en curso de acuerdo a pacientes inscritas en el programa de control prenatal /Gestantes atendidas en control prenatal cubiertas con programa de preparación para la maternidad y paternidad	Estrategias de programas educativos de preparación para la maternidad - paternidad con contenidos específicos / Interdependencia de los servicios para referencia de las gestantes	
	Atención del parto de acuerdo a la norma técnica	Revisión de historia clínica / observación de la atención	Seguimiento a cohorte de gestantes/ Reporte de SIVIGILA /Muestreo de revisión de historia clínica y observación de atención del parto	Definición de protocolos de atención / Aplicación de guías de atención del parto según norma técnica / Procesos de educación continuada para lograr competencia del talento humano/procesos y procedimientos implementados y socializados dentro del equipo de salud	Revisión resultados de auditoría de historia clínica
	Atención de la madre gestante en consulta de puerperio mediato de acuerdo a la norma técnica	Revisión de historia clínica / observación de la atención	Muestreo de revisión de historia clínica y observación de atención del parto	Definición de protocolos de atención / competencia del talento humano/procesos y procedimientos implementados y socializados	Revisión resultados de auditoría de historia clínica



SEGURIDAD	Atención del parto con condiciones de bioseguridad (p.ej. asepsia, prevención de accidentes)	Observación directa en los diferentes servicios donde es atendida la madre gestante	Gestantes atendidas cumpliendo normas de bioseguridad y con control del riesgo Gestantes con reportes de eventos adversos prevenibles	Disponibilidad de infraestructura e insumos adecuados para la atención del parto/ competencia del talento humano/ Definición de guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos que generen	Revisión resultados de auditoría de historia clínica / Reporte de Información antes de control
	Verificar los Recien nacidos con sífilis congénita	Casos de sífilis congénita notificados a SIVIGILA, Revisión de historia clínica	Casos de sífilis congénita notificados a SIVIGILA	Definición de protocolos de atención / competencia del talento humano/procesos y procedimientos implementados y socializados	Auditoría de historia clínica / Reporte de SIVIGILA
	Identificar según los partos atendidos las Endometritis posparto registradas	Revisión de registros de historia clínica	Mujeres con endometritis posparto / No de casos de eventos adversos	competencia del talento humano/ Definición de guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos que generen control y manejo del riesgo	Resultados de Auditoría de historia clínica en la red de prestadores
	Identificación de eventos adversos en la atención de Partos	Revisar registro de historia clínica de atención de parto	No Partos atendidos / No de eventos adversos reportados por atención de partos / Revisar reporte de eventos adversos institucionales durante la atención del parto y en post parto inmediato /Reporte de evento adverso a la SNS	Procesos de educación continuada para lograr competencia del talento humano/ Definición de guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos que generen control y manejo del riesgo	Auditoría de historia clínica / Reporte ante SNS
CONTINUIDAD	Atención prenatal continua de acuerdo a periodicidad de controles definidos en la norma técnica	Revisión de registros de historia clínica/observación directa durante la atención en consulta prenatal	Cohorte de seguimiento a gestantes para verificar :Gestantes atendidas con controles prenatales de acuerdo a lo definido por la norma	Cumplimiento estándares de habilitación Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento	Resultados de Auditoría de historia clínica en la red de prestadores
	Asignación de cita para próximo control prenatal dentro de la consulta de control prenatal , rompiendo barreras de acceso	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a gestantes atendidas	Gestante atendidas con asignación de cita para próximo control prenatal durante la consulta / Promedio de inasistentes a control prenatal	Definición de procesos para admisión de las gestantes en condiciones preferenciales /orientación del plan de parto y referencia	Proceso de Demanda Inducida según base de datos de Afiliación y seguramiento
	Asignación de cita de control de puerperio antes de egreso de atención del parto	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a gestantes atendidas	Cohorte de seguimiento a gestantes para identificar Mujeres puerperas con asignación de cita de control de puerperio antes de egreso de	Gestión clínica para la atención de la gestante	Proceso de Demanda Inducida según base de datos de Afiliación y seguramiento
	Registro de adopción de método de planificación posparto o referencia para consejería en planificación familiar	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/	Mujeres puerpera con adopción de método de planificación posparto o referida para consejería en planificación familiar	Procesos de Inducción de demanda para planificación familiar/ Procesos de referencia e interdependencia de los servicios	Auditoría de historias clínicas a red de prestadores
	Gestión de referencia efectiva a especialista u otro nivel de atención	Revisión registros de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a gestantes atendidas	Cohorte de seguimiento a gestantes con remisión efectiva a especialista u otro nivel de atención	Procesos para la referencia en red	Seguimiento a sistema de referencia y contra referencia dentro de la red de prestadores
	Información sobre redes de apoyo de gestantes o lactantes o programas sociales de acuerdo a su condición	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a gestantes atendidas	Encuestas de satisfacción a muestreo de gestantes atendidas e informadas sobre redes de apoyo de gestantes o lactantes o programas sociales de acuerdo a su condición	Coordinación con estrategias de salud complementarias y/o programas sociales	Procesos de coordinación Interinstitucional
	Participación de la gestante y su pareja o persona significativa durante el proceso de atención	Encuestas de satisfacción a gestantes atendidas ( recibe información, resuelve dudas y toma decisiones con base en las mismas)	Encuestas de satisfacción a muestreo de gestantes atendidas	Estrategias de comunicación diseñadas e implementadas / procesos y procedimientos de IEC para gestantes / calidez de la atención	
HUMANIZACIÓN	Contacto piel a piel posterior al expulsivo si las condiciones de la madre y el bebé lo permiten	Observación de la atención	Muestreo para observación de la atención donde se verifica procesos de comunicación y participación de la familia	Competencia del talento humano/ Procedimientos y protocolos implementados y socializados	
	Gestante que durante el proceso de atención del parto puede contar con compañía de su pareja o persona significativa	Encuestas de satisfacción a gestantes atendidas/ observación de la atención	Encuestas de satisfacción a muestreo de gestantes atendidas/ muestreo de observación a gestantes con atención del parto	Procesos y procedimientos para la atención del parto y su socialización a personal de salud	



## Recién Nacido – Neonato

		<b>DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION</b> <b>GRUPO CURSO DE VIDA</b>			
<b>MATRIZ INDICATIVA PARA LA VALORACION DE CALIDAD Y HUMANIZACION</b>					
<b>RN - NACIMIENTO- PRIMER MES</b>					
ATRIBUTOS DE CALIDAD Y HUMANIZACION	RESULTADOS DE LA ATENCION PARA VERIFICAR LOS ATRIBUTOS	COMO VERIFICO LOS RESULTADOS EN LO INDIVIDUAL	COMO VERIFICO LOS RESULTADOS EN LO COLECTIVO O POBLACIONAL	SEGÚN HALLAZGOS ENCONTRADOS VERIFIQUE	
	QUE	COMO	COMO	PROCESOS IPS	PROCESOS EPS
<b>ACCESIBILIDAD</b>	Verificar afiliación del RN con afiliación al SGSSS	Recien Nacidos vivos con afiliación al SGSSS según base de datos	Bases de datos de afiliados cruzadas con cohorte de seguimiento a gestantes para verificación de afiliación al SGSSS	Base de datos actualizadas para uso de comprobador de derechos.	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Verificar la Facilidad geográfica, económica, organizacional, cultural para acceder a la cita de atención del RN	Encuestas a población que accede al servicio o no. (Distancia en tiempo a los servicios/ tiempos de espera para asignación de cita /tiempos de espera para la atención / aplazamiento del uso del servicio por recursos económicos /Motivos de no uso del servicio/confianza de la población en los servicios	Por encuestas poblacionales o de satisfacción / Indagación con usuarios en espacios de comunidad para identificación de barreras de acceso de índole geográfico, económico, de afiliación, creencias culturales	Disponibilidad de los servicios ( disponibilidad de los servicios / mecanismos de asignación de citas/proceso de admisión/ Atención Preferencial/ mecanismo de asignación de citas / Adecuación cultural para brindar atención con traducción lingüística y cultural	Identificar red de prestadores dentro del territorio
<b>OPORTUNIDAD</b>	Aplicación de BCG y hepatitis B en las primeras doce horas de nacido	Revisión de historia clínica / Bases de datos programa PAI/ Observación de la atención	Seguimiento nominal PAI/ Coberturas útiles de vacunación para verificación de RN con inicio de esquema de	Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento/ Referencia a los servicios	Análisis y seguimiento coberturas de vacunación
	Control de recién nacido en el tercer día de nacido	Revisión de registros en historia clínica/observación de la atención verificando oportunidad de la atención con fecha de parto.	Registro Cohorte de partos atendidos/ RN con parto atendido en la institución o a cargo con control a los tres días de nacido	Procedimientos de Demanda inducida/procesos de capacitación y desarrollo de capacidades para competencia del talento humano	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores /
	Realización de Tamizaje de hipotiroidismo congénito intraparto, obtención de resultado antes del alta y tratamiento oportuno según corresponda	Revisión de registros de historia clínica/observación de la atención	Cohorte de seguimiento de menores de un año/ Casos reportados a SIV/GILA y Muestreo de revisión de historia clínica. /Recien nacidos con diagnóstico de hipotiroidismo congénito con inicio de manejo durante el primer día de nacido	Procesos de educación continuada para Competencia del talento humano/ Procedimientos y protocolos implementados y socializados/ Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento/ Referencia a los servicios	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Inicio de lactancia materna en la primera hora del parto	Observación directa en el momento del parto	Muestreo de gestantes en atención de parto por profesional e indicación de la lactancia materna / Cumplimiento de protocolo de atención	Procesos de capacitación y educación continuada para competencia del talento humano/ Procedimientos y protocolos implementados y socializados / Ruta de atención	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Control de crecimiento y desarrollo en el primer mes de vida	Revisión de historia clínica/observación de la atención	Cohorte de seguimiento de menores de un año con controles de crecimiento y desarrollo	Demanda inducida/Implementación de la RIA, para primera infancia	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores /Proceso de Demanda Inducida según base de datos de Afiliación y seguimiento
	Diagnóstico de anemia en el primer mes de nacido mediante la toma de hemoglobina e inicio de manejo oportuno	Revisión de historia clínica/observación de la atención	Cohorte de seguimiento de menores de un año/ Muestreo de revisión de historia clínica /Recien nacidos menores de un mes con toma de hemoglobina del total de recién nacidos vivos atendidos Recien nacidos con diagnóstico de anemia con manejo adecuado del total de recién nacidos diagnosticados	Definición de protocolos de atención / procesos de educación y desarrollo de capacidades para competencia del talento humano/proceso de dispensación de micronutrientes /Registro de dispensación y entrega del micronutrientes	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores

<b>PERTINENCIA</b>	Atención del recién nacido de acuerdo a norma técnica (adaptación neonatal)	Revisión de historia clínica/observación de la atención	Cohorte de seguimiento de menores de un año/ Muestreo de revisión de historia clínica y observación de atención	Definición de protocolos de atención / competencia del talento humano	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Atención en consultas de control y de crecimiento y desarrollo de acuerdo a requerimientos de norma técnica (examen físico completo, educación y cuidado en el primer mes)	Revisión de historia clínica/ observación directa de la atención	Muestreo sobre cohorte de niños menores de un mes para revisión de historia clínica u observación de la atención	Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento/ Ruta de accesibilidad para atención del menor 1 mes	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores / Procesos de demanda inducida y efectividad de la misma según reporte de prestadores
	Verificar la lactancia materna exclusiva en el RN	En historia clínica verificar el registro de tipo de alimentación del RN	Muestreo de historias clínicas de menores de un mes identificar si la prescripción y la alimentación del menor es lactancia materna exclusiva hasta los dos años	Procesos de educación continuado para Competencia del talento humano / Procesos de Información, Educación y Comunicación en salud .	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Participación de padres o cuidadores en programas de estimulación temprana y/o puericultura	Realizar Registro de historia clínica / Observación directa	Cohorte de seguimiento a menores de un año/ registro de programas de estimulación temprana y/o puericultura	Estrategias de programas educativos de preparación para estimulación temprana con contenidos específicos / Interdependencia de los servicios para referencia de los menores	
	Recién nacido de grupo étnico con atención según creencias y prácticas culturales de sus padres	Observación directa de la atención /registro de historia clínica	Grupos de evaluación con grupos étnicos para verificación de las atenciones según condiciones culturales	Adecuación infraestructura de los servicios según creencias culturales / protocolos diferenciales	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	<b>SEGURIDAD</b>	Atención del recién nacido con condiciones de bioseguridad ( p.ej asepsia, prevención de accidentes)	Observación directa de la atención	Seguimiento a cohorte de menores de un año RN con reporte de eventos adversos prevenibles	Protocolos y guías de atención implementadas y socializadas/ procesos de socialización y educación continuada-



<b>CONTINUIDAD</b>	Asignación de cita para control a los 3 días del recién nacido	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a madre o padre atendido	Seguimiento a cohorte de menores de un año/Recien nacidos atendidos con asignación de cita para control a los 3 días en el momento del egreso	Habilitación Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Inscripción del recién nacido en el programa de Control de crecimiento y desarrollo en la consulta de control a los 3 días de nacido	Revisar historia clínica/observación directa	Seguimiento a cohorte de menores de un año/Recien nacidos inscritos en el programa de control de crecimiento y desarrollo del total de recién nacidos con parto atendido en la institución o a cargo	Habilitación -Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento/ sistema de referencia y contra referencia	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Menor de un mes con biológicos aplicados para la edad .	Historia clínica del RN/ Observación directa / Encuestas a usuarios	No de menores de 1 mes registrados como inmunizados / No de menores de un mes atendidos en consulta	Inducción de demanda /interdependencia de los servicios/ proceso de referencia y contra referencia	Coberturas de vacunación
	Asignación de cita para próximo control de crecimiento y desarrollo y orientación de vacunación a los dos meses	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a madre o padre atendido	Seguimiento a cohorte de menores de un año para muestreo para encuestas de satisfacción a madre o padre atendido/Recien nacido atendidas con asignación de cita para próximo control de crecimiento y desarrollo del total de recién nacidos con primer control. Procesos de referencia a los diferentes servicios y programas	Procesos de capacitación y competencia del talento humano/ guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos y su socialización.	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Atención con las diferentes atenciones contempladas para el recién nacido en la norma técnica (atención médica, tamizajes, vacunación)	Revisión de registros en historia clínica/ Observación directa de la consulta del RN	Seguimiento a cohorte de menores de un año para muestreo para encuestas de satisfacción a madre o padre atendido/Recien nacidos con cobertura de todas las atenciones previstas de acuerdo a norma técnica del total de recién nacidos con parto atendido en la institución o a su cargo	Procesos para la referencia en red/ Sistema de referencia	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Programa de puericultura con procesos de capacitación y fomento de la lactancia materna	Observación de la atención en los programas de estimulación	Encuestas de satisfacción de madres con relación a información y educación sobre la lactancia materna	Estrategias de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Auditoria a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Referencia efectiva a especialista u otro nivel de atención según condición clínica del paciente	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a madres o padres atendidas	Seguimiento a cohorte de menores de un año que presentan remisión y que refieren contra referencia	Procesos de contrareferencia en red	Sistema de referencia y autorizaciones
	Seguimiento de efectividad de contra referencia a atención especializada referida en otro nivel de atención	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a madres o padres atendidos			Sistema de referencia y autorizaciones
	Información sobre redes de apoyo a cuidadores o programas sociales de acuerdo a su condición	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a padres o cuidadores atendidas	Encuestas de satisfacción a muestreo de padres o cuidadores de recién nacidos atendidos con información sobre redes de apoyo en el territorio	Coordinación con estrategias de salud complementarias y/o programas sociales	Procesos de coordinación Interinstitucional
	Coordinación para acceder al registro civil antes del egreso de atención del parto	encuestas de satisfacción madres o padres atendidos	Seguimiento a cohorte de menores de un año que cuentan con registro civil en el egreso hospitalario	Gestión intersectorial para coordinación de servicios integrales del recién nacido.	Procesos de coordinación Interinstitucional
<b>HUMANIZACION</b>	Participación de los padres y/o cuidadores del RN en el proceso de atención del RN,	Encuestas de satisfacción a padres o cuidadores atendidos ( recibe información, resuelve dudas y toma decisiones con base en las mismas)	Encuestas de satisfacción a muestreo de padres o cuidadores que han recibido información y capacitación para la atención de, recién nacidos atendidos	competencia del talento humano/ guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos y su socialización.	

## Niños y niñas menores de diez años

ANEXO No 1					
		DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN			
GRUPO CURSO DE VIDA					
MATRIZ INDICATIVA PARA LA VALORACION DE CALIDAD Y HUMANIZACION					
NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 10 AÑOS					
ATRIBUTOS DE CALIDAD Y HUMANIZACION	RESULTADOS DE LA ATENCION PARA VERIFICAR LOS ATRIBUTOS	COMO VERIFICO LOS RESULTADOS EN LO INDIVIDUAL	COMO VERIFICO LOS RESULTADOS EN LO COLECTIVO O POBLACIONAL	SEGÚN HALLAZGOS ENCONTRADOS VERIFIQUE	
	QUE	COMO	COMO	PROCESOS IPS	PROCESOS EPS
ACCESIBILIDAD	Inicio de control de crecimiento y desarrollo	En encuesta directa con usuarios identificados en base de datos menores de 10 años /revisión de historia clínica de inscritos en el programa de crecimiento y desarrollo	Por bases de datos de población menor de 10 años asignada por contratación para IPS y EPS / Menores de 10 años atendidos en consulta de crecimiento y desarrollo por médico o enfermera	Procedimiento de demanda inducida entre los diferentes servicios institucionales / Procesos de contrarreferencia en red/ Interdependencia de los servicios	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Facilidad geográfica, económica, organizacional, cultural para acceder al programa de crecimiento y desarrollo	Encuestas a población que accede al servicio o no. (Distancia en tiempo a los servicios/ tiempos de espera para asignación de cita /tiempos de espera para la atención / aplazamiento del uso del servicio por recursos económicos /Motivos de no uso del servicio/confianza de la población en los servicios.	Por encuestas poblacionales o de satisfacción / Indagación con usuarios en espacios de comunidad / Usuarios atendidos según condición cultural	Disponibilidad geográfica de los servicios / disponibilidad de los servicios / mecanismos de asignación de citas/proceso de admisión/ Atención Preferencial/ mecanismo de asignación de citas / Adecuación cultural para brindar atención con traducción lingüística y cultural	Identificar red de prestadores dentro del territorio
OPORTUNIDAD	Control de Crecimiento y desarrollo con la periodicidad contemplada en norma técnica	Revisión de historia clínica / Encuestas de satisfacción	Cohorte seguimiento a niños menores de seis años o muestreo sobre niños menores de 10 años atendidos con números de controles según norma técnica del programa	Estrategias de demanda inducida/ facilidad de acceso/ por atención prioritaria	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Esquema completo de vacunación de acuerdo a la edad	Revisión de historia clínica / Bases de datos programa PAI	Seguimiento base datos PAI/ Coberturas útiles de vacunación de acuerdo a los niños inscritos en el programa	Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento/ Referencia a los servicios	Coberturas de vacunación
	Lactancia materna exclusiva en niños y niñas menores de seis meses	Encuesta con usuarios / historia clínica	Muestreo de niños menores de 10 años con indicación de la lactancia materna exclusiva hasta los primeros dos años	Educación continuada para desarrollo de capacidades y competencia del talento humano/ Procedimientos y protocolos implementados y socializados / Ruta de atención	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Suplementación con micronutrientes( hierro y vitamina A) cada seis meses después de los 6 meses de edad	Encuesta con usuario para identificar dispensación, consumo de micronutrientes /Registros de historia clínica /Observación de la atención	Cohorte seguimiento a niños menores de 10 años con procesos de suplementación	Definición de protocolos de atención / competencia del talento humano/proceso de dispensación de micronutrientes /Registro de dispensación y entrega del	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Acceso oportuno a especialista frente a la identificación de probable retraso en desarrollo o de desnutrición	Revisión de historia clínica/ registros de referencia	Cohorte seguimiento a niños menores de 10 años que cuentan con diagnóstico de DNT / Niños con DNT que cuentan con seguimiento	Sistema de referencia y contra referencia	Sistema de autorizaciones

PERTINENCIA	Atención de crecimiento y desarrollo de acuerdo a requerimiento de norma técnica (valoración integral del crecimiento y desarrollo y de la detección de enfermedades prevalentes de la infancia vacunación, desparasitación y suministro de micronutrientes y fortificación casera)	Revisión de historia clínica/ observación directa de la atención	Muestreo sobre cohorte de menores de 10 años considerados como niños sanos para revisión de historia clínica u observación de la atención con valoración integral del crecimiento y desarrollo, clínica y suministro de micronutrientes) del total de niños atendidos	Habilitación -Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento/ Ruta de accesibilidad para atención del menor de 6 años	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Menor de 10 años de grupo étnico con atención de crecimiento y desarrollo con respeto a sus creencias y prácticas culturales	Observación directa de la atención /historia clínica	Encuestas sobre satisfacción de la atención respetando creencias y diferencias culturales / Servicios de atención con adecuación institucional para atención de población diferencial.	Adecuación de servicios según creencias culturales / protocolos diferenciales	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Participación de padres o cuidadores en programas de estimulación temprana y/o puercultura	Registro de historia clínica / Observación directa	Cohorte seguimiento a niños menores de 10 años / registro de programas de estimulación temprana y/o puercultura /Niños menores de seis años con control de crecimiento y desarrollo cuyos padres o cuidadores participan en programas de estimulación temprana y/o puercultura del total de niños atendidos	Estrategias de programas educativos de preparación para estimulación temprana con contenidos específicos / Interdependencia de los servicios para referencia de los menores	
SEGURIDAD	Atención del niño menor de 10 años con condiciones de bioseguridad (p.ej. asepsia, prevención de accidentes)	Observación directa de la atención	Niños menores de 10 años con reportes de eventos adversos prevenibles	Definición de guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos que generen control y manejo del riesgo	
	Menores de 10 años con reporte de evento adverso en la atención en consulta de crecimiento y desarrollo	Revisar historia clínica de consulta de crecimiento y desarrollo	Revisar el No de menores de 10 años que presentaron complicaciones con causa directa por la prestación del servicio y reportados como evento adverso	Interdependencia de servicios /Disponibilidad de la red y el funcionamiento	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores / Sistema de reporte circular única
CONTINUIDAD	Asignación de cita para próximo control de crecimiento y desarrollo y orientación para vacunación	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a madre o padre atendido	Seguimiento a cohorte de menores de 10 años con asignación de citas / Niños atendidos en control de crecimiento y desarrollo con remisión a programa PAI Muestreo para encuestas de satisfacción a madre o padre atendido	competencia del talento humano/ guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos y su socialización.	Proceso de Demanda Inducida según base de datos de Afiliación y aseguramiento
	Atención con las diferentes atenciones contempladas para el niño menor de 10 años en la norma técnica (atención médica y odontológica, sellantes y fluor, tamizaje visual, vacunación)	Revisión de historia clínica	Seguimiento a cohorte de menores de seis años con valoración completa de acuerdo a norma técnica del programa	competencia del talento humano/ guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos y su socialización.	Auditoría a historias clínicas dentro de red de prestadores
	Gestión de referencia efectiva a especialista u otro nivel de atención	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a madres o padres atendidas	Seguimiento a cohorte de menores de 10 años / Niños atendidos en control de crecimiento y desarrollo con remisión a otros programas o interconsultas	Procesos de contrarreferencia en red	sistema de autorizaciones / red de referencia y contrarreferencia
	Seguimiento a efectividad en la atención como proceso de contra referencia de otro nivel de atención	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción madres o padres atendidos	Seguimiento a cohorte de menores de seis años referidos con contra referencia efectiva	Procesos de contrarreferencia en red	Red de referencia y contrarreferencia
	Información sobre redes de apoyo a cuidadores o programas sociales de acuerdo a su condición	Revisión de historia clínica/ observación de la atención/ encuestas de satisfacción a padres o cuidadores atendidas	Encuestas de satisfacción a padres o cuidadores de niños menores de 10 años atendidos con información de redes de apoyo territoriales	Coordinación con estrategias de salud complementarias y/o programas sociales	Procesos de coordinación Interinstitucional
HUMANIZACIÓN	Participación de los padres y/o cuidadores del niño menor de 10 años en el proceso de atención	Encuestas de satisfacción a padres o cuidadores atendidos ( recibe información, resuelve dudas y toma decisiones con base en las mismas)	Encuestas de satisfacción a muestreo de padres o cuidadores de niños menores de 10 años atendidos con procesos de información y capacitación	competencia del talento humano/ guías de manejo, protocolos, procesos y procedimientos y su socialización.	
	Se involucra la familia del menor en la toma de decisiones frente al desarrollo del menor	Revisar soportes de IEC a la familia frente al desarrollo del menor y las metas a alcanzar en mediano plazo	Encuestas de satisfacción a padres que han recibido orientación del servicio médico para toma de decisiones en cuanto al desarrollo del menor	Estrategias de programas educativos de preparación para estimulación temprana con contenidos específicos /	

## 5.2. Anexo 2. Instrumento de recolección de datos para la valoración de la calidad de la atención en salud de mujeres gestantes y recién nacido.

 <b>MinSalud</b> Ministerio de Salud y Protección Social																	
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE MUJERES GESTANTES Y RECIÉN NACIDO</b>																	
DEPARTAMENTO / DISTRITO		MUNICIPIO		AREA		FECHA											
				RURAL	URBANA	DD	MM	AAAA									
NOMBRE DE LA GESTANTE ES OPCIONAL						EDAD											
PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	MESES	AÑOS												
				SEXO	F	M											
TIPO DE ASEGURAMIENTO						TIPO DE AFILIACION											
CONTRIBUTIVO	<input type="checkbox"/>	SUBSIDIADO	<input type="checkbox"/>	EXCEPCIÓN	<input type="checkbox"/>	POBRE NO AFILIADO	<input type="checkbox"/>	COTIZANTE	<input type="checkbox"/>	BENEFICIARIO	<input type="checkbox"/>						
NOMBRE DE LA ASEGURADORA						UBICACIÓN											
NIVEL EDUCATIVO																	
EDUCACION INICIAL	<input type="checkbox"/>	PRIMARIA	<input type="checkbox"/>	SECUNDARIA	<input type="checkbox"/>	TÉCNICO	<input type="checkbox"/>	SUPERIOR	<input type="checkbox"/>	OTRO : ESPECIFIQUE	<input type="text"/>						
NIVEL SOCIOECONÓMICO	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6					
<p>A continuación encontrará una guía de elementos descriptores para cada una de los momentos de la atención de la mujer gestante que puede ser tenidos en cuenta para valorar los atributos de calidad con que se prestan atenciones identificadas como trazadoras y que se brinda en los diferentes servicios de salud. De acuerdo al instrumento planteado diligencie los hallazgos donde 'C' corresponde al cumplimiento del atributo (NC: No Cumple) con el cumplimiento del atributo y (NA: No aplica) en los casos que el descriptor del momento de la atención evaluado no corresponde a los medios de verificación propuesto. Así mismo el espacio de observaciones es para el registro de hallazgos relevantes en la valoración que son considerados como relevantes y para ser tenidos en cuenta como fortalezas y oportunidades de mejora siendo esenciales en el cumplimiento de los atributos de calidad.</p>																	
ATENCIÓN DE LA GESTANTE						OBSERVACIONES											
CONSULTA PRENATAL			REVISIÓN DE HISTORIA CLÍNICA									OBSERVACIÓN DE LA ATENCIÓN			ENTREVISTA		
			C	NC	NA							C	NC	NA	C	NC	NA
Se cuenta con mecanismos que faciliten la asignación de cita de control prenatal con prioridad? (asignación virtual o telefónica efectiva, solicitud expedita de citas en centro de primer nivel de referencia, asignación de cita en la fecha que asiste a consulta, consulta prioritaria, disponibilidad de horarios extralaborales o fines de semana)																	















ATENCIÓN DEL RECIÉN NACIDO	REVISIÓN DE HISTORIA CLÍNICA			OBSERVACIÓN DE LA ATENCIÓN			ENTREVISTA			OBSERVACIONES
	C	NC	NA	C	NC	NA	C	NC	NA	
Se valora la vitalidad y reactividad del recién nacido a término con la escala de Apgar al minuto y a los 5 minutos, para describir de forma estandarizada la vitalidad del recién nacido.										
Facilita adecuadamente la adaptación neonatal en caso de ser espontánea (protección térmica, sin succión ) o si requiere reanimación										
¿ se cuenta con equipo de reanimación neonatal completo (ambu con válvula de presión y mascarillas de diferente tamaño, laringoscopio, hoja y tubos endotraqueales, fuente de oxígeno, adrenalina ampollas, jeringa, aspirador)										
Se realiza examen físico breve del recién nacido inmediatamente después del nacimiento que incluye: – valoración de edad gestacional, toma de medidas antropométricas, tamizaje TSH, hemoclasificación, valoración del tono, la respiración y la frecuencia cardíaca.										
Se realizó la aplicación de vitamina K y profilaxis oftálmica en el RN										
Se realiza a todo recién nacido la identificación del RN con una marquilla debidamente asegurada, colocada en un lugar visible escrita con tinta indeleble, sin tachaduras o enmendaduras.										
¿Se promueve la lactancia materna en la primera hora después del nacimiento mediante el contacto durante la primera hora?										
Durante la primera hora del parto se realiza vigilancia del recién nacido con toma de signos vitales (color, movimientos respiratorios, tono y, si es preciso la frecuencia cardíaca)										
Se administra a las 12 horas de nacido la dosis de BCG y hepatitis B al RN										
¿ Se realiza examen físico completo en el primer día posparto teniendo en cuenta la lista de chequeo de la GAI de anomalías congénitas y toma de pulsoximetría?										
Los resultados del TSH están disponibles para el momento del egreso del recién nacido si no es posible contar con los mismos en el control de 7 días posparto?										
¿Se realiza manejo adecuada de acuerdo a la condición clínica del recién nacido?										
Se registra y se orienta a la madre sobre inicio de lactancia exclusiva de materna y se fomenta facilitando el contacto piel a piel y amamantamiento en la primera hora de nacido si las condiciones de salud de la madre y el recién nacido lo permitieron										

En el momento del egreso del RN cuenta con cita de control asignada a los tres días .											
El horario de salida asegura que largas distancias entre la entidad hospitalaria la casa es la adecuada para la seguridad y confort de la familia											
Registra y entrega el carnet de salud infantil y vacunación?											
¿La madre o cuidador reciben orientación para el registro civil?											
La Institución de Salud aplica el Código Internacional de comercialización de sucedáneos de la leche materna y las normas nacionales que protegen la lactancia materna											
ATENCIÓN POS PARTO	REVISIÓN DE HISTORIA CLÍNICA			OBSERVACIÓN DE LA ATENCIÓN			ENTREVISTA			OBSERVACIONES	
	C	NC	NA	C	NC	NA	C	NC	NA		
Se realiza vigilancia de la mujer puerpera durante las primeras 48 horas mediante estricta vigilancia de contracciones uterinas, sangrado, globo de seguridad y los signos vitales cada 15 minutos en las primeras dos horas posteriores al parto en la sala de partos y el post parto inmediato, valoración del aspecto general como color de la piel, estado de conciencia, estado de los miembros inferiores, estado del periné y suturas											
¿Se realiza manejo adecuada de acuerdo a la condición clínica de la mujer puerpera?											
Se hizo estímulo para la deambulación temprana para disminuir riesgo de fenómenos tromboembólicos y activación de circulación de retorno, favorecimiento de la función intestinal y vesical y restablecimiento de la tonicidad de los músculos abdominales.											
Dentro de la atención brindada a la materna se fomenta la importancia del fortalecimiento de los vínculos afectivos del bebé y la familia											





**5.3. Anexo 3. Instrumento de recolección de datos para la valoración de la calidad de la atención en salud de niños y niñas menores de diez años**


**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE DIEZ AÑOS**

DEPARTAMENTO / DISTRITO		MUNICIPIO		AREA		FECHA					
				RURAL	URBANA	DD	MM	AAAA			
NOMBRE DEL NIÑO O LA NIÑA ( OPCIONAL )						EDAD					
PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	MESES	AÑOS						
				SEXO	F	M					
TIPO DE ASEGURAMIENTO						TIPO DE AFILIACION					
CONTRIBUTIVO	<input type="checkbox"/>	SUBSIDIADO	<input type="checkbox"/>	EXCEPCIÓN	<input type="checkbox"/>	POBRE NO AFILIADO	<input type="checkbox"/>	COTIZANTE	<input type="checkbox"/>	BENEFICIARIO	<input type="checkbox"/>
NOMBRE DE LA ASEGURADORA						UBICACIÓN					
NIVEL EDUCATIVO											
EDUCACION INICIAL	<input type="checkbox"/>	PRIMARIA	<input type="checkbox"/>	SECUNDARIA TÉCNICO	<input type="checkbox"/>	SUPERIOR	<input type="checkbox"/>	OTRO : ESPECIFIQUE	<input type="text"/>		
NIVEL SOCIOECONÓMICO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		

A continuación encontrará una guía de elementos descriptores para cada una de los momentos de la atención de niños y niñas menores de diez años que puede ser tenidos en cuenta para valorar los atributos de calidad con que se prestan atenciones identificadas como trazadoras y que se brinda en los diferentes servicios de salud. De acuerdo al instrumento planteado diligencie los hallazgos donde 'C' corresponde al cumplimiento del atributo (NC: No Cumple) con el cumplimiento del atributo y (NA: No aplica) en los casos que el descriptor del momento de la atención evaluado no corresponde a los medios de verificación propuesto. Así mismo el espacio de observaciones es para el registro de hallazgos relevantes en la valoración que son considerados como relevantes y para ser tenidos en cuenta como fortalezas y oportunidades de mejora siendo esenciales en el cumplimiento de los atributos de calidad .

CRECIMIENTO Y DESARROLLO	HISTORIA CLINICA			OBSERVACION DE LA ATENCION			ENTREVISTA			OBSERVACIONES
	C	NC	NA	C	NC	NA	C	NC	NA	
Cuenta la red de prestadores con programa de valoración del crecimiento y desarrollo el seguimiento en la atención integral a los niños menores de diez años										
Se cuenta con mecanismos que faciliten la asignación de cita de control de crecimiento y desarrollo con prioridad? (asignación virtual o telefónica efectiva, solicitud expedita de citas en centro de primer nivel de referencia, asignación de cita en la fecha que asiste a consulta, consulta prioritaria, disponibilidad de horarios extralaborales o fines de semana)										





Dentro de la consulta de crecimiento y desarrollo se realiza y se registra la valoración de las áreas del desarrollo según el instrumento de valoración (Escala Abreviada de Desarrollo) motora gruesa y fina, auditiva y del lenguaje y personal social.																				
Dentro de la consulta de crecimiento y desarrollo se realiza y se registra la valoración del desarrollo en cuanto a curva de peso y talla de acuerdo al género y edad, medición de IMC.																				
Se prescriben y entregan micronutrientes de acuerdo a la edad de forma adecuada (Después de los seis meses y hasta 5 años de edad cada seis meses: Hierro, Vitamina A y Zinc) o de acuerdo a las condiciones clínicas del niño (Diarrea, Desnutrición) previa desparasitación.																				
Se realiza referencia a la valoración de odontología e higiene oral de acuerdo a lo contemplado en norma técnica ( Valoración anual )																				
Se realiza vacunación el mismo día de la cita en caso de encontrar esquemas incompletos de vacunación para la edad?																				
Se realiza manejo adecuado de acuerdo a los hallazgos de valoración de crecimiento y desarrollo y clínicos y de acuerdo con la capacidad resolutoria del lugar de atención																				
Se realiza referencia a la valoración de oftalmología de acuerdo a lo contemplado en norma técnica (A los 4 años)?																				
Se diligencia el carné infantil con los resultados de cada consulta de control de crecimiento y desarrollo?																				





**5.4. Anexo 4. Instrumento de recolección de datos para la revisión documental para la valoración de la calidad de la atención en salud a mujeres gestantes, recién nacidos, niños y niñas menores de diez años**

 <b>MinSalud</b> Ministerio de Salud y Protección Social		 <b>TODOS POR UN NUEVO PAÍS</b> PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN				
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD A MUJERES GESTANTES , RECIEN NACIDOS , NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE DIEZ AÑOS</b>						
DEPARTAMENTO / DISTRITO	MUNICIPIO	AREA		FECHA		
		RURAL	URBANA	DD	MM	AAAA
NOMBRE DE LA INSTITUCION				TIPO DE INSTITUCION		
				IPS	PUBLICA	PRIVADA
CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	EXCEPCION	EPS			
<p>A continuación encontrará una guía de elementos o descriptores que le permiten de acuerdo a lo identificado a través de los diferentes mecanismos utilizados para la valoración de calidad y humanización , hacer una revisión de procesos, procedimientos, reportes informativos entre otros ; para complementar , sustentar los hallazgos encontrados y observados . El propósito que se cumple con la revisión documental es precisar cuales son los procesos relacionados con la atención de detección temprana y protección específica que requieren acciones de fortalecimiento y mejora para el cumplimiento de los atributos de calidad , para las atenciones dirigidas a mujeres gestantes, Recién nacidos y niños y niñas menores de 10 años. De acuerdo al instrumento planteado diligencie los hallazgos donde C: Cumple , NC : No Cumple y NA : En los casos que no aplica. El espacio de observaciones es para el registro de hallazgos relevantes en la revisión que deben ser tenidos en cuenta como fortalezas u oportunidades de mejora que son esenciales en el cumplimiento de los atributos de calidad , siendo estos los insumos críticos para la elaboración del plan de mejoramiento a establecerse .</p>						
<b>DESCRIPTOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
Bases de datos de afiliados cruzadas con cohorte de seguimiento a gestantes para verificación de afiliación al SGSSS	Sistema de Aseguramiento / Bases de datos BDU A					
Revise la estadística de los servicios de urgencias , sala de partos, consulta externa donde se corrobore tiempos de espera y atención .	Admisión de Pacientes/ Apertura de Agendas /Capacidad Instalada Institucional /REPS					
Por registro de partos atendidos identificar las usuarias sin controles prenatales	Admisión e inscripción programa control prenatal /Demanda Inducida/ Seguimiento a Inasistentes					



Se lleva monitoreo mensual de las metas de cumplimiento en Promoción de la salud y Prevención para los afiliados del territorio	Reporte mensual y trimestral de cumplimiento de metas a Entidad territorial, EPS				
Revisar reportes de información con relación L Indicador de reporte trimestral a EPS/ ET( sistema de información de reporte a la SNS).	Reporte trimestral de indicadores alerta temprana Circular 030 de la SNS e INS				
Revisar el procedimiento de Seguimiento a cohorte de gestantes	Reporte trimestral de indicadores alerta temprana Circular 030 de la SNS e INS				
Reporte del cumplimiento al SIVIGILA por parte de los prestadores de servicios a las Entidades Territoriales y al INS	SIVIGILA al INS / Boletines Epidemiológicos con reporte de silencio epidemiológico territorial				
Revisar proceso de seguimiento a Cohortes de a gestantes con RN de bajo peso, identificando el procedimiento realizado por el prestador y asegurador	Reporte trimestral de indicadores alerta temprana Circular 030 de la SNS e INS				
Revisar aplicación de Encuestas de satisfacción de madres gestantes , niños y niñas atendidas en consulta de detección temprana y protección	Revisar resultados de medición de Índice de Satisfacción al Usuario realizada con periodicidad semestral				
Revisar el Seguimiento nominal PAV Coberturas útiles de vacunación para verificación de RN con inicio de esquema de vacunación	Coberturas de Programa Ampliado de Inmunizaciones alcanzadas vs esperadas				
La institución cuenta con el "Consolidado Mensual de Actividades de Protección Específica y Detección Temprana" correspondiente al mes anterior y reporte a las diferentes estancias ( verifique la firma y/o el sello y la fecha de envío o recibido)	Sistema de Información Institucional				
Durante los controles de crecimiento y desarrollo y/o las consultas de niños y niñas menores de seis años se detectan oportunamente las alteraciones del crecimiento y desarrollo, se remite inmediatamente para su intervención oportuna y se hace seguimiento a esa remisión	Sistema de Referencia y Contra referencia establecido Institucionalmente				
Se tiene Cohorte seguimiento a niños menores de 10 años con procesos de suplementación	Sistema de Información Institucional				

Se lleva monitoreo mensual de las metas de cumplimiento en Promoción de la salud y Prevención para los afiliados del territorio	Reporte mensual y trimestral de cumplimiento de metas a Entidad territorial, EPS				
Revisar reportes de información con relación L Indicador de reporte trimestral a EPS/ ET( sistema de información de reporte a la SNS).	Reporte trimestral de indicadores alerta temprana Circular 030 de la SNS e INS				
Revisar el procedimiento de Seguimiento a cohorte de gestantes	Reporte trimestral de indicadores alerta temprana Circular 030 de la SNS e INS				
Reporte del cumplimiento al SIVIGILA por parte de los prestadores de servicios a las Entidades Territoriales y al INS	SIVIGILA al INS / Boletines Epidemiológicos con reporte de silencio epidemiológico territorial				
Revisar proceso de seguimiento a Cohortes de a gestantes con RN de bajo peso, identificando el procedimiento realizado por el prestador y asegurador	Reporte trimestral de indicadores alerta temprana Circular 030 de la SNS e INS				
Revisar aplicación de Encuestas de satisfacción de madres gestantes , niños y niñas atendidas en consulta de detección temprana y protección	Revisar resultados de medición de Índice de Satisfacción al Usuario realizada con periodicidad semestral				
Revisar el Seguimiento nominal PAV Coberturas útiles de vacunación para verificación de RN con inicio de esquema de vacunación	Coberturas de Programa Ampliado de Inmunizaciones alcanzadas vs esperadas				
La institución cuenta con el "Consolidado Mensual de Actividades de Protección Específica y Detección Temprana" correspondiente al mes anterior y reporte a las diferentes estancias ( verifique la firma y/o el sello y la fecha de envío o recibido)	Sistema de Información Institucional				
Durante los controles de crecimiento y desarrollo y/o las consultas de niños y niñas menores de seis años se detectan oportunamente las alteraciones del crecimiento y desarrollo, se remite inmediatamente para su intervención oportuna y se hace seguimiento a esa remisión	Sistema de Referencia y Contra referencia establecido Institucionalmente				
Se tiene Cohorte seguimiento a niños menores de 10 años con procesos de suplementación	Sistema de Información Institucional				

El personal de salud brinda atención oportuna, cálida y eficaz a las mujeres víctimas de violencia física, psicológica o sexual	Sistema de Información Institucional - Sistema Vigilancia Epidemiológica				
El personal de la institución en su totalidad porta su carné, se identifica y mantiene una actitud amable y respetuosa frente a las y los usuarios, acompañantes y visitantes	Política de Calidad y Humanización Institucional				
Los servicios de la institución están debidamente iluminados, aireados y señalizados y las informaciones están escritas en lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas	Verificación de sistema de habilitación Institucional / Política de Calidad y Humanización Institucional				
Tiene la institución dotación básica (sillas suficientes, sistema de asignación de turnos, baños adecuados, papeleras, puesto de información, servicios para facilitar el lavado de manos) para garantizar la comodidad en salas de espera, servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias	Verificación de sistema de habilitación Institucional / Política de Calidad y Humanización Institucional /Control del Riesgo/ Manual de bioseguridad				
La IPS cuenta con mecanismos efectivos de seguimiento a las remisiones que se hacen de la población materna e infantil atendida	Sistema de Referencia y Contra referencia establecido Institucionalmente				
La institución realiza encuestas de calidad para conocer la percepción de la atención por parte de los usuarios y usuarias gestantes niños niñas	Política de Atención al Usuario/ Infraestructura organizacional para manejo de PQR				
Tiene la institución un mecanismo de seguimiento para apoyar a las madres a su salida del servicio de maternidad (visitas domiciliarias, promotor de salud, equipos extramurales, seguimientos telefónicos, etc.)	Política de Atención al Usuario/ Infraestructura organizacional para manejo de PQR				
Revisar el esquema de vacunación a todas las niñas y los niños que asisten a los controles y verificar si son remitidos al servicio de vacunación .	Demanda Inducida interinstitucional e interinstitucional				
Se dispone de estrategias verificables para la captación, la asistencia periódica y/o remisión de niñas y niños al control de crecimiento y desarrollo y/o pediatría.	Demanda Inducida interinstitucional e interinstitucional				

Se propicia la participación de La IPS en actividades intersectoriales a nivel local, nacional e internacional tendientes a mejorar la salud materna e infantil.	Procesos de Gestión de la Política a nivel territorial, institucional y comunitario				
Se cuenta con Procesos de contrarreferencia en red/ Interdependencia de los servicios	Sistema de Referencia y Contra referencia establecido Institucionalmente / Procesos de auditoria / PAMEC institucional				
Definición de procesos de admisión y priorización de atención, establecida como preferencial dentro de la organización	Plataforma Estratégica Institucional / Mapa de Procesos Institucionales				
Políticas institucionales existentes para atención preferencial como poblaciones de riesgo.	Plataforma Estratégica Institucional / Mapa de Procesos Institucionales				
Dotación e infraestructura acorde a norma de habilitación	REPS/ Verificación de la Habilidad				
Identificar red de prestadores dentro del territorio	Análisis de suficiencia de red/ Capacidad Instalada/ Vigencia y contratación de red de prestadores en garantía de la atención				
Procesos de educación continuada para Competencia del talento humano/ Cumplimiento de los Procedimientos y protocolos socializados e implementados dentro de la institución	Educación continua y Fortalecimiento y desarrollo de capacidades del talento humano en cumplimiento de competencias técnicas				
Verificar la aplicación de guías y norma técnica del programa mediante la evaluación periódica que realice la entidad prestadora de servicios de salud .	Auditorias Internas o externas para evaluación de adherencia a guías y protocolos de atención según la adaptación y adopción de GPC				
Procedimientos y protocolos socializados e implementados dentro de la institución competencia del talento humano	Auditorias Internas o externas para evaluación de adherencia a guías y protocolos de atención según la adaptación y adopción de GPC				
Procesos y procedimientos para la atención del parto y su socialización a personal de salud	Auditorias Internas o externas para evaluación de adherencia a guías y protocolos de atención según la adaptación y adopción de GPC				
Avances en la Implementación de la RIA, para primera infancia	Implementación de la RIA para la atención materno infantil dentro de la institución de forma documentada y verificable				
Registros de control de entrega de suplementos de hierro, ácido fólico, calcio entre otros, según los programas de promoción y prevención	Validación procedimiento de entrega de micronutrientes y dispensación de farmacia				
Adecuación infraestructura de los servicios según creencias culturales con existencia de protocolos diferenciales	Plataforma Estratégica Institucional / Mapa de Procesos Institucionales / Políticas Institucionales				