FECHA: 4 de abril de 2022	**MUNICIPIO:** Manizales
ENTIDAD: VIVA 1A IPS SA	
NIT: 900219120-2	
DIRECCIÓN: Calle 28 N° 20 - 54	
TELEFONO: 3218307681	**FAX** -------
CORREO ELETRÓNICO: lcardona@viva1a.com.co	
REPRESENTANTE LEGAL: MAYDA ISABEL GEORGE HERNANDEZ	

I. OBJETO DE LA ACTIVIDAD DE IVC

De conformidad con las facultades expresas en la Ley 715 de 2001, la Ley 9 de 1979, el Decreto 780 de 2016, la Resolución 3100 de 2019 y la delegación conferida mediante la Resolución 1062 de 2014 expedida por el Director General de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, se ordena a la funcionaria ADRIANA ISABEL HOYOS TAMAYO en acompañamiento de los verificadores CLAUDIA HOYOS MORENO Y CHRISTIAN ESCOBAR MARQUEZ de la Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para llevar a cabo visita de **INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL** al prestador Viva 1A IPS SA, con código del prestador 1700102216, ubicado en Calle 28 N° 20 - 54, Manizales, Caldas.

II. DESCRIPCION DE LOS HECHOS

Se inicia esta actuación de Visita de **INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL** motivada por información allegada a la Dirección Territorial de Salud, con número de radicado 20220314-0448, traslado por competencia desde la Procuraduría número de radicado 03297, por presuntos incumplimientos del prestador Viva 1A IPS SA, con código del prestador 1700102216.

Se inicia con presentación por ambas partes, lectura de la Resolución Número 043 del 31 de marzo de 2022 para poner en contexto al prestador.

En consideración a lo anterior se solicita al grupo comisionado:

- ✓ Verificar el análisis de capacidad instalada frente a suficiencia de talento humano e infraestructura del servicio de consulta externa según la población atendida y estrategias planteadas en caso de contingencia
- ✓ Las demás verificaciones que consideren los comisionados pertinentes a la queja.

III. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE IVC

A las 9:00 horas del día 04 de abril de 2022 se presentó el grupo técnico de la DTSC en las instalaciones de VIVA 1A IPS SA para realización de Visita de **INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL**, ubicado en la Calle 28 N° 20 - 54 Manizales, Caldas.

Siendo atendidos por Lina Alexandra Cardona Acevedo identificado con CC 30230280, Gerente Zonal Caldas y Diana Carolina montes cc 1053767247, Coordinadora sede centro.

Se inicia evaluación de las consideraciones ordenadas en la resolución:

- ✓ Verificar el análisis de capacidad instalada frente a suficiencia de talento humano e infraestructura del servicio de consulta externa según la población atendida y estrategias planteadas en caso de contingencia.

La IPS Viva 1A cuenta con 5 sedes habilitadas en el departamento de Caldas:

Departamento	Municipio	Código Prestador	Nombre Prestador	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Zona	Direccion	Telefono
Caldas	MANIZALES	1700102216	Viva 1A IPS SA	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	URBANA	Calle 28 N° 20 - 54	3175741214
Caldas	MANIZALES	1700102216	Viva 1A IPS SA	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	URBANA	Avenida Kevin Angel No 64A-80 Laureles del Rio Locales 201 y 202	3175741214
Caldas	MANIZALES	1700102216	Viva 1A IPS SA	1700102216	04	VIVA 1A VILLA PILAR	URBANA	CALLE 10 No 2C-10	3153250071
Caldas	MANIZALES	1700102216	Viva 1A IPS SA	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	URBANA	CALLE 25 No. 21-34	3218307681
Caldas	VILLAMARÍA	1700102216	Viva 1A IPS SA	1787302216	03	VIVA 1A IPS VILLAMARIA	URBANA	CARRERA 6 CALLE 10 No 5 - 76	3175741214

Los servicios habilitados por sedes son los siguientes:

SEDE 01 PARQUE CALDAS:

Escaneado con CamScanner

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	304 -CIRUGÍA GENERAL	DHSS0181076
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	312 -ENFERMERÍA	DHSS0181077
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	320 -GINECOBSTETRICIA	DHSS0181078
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0181079
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	329 -MEDICINA INTERNA	DHSS0181080
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	DHSS0181081
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	342 -PEDIATRÍA	DHSS0181082
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	344 -PSICOLOGÍA	DHSS0181083
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0181084
Caldas	MANIZALES	1700102216	01	VIVA 1 A IPS PARQUE CALDAS	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0181085

SEDE 02 LAURELES:

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	304 -CIRUGÍA GENERAL	DHSS0184673
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	308 -DERMATOLOGÍA	DHSS0184674
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	310 -ENDOCRINOLOGÍA	DHSS0184675
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	311 -ENDODONCIA	DHSS0184676
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	312 -ENFERMERÍA	DHSS0184677
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	320 -GINECOBSTETRICIA	DHSS0184678
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	325 -MEDICINA FAMILIAR	DHSS0184679
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	327 -MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	DHSS0184680
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0184681
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	329 -MEDICINA INTERNA	DHSS0184682
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	330 -NEFROLOGÍA	DHSS0184683
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	331 -NEUMOLOGÍA	DHSS0184684
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	332 -NEUROLOGÍA	DHSS0184685
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	DHSS0184686
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0184687
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	339 -ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	DHSS0184688
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	342 -PEDIATRÍA	DHSS0184689
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	344 -PSICOLOGÍA	DHSS0184690
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	345 -PSIQUIATRÍA	DHSS0184691
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	347 -REHABILITACIÓN ORAL	DHSS0184692
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	355 -UROLOGÍA	DHSS0184693
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	387 -NEUROCIRUGÍA	DHSS0184694
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	410 -CIRUGÍA ORAL	DHSS0184695
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	420 -VACUNACIÓN	DHSS0184696
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0184697
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	729 -TERAPIA RESPIRATORIA	DHSS0184698
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	740 -FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE	DHSS0184699
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	748 -RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA	DHSS0184700
Caldas	MANIZALES	1700102216	02	VIVA 1 A IPS LAURELES	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0184701

SEDE 04 VILLAPILAR:

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
Caldas	MANIZALES	1700102216	04	VIVA 1A VILLA PILAR	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0195834

SEDE 06 IPS CENTRO:

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	308 -DERMATOLOGÍA	DHSS0185723
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	312 -ENFERMERÍA	DHSS0185724
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	320 -GINECOBSTETRICIA	DHSS0185725
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	325 -MEDICINA FAMILIAR	DHSS0185726
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	326 -MEDICINA FÍSICA Y DEL DEPORTE	DHSS0185727
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0185728
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	329 -MEDICINA INTERNA	DHSS0185729
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	332 -NEUROLOGÍA	DHSS0185730
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0185731
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	342 -PEDIATRÍA	DHSS0185732
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	344 -PSICOLOGÍA	DHSS0185733
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	420 -VACUNACIÓN	DHSS0185734
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0185735
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	739 -FISIOTERAPIA	DHSS0185736
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	744 -IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	DHSS0185737
Caldas	MANIZALES	1700102216	06	VIVA 1 A IPS CENTRO	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0185738

SEDE 03 IPS VILLAMARIA:

Escaneado con CamScanner

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
Caldas	VILLAMARÍA	1787302216	03	VIVA 1A IPS VILLAMARIA	312 -ENFERMERÍA	DHSS0195815
Caldas	VILLAMARÍA	1787302216	03	VIVA 1A IPS VILLAMARIA	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0195816
Caldas	VILLAMARÍA	1787302216	03	VIVA 1A IPS VILLAMARIA	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0195817
Caldas	VILLAMARÍA	1787302216	03	VIVA 1A IPS VILLAMARIA	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0195818
Caldas	VILLAMARÍA	1787302216	03	VIVA 1A IPS VILLAMARIA	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0195819

ANALISIS DE SUFICIENCIA DEL TALENTO HUMANO:

La IPS VIVA 1A para lo corrido del mes de abril cuenta con una población de 86.167 usuarios aproximadamente, en esta población se encuentran la población cedida de Coomeva y Medimás, población distribuida de la siguiente manera:

IPS	Población Nueva EPS	Población Mediás	Total población
Laureles	40.681	7	40.688
Centro (Sede 06 – 01)	35.219	1.858	37.077
Villamaría	8.090	312	8402

Según la población con la que cuenta la IPS distribuida en sus diferentes sedes, se hace verificación de la suficiencia del talento humano para los servicios de consulta externa general y especializada, como plan de contingencia la IPS VIVA 1 A, incremento de enero a marzo de 54 a 58 médicos generales con un 25% destinado a programas de RCV y en aumento en horas de medicina especializada de 2695 a 3177.

HORAS CONTRATADAS				
Servicio	Enero	Febrero	Marzo	
Medicina General	7290	7560	7830	
Psicología	344	350	369	
Nutrición	333	266	454	
Fisiatria	88	118	120	
Medicina del Deporte	45	44	64	
Dermatología	100	110	113	
Cardiologia	47	56	70	
Psiquiatria	221	221	256	
Dolor y Cuidados Paleativos	92	95	107	
Cx General	116	122	158	
Pediatria	268	286	296	
M. Familiar	72	80	87	
Ginecologia	223	222	248	
Ortopedia	150	162	163	
Endocrinología	60	75	89	
Nefrología	83	81	103	
Neumología	96	87	95	
Neurocirugía	52	60	65	
Neurología	60	91	101	
Otorrinolaringología	124	111	140	
Urologia	127	128	140	
Especialidades Odontologicas	163	129	158	
M. Interna	470	554	621	
TOTAL HORAS	2658	2833	3194	

Por lo tanto es evidente el aumento de eventos atendidos para cada uno de los servicios ofertados por la IPS, para consulta médica general se aumentaron los eventos atendidos de enero a marzo de 21870 a 23490, en cuanto al incremento de eventos para medicina especializada de enero a marzo se incremento de 7975 a 9591.

Escaneado con CamScanner

TOTAL EVENTOS MES

Servicio	Enero	Febrero	Marzo
Medicina General	21870	22680	23490
Psicología	1032	1050	1108
Nutrición	998	798	1363
Fisiatria	263	355	360
Medicina del Deporte	136	132	193
Dermatología	300	330	340
Cardiología	140	168	220
Psiquiatria	662	664	767
Dolor y Cuidados Paleativos	275	286	320
Cx General	348	366	474
Pediatria	805	858	889
M. Familiar	217	240	260
Ginecología	670	667	744
Ortopedia	451	486	490
endocrinologia	180	225	266
Nefrología	250	243	310
Neumología	289	262	285
Neurocirugía	155	181	195
Neurología	180	273	302
Otorrinolaringología	373	333	420
Urología	380	383	420
Especialidades Odontologicas	490	386	474
M. Interna	1411	1662	1862

Los horarios de atención de la IPS VIVA 1 A, son los siguientes:
LAURELES: Lunes a Viernes de 6 am - 8 pm – Sábados de 7 am – 3 pm
CENTRO: Lunes a Viernes de 6 am - 8 pm – Sábados de 7 am – 3 pm
VILLAMARIA: Lunes a Viernes de 6 am - 7 pm – Sábados de 7 am – 3 pm

Se realizá cálculo de las necesidades para horas médico que debe tener la IPS para cada una de las sedes:

SEDES 06 -01 CENTRO:

Citas año	Citas mes para personal medico	Citas dia para personal medico	Horas dia para personal medico
37077 población * 2 consultas año	74154 / 12 meses	6179 / 22 dias mes	280 / 3
74.154	6179,5	280,8863636	93,62878788

Para la población asignada a esta sede (37.077 usuarios), se requieren por cálculo de necesidades 94 horas día, se evidencia que la IPS para la sede centro cuenta con 138 horas día, distribuidas en 21 médicos de 6 horas y 1 médico de 12 horas.

SEDE	NOMBRE PROFESIONAL	TIPO CONTRATACION	ESTADO	HORAS CONTRATADAS
CENTRO	CATALINA FRANCO SALAZAR	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	CLAUDIA PATRICIA SUAREZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	FRANGER ELIAS JIMENEZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	BAYNER JULIAN RAMREZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	CRISTIAN CAMILO POLO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	DIANA OLANO SOTO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	JUAN CARLOS CIFIUENTES	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	ANGELA CRISTINA DUQUE	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	DIEGO FERNANDO GOMEZ GARCIA	Obra Labor	Vigente	6 Horas

Escaneado con CamScanner

CENTRO	MARIA CAMILA SOLANO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	MONICA ROMERO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	KIARA DONADO DONADO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	BIVIANA EJADUE	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	FELIPE RUIZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	JUAN CAMILO NOREÑA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	WILLIAN GARCIA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	NATALI CARLINA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	MANUELA GIL JARAMILLO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	HUGO ARMANDO HURTADO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	JHONATAN VILLEGAS MORALES	Obra Labor	Vigente	12 Horas
CENTRO	NATALIA PEREZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
CENTRO	ANA LORENZA ALVAREZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas

SEDE 02 LAURELES:

Citas año	Citas mes para personal medico	Citas dia para personal medico	Horas dia para personal medico
40688 población * 2 consultas año	81376 / 12 meses	6781 / 22 días mes	308 / 3
81.376	6781,333333	308,2424242	102,7474747

Ahora bien para la población asignada a esta sede (40.688 usuarios), se requieren por cálculo de necesidades 102 horas día, se evidencia que la IPS para la sede Laureles cuenta con 180 horas día, distribuidas en 20 médicos de 6 horas y 5 médicos de 12 horas.

SEDE	NOMBRE PROFESIONAL	TIPO CONTRATACION	ESTADO	HORAS CONTRATADAS
LAURELES	MONICA HERRERA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	JHON CARLOS URINA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	JHONATAN PUENTES	Obra Labor	Vigente	12 Horas
LAURELES	ERIKA VANESSA HERRERA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	LUIS ALCIDES DELGADO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	ANGIE DEL MAR MERCADO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	JORGE HERNAN BOTERO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	RICARDO NARVAEZ	Obra Labor	Vigente	12 Horas
LAURELES	ANDREA CARRILLO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	ANDRES HERNANDO LOPEZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	GERMAN JAVIER RODRIGUEZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	JENNIFER PAOLA RAYO	Obra Labor	Vigente	12 Horas
LAURELES	MARIA ROSA VEGA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	JHONATAN VIQUEIRA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	ALEJANDRO TAMAYO	Obra Labor	Vigente	12 Horas
LAURELES	ALVARO BUSTAMANTE	Obra Labor	Vigente	12 Horas
LAURELES	JULIAN DAVID BERMUDEZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	HAINER STEVEN GONZALEZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	MARIA MONICA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	MARIA JOSE ALVAREZ ALVAREZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	JESUS ALBERTO DUQUE	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	LUZ MERY LANZZIANO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	YURY FERNANDA SUAREZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
LAURELES	XIMENA OROBIO	Obra Labor	Vigente	6 Horas

Escaneado con CamScanner

LAURELES	DIANA CAROLINA	Obra Labor	Vigente	6 Horas

SEDE 03 IPS VILLAMARIA:

Citas año	Citas mes para personal medico	Citas dia para personal medico	Horas dia para personal medico
8402 población * 2 consultas año	16804 / 12 meses	1400 / 22 días mes	64 / 3
16.804	1400,333333	63,65151515	21,21717172

Según la población asignada a esta sede (8.402 usuarios), se requieren por cálculo de necesidades 21 horas día, se evidencia que la IPS para la sede Villamaría cuenta con 30 horas día, distribuidas en 5 médicos de 6 horas.

SEDE	NOMBRE PROFESIONAL	TIPO CONTRATACION	ESTADO	HORAS CONTRATADAS
VILLAMARIA	ALEXANDER TORRRES JIMENEZ	Obra Labor	Vigente	6 Horas
VILLAMARIA	ESTEBAN DAVID POLO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
VILLAMARIA	PAULA ANDREA AMAYA	Obra Labor	Vigente	6 Horas
VILLAMARIA	CESAR ANDRES MORENO	Obra Labor	Vigente	6 Horas
VILLAMARIA	MARIA FRANCISCA CORDQUE LOZANO	Obra Labor	Vigente	6 Horas

Servicio de laboratorio clínico : Laboratorio central de procesamiento:

Actualmente la IPS Viva 1A cuenta con red para los servicios de laboratorio clínico, este servicio es propio de la IPS y no realizan la contratación con ningún otro prestador, el servicio de toma de muestras se realiza en cada una de las sedes de la IPS, sede centro, laureles y villamaría.

El agendamiento de los pacientes para la toma de muestras se realiza desde los consultorios de médicos generales y especialistas, los pacientes asisten a cada centro de toma de muestras con su respectiva remisión y se les brinda el paso a paso para poder reclamar su resultado físico o digital.

A pesar de la contingencia y aumento en la demanda no se ha visto afectada la prestación del servicio de toma de muestras en cada una de las sedes de IPS Viva 1A.

Actualmente no presentan plan de contingencia para la atención frente al aumento de la demanda de los pacientes para este servicio.

Servicio Odontología:

IPS Viva 1A cuenta con el servicio de odontología en cada una de sus sedes, en la sede centro prestan la atención a los usuarios en un horario de Lunes a Viernes de 6 am - 8 pm – Sábados de 7 am – 3 pm contando en esta sede con 5 odontólogos y 5 auxiliares para la atención de los usuarios, en la sede laureles igualmente se presta la atención a los usuarios en horario de Lunes a Viernes de 6 am - 8 pm – Sábados de 7 am – 3 pm y cuentan con 5 odontólogos y 5 auxiliares para la prestación de la atención, en la sede de villamaria cuentan con 1 odontólogo y 1 auxili ar prestando la atención en un horario de lunes a viernes de 6 am a 4 pm y sábado de 7 am – 3 pm.

Al realizar la verificación de la oportunidad de la atención de los pacientes se pudo observar que en la sede centro el servicio de odontología general contaba con 57 citas disponibles adicionales a las agendadas en la semana (04 al 08 abril) para el agendamiento de los pacientes, verificando de esta manera cada día las agendas y revisando la disponibilidad de las mismas, igualmente para la sede laureles se pudo observar que el servicio de odontología general contaba con 26 citas disponibles en la semana adicionales a las agendadas en el transcurso de la semana, igualmente la sede villa maría contaba con 56 citas disponibles adicionales a las agendadas en la semana (04 al 08 abril) para el agendamiento de los pacientes.

Proceso de línea de frente:

De igual forma se realiza verificación y análisis del proceso de línea de frente, en esta área se llevan a cabo funciones como:

- Asignación de citas
- Autorizaciones (red propia, y lo generado por red externa de la EPS)
- Trámites post-consulta (ordenamientos - HC - formulas)
- Entrega de resultados de laboratorio clínico
- SIAU
- Activación de citas

Dentro de las fortalezas evidenciadas la IPS cuenta con digiturnos en las salas de espera los cuales según las necesidades del usuario asignan los turnos a los funcionarios según la disponibilidad y el trámite a realizar, lo que permite un balanceo en la sala y disminución de tiempos de espera para los usuarios.

Escaneado con CamScanner

Se evalua la frecuencia de uso de las salas espera, entre los meses de Enero a Marzo se paso de 69.427 a 89.218 atenciones al día. El ponderado de productividad por asesor es de 160 atenciones día, por lo tanto según el cálculo de necesidades se requieren para las 3 sedes 23 personas, la IPS cuenta con 26 personas distribuidas de la siguiente forma:

SEDES 01 – 06 CENTRO:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SEDE	TIPO CONTRATO	ESTADO	HORAS CONTRATADAS
RAMOS LONDONO MARIA MELIDA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
PATINO FRANCO SONIA CLEMENCIA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
HURTADO ORTIZ JULIAN ANDRES	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
VALENCIA MATALLANA ANGE PAOLA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
MONTOYA BELLO PAOLA ANDREA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
ROBLEDO OSPINA CONSTANZA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
CARDONA BETANCURT LUISA MARIA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
BETANCUR HERNANDEZ LUISA FERNANDA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
OSPINA ACEVEDO LEYDI JOHANA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
SALAZAR GOMEZ LEIDY JOHANA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
CEBALLOS ARIAS CAROLINA	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
VILLEGAS LOPEZ CARLOS MARIO	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas
CORDOBA BELTRAN JHOAN SEBASTIAN	CENTRO	Obra Labor	Vigente	8 Horas

SEDE LAURELES:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SEDE	TIPO CONTRATO	ESTADO	HORAS CONTRATADAS
RAVE CASTANO DIANA MARCELA	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
ARISTIZABAL LONDONO VIVIANA ANDREA	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
VALERO PARRA MARIANA	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
QUINTERO ZULUAGA VIVIAN DEL PILAR	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
GUTIERREZ TRUJILLO MAURICIO	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
RINCON LOPEZ LUIS FELIPE	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
VALENTINA MUÑOZ	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
KAREN JULIETH SERNA	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas
KENIA MAHECHA	LAURELES	Obra Labor	Vigente	8 Horas

SEDE VILLAMARIA:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SEDE	TIPO CONTRATO	ESTADO	HORAS CONTRATADAS
GOMEZ LOPEZ JULIA ELENA	VILLAMARIA	Obra Labor	Vigente	8 Horas
SALAZAR TORRES MARIA CAMILA	VILLAMARIA	Obra Labor	Vigente	8 Horas

SUPERNUMERARIAS:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SEDE	TIPO CONTRATO	ESTADO	HORAS CONTRATADAS
ARIAS SUAZA LINA PAOLA	SUP	Obra Labor	Vigente	8 Horas
ADRIANA CASTRO	SUP	Obra Labor	Vigente	8 Horas

ANALISIS DE CAPACIDAD INSTALADA FRENTE A INFRAESTRUCTURA:

Se realiza revisión de la insfraestructura con la que cuentan las sedes, la cual según cálculo de necesidades, es suficiente para la población asignada a la IPS.

Número de Consultorios por sede:

- Laureles 26
- Centro 15
- Parque caldas 6
- Villamaría 2

Escaneado con CamScanner

Como plan de contingencia la IPS amplio prestación de servicios médicos a 6 consultorio en la sede 01 (parque caldas).

Unidades Odontológicas:

- Centro 5
- Laureles 5
- Villa María 1

Frente a la contingencia y aumento en la demanda de pacientes la IPS viva 1A se encuentra realizando ampliación del servicio de odontología en la sede laureles con el fin de aumentar la capacidad instalada y tener la disponibilidad de 1 unidad odontológica mas para el servicio. Con el fin de poder aumentar su talento humano a 6 odontólogos y 6 auxiliares para la prestación de la atención odontológica, igualmente para la sede villa maría se encuentran realizando ampliación de la capacidad instalada para tener disponibilidad de 2 unidades odontológicas para el servicio, en la sede centro aumentaron la cantidad de 25 básicos odontológicos adicionales a los 68 con los que cuenta el servicio con el fin de aumentar su dotación en la prestación de la atención.

Salas de espera y líneas de frente:

METROS CUADRADOS SALAS DE ESPERA LAURELES				
SALA	ANCHO	LARGO	MT CUADRADOS	# SILLAS
SALA 1 LF	7,09	5,63	39,92	24
SALA 1 INFERRIOR	6,82	4,52	30,83	32
SALA 2	4,54	9,00	40,86	42
SALA 3	6,90	4,60	31,74	33
TOTAL			**143,34**	**131**

METROS CUADRADOS SALAS DE ESPERA P.CALDAS				
SALA	ANCHO	LARGO	MT CUADRADOS	# SILLAS
SALA PISO 1	13,83	11,94	165,13	35
SALA PISO 2	3,64	8,17	29,74	18
			0,00	
			0,00	
TOTAL			**194,87**	**53**

METROS CUADRADOS SALAS DE ESPERA CENTRO				
SALA	ANCHO	LARGO	MT CUADRADOS	# SILLAS
SALA 1 PISO 1	5,70	7,20	41,04	51
SALA 2 PISO 1	4,89	4,58	22,40	26
SALA 1 PISO 2	7,00	5,29	37,03	46
SALA 2 PISO 2	6,76	5,66	38,26	48
TOTAL			**138,73**	**171**

METROS CUADRADOS SALAS DE ESPERA VILLAMARIA				
SALA	ANCHO	LARGO	MT CUADRADOS	# SILLAS
SALA UNICA	8,96	6,28	56,27	44
			0,00	
			0,00	
			0,00	
TOTAL			**56,27**	**44**

OPORTUNIDAD ASIGNACIÓN DE CITAS:

Escaneado con CamScanner

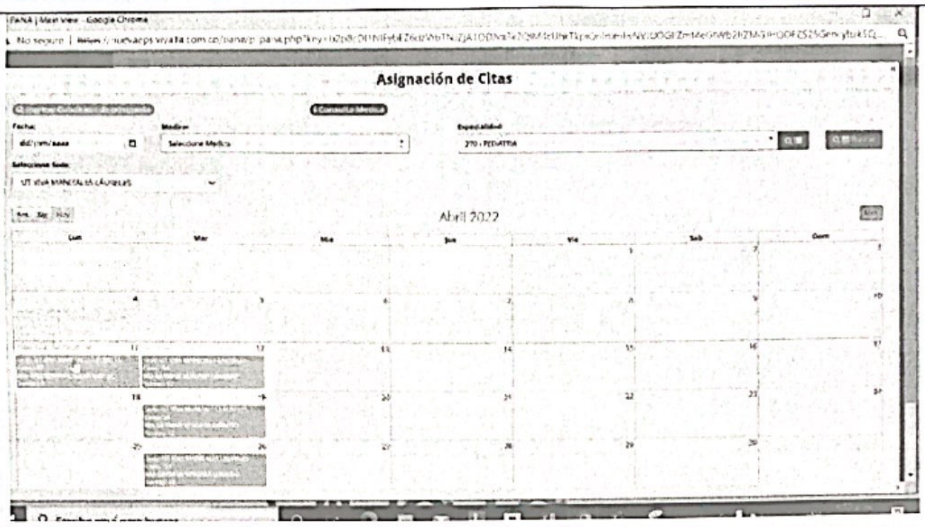
Se revisa durante la visita a la IPS VIVA 1 A la oportunidad de citas con la que cuenta la IPS, la asignación de citas es realizada a través del software PANA, los canales de comunicación para los usuarios son los siguientes:

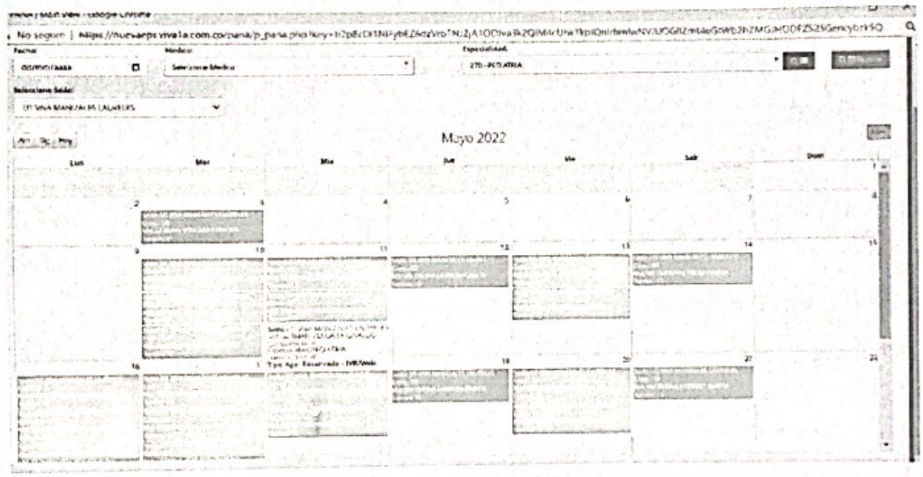
- Línea de frente
- Página web (www.viva1a.com.co)
- Call center (8962266)
- Via whatsapp (3182311794)

En el siguiente cuadro se evidencia la oportunidad en cada uno de los servicios ofertados por la entidad:

SERVICIO	# DE PROFESIONALES	DISPONIBILIDAD DE AGENDA
Dermatología	1	Esta para el 9,11,18 Y 25 de Abril la oportunidad y todos los lunes de Mayo hay disponibilidad de agenda
Endocrinología	2	Esta para el 25 de Abril y en el mes de Mayo los días 25, 26, 27 y 31 hay disponibilidad en la agenda
Ginecología	3	Esta para el 13 de Abril con disponibilidad de agenda los siguientes días
Obstetricia	3	Esta para el 8 de Abril con disponibilidad de agenda los siguientes días
Medicina General sede Laureles	20 Médicos de 6 horas y 10 Médicos de 12 horas	Esta para el 8,9 y 16 modalidad presencial y 6, 7, 9 11,12 y demás días modalidad de teleconsulta en el mes de Abril.
Medicina General sede Centro	21 Médicos de 6 horas, 1 Médico de 12 horas	Esta para el 6, 8 y 21 modalidad presencial y 11, 12,13, 16 y demás días en modalidad de teleconsulta del mes de Abril
Medicina General sede Villamaria	5 Médicos de 6 horas	Está para el 7, 8,9 21,22, 23 modalidad presencial y 7,8,9 y demás días del mes en modalidad de teleconsulta del mes de Abril.
Medicina Interna	2	Hay disponibilidad para el 5 de Abril y agenda disponible para los siguientes días
Nutrición	3	Esta para el 6 de Abril con disponibilidad de agenda los siguientes días Lunes a Sábados 6 am a 12 pm
Pediatría	2	Esta para el 11, 12, 19 y 26 de Abril y en el mes de Mayo 3, 10,11, 12 todo el mes
Psicología	3	Hay disponibilidad para el 5 y 6 de Abril con disponibilidad de agenda los siguientes días
Cirugía General	1	Está para el 5, 11,18, 27 de Abril y en Mayo 2, 9 y 16 hay disponibilidad de agenda .
Fisiatría	2	La disponibilidad está para el 3 y 10 de Mayo. Es crítica la disponibilidad por la baja demanda de los especialistas
Nefrología	1	La disponibilidad está para el 7 de Abril y en el mes de Mayo los días 5, 12 y 14 hay agenda disponible.
Neumología	2	Esta para el 5, 8, 11, 13, 18, 20 , 22 y 27 de Abril y en el mes de Mayo lunes miércoles y jueves hay disponibilidad en la agenda

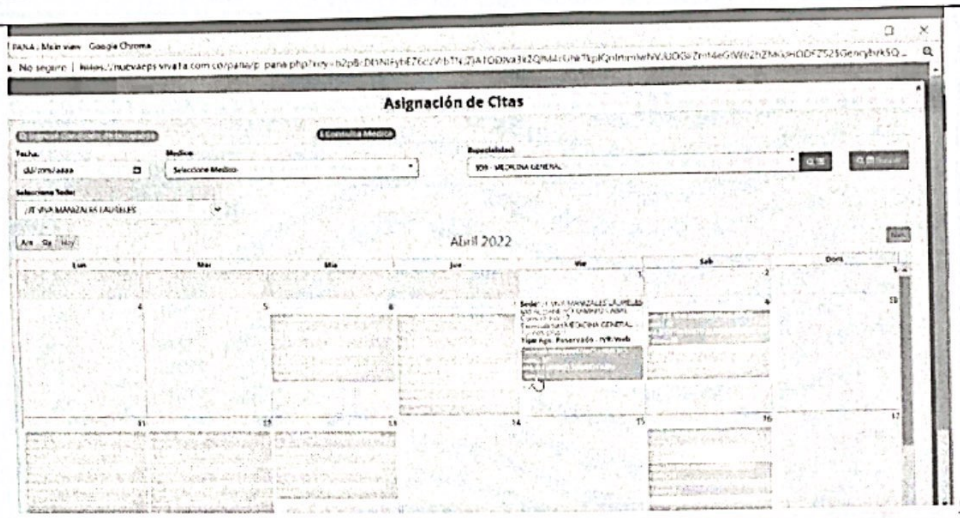
Escaneado con CamScanner



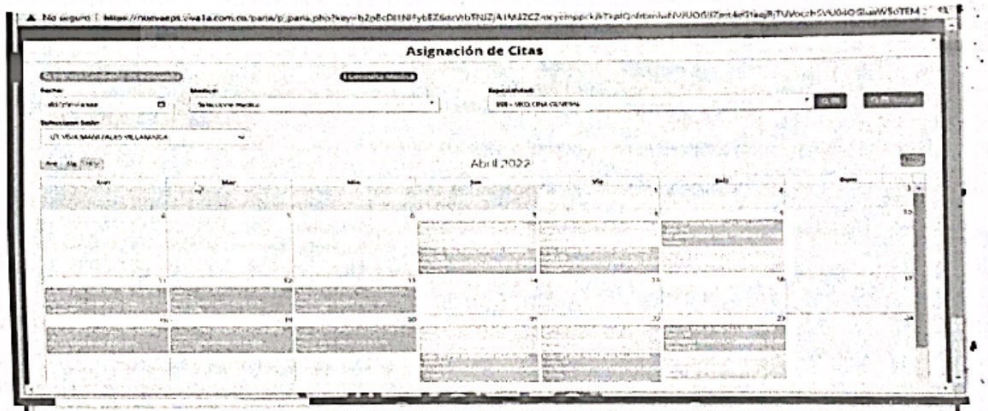


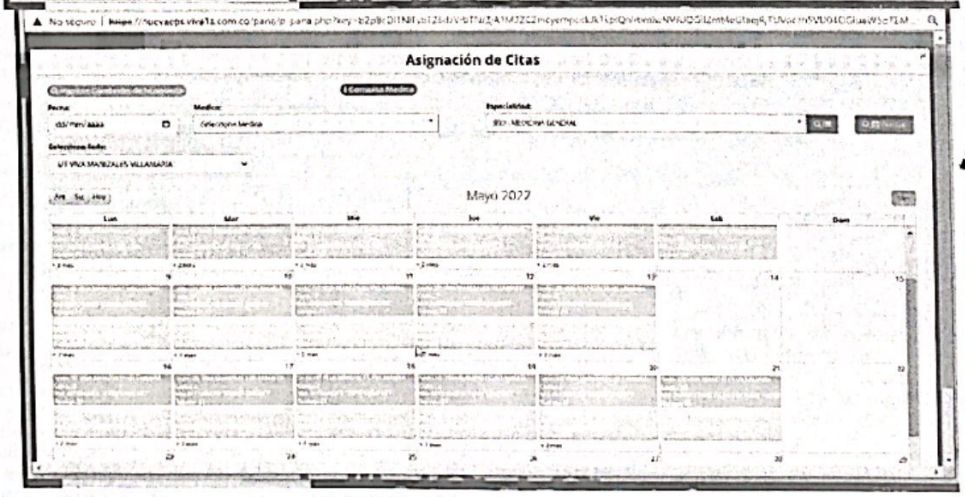
MEDICINA GENERAL SEDE LAURELES:

Escaneado con CamScanner



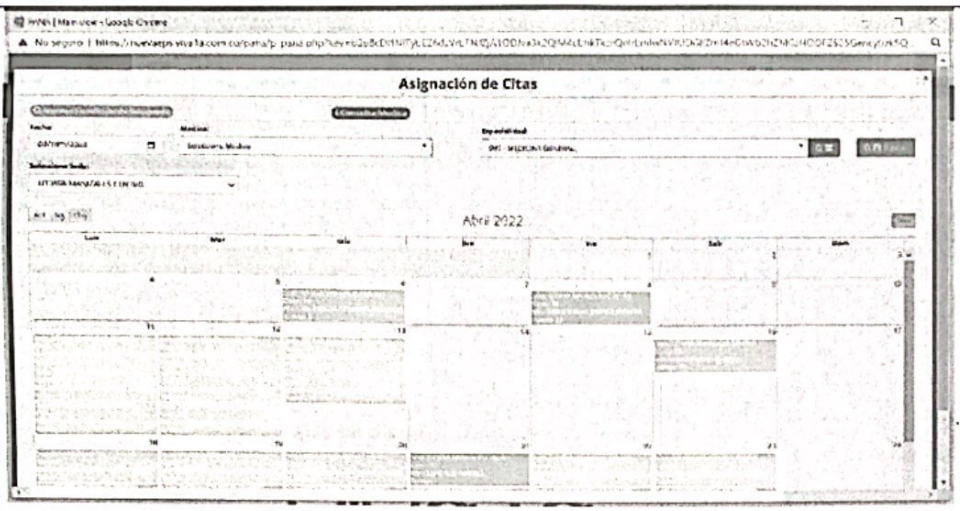
MEDICINA GENERAL SEDE VILLAMARÍA MES DE ABRIL Y MAYO:





MEDICINA GENERAL SEDE CENTRO:

Escaneado con CamScanner



Medición de oportunidad:

En la visita a la IPS se realiza trazabilidad en campo a pacientes si conocen los canales de acceso y la mayoría de los entrevistados no los conocen, hay que resaltar que en cada sala de espera hay pantallas donde se visualiza esta información. Los pacientes prefieren acudir de manera presencial para solicitar las citas.

Se hacen una serie de llamadas como clientes ocultos los resultados son los siguientes:

- Paciente C.C 14203738 solicita cita por primera vez para odontología sede centro la disponibilidad fue para el 11 de Abril con una oportunidad de 5 días.
- Paciente C.C 9970601 solicita cita para Medicina general sede villa maría y la disponibilidad fue para el 21 de Abril modalidad presencial con una oportunidad de 14 días.
- Paciente C.C 30319027 solicita cita para medicina general sede laureles y la disponibilidad está para el 6 de Abril modalidad presencial con una oportunidad de 1 día.
- Paciente C.C 30319027 solicita cita para odontología sede laureles y la disponibilidad está para el 6 de Abril con una oportunidad de 1 día.

ANALISIS INDICADORES:

Se hace revisión de tablero de indicadores con el que cuenta la IPS VIVA 1 A, en el cual se evidencia desviación de la oportunidad en las siguientes especialidades: Dermatologia, Medicina familiar, Ortopedia, Psiquiatria.

Como plan de contingencia la IPS realizó nueva contratación con la Clínica Avidanti para ortopedia, aumento de horas para Psiquiatria por teleconsulta, para dermatologia aumento de horas con el Dr. Rafael y proceso de contratación con un profesional adicional (80 horas) y contratación de un profesional en medicina familiar por 120 horas.

IV. OBSERVACIONES

NORMA VERIFICADA	HECHO ENCONTRADO
RESOLUCIÓN 1552 DE 2013 Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. (...) **ARTÍCULO 1o. AGENDAS ABIERTAS PARA ASIGNACIÓN DE CITAS.** Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.	Durante la visita se evidencia que para las consultas de medicina especializada la IPS no cuenta la agendas abiertas la totalidad de los días hábiles del año, se cuenta con agendas abiertas hasta el mes de junio de 2022 de las siguientes especialidades (Dolor y cuidados paliativos – ortopedia – Endodoncia – Medicina del deporte). La oportunidad para la asignación de citas de medicina general para la sede de villamaría y odontología general para la sede centro exceden los 3 días hábiles definidos en la resolución.

Escaneado con CamScanner

PARÁGRAFO 1o. En los casos en que la cita por medicina especializada requiera autorización previa por parte de la Entidad Promotora de Salud (EPS), esta deberá dar respuesta sin exceder los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la solicitud.

PARÁGRAFO 2o. Cuando por la condición clínica del paciente, especialmente, tratándose de gestantes y de pacientes que presenten diagnóstico presuntivo o confirmado de cáncer, el profesional tratante defina un término para la consulta especializada, la Entidad Promotora de Salud (EPS), gestionará la cita, buscando que la misma sea asignada, en lo posible, dentro del término establecido por dicho profesional.

PARÁGRAFO 3o. La asignación de las citas de odontología general y medicina general, no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.
(...)

V. CONCLUSIÓN

En consonancia con el hallazgo encontrado (no disponibilidad de agendas abiertas para medicina especializada la totalidad de los días hábiles del año), la IPS realiza plan de contingencia consistente en aumento de horas para las especialidades de Dermatología, medicina familiar, ortopedia y psiquiatría, y el resto de las especialidades.

Con respecto a la oportunidad de asignación de citas de medicina general y odontología general, se evidencia aumento de horas médico y adecuaciones en la infraestructura para aumento de unidades odontológicas y consultorios médicos, además se evidencia proceso de selección de talento humano en salud, frente al cliente oculto se evidencia desviación en los tiempos de oportunidad, pero al momento de realizar revisión de agendas en segunda validación se observan disponibilidad cumpliendo tiempos de oportunidad.

De acuerdo a lo verificado se concluye que el prestador Viva 1A IPS SA, con código del prestador 1700102216, se encuentra ajustado a los requerimientos de la demanda según la población asignada y al plan de contingencia instaurado, por lo tanto cumple con los criterios establecidos en lo ordenado en la Resolución Número 043 del 31 de marzo de 2022.

VI. REQUIERE TOMA DE MEDIDA SI NO X

REQUIERE REMISION A PROCESO SANCIONATORIO: NO
Observaciones: El día 6 de ABRIL de 2022 Se da por terminada la presente diligencia.

QUIEN ATIENDE LA VISITA:

LINA ALEXANDRA CARDONA ACEVEDO
CC. 30.230.280
GERENTE ZONAL CALDAS
VIVA 1 A IPS SA

FIRMA.....

DIANA CAROLINA MONTES
C.C. 1.053.767.247
COORDINADORA SEDE CENTRO
VIVA 1 A IPS SA

FIRMA.....

RESPONSABLE (S) DE LA INSPECCION, VIGILANCIA:

Escaneado con CamScanner

ADRIANA ISABEL HOYOS TAMAYO
CC. 30.312.792
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

FIRMA.....

CLAUDIA HOYOS MORENO
CC. 1.053.777.095
ENFERMERA VERIFICADORA

FIRMA.....

Escaneado con CamScanner