Territorial	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Proceso Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento **Acta de Asesoría o Acompañamiento**	Versión: 04 Código: F004-P02-AT Fecha: 2020-01-17

CATEGORIA DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

ASESORIA: ____ ACOMPAÑAMIENTO: X

FUENTE DE LA ASESORIA:

NECESIDAD IDENTIFICADA: X SOLICITUD: ____ DEMANDA (día a día): ____

FECHA: Marzo 31 y 01 de Abril de 2022	HORA INICIO: 8:00 am	HORA FIN:	MUNICIPIO: Villamaría

ENTIDAD : CENTRO MEDICO EL PARQUE VILLAMARIA IPS S.A.S

NOMBRE DEL ASESORADO	**DATOS DE CONTACTO (teléfono y correo electrónico)**
GERMAN ARISTIZABAL MORENO – Coordinador Médico	3207264394 - centromedicoelparque9@hotmail.com
JUAN PABLO LONDOÑO ARANGO – Líder de Calidad	3165784435 - centromedicoelparque9@hotmail.com
KAREN AGUDELO LONDOÑO – Asesora financiera	3127737637 - centromedicoelparque9@hotmail.com

NOMBRE (s) DEL ASESOR (S)

CAROLINA RONCANCIO GONZALEZ – PAULA MUÑOZ OBANDO - CLAUDIA YANETH HOYOS MORENO – JOSÉ BERNARDO DÍAZ TEJADA- CAROLINA PINEDA HENAO

OBJETIVO

Realizar visita de acompañamiento, con ocasión de la contingencia generada por la liquidación de la EPS Medimás y el traslado de sus afiliados a otras sedes de atención, con el fin de conocer el estado actual de la prestación de los servicios ofertados y población de la EPS de las cuales ustedes hacen parte y presentar informe de retroalimentación a la IPS y EPS.
Es menester dejar constancia que esta vistita fue anunciada con oficio el día 25 de Marzo del 2022

ACTIVIDADES REALIZADAS

Se inicia el acompañamiento los días 31 de marzo y 1 de abril de desde la 8:00 am, a la IPS CENTRO MEDICO EL PARQUE en el municipio de Villamaría, se realiza recorrido por las instalaciones de la IPS y espacio alterno para el proceso de autorizaciones, entrevista con directivos y revisión de información aportada por la IPS.

Se elabora informe por parte de la comisión asignada para el DIRECTOR GENERAL DE LA DTSC y se presenta en reunión del día 05 de Abril del 2022 en sala de juntas de la DTSC en presencia de directivos de la EPS SALUD TOTAL, en el marco de un diagnóstico de la prestación de servicios de una muestra de prestadores de la EPS (OSPEDALE, AVIDANTI, VIRREY SOLIS, CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARÍA IPS)

Se realiza cierre la visita de acompañamiento a la IPS CENTRO MEDICO EL PARQUE el día 07 de Abril del 2022, se hace lectura de acta y entrega de informe.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia acercamiento de la EPS con la IPS, con entrega de base de datos, pero sin ajuste a la nota técnica. La institución CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARIA IPS, se encuentra a la espera de envío de nota técnica y contrato por la EPS para conocer si efectivamente le fueron asignados 5351 usuarios de la EPS Medimás.

- Durante los recorridos realizados, se evidencia que la IPS no se encuentra ajustada a los requerimientos de infraestructura definidos en la normatividad vigente, se evidencian incumplimientos en cuanto a las áreas de circulación, así como espacio limitado en la sala de espera. Cuenta con consultorio destinado para el servicio de vacunación el cual no se está prestando actualmente.

- La IPS proyecta un plan de contingencia, realizó contratación de recurso humano, pero no cuenta en el momento con infraestructura para ponerlo en marcha

- Se recomienda solicitar visita de Certificación de condiciones de habilitación por parte de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, ante posible aumento de demanda.

COMPROMISOS (Aplica Si ___ No__X__)

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	SOPORTE	CUMPLIO SI/NO

FECHA DE SEGUIMIENTO: N/A

Se cumplió con el objetivo: SI

FIRMA

GERMAN ARISTIZABAL MORENO
CC. 10.243.618
Coordinador Médico
ASESORADO

FIRMA

JUAN PABLO LONDOÑO ARANGO
CC. 9.975.398
Líder de Calidad
ASESORADO

FIRMA

KAREN AGUDELO LONDOÑO
CC. 1.053.811.189
Asesora Financiera
ASESORADO

FIRMA

CAROLINA RONCANCIO GONZALEZ
CC. 24.344.497
Enfermera Verificadora
ASESOR

FIRMA

PAULA MUÑOZ OBANDO
CC. 1.053.830.372
Ingeniera Biomédica
ASESOR

FIRMA

JOSE BERNARDO DIAZ TEJADA
CE. 780860
Arquitecto Verificador
ASESOR

FIRMA

CLAUDIA YANETH HOYOS MORENO
CC. 1.053.777.095
Enfermera Verificadora
ASESOR

FIRMA

CAROLINA PINEDA HENAO
CC. 30.405.280
Ingeniera de Sistemas
ASESOR

Territorial
Dirección Territorial de Salud de Caldas

INSTRUMENTO VISITA DE ACOMPAÑAMIENTO CONTINGENCIA GENERADA POR LA LIQUIDACIÓN DE LA EPS MEDIMÁS Y TRASLADO DE SUS AFILIADOS A OTRAS REDES DE ATENCIÓN IPS CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARÍA IPS S.A.S

DATOS INSTITUCIONALES		
Nombre de la IPS: Centro Médico el Parque	**Servicio:** Consulta Externa	**Celular y/ o Teléfono:**
Funcionario de la IPS: Germán Aristizabal Moreno	**Cargo:** Coordinador médico	**Celular:** 3207264394
Funcionario de la IPS: Juan Pablo Londoño Arango	**Cargo:** Líder de Calidad	**Celular:** 3165784435
Funcionario de la IPS: Karen Agudelo Londoño	**Cargo:** LíderFinanciera	**Celular:** 3127737637
Fecha: 31 de Marzo de 2022	**Correo Electrónico:** centromedicoelparque9@hotmail.com	
Responsable (s) DTSC:		

CRITERIOS	S	N	NA	OBSERVACIONES	SOPORTES ENTREGADOS EN ENTREVISTA/ VISITA POR PARTE DE LA IPS
BASES DE DATOS					
Cuenta con base de datos - La misma fúe suministrada por la EPS	X			La EPS envió base de datos, se han identificado presuntos errores en las mismas en caracterización de la población	Archivo en Excel Población Medimás
Cuenta con base de datos - por grupos etarios - incluye a los usuarios nuevos	X			Medimás envió base de datos general, de la cual la IPS realizó clasificación por grupos etareos, incluyendo los usuarios previos para realizar un calculo del total de usuarios	Base de datos por grupos
Ha tenido algún acercamiento o seguimiento a los usuarios que ingresaron	X			Ya se han asignado consultas, pasaron de tener 1700 consultas de medicina general a 2088.	
TALENTO HUMANO					
Estudio de oferta y demanda: cuál es la frecuencia de uso de los servicios - cuantas personas consultan, como es la asignación de personal: de acuerdo a eso mirar indicadores de oportunidad, referencia y contrarreferencia.	X			Realizaron estudio de oferta y demanda para los servicios habilitados, a partir de lo cual se definen las necesidades y el plan de contingencia para Medicina General y Odontología Debido al comportamiento del Servicio de Laboratorio Clínico y a que no se ha evidenciado un incremento considerable, hasta el momento no se ha planteado un estudio para este servicio.	Archivo en Excel con estudio de oferta y demanda- capacidad instalada para Medicina General y Odontología
Disponibilidad de agendas - verificar cumplimiento de Resolución 1552 - Oportunidad en medicina General - Odontología - demás servicios de la sede	X			Se verifica oportunidad para la asignación de citas de medicina general y odontologia, se cuenta con dispobnibilidad de medicina general y odontologia para el día de mañana y control de riesgo cardiovascular para el 5 de abril	Se verifica en campo con personal del front directamente en el sistema Sifas.exe
El personal asistencial es suficiente para atender la demanda de usuarios que se presentan a diario en el servicio	X			En el momento cuentan con plan de acción de contratación de un médico adicional, incremento de atención a los	Plan de acción en archivos de Excel

				sábados 3 médicos 6 horas, se contratan los 2 odontologos actuales tiempo completo así como las higienistas orales.	
Contrato vigente con los profesionales - Tipo de contrato	X			Médicos, Odontologas, Bacteriólogos: Prestación de servicios Personal administrativo: Contrato a término indefinido	
El personal asistencial ha tenido los procesos de inducción y reinducción - ha realizado capacitación al personal de call center o autorizaciones relacionada con la contingencia actual.	X			Se realiza proceso de inducción a través de herramientas tecnológicas, presenta listado de asistencia de Socialización Plan de contingencia usuarios Medimás con fecha del 30 de Marzo de 2022.	Plan de capacitación,evidencias, soportes, lista de asistencia
Cuenta con un plan de contingencia, para los casos en los que la demanda supera la oferta o cálculos definidos por la institución	X			Realiza estudio de oferta demanda y de acuerdo a este, se define plan de contingencia para suplir las necesidades identificadas	Archivo en Excel estudio oferta demanda Medimas
MEDICAMENTOS					
Tiene la entidad contrato para suministro de medicamentos - Con que proveedor, ante la contingencia actual que ajustes ha realizado a dicha contratación			X		
En caso de tener medicamentos pendientes, como lo maneja y como realiza trazabilidad a los pendientes y de qué manera garantiza la entrega de la totalidad de los medicamentos			X		
CONDICIONES LOCATIVAS					
La contingencia actual ha afectado la capacidad instalada de consultorios - Que acciones ha implementado para dar cobertura a la totalidad de usuarios nuevos		X		Hasta el momento no se ha afectado la capacidad instalada de consultorios, de acuerdo a las proyecciones se planéa aumentar la capacidad instalada en 1 consultorio médico y 1 unidad odontológica, sin embargo sin estos ajustes la IPS no tendría la capacidad de atender la totalidad de usuarios asignados. Se implementó como plan de contingencia trasladar el área de autorizaciones para otra locación con el fin de lograr descongestionar la sala de espera y los servicios.	
La infraestructura del servicio ofrece condiciones de movilidad óptimas para el acceso de usuarios en condición de discapacidad		X		Los espacios son limitados para el acceso, tanto las áreas de circulación y salas de espera.	
INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS					
Realiza consulta prioritaria - Horarios - Canales de atención - Oportunidad en citas - accesibilidad	X			Realizan consulta prioritaria con el triage de Ospedale o ESE Hospital San Antonio. El horario para atención de consulta prioritaria es de 7am a 12 y de 1pm a 6pm. Se dejan espacios en las agendas para asignación de la consulta prioritaria y se utilizan las citas inasistidas.	Se verifica agenda en programa .exe

Como es el acceso administrativo a consultas de especialidades y subespecialidades			X	No se ofertan especialidades médicas	
Como es el acceso o referencia a los servicios de Urgencias-Quien es el o los prestadores-contrato vigente-se evidencian adiciones frente a la contingencia actual	X			La primera opción es la ESE Hospital San Antonio Villamaria, refieren adecuada capacidad de respuesta. La segunda opción es Clínica ***Ospedale***	Se verifica manual de referencia y contrarreferencia
Como es el acceso a los servicios de internación general-contrato vigente-adiciones frente a la contingencia			X	Se remiten inicialmente a urgencias de acuerdo a la red establecida quienes realizan la ubicación o continúan manejo requerido para el paciente	
Como es el accesos a los servicios de internación Psiquiatría - contrato vigente - adiciones frente a la contingencia			X	Se remiten inicialmente a urgencias de acuerdo a la red establecida quienes realizan la ubicación o continúan manejo requerido para el paciente	
Como es el acceso a los servicios de internación Obstetricia-contrato vigente-adiciones frente a la contingencia			X	Se remiten inicialmente a urgencias de acuerdo a la red establecida quienes realizan la ubicación o continúan manejo requerido para el paciente	
Cuenta con Red para servicios de imágenes diagnosticas - Horario establecido: propio o contratado - Como es el procedimiento			X	Se genera orden, se da autorización desde el front	
Cuenta con Red para servicios de laboratorio clínico - Horario establecido (propio o contratado) - como es el procedimiento	X			Cuenta con laboratorio clínico propio, funciona en el horario de 7am a 3pm	
Cuenta o dispone del servicio de transporte asistencial-propio o contratado			X	No cuenta con el servicio declarado ni ofertado	
PROCESOS PRIORITARIOS					
La entidad realiza educación a los usuarios sobre cuáles son las condiciones de salud que ameritan atención prioritaria o atención de urgencias	X			Se cuenta con pantalla en la sala de espera, en la cual se pasan mensajes educativos, durante la consulta se dan signos de alarma por los cuales reconsultar en la IPS o reconsultar en el servicio de urgencias	
Cuenta con protocolo de referencia y contrarreferencia, el mismo esta socializado y desplegado al personal asistencial	X			Cuenta con manual de referencia y contrarreferencia	Se verifica manual de referencia y contrarreferencia el cual se encuentra incluido en el programa de formación
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA					
Cuál es la represa de autorizaciones o procedimientos y que acciones ha adelantado para evacuar esa represa		X		No presentan represa de autorizaciones, se gestionan dia a dia, ocasionalmente algunas de acuerdo al sistema de Salud total o si requiere in tramite administrativo adicional por la EPS, quedan radicadas en gestión y se da respuesta máximo cinco días hábiles	
Plataformas virtuales activas - como acceden los usuarios		X		Cuentan con téléfono, han implementado plan de contingencia para dar respuesta,contratación de una auxiliar de enfermería específica para el manejo de call Center y bases de datos. Así mismo se contrata otra auxiliar de enfermeria adicional para demanda inducida.	

Territorial
Dirección Territorial de Salud de Caldas

SIAU					
Información documentada e implementada de SIAU	X			Cuenta con Manual SIAU en el cual se estandariza la información del proceso	Manual SIAU
Estandarización del procedimientos para PQRF	X			Se maneja se de datos con las PQRS y la gestión realizada para cada uno de ellos. Buzón de sugerencias al cual se le hace apertura cada 15 días en acompañamiento con el Representante de la asociación de usuarios de EPS Salud Total. Se recomienda realizar la apertura del buzón de manera semanal	Base de Dato PQRS
Procedimiento y estandarización de la gestión de Encuestas de satisfacción	X			Se realizan 80 encuestas de satisfacción mensuales, aproximadamente 4 por día, son tabuladas por el líder de Calidad y se mide indicador de satisfacción mes a mes	Encuestas, tabulación, Indicador Proporción de satisfacción.

INFORME VISITA DE ACOMPAÑAMIENTO CONTINGENCIA GENERADA POR LA LIQUIDACIÓN DE LA EPS MEDIMÁS Y TRASLADO DE SUS AFILIADOS A OTRAS REDES DE ATENCIÓN IPS CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARÍA IPS S.A.S

Los días 31 de marzo y 1 de abril del 2022 se presentó en las instalaciones del CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARÍA IPS S.A.S, el equipo comisionado para llevar a cabo Visita de acompañamiento con ocasión de la contingencia generada por la liquidación de la EPS Medimás y el traslado de sus afiliados a otras redes de atención, con el fin de conocer el estado actual de la prestación de los servicios ofertados y prestados y el respectivo Plan de contingencia ante el aumento de la población de las EPS, en este caso EPS Salud Total.

Se revisan los siguientes criterios de acuerdo a lo definido por parte de la SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ASEGURAMIENTO:

❖ BASES DE DATOS, CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN:

Se aporta por parte de la IPS las siguientes bases de datos:

- Nota técnica Salud Total (con la población antigua más la cápita adicional y las actividades definidas para el otrosí modificatorio del contrato con la EPS)
- Base de datos suministrada por Salud total de los usuarios Medimás asignados a la IPS
- Base de datos pacientes Cosmitet

De acuerdo a la información aportada por la IPS, la siguiente es la población a cargo:

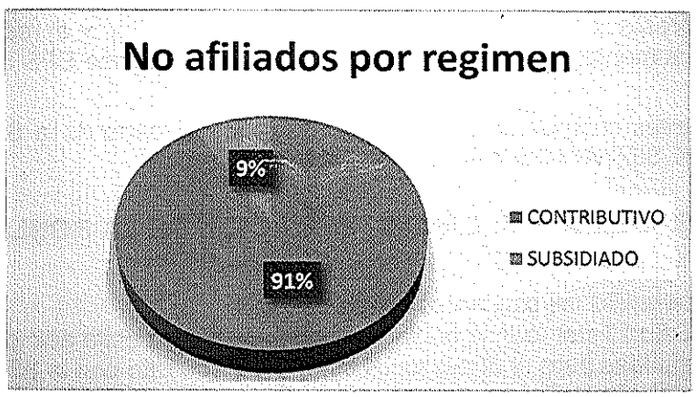
EPS	TOTAL DE USUARIOS SEGÚN BASE DE DATOS
Salud Total tradicional	9410
Cosmitet	344
Nuevo Salud Total (Antiguo Medimás)	**5351**
TOTAL USUARIOS	**15105**

Si bien se cuenta por parte de la IPS con base de datos de los usuarios de Medimás que le serían asignados, se encuentra a la espera de la nota técnica y el otrosí del contrato modificatorio inicial por parte de la EPS

- **ANALISIS BASES DE DATOS**

Se realizó el análisis de la base de datos entregada por el prestador el cual contiene 9.410 afiliados y se describe a continuación cada una de las variables con sus respectivas observaciones:

AFILIADOS POR REGIMEN



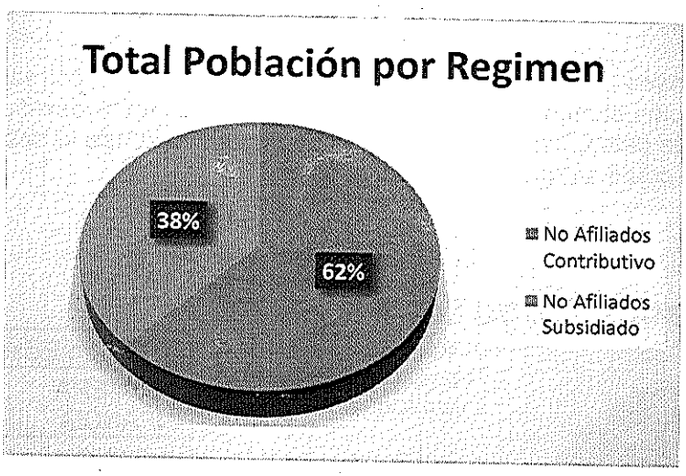
MUNICIPIOS	No Afiliados Contributivo	No Afiliados Subsidiado	Total Población
VILLAMARIA	8.587	823	9.410

Según lo reportado en el archivo Excel entregado el 01-04-2022, de lo cual se pude concluir que la EPS Salud Total cuenta con una población de 9.410 afiliados, distribuida así: 91% del régimen contributivo y el 9% régimen subsidiado (Base sin incluir población trasladada de MEDIMAS).

La población recibida por la EPS Salud Total en el municipio de Villamaría es de 5.351 afiliados como se relaciona la continuación por régimen:

MUNICIPIOS	No Afiliados Contributivo	No Afiliados Subsidiado	Total Población
VILLAMARIA	590	4.761	5.351

Al cruzar la información de los usuarios que contaba la EPS Salud total y los afiliados trasladados de la EPS Medimás queda con un total de 14.761 afiliados, distribuido así el 62% en el régimen contributivo y 38% en el régimen subsidiado como se relaciona a continuación:



MUNICIPIOS	No Afiliados Contributivo	No Afiliados Subsidiado	Total Población por Municipio
VILLAMARIA	9.177	5.584	14.761

AFLIADOS GRUPO DE EDAD



Grupo Edad	No Afiliados
ADULTEZ	4262
JUVENTUD	1780
VEJEZ	1239
ADOLESCENCIA	895
PRIMERA INFANCIA	499
INFANCIA	735
Total general	**9.410**

Por grupo de edad se cuenta con 9.410 afiliados de salud total sin contar los traslados de Medimás, distribuidos: el 45% en adultez, el 19% juventud, el 13% vejez, el 10% adolescencia, el 8% infancia y el 5% primera infancia, la población de acuerdo a su edad se encuentra bien clasificada de acuerdo a lo establecido en la resolución 3280 de 2018.

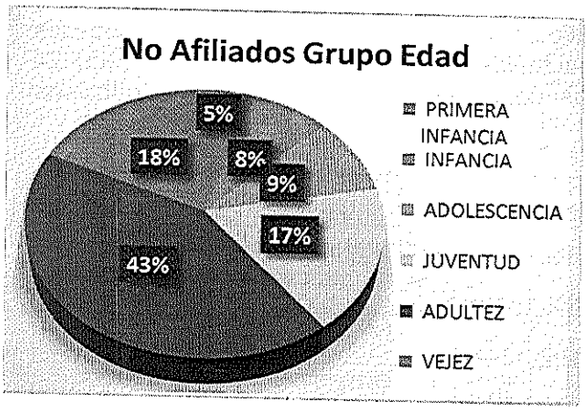
En cuanto a los archivos de los afiliados traslados de Medimás que corresponden a 5.351 registros de la población el municipio de Villamaría, no se encuentra identificados por grupo de edad en la base de datos, pero la IPS cuenta con el archivo donde lo describen por cada de los curso de edad como se relaciona a continuación:



Grupo Edad	No Afiliados
PRIMERA INFANCIA	230
INFANCIA	378
ADOLESCENCIA	481
JUVENTUD	791
ADULTEZ	2.026
VEJEZ	1.445
Total general	**5.351**

Por grupo de edad se cuenta con 5.351 afiliados traslados de la EPS Medimás a la EPS Salud Total, distribuidos: el 38% en adultez, el 27% vejez, el 15% juventud, el 9% adolescencia, el 7% infancia y el 4% primera infancia, la población de acuerdo a su edad se encuentra bien clasificada de acuerdo a lo establecido en la resolución 3280 de 2018.

Al cruzar la información de los usuarios que contaba la EPS Salud total y los afiliados trasladados de la EPS Medimás queda con un total de 14.761 afiliados, distribuido así el 43% en adultez, el 18% vejez, el 17% juventud, el 9% adolescencia, el 8% infancia y el 5% primera infancia cómo se relaciona a continuación:



Grupo Edad	No Afiliados
PRIMERA INFANCIA	729
INFANCIA	1.113
ADOLESCENCIA	1.376
JUVENTUD	2.571
ADULTEZ	6.288
VEJEZ	2.684
Total general	**14.761**

En la base de datos se puede evidenciar que el campo de contacto del afiliado se encuentra desactualizado ya hay campos vacíos u otros registros errados, se debe hacer una revisión contra la base de datos de la historia clínica para determinar si tienen los datos más actualizados e informar a la EPS para hacer un trabajo articulado.

También se evidencia que, en el campo de municipio de residencia de la base de datos de salud total sin contar los traslados de Medimás, hay varios pacientes que se encuentran identificados en Bogotá, Cali, Cartagena, La merced, Manizales, Pereira, Risaralda, San Antonio, Victoria y Viterbo, este trabajo debe ser articulado con la EPS para conocer el sitio de la prestación de servicios de estos usuarios y si es del caso realizar la portabilidad en el SGSSS, como se relaciona a continuación:

MUNICIPIO RESIDENCIA	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total general
BOGOTA	8		8
CALI		1	1
CARTAGENA	1		1
LA MERCED	2		2
MANIZALES	1.154	121	1.275
PEREIRA	2		2
RISARALDA	9		9
SAN ANTONIO	1		1
VICTORIA	4	2	6
VITERBO	4		4
Total general	**3.879**	**383**	**4.262**

Al realizar el cruce de base de datos en el archivo entregado por la IPS sobre las actividades realizadas en el Centro Médico del Parque, se puede identificar que se han realizado 24 procedimientos a 15 afiliados de los traslados de la EPS Medimás, como se relaciona continuación:

No Documento	1 Nombre	2 nombre	1 apellido	2 apellido	Procedimiento
4732119	GLORIE	ALICIA	SANCHEZ	GARRIDO	CONTROL DE PLANIFICACION FAMILIAR (890301)
1240488308	ALEXIS	STIHT	PERNIA	CEDEÑO	PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO (890301)
1059209012	MATIAS		HENAO	CASTILLO	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)
1375051	LUIS	MARINO	ZABALA		CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)
24643922	AMPARO		HERRERA	GONZALEZ	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)
1060654802	SERGIO	ALEJANDRO	GALVEZ	AREVALO	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)
1060655128	LEIDY	TATIANA	OTALVARO	GARCIA	CONSULTA PRIORITARIA - (890201)
					CREATININA EN SUERO, ORINA Y OTROS - (903825)
					UROCULTIVO, INCLUYE IDENTIFICACION HASTA ESPECIE ANTIBIOGRAMA POR MIC - (901236)
4457100	JORGE	WILLIAM	CASTAÑO	MOLINA	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)
1060655880	CARLOS	ANDRES	RIOS	ESCOBAR	CONSULTA PRIORITARIA - (890201)
1060656832	GERALDINE		JARAMILLO	ARENAS	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)
1007715642	VALENTINA		TAMAYO	GARCIA	CONTROL DE PLANIFICACION FAMILIAR (890301)
1060651454	JULIANA		LOPEZ	RESTREPO	CONSULTA PRIORITARIA - (890201)
1053765160	CLAUDIA	BIVIANA	HENAO	RINCON	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)
1091272476	LUISA	FERNANDA	YAYA	CORREA	PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL (890301)
					CUADRO HEMATICO TIPO IV - AUTOMATICO (902210) INCLUYE MORFOLOGIA ELECTRONICA E HISTOGRAMA-(902210)
					UROCULTIVO, INCLUYE IDENTIFICACION HASTA ESPECIE ANTIBIOGRAMA POR MIC - (901236)
					HEMOCLASIFICACION(GRUPO SANGUINEO Y FACTOR RH) - (902212)
					FROTIS VAGINAL (DIRECTO + GRAM) - (901304)
					GLUCOSA EN SANGRE SUERO LCR U OTROS FLUIDOS (GLICEMIA) - (903841)
					PARCIAL DE ORINA, INCLUIDO SEDIMENTO - (907106)
					SEROLOGIA [PRUEBA NO TREPOMENICA] VDRL EN SUERO O LCR (906916)

No Documento	1 Nombre	2 nombre	1 apellido	2 apellido	Procedimiento
4598844	JOSE		ROBERTO	CEBALLOS	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL - (890201)

❖ REVISIÓN POR PROCESOS

- **TALENTO HUMANO:**

CAPACIDAD INSTALADA DE TALENTO HUMANO ACTUAL DEL CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARÍA IPS:

Medico	Jornada Lunes A Viernes	Consultorio	Programa	Horas Disponible Día	Pacientes/ Hora	Total Paciente Jornada	Pacientes Semana	Sábados 1 medico pacientes mes	Total Pacientes Mes actual
Alexander Vergara Gonzalez	mañana 7 - 12	1	Morbilidad	5	3	15	75	80	1880
Diego Herrera Corredor	mañana 7 - 12	3	Riesgo	5	3	15	75		
María Inés Moreno Gutiérrez	mañana 7 - 12	2	Riesgo /Maternas	5	3	15	75		
						0	0		
German Aristizabal Moreno	Tarde 1 pm-6	1	morbilidad	5	3	15	75		
lucelly Gomez Garcia	Tarde 2 pm-6	2	Morbilidad	5	3	15	75		
Laureano Gonzalez Garcia	Tarde 1 pm-6	3	Morbilidad	5	3	15	75		
						TOTAL	450		

- **PLAN DE ACCIÓN ANTE INCREMENTO DE CONSULTAS**

Se contrató un médico adicional para un total de 7 médicos

Medico	Jornada Lunes A Viernes	Consultorio	Programa	Horas Disponible Día	Pacientes/ Hora	Total Paciente Jornada	Pacientes Semana	Sábados 1 medico pacientes mes	Total Pacientes Mes actual con mejoras

Alexa Marisol	mañana 7 -12	5	Riesgo	5	3	15	75	375	2975
			Sábados						
medico 1	Sábado 7-12	1	Morbilidad	5	3	15	60	720	
medico 2	Sábado 7-12	3	Riesgo	5	3	15	60		
medico 3	Sábado 7-12	2	Morbilidad	5	3	15	60		
						TOTAL SEMANA	180		
Queda La Posibilidad De La Contratación De Médico Para Consultorio 5 Jornada Tarde								300	300

Atención pacientes por mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Promedio De Aumento Mes con mayor atención Población	Población
	1667	1367	1678	1671	1743	2052	**18%**	309

- **ANÁLISIS CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO:** De acuerdo a la información suministrada por la IPS y evidenciada durante la visita de acompañamiento realizada, según la población asignada, el prestador cumple con el total de médicos requeridos vs población asignada y horas médico contratadas.

Análisis capacidad talento humano			
Citas año	**Citas mes para personal medico**	**Horas mes para personal medico**	**Total talento humano**
15105 población x 2 consultas al año	**30210 / 12 meses**	**2518 horas por mes / 3 citas por hora**	**840 horas mes / 120 horas mes por medico**
Total: 30210 citas año	**Total: 2518 mes**	**Total: 840 horas mes días**	**Total: 7 médicos**

Odontología:

En capacidad instalada en el servicio de odontología se cuenta actualmente con 1 unidad odontológica.

Se cuenta con dos odontólogas y dos Higienistas orales, las cuales trabajan cada una medio tiempo mañana/ tarde. Previo a la asignación de pacientes de Medimás, no se tenía contratado el servicio de odontología con la EPS y se realizaba únicamente por evento. Actualmente se tiene contratado el servicio, por lo cual como plan de contingencia se espera contratar las dos odontólogas y las dos Higienistas orales tiempo completo, sin embargo para dicho proceso **se requiere de una unidad odontológica adicional**.

Según el número actual contratado 15105 con una sola consulta al mes (entre consultas de valoración y sesiones odontológicas)

Dividido 12 meses arrojaría **1259** citas por mes.

Dividido 3 citas hora, serían **420** horas de trabajo odontológico por mes

Esto dividido por 2 unidades Odontológicas, arrojaría 210 horas de trabajo por unidad Odontológica

Entré 1 odontólogo y 1 auxiliar (una unidad) trabajan tiempo completo 192 horas, teniendo un déficit de 18 horas al mes por unidad odontológica

Programas de Promoción y mantenimiento de la salud: Actualmente se cuenta con una enfermera tiempo completo encargada de los programas de Promoción y prevención. Teniendo en cuenta la población asignada y de acuerdo a los siguientes cálculos y proyección, generados a partir de la información aportada de las actividades realizadas, se concluye que en el momento es suficiente la Profesional de Enfermería para suplir las necesidades en la prestación del servicio. Con una población de 9754 tuvieron 210 procedimientos mes para Febrero.

Con una población total actual de 15105 tendrían promedio 326 procedimientos al mes,

Estos 326 procedimientos de enfermería se dividen por 3 que son los controles y procedimientos de enfermería por hora, arroja 111 horas al mes horas de trabajo de enfermería.

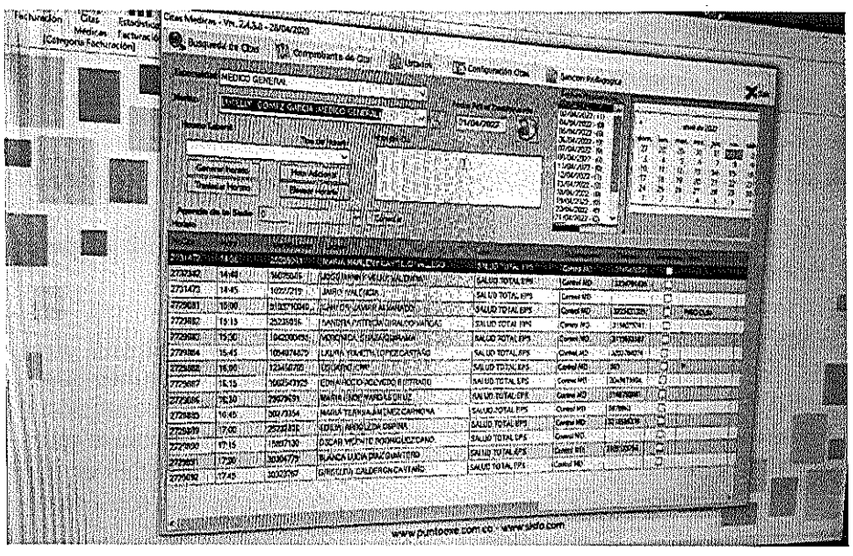
Una enfermera tiempo completo puede hacer el Total de los controles y procedimientos

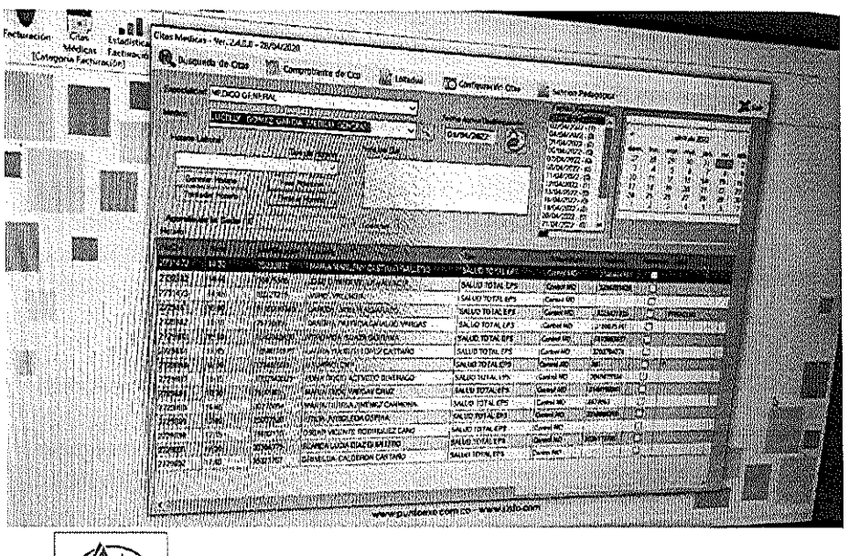
Call center: Como plan de contingencia y como medida correctiva por identificarse barreras para el acceso telefónico, siendo está la principal causa de quejas, se contrató una auxiliar de Enfermería exclusiva para la asignación de citas telefónicas. Así mismo se están realizando las gestiones para la actualización de las redes telefónicas con el fin de garantizar el acceso por este medio a los usuarios.

Se solicitan los contratos del personal en lo cual se puede evidenciar que todo el personal asistencial se encuentra contratado bajo la modalidad de Prestación de servicios. El personal administrativo se encuentra contratado bajo contrato Laboral a término indefinido, a excepción de una auxiliar de enfermería contratada como parte del plan de contingencia para realizar demanda inducida a quien le realizaron contrato por Obra Labor.

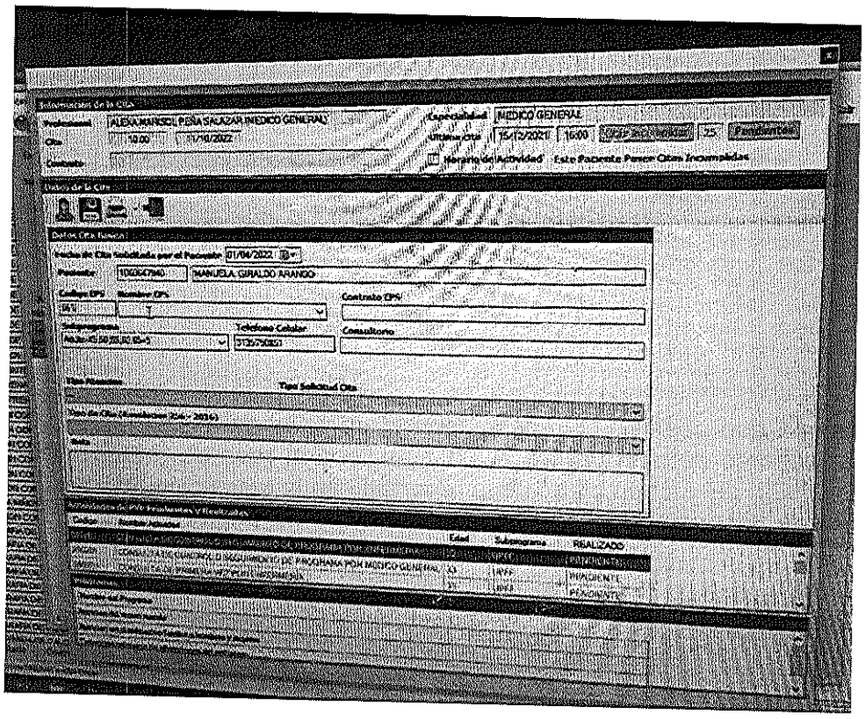
- **OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS:**

Se revisa en campo la oportunidad de citas con la que cuenta la IPS, dicha asignación se realiza a través del software Sifas.exe, se evidencia oportunidad para el día siguiente de la verificación realizada, así mismo al realizar un paciente trazador en campo, se evidencia asignación de cita solicitada por el usuario, con una oportunidad de 2 días hábiles.



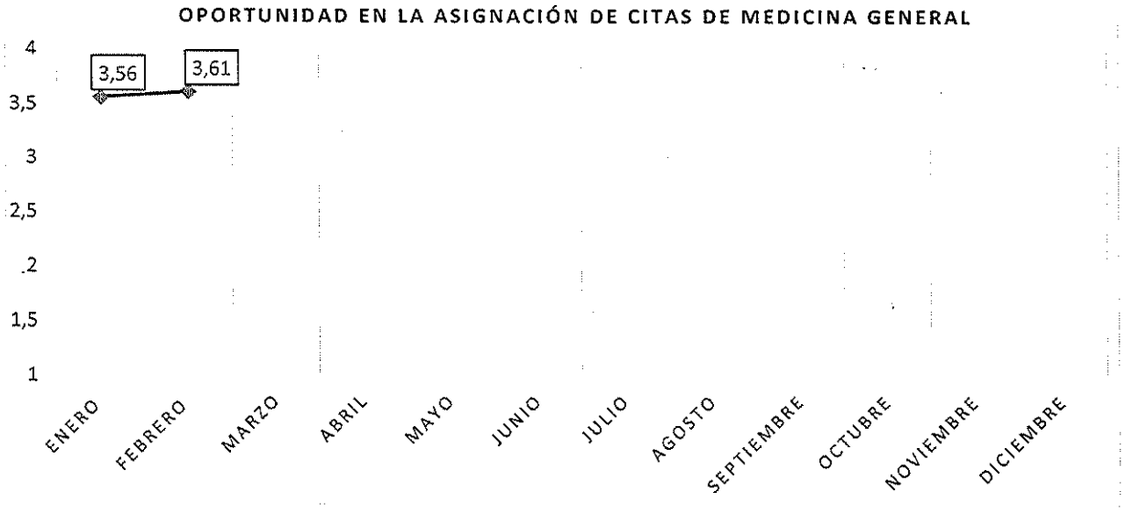


Así mismo se verifica la agenda en el sistema de asignación de citas donde se observa que cuentan con agenda abierta todo el año. Se realiza el ejercicio asignando una cita para el mes de octubre.



Los siguientes son los indicadores de oportunidad reportados por la IPS y aportados durante la visita:

MES	OPORTUNIDAD EN DIAS
ENERO	3,56
FEBRERO	3,61



Se pudo evidenciar en campo que cuentan con disponibilidad de citas para asignación y presentan medición de indicadores de oportunidad a 3.6 días para el mes de marzo, sin embargo, al realizar la conversión del archivo plano de lo reportado en la resolución 256 para el trimestre Octubre- Diciembre 2021, el mismo arroja una oportunidad de 14.5 días.

INFRAESTRUCTURA

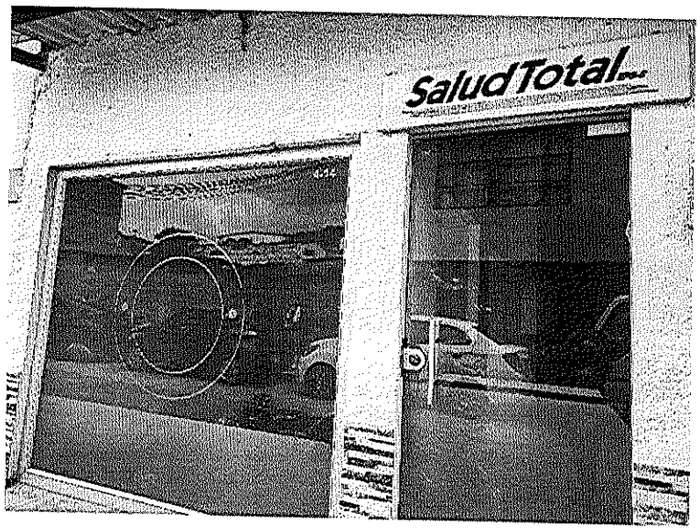
La IPS cuenta actualmente con 3 consultorios de medicina General y 1 consultorio de enfermería.

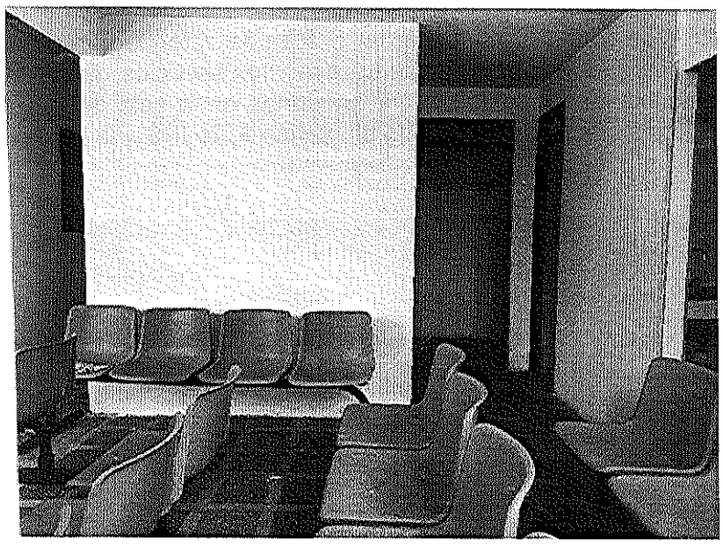
Hasta el momento no se ha afectado la capacidad instalada de consultorios, ya que el incremento de consultas sólo ha representado el 18%. De acuerdo a la planeación de contingencia por parte de la IPS, se plantea en el plan de contingencia aumentar la capacidad instalada en 1 consultorio médico y 1 unidad odontológica.

De acuerdo a la población asignada establecida mediante bases de datos para la atención de la IPS, para la atención de 114 citas día, se requerirían de **4 consultorios**.

Analisis capacidad instalada		
Consultas año	**Consultas mes**	**Consultas días**
15.105 población x 2 consultas al año =	30210 / 12 meses =	2518 citas mes / 22 días de operación mes
Total: 30210 citas año	Total: 2518 mes	Total: 114 citas día

Se planea como acción de contingencia trasladar el área de autorizaciones para otra locación con el fin de lograr descongestionar la sala de espera y los servicios, ya que se identificó por parte de la IPS, que la mayor aglomeración de personas en la sala de espera es debida al proceso de autorizaciones que se lleva a cabo al interior de la IPS y la cual corresponde a la EPS Salud Total.





Se evidencia que en EL CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARIA IPS, los espacios son limitados para el acceso, tanto en áreas de circulación como en salas de espera. Actualmente cuentan con 24 sillas en sala de espera, en el área actual podrían adecuarse cómodamente 20 sillas, de acuerdo con la capacidad instalada actual (3 consultorios y 1 unidad odontológica) con el fin de evitar la aglomeración de personas y mejorar el distanciamiento entre las mismas.

Al realizar recorrido se evidencia que la IPS no está ajustada a los requerimientos de infraestructura definidos en la normatividad vigente, además cuenta con consultorio destinado para el servicio de vacunación el cual no se está prestando actualmente.

Como plan de contingencia la IPS planea ampliar la capacidad instalada actual a 4 consultorios y 2 unidades odontológicas (un consultorio y una unidad odontológica adicionales) En tres meses que reciban el local de la farmacia por el área podrán aumentar las sillas de sala de espera aproximadamente 20 sillas más para un total aproximado de 40 sillas

- **INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS:**

Consulta prioritaria: Realizan consulta prioritaria con el triage de Ospedale o ESE Hospital San Antonio (Es de anotar que Ospedale se encuentra actualmente con sobreocupación y la EPS debe informar de otras opciones de atención). El horario para atención de consulta prioritaria es de 7am a 12 y de 1pm a 6pm. Se dejan espacios en las agendas para asignación de la consulta prioritaria y también se utilizan las citas inasistidas. Oportunidad de 1 día, máximo al día siguiente de la solicitud (Se verifica en agendas)

Proceso de referencia a urgencias: De acuerdo a lo establecido y documentado en el Manual de Referencia y Contrarreferencia, la primera opción para pacientes que requieren atención en Urgencias es la ESE Hospital San Antonio Villamaria. La segunda opción es Clínica Ospedale. Para ingreso a pacientes en internación, se remiten inicialmente a urgencias de acuerdo a la red establecida quienes realizan la ubicación o continúan manejo requerido para el paciente.

- **SIAU Y PQRS:** La IPS cuenta con proceso de SIAU documentado. Se maneja se de datos con las PQRS y la gestión realizada para cada uno de ellos. Buzón de sugerencias al cual se le hace apertura cada 15 días en acompañamiento con el Representante de la asociación de usuarios de EPS Salud Total. Se realizan 80 encuestas de satisfacción mensuales, aproximadamente 4 por día, son tabuladas por el líder de Calidad y se mide indicador de satisfacción mes a mes. La principal causa de quejas que han recibido se encuentran relacionadas con el acceso telefónico.

CONCLUSIONES

- La institución CENTRO MÉDICO EL PARQUE VILLAMARIA IPS, se encuentra a la espera de envío de nota técnica y contrato por la EPS para conocer si efectivamente le fueron asignados 5351 usuarios de la EPS Medimás.

- Teniendo en cuenta la presunta asignación de dichos usuarios, y con base en las atenciones realizadas durante el mes de marzo (se evidencia en la información al realizar cruce de las bases aportadas por la institución que se realizaron 24 actividades a 15 usuarios trasladados de Medimás), la IPS realiza plan de acción y acciones inmediatas tendientes a garantizar la prestación de servicios, sin embargo al día de hoy sin la implementación de algunas de las acciones planteadas (adecuación de un consultorio y una unidad odontológica adicionales, traslado del proceso autorizaciones a una infraestructura alterna, ampliación de la sala de espera, cierre del servicio de vacunación) en el plan de contingencia, la IPS no se encontraría en capacidad de garantizar la atención para 15105 usuarios.

- Durante los recorridos realizados, se evidencia que la IPS no se encuentra ajustada a los requerimientos de infraestructura definidos en la normatividad vigente, se evidencian incumplimientos en cuanto a las áreas de circulación, así como espacio limitado en la sala de espera. Cuenta con consultorio destinado para el servicio de vacunación el cual no se está prestando actualmente.

- El servicio de Laboratorio clínico funciona en el horario de 7:00am a 3:00pm, en cuanto a Talento Humano cuenta con una Bacterióloga y un auxiliar de laboratorio clínico. No fue incluido por la IPS en el plan de contingencia hasta el momento, debido a que en los últimos dos meses se ha disminuido la producción de estudios realizados. Están a la espera de resultados de los meses siguientes para definir plan de acción a seguir.

- Se recomienda adelantar visita de Certificación de condiciones de habilitación por parte de la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

Consolidado realizado por:
CAROLINA PINEDA HENAO CPH.
CAROLINA RONCANCIO GONZÁLEZ
CLAUDIA YANETH HOYOS MORENO
JOSE BERNARDO DÍAS TEJADA
PAULA ANDREA MUÑOZ OBANDO PH.

Actividades Para Mejoramiento De La Atención

#	ACTIVIDAD ATENCION POBLACION MEDIMAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES
1	AMPLIACION DE SALA DE ESPERA	Duplicar la capacidad actual de las sala de para las personas que ingresan al centro medico.	GERENCIA	27/03/2022	espacio que actualmente ocupan con el fin de ampliar la sala de espera y tener en promedio una capacidad de 84 personas
2	Contratación De Personal Medico	Aumenta el volumen de citas médicas con el fin de mantener la oportunidad dentro de los tiempos establecidos	GERENCIA	17/03/2022	CONTRATACION DE DOS MEDICOS DOCTOR ALEXANDER DOCTORA ALEXA MARISOL
3	Contratación Auxiliares De Enfermería	apoyar las funciones Administrativas y asitenciales (base de datos, demanda inducida)	Gerencia	18/03/2022	Se Contrato A La Auxiliar Clara Y La Auxiliar Susana
4	Habilitar Un Consultorio Medico En La Parte Inferior De CMP	Incrementar la consulta medica de Tanto de Morbilidad como de Programas	Gerencia	01/04/2022	se solicitará a la dirección territorial el visto bueno previa protocolización el poder habilitar en el REPS un consultorio más para medicina general lo que permitiría el aumento de 40 consultas en un día
5	Ampliación De Horarios De Atención	mejorar la oportunidad y la atencion medica	Gerencia	01/04/2022	se incrementara la atención odontológica en un horario de 7 am a 7 pm
6	Cambio de sede del personal de Autorizaciones	Descongestionar Sala De Espera Y Pasillos	Salud Total	01/04/2022	Se solicito a salud total en reunión realizada el día 28 de marzo la necesidad del cambio de lugar del personal para autorizaciones, a la calle 10 numero 4-14 se esta a la espera de que se adecue el internet.
7	Ampliación De Atención De Medica Los Sábados	Ampliar El Número De Consultas Al Mes	GERENCIA	01/04/2022	Se incrementará el personal medico que atiende los días sábados a 3 profesionales con el fin de aumentar en un a 80 citas medicas en la mañana
8	Auxiliar exclusiva para Teléfono	Mejora la atencion telefonica y asi descongestionar la sala de espera.	GERENCIA	30/03/2022	asignar a una auxiliar de enfermería para exclusivamente agende citas solicitadas en los números telefónicos asignados para ello.
9	Adecuación De Consultorio Para Odontología	Aumentar la disponibilidad de consultas odontologicas	GERENCIA	A LA ESPERA DE AUTORIZACION	Se solicitará el direccionamiento por parte de la dirección territorial para habilitar un consultorio de odontología previa protocolización para la atención de persona sin ningún impedimento físico ni mental para la utilización de las escaleras.
10	Contratacion de Personal de Odontologia	Mejorar la oportunidad y la atencion medica	GERENCIA	01/01/2022	se contrato dos higienistas y una nueva odontologa

Medico	Jornada Lunes A Viernes	Consultorio	Programa	Horas Diponible Dia	Pacientes/ Hora	Total Paciente Jornada	Pacientes Semana	sabados 1 medico pacienes mes	Total Pacientes Mes actual
Alexander Vergara Gonzalez	mañana 7 -12	1	Morbilidad	5	4	20	100	80	2200
Diego Herrera Corredor	mañana 7 -12	3	Riesgo	5	3	15	75		
María Inés Moreno Gutiérrez	mañana 7 -12	2	Riesgo /Maternas	5	3	15	75		
German Aristizabal Moreno	Tarde 1 pm- 6	1	morbilidad	5	4	20	100		
lucelly Gomez Garcia	Tarde 2 pm- 6	2	Morbilidad	4	4	16	80		
Laureano Gonzalez Garcia	Tarde 1 pm- 6	3	Morbilidad	5	4	20	100		
						total	530		

Plan de Acción

Medicos	Jornada lunes a viernes	Consultorio a Habilitar	Programa	Horas Diponible Dia	Pacientes/ Hora	Total Paciente Jornada	Pacientes Semana	Pacientes mes	Total Pacientes con mejoras
Alexa Marisol	mañana 7 -12	5	Riesgo	5	3	15	75	375	2795
			Sabados						
medico 1	sabado 7-12	1	Morbilidad	5	4	20	80	220	
medico 2	sabado 7-12	3	Riesgo	5	3	15	60		
medico 3	sabado 7-12	2	Morbilidad	5	4	20	80		

Queda La Posibilidad De La Contratación De Médico Para Consultorio 5 Jornada Tarde		100	2895

Atención pacientes por mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Promedio De Aumento Mes con mayor atencion Población	pobalcio
	1667	1367	1678	1671	1743	2052	18%	309

odontologa	Jornada Lunes A Viernes	Consultorio	Horas Diponible Dia	Pacientes/ Hora	Total Paciente Jornada	Pacientes Semana	SABADOS	TOTAL PACIENTES SEMANA	TOTAL PACIENTES MES
Olga Esperanza	mañana 8 -12	1	4	3	12	60	24	168	672
Jakeline	mañana 2 -6	1	4	3	12	60	24		

PLAN DE ACCION

Odontologa	Jornada Lunes A Viernes	Consultorio	Horas Diponible Dia	Pacientes/ Hora	Total Paciente Jornada	Pacientes Semana	SABADOS	TOTAL PACIENTES SEMANA	TOTAL PACIENTES MES
ODONTOLOGA 1	7 AM a 11 Am /2 pm a 6pm	1	8	3	24	120	12	132	528
HIGIENISTA 1	11 am a 2 pm/ 6pm a 8pm	1	5	4	20	100	4	104	416

TOTAL PACIENTES MES
1888

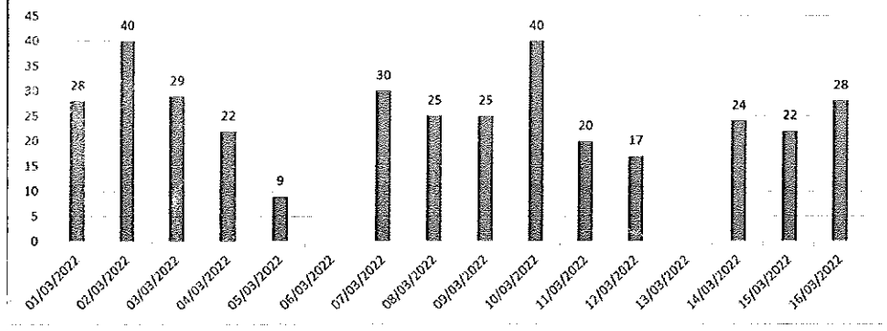
Odontologa	Jornada Lunes A Viernes	Consultorio	Horas Diponible Dia	Pacientes/ Hora	Total Paciente Jornada	Pacientes Semana	SABADOS	TOTAL PACIENTES SEMANA	TOTAL PACIENTES MES
ODONTOLOGA 2	7 AM a 11 Am /2 pm a 6pm	2	8	3	24	120	12	132	528
HIGIENISTA 2	11 am a 2 pm/ 6pm a 8pm	2	5	4	20	100	4	104	416

Laboratorio

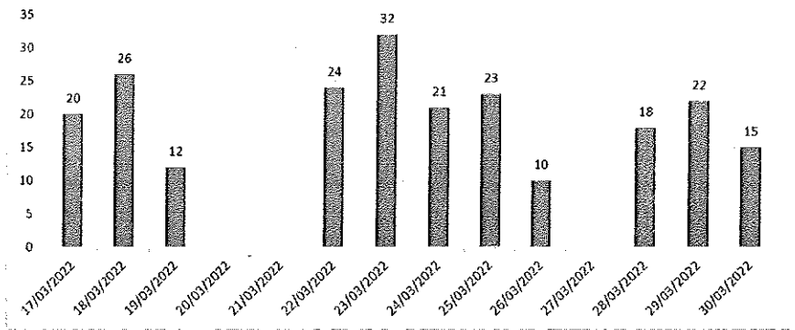
Fecha	Número De Usuarios sin Medimas
01/03/2022	28
02/03/2022	40
03/03/2022	29
04/03/2022	22
05/03/2022	9
07/03/2022	30
08/03/2022	25
09/03/2022	25
10/03/2022	40
11/03/2022	20
12/03/2022	17
14/03/2022	24
15/03/2022	22
16/03/2022	28

Medimas	Numero Usuarios Medimas
17/03/2022	20
18/03/2022	26
19/03/2022	12
22/03/2022	24
23/03/2022	32
24/03/2022	21
25/03/2022	23
26/03/2022	10
28/03/2022	18
29/03/2022	22
30/03/2022	15

Número De Usuarios sin Medimas



Numero Usuarios Medimas



Centro Médico El Parque

Villamaría – Caldas

Manizales 1 de abril de 2022

Señores
Subdireccion De Prestacion De Servicios Y Aseguramiento
Dirección territorial de salud de caldas
La ciudad

De manera atenta nos permitimos informarles que en respuesta a las necesidades originadas luego del anuncio de traslado de los usuarios de la Eps en liquidación medimas los cuales fueron asignados a la eps Salud Total y posteriormente asignados a nosotros como IPS prestadora de servicios de Salud Total, decidimos como institución tomar las siguientes medidas:

- Actualmente se dispone de un área alterna ubicada en la calle 10 # 4-14 del mismo municipio en la cual se atenderá a los usuarios para las autorizaciones con lo que se garantiza descongestionar la sede principal; se aclara que el servicio de autorizaciones es prestado directamente por personal de salud total por lo cual quedamos a la espera de que ellos realicen el traslado de los equipos y los funcionarios necesarios para esta labor.

- Con esta reestructuración la IPS ubicada en el parque quedara prestando solo los servicios asistenciales generando una disminución en la afluencia del público en esta sede.

- Se dispuso de un espacio para la ubicación de una unidad odontológica adicional a la que ya se tiene para la atención de la población en el cual estamos trabajando actualmente y estará finalizado para el próximo lunes 18 de abril; de igual manera ya se tiene adecuado un ambiente para un nuevo consultorio de medicina general el cual será registrado en el reps para posteriormente empezar a atender consulta en el desde el día lunes 4 de abril.

- Con respecto al servicio de vacunación este actualmente se encuentra suspendido debido a que el hospital de Villamaria no nos está suministrando el biológico desde el 18 de marzo del presente año, situación que fue dada a conocer a ustedes por escrito mediante correo enviado el día 23 de marzo a la Dra. Alba Arboleda

coordinadora del PAI, razón por la cual procederemos a hacer una Novedad de suspensión temporal en el REPS para no incurrir en un servicio declarado no prestado.

- En la sede principal se cuenta con un local que está establecido como droguería el cual se solicitó para efectos de ampliación de sala de espera y posteriores adecuaciones que se deban hacer según nueva resolución de habilitación para esto se les dio un plazo establecido por la ley de 3 meses contados a partir del 29 de marzo de 2022 como consta en la carta entregado a los propietarios de dicho establecimiento la cual anexamos.

- Teniendo en cuenta este lapso de tiempo se tomo como medida alterna realizar modificaciones internas para ampliar la sala de espera aprovechando el espacio que quedara libre al trasladar la oficina de autorizaciones de Salud Total , la cual será mas cómoda para nuestros usuarios.

Todo lo anterior está establecido en el plan de contingencia elaborado por la IPS y del cual anexamos copia al presente oficio junto con la evidencia de la socialización con el personal de la IPS.

Cordialmente,

German Aristizabal Moreno
Coordinador Medico