Tema: Realizar socialización de resultados de estrategia paciente trazador – Convenio 002 de 2023

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía	Equipos de Atención en Casa - EAC

Objetivo	Fecha: 15 de julio 2024			
Realizar la socialización de los resultados de la verificación de procesos a los EAC de la Subred Centro Oriente mediante la estrategia de paciente trazador.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento (x)		
		Otro ( )		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: USS Santa Clara			
	Hora Inicio: 4:10pm Hora Fin: 5:00pm			
	Notas por: Diana Velandia			
	Próxima Reunión: por definir			
	Quien cita: SDS-EAC			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se inicia la socialización de los resultados de la verificación de procesos a los EAC de la Subred Centro Oriente, para esta actividad se cuenta con la presencia de la coordinadora de EAC de la SISSCO, profesional de apoyo a la coordinación, lideres operativos.

Se realizó la verificación de tres (3) familias seleccionadas. A estas familias se realizó la aplicación del formato paciente trazador/ familia trazadora proceso EAC de acuerdo con la metodología verificación procesos Equipos de Atención en Casa en territorio realizado por la Subred. Se realiza verificación documental (salidas de información e historia clínica) así mismo se realiza visita de verificación en campo el día 18 de junio de 2024.

1. Familia BLANCA ELENA GALINDO RODRIGUEZ:

Familia abordada mediante la estrategia de ruteo en la cual se identifica valoración a dos integrantes de la familia, se cumple con proceso de admisión, agendamiento y recordación de la visita. se evidencia pertinencia en la atención médica y completitud en registro de HC. En visita en campo, la usuaria reconoce que fue buena la atención, pero no identifica actividades como peso y talla. Posterior a la aplicación de lista de cheque se obtiene un porcentaje de 90% lo que indica un buen proceso de atención y registro de información. Durante la atención no se realiza derivación a

servicios de apoyo ni a estrategia a relevo domiciliario de cuidadores, por lo que no se evaluaron estos ítems. Así mismo el proceso de seguimiento no se evalúa dado a que el seguimiento le corresponde en el mes de julio 2024.

2. Familia SUSANA BONILLA:

Familia abordada mediante la estrategia de casa a casa, se cumple con proceso de admisión y asignación de ID familiar. Se evidencia pertinencia en la atención médica y completitud en registro de HC. En visita en campo, la usuaria reconoce que fue buena la atención, pero no identifica actividades como peso y talla por parte del profesional. Con relación a la atención de psicología se evidencia inconsistencias en registro de fechas de atenciones, registro de examen mental idéntico en la mayoría de las sesiones. Ítems de servicios de apoyo, acompañamiento terapéutico y relevo a cuidadores no aplica dado que no se derivaron estos servicios. Para el proceso de seguimiento se identifica según clasificación (prioridad media) dada en la atención por enfermería le correspondía realizar seguimiento telefónico en el mes de marzo 2024, sin embargo, no se evidencia registros en salida de información. Para el ítem relacionado a normas de bioseguridad, la usuaria no reconoce lavado de manos ni uso de tapabocas por parte del profesional quien la atendió. Posterior a la aplicación de lista de cheque se obtiene un porcentaje de 75% de cumplimiento.

3. Familia TERESA RODRIGUEZ NAFA:

Familia abordada mediante la estrategia de ruteo, se cumple con proceso de admisión y asignación de ID familiar, sin embargo, no se identifican acciones de agendamiento ni recordación de cita en salidas de información.
En la verificación de la prestación de servicios en salud individual y familiar, no se evidencia registro de antecedentes médicos en la atención realizada, a pesar de que en atenciones anteriores se evidencian antecedentes de hipertensión, artritis, escleritis ocular para la usuaria, así mismo no se identifica derivación a estrategia de relevo, siendo este un candidato para recibir estos servicios. Se registra prioridad media en salida de información de plan de cuidado, sin embargo, se evidencia que es una usuaria cuidadora, por tal razón cumpliría criterios para clasificación como prioridad alta.
En la verificación de la prestación de servicios de psicología se realiza proyección de plan de manejo, pero no se da continuidad al proceso psicoterapéutico, ya que solo se registra una atención por psicología a la fecha de la verificación, información verificada en la visita realizada a la usuaria en campo.
Con relación a servicios de apoyo, se genera orden de laboratorios, pero no se evidencia registro de toma en casa en salida de información.
La usuaria recibió los servicios de la estrategia de relevo domiciliario a cuidadores. Por parte del profesional de terapia ocupacional y enfermería, en salida de información registra 2 sesiones respectivamente. Posterior a la aplicación de lista de cheque se obtiene un porcentaje de 84% de

cumplimiento.

.

Resultados obtenidos de la aplicación de listas de chequeo

PROCESOS	SUBRED CENTRO ORIENTE
Planeación De La Atención	90.3%
Prestación de servicios en salud familiar e individual	91%
Prestación de servicios en salud familiar e individual - psicología	87%
Servicios de apoyo	33%
Relevo domiciliario a cuidadores	71%
Apoyo Terapéutico	75%
Evaluación – seguimiento – monitoreo	0%
Normas de bioseguridad	75%
Resultado Subred	**62%**

Fuente: Elaboración propia.

Planeación de la atención:	Prestación de servicios- Atención inicial:
• Se obtiene un porcentaje de cumplimiento del 90%, siendo esto un resultado favorable. • Sin embargo, se identifica oportunidades de mejora en el proceso de agendamiento específicamente para la estrategia de ruteo, en donde se realice la concertación de la visita y la recordación de la misma con el usuario con el fin de tener una mayor efectividad en la atención por parte de los equipos base.	Se obtiene un porcentaje de cumplimiento de 91%. Sin embargo, es necesario fortalecer la calidad del registro en historia clínica, haciendo énfasis en la identificación de riesgos en salud y las derivaciones que de allí se puedan generar, así como la oportunidad en el registro de la información una vez se realice la atención.

Prestación de Servicios Psicología:	Prestación de servicios- Servicios de apoyo:
El proceso de prestación de servicios psicología fue verificado a través de la lista de chequeo "Paciente trazador EAC" modulo 3, por medio de la que se verifico en la Historia Clínica la identificación de riesgo, necesidades referentes a problemas para salud mental, definición de planes de manejo y sesiones proyectadas, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 87%. Es importante destacar la empatía de los profesionales con los usuarios, según lo manifestado en las visitas en campo, sin embargo, se identifican acciones de mejora enfocadas a fortalecer la calidad en el diligenciamiento de la Historia Clínica y continuidad del proceso psicoterapéutico según las sesiones definidas en la primera sesión.	El proceso de prestación de servicios de apoyo fue verificado a través de la lista de chequeo "Paciente trazador EAC" modulo 4, donde se evaluó las derivaciones relacionadas con la respuesta y seguimiento a las órdenes médicas generadas durante la valoración integral de los usuarios referente a las actividades de toma de laboratorio, entrega de medicamentos y vacunación en casa. De esta verificación se obtiene un cumplimiento de 33% dado a que, de los 3 usuarios verificados, uno de ellos contaba con derivación a servicios de apoyo, sin embargo, aunque se hace un buen registro de la solicitud de ordenes en historia clínica, no se identifica registro de información en salida de información, por lo cual no es posible realizar seguimiento a la respuesta de esta solicitud al usuario.

Relevo domiciliario a Cuidadores	Apoyo Terapéutico
La Estrategia de Relevo Domiciliario a Cuidadores fue verificado a través de la lista de chequeo "Paciente trazador EAC" modulo 5, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 83%. Es importante mencionar que, de los tres usuarios verificados, uno de ellos conto con los servicios de la estrategia relevo domiciliario a cuidadores, en donde se reconoce la satisfacción del usuario frente a los servicios prestados según se evidencio en las visitas de verificación en campo, sin embargo, el porcentaje obtenido obedece a la falta de continuidad de la intervención psicoterapéutica por parte del perfil de psicología.	Para los usuarios a los cuales se les realizo la verificación de actividades y las familias abordadas no aplicó este ítem.

Evaluación y seguimiento:

El proceso de evaluación y seguimiento fue verificado a través de la lista de chequeo "Paciente trazador EAC" modulo 7, cabe mencionar que de los tres usuarios verificados uno de ellos aplicaba para realizar seguimiento en el mes de marzo dado su prioridad media, sin embargo, no es posible realizar verificación de proceso ya que no se cuenta con registro en salida de información.

Normas de Bioseguridad:

El proceso de evaluación y seguimiento fue evaluado a través de la lista de chequeo "Paciente trazador EAC" modulo 8, en donde se verificaron aspectos como; limpieza y desinfección de equipos, lavado o higienización de manos y uso de EPP, obteniendo un puntaje del 69%, lo cual sugiere fortalecer acciones para garantizar la seguridad tanto del personal de salud como del usuario.

Al finalizar la socialización la SISS Centro oriente, informa que para el proceso de seguimiento en donde en el momento en que se realizó la verificación no se contaba con las llamadas telefónicas correspondientes a la familia, para el día de hoy se verifica seguimiento telefónico realizado y registrado en salida de información:

ID Familia	Tipo de Documento	Número de Documento (sin puntos ni comas)	Nombres	Apellidos	Fecha de Nacimiento Usuario	Sexo biológico	Identidad de género	Número de celular	Dirección	Fecha atención médica	Población Priorizada
1-001357-028-022-001-7-1	1	51660122	SUSANA	BONILLA RIOS	05/08/1940	2	2	3209889959	CL 30 SUR 5 71 ESTE	21/05/2024	Familias con Prioridad Alta y Media que al seguimiento telefónico es

¿Se realizo afiliación por oficio ?	Fecha de la afiliación por oficio	Fecha Seguimiento Telefónico	Fecha de Verificación de la Información	Número de seguimiento	Clasificación del Seguimiento	Numero de intentos Fallidos	Motivo del Rechazo	Se ordenan medicamentos	El usuario reclamo los medicamentos ordenados	Los medicamentos fue dispensados al usua
NO		15/06/2024	15/06/2024	1	E			NO		

De acuerdo con lo anterior, se recalcula el porcentaje de cumplimiento obteniendo los siguientes resultados .

PROCESOS	SUBRED
1. PLANEACIÓN DE LA ATENCIÓN	90.3%
2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD FAMILIAR E INDIVIDUAL	91%
3.PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD FAMILIAR E INDIVIDUAL - PSICOLOGÍA	87%
4. SERVICIOS DE APOYO	33%
5.- RELEVO DOMICILIARIO A CUIDADORES	83%
6.- APOYO TERAPÉUTICO	N/A
7. EVALUACIÓN – SEGUIMIENTO – MONITOREO	90%
8. NORMAS DE BIOSEGURIDAD	75%
RESULTADO SUBRED	**77%**

Recomendaciones

- Mejorar la oportunidad en el registro de las atenciones de los EAC en historia clínica, así como completitud y calidad de estos.
- Mejorar el registro de informaciones de las actividades realizadas en cada proceso en las salidas de información definidas para el convenio 002 de 2023.
- Realizar seguimiento a la respuesta de las derivaciones generadas en la atención inicial, con el fin de dar continuidad al proceso de atención del usuario en pro del mantenimiento de la salud.
- Continuar con el fortalecimiento de guías de práctica clínica y resolución 3280 2018 con el fin de lograr mayor adherencia en los profesionales y calidad en las atenciones realizadas.
- Fortalecer procesos de acompañamiento en campo, así como el uso de equipos biomédicos durante la valoración médica.

Conclusiones:

Posterior a la verificación de actividades de los equipos de atención en casa en los procesos establecidos conforme al manual operativo, mediante la metodología de paciente trazador, la SISS Centro Oriente obtiene un porcentaje general de 62%. Se reconoce el avance y adherencia de los profesionales a algunos procesos, sin embargo, este porcentaje indica la necesidad de definir e implementar acciones de mejora mencionadas en el informe enfocadas a mejorar la calidad de la atención en salud y registro oportuno y con calidad de la historia clínica.

Se finaliza la reunión con la socialización de los compromisos.

ACCIÓN	**RESPONSABLE**	**FECHA**
Realizar las acciones de mejora a las que haya lugar de acuerdo con los hallazgos socializados.	SISS CO	Continuo

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa				

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Sirley Quintero A	cardinodarconvenios subredcentrooriente.gov.co	3102446405	EAC SISSCO	
2	Leidy Paola Torres O	convocatoriaplaneacion@subredcentrooriente.gov	3205669882	EAC SCO	
3	Katerin A. Oppino Diaz	EACseguimiento.coe gmail.com	3214439202	EAC SCO	Katerin Oppino
4	Yesica Paola Tejado	eacjuridica.coeclara @gmail.co	3101633319	EA. SCO	
5	Santiago Serrano	eacplanTirescq.com	3118120127	EAC - SCO	
6	David Nicolas Salas H	financiero.coe@gmail.com	3201216607	EAC-C.O	
7	Diana Velandia B	dmvelandia@saludcapital.gov	3125919912	EAC - SDS	
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?		Observaciones (si aplica)
Si X	No ( )	Socialización Parcela Tratador 15-07-2019 Centro Oriente.

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.