

Propuesta Modelo Defensor del Usuario del Magisterio



Elaborado por: Alexander Rocha García Asesor FECODE

Bogotá, febrero 23 de 2017

Contenido

- 1. MARCO LEGAL**
- 2. AGENTES QUE INTERVIENEN DIRECTAMENTE EN LA GESTIÓN DE DEFENSA DEL USUARIO**
- 3. INSTANCIAS EN QUE EL USUARIO EXPRESA Y DIRIGE SU OPINION Y DEFENSA**
- 4. CARACTERISTICA DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO - MANEJO QUEJAS Y RECLAMOS**
- 5. EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DE LAS QUEJAS Y SEGUIMIENTO**
- 6. ARTICULACION ENTRE LOS AGENTES**
- 7. PROCESOS A ESTANDARIZAR**
- 8. REQUERIMIENTOS**
- 9. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL USUARIO**
- 10. PLAN DE ACCION**

1. Marco Legal

A. Ley 1122 de 2007, Artículo 42. Defensor del usuario en salud. Créase la figura del defensor del usuario en salud que dependerá de la Superintendencia Nacional de Salud en coordinación con la Defensoría del Pueblo. Su función será la de ser vocero de los afiliados ante las respectivas EPS en cada departamento o en el Distrito Capital, con el fin de conocer, gestionar y dar traslado a las instancias competentes de las quejas relativas a la prestación de servicios de salud.

Créase el fondo-cuenta, dependiente de la Superintendencia Nacional de Salud, encargado de recaudar y administrar los recursos destinados a la financiación de los costos que demande la defensoría del usuario. Dicho fondo se alimentará con los recursos girados por las EPS para el sostenimiento del mismo. El Ministerio de la Protección Social reglamentará todo lo relacionado con el número de defensores, la elección de los mismos quienes deben ser elegidos por los usuarios

B. Ley 1438 de 2011, Artículo 137. Defensor del Usuario de la Salud. Para financiar el Defensor del Usuario en Salud de que trata el artículo 42 de la Ley 1122 de 2007, la tasa establecida en el artículo 98 de la Ley 488 de 1998, deberá incluir el costo que demanda su organización y funcionamiento.

C. Políticas, acuerdos y directrices del Fondo Nacional de Prestación del Magisterio.

D. Contratos de prestación de servicios médicos del FOMAG.

E. Modelo de supervisión e interventoría de los servicios del FOMAG.

2. Agentes que intervienen directamente en la gestión de defensa del usuario

- A. **IPS CONTRATISTA** (POR MANDATO LEGAL OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO)
- B. **FIDUPREVISORA** CONTRATANTE (COMO INTERVENTOR Y SUPERVISOR DE LAS IPS CONTRATISTAS)
- C. **AUDITORES** (INSTANCIA QUE MONITOREA A LAS IPS CONTRATISTAS LA CALIDAD Y CUMPLIMIENTO)
- D. **ASOCIACIONES DE USUARIOS** (POR MANDATO LEGAL VELAN POR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DEFENSA DEL USUARIO) SU CARÁCTER PUEDE SER TERRITORIAL (MUNICIPIO, DEPARTAMENTO, DISTRITO).
- E. **VEEDORES** (INSTANCIA CONFORMADA POR FECODE EN CADA DEPARTAMENTO)

3. Instancias en que el usuario expresa y dirige su opinión y necesidad de defensa

- A. IPS.
- B. ASOCIACIONES DE USUARIOS.
- C. FIDUPREVISORA: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.
- D. CONSEJO DIRECTIVO DEL FOMAG.
- E. FECODE: COMITES REGIONALES, VEEDURIAS, SINDICATOS.
- F. ENTIDADES TERRITORIALES CERTIFICADAS EN EDUCACION.
- G. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL.
- H. DEFENSORIA DEL PUEBLO.
- I. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.
- J. JURISDICCION ORDINARIA: DERECHOS DE PETICION, DEMANDAS, ACCIONES DE TUTELA.

4. Característica del proceso de atención al usuario – gestión de quejas y reclamos

4.1 EN LA IPS:

MEDIOS: OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU, PAGINAS WEB, E MAIL, BUZONES DE PQR, Y CALL CENTER

A. OFICINA SIAU: (RECEPCION POR CUALQUIER MEDIO)

- ✓ REGISTRO DE LA QUEJA
- ✓ RECEPCION DE LA QUEJA
- ✓ REVISION DE COMPLETITUD Y CLARIDAD DE LA EXPRESIÓN
- ✓ CLASIFICACION Y TRASLADO
- ✓ ANALISIS EN EL AREA INVOLUCRADA
- ✓ GESTION DE ACCION CORRECTIVA Y MEJORA
- ✓ ANALISIS DE CAPACIDAD RESOLUTIVA
- ✓ RESPUESTA AL USUARIO INVOLUCRADO

B. BUZON DE QUEJAS Y RECLAMOS

- ✓ USUARIO DEPOSITA QUEJA EN EL BUZON EN LA IPS.
- ✓ APERTURA DEL BUZON EN LA IPS
- ✓ REGISTRO Y CONTEO DE QUEJAS Y SUSCRIPCIÓN (SIAU - ASOCIACION USUARIOS)
- ✓ ENTREGA QUEJAS AL SIAU PARA GESTION.

4.2. A TRAVÉS DE ENTIDADES EXTERNAS

- ✓ FIDUPREVISORA, FECODE, MEN, SUPERSALUD, SECRETARIAS DE SALUD TERRITORIALES.

5. Evaluación de la capacidad resolutive de las quejas y seguimiento

5.1 EVALUADORES

- A. ASOCIACIONES DE USUARIOS (MONITOREO GESTION DEL SIAU)**
- B. AUDITORIA EXTERNA (REVISION GESTION DEL SIAU / IMPACTO DIRECTO SOBRE LA RESOLUTIVIDAD)**
- C. DEFENSOR DEL USUARIO (MONITORERO Y REVISION DEL SIAU / IMPACTO DIRECTO SOBRE LA RESOLUTIVIDAD)**
- D. ENTIDADES DE EXTERNAS (IMPACTO INDIRECTO POR NO RESOLUTIVIDAD DEL SIAU)**

5.2 GESTION DE DEFENSA Y SEGUIMIENTO (INSTANCIA DEFENSOR DEL USUARIO)

- A. DEFENSOR DEL USUARIO NACIONAL**
- B. DEFENSOR DEL USUARIO REGIONAL**
- C. VEEDORES DE SALUD DEL MAGISTERIO POR DEPARTAMENTO**

6. Articulación entre los agentes



7. Procesos a estandarizar

- A. PROCESO GESTION DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS Y DIFUSION DE MECANISMOS DE EXPRESIÓN
- B. PROCESO GESTION DE DEFENSA DEL USUARIO (REPRESENTACION TECNICA Y LEGAL DE LOS USUARIOS ANTE LAS IPS) Y FOMENTO DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DEL SIAU
- C. PROCESO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN
- D. PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS

ATRIBUTOS REQUERIDOS: EFICIENCIA / OPORTUNIDAD / CAPACIDAD RESOLUTIVA
SINERGIAS

8. Requerimientos

- A. CONFORMAR ASOCIACIONES DE USUARIOS DEL MAGISTERIO (ESQUEMA REGIONAL).
- B. CONFORMAR Y ASIGNAR VEEDORES DE SALUD DEL MAGISTERIO POR CAPITAL DEPARTAMENTO Y MUNICIPIOS CON MÁS DE 1,000 AFILIADOS.
- C. CONFORMAR OFICINA DEL DEFENSOR DEL USUARIO, REVISIÓN ESQUEMA POR REGIONES (OFICIALES DEFENSORES DEL USUARIO POR DEPARTAMENTO).
- D. ELABORAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, MANUAL DE FUNCIONES Y PROTOCOLOS, Y SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO INTEGRAL DE DEFENSA DEL USUARIO.
- E. DETERMINAR REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE DEFENSA DEL USUARIO.

9. Funciones Defensor del Usuario

1. CONSTITUIRSE EN VOCERO DE LOS USUARIOS DEL MAGISTERIO
2. EVALUAR LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DEL SIAU EN LAS IPS Y UNIONES TEMPORALES.
3. INTERVENIR LOS CASOS PRIORITARIOS Y URGENTES DE SU CONOCIMIENTO.
4. GESTIONAR INTEGRALMENTE LAS SOLICITUDES DE SU CONOCIMIENTO.
5. MONITOREAR LA RECURRENCIA DE LOS EVENTOS INTERVENIDOS.
6. EFECTUAR SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
7. INTERACTUAR Y CONSTRUIR SINERGIAS CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS, VEEDORES DEL MAGISTERIO Y AUDITORIAS.
8. INTERACTUAR CON LAS IPS CONTRATISTAS PARA RECOMENDAR MEJORAS.
9. INFORMAR AL FOMAG, FIDUPREVISORA Y AUDITORIAS ACERCA DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE DEFENSA DEL USUARIO.

10. Plan de acción

1. IMPLEMENTAR LA ARTICULACIÓN DE LAS INSTANCIAS QUE CONTRIBUYEN A LA GESTIÓN DE DEFENSA DEL USUARIO.
2. EFECTUAR MESA TÉCNICA PRESENTAR LA PROPUESTA DE MODELO DE DEFENSA DEL USUARIO Y PARA ORIENTAR LA PROPUESTA DE DEFENSOR DEL USUARIO DE LA FIDUPREVISORA HACIA EL MODELO DE DEFENSA PROPUESTO.
3. IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA LA CONFORMACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DEL MAGISTERIO, Y DE VEEDORES DEL MAGISTERIO DEPARTAMENTALES.
4. ESTANDARIZAR LOS PROCESOS DE DEFENSA INTEGRAL DEL USUARIO DEL MAGISTERIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN POR PARTE DE LOS DIFERENTES ACTORES.
5. ARTICULAR LOS RESULTADOS DE DEFENSA DEL USUARIO CON EL COMPONENTE DE SUPERVISIÓN.