

Inspección Vigilancia y Seguimiento, Referenciación de Servicios Urgencias y Hospitalización IPS Bogotá 2024

Periodo Auditado: 8 al 30 de Noviembre

Nombre de la IPS: HOSPITAL SAN JOSE CENTRO

El objetivo principal de este informe es analizar la resolutiveidad de las IPS y EPS en la gestión del proceso de referencia y contra referencia, identificando aspectos de mejora y destacando buenas prácticas que puedan servir como modelo para los demás actores relacionados con el proceso de atención en la población de Bogotá

El propósito principal de estas visitas fue el de validar, respaldar y gestionar los casos que se encuentran a la espera de remisiones en los diferentes servicios de urgencias adultos, urgencias de ginecoobstetricia con el fin de ser gestionados por el grupo GAMA y así obtener el resultado esperado entre EAPB y la IPS brindando a los usuarios efectividad en el trámite esperado; a su vez dar continuidad al manejo dentro de la red de prestadores de la ciudad.

Los resultados que se presentan a continuación se basan en la recolección de datos diligenciados en la herramienta dispuesta para este acompañamiento y la gestión realizada a cada uno de los casos notificados por las IPS y el seguimiento realizado en las mesas de trabajo durante el acompañamiento.

Variables de gestión:

A Continuación, se relacionan la distribución de los casos presentados en la IPS Hospital San José Centro, en las respectivas fechas de acompañamiento por asegurador.

FECHA DE LA VISITA	EPS	1. Pacientes en atención en los servicios de urgencias	2. pacientes a la espera de remisión por más de 24 horas (INTEGRAL)	3. pacientes a la espera de cama hospitalaria por más de 24 horas	4. Pacientes a la espera de remisión para apoyos diagnósticos y procedimientos por más de 24 horas (TRASLADO REDONDO)
21/11/2024	CAPITAL SALUD	11	1	0	0
	COMPENSAR	14	0	0	0
	FAMISANAR	6	0	0	0
	SALUD TOTAL	12	0	0	0
28/11/2024	CAPITAL SALUD	11	3	6	0
	COMPENSAR	24	0	6	0
	COOSALUD	1	0	0	0
	NUEVA EPS	4	1	3	0
	OTRAS EPS (FUERA DE BOGOTÁ)	1	0	1	0
	SALUD TOTAL	20	0	2	0
	SANITAS	1	0	0	0
		105	5	18	0

En Hospital San José Centro se encuentran en la visita del día 21 /11/2024 43 pacientes en el servicio de urgencias(Adulto , pediatria y Ginecobstetricia) , se evidencia remisión mas de 24 horas de 1 paciente de Capital Salud , quien esta siendo manejada en el servicio de observación de urgencias , y tienen pendiente traslado a menor complejidad , en la visita del día 28/11/2024 se encuentran 66 pacientes en los servicios de urgencias (Adulto , pediatria y Ginecobstetricia), de los cuales 4 se encuentran en remisión integral tres pacientes de Eps : Capital Salud y 1 paciente de Nueva Eps donde se realiza se envía correo a las dos Eps , Adicional se evidencian pacientes pendientes por cama hospitalaria por mas de 24 horas de las Eps Capital Salud (6) Nueva Eps (3) Compensar (6) Fiduprevisora (1) , Salud Total (2) para un total de 18 pacientes en espera de cama hospitalaria por mas de 24 horas

Para realizar este trabajo la IPS(Hospital San Jose Centro), facilitó al grupo GAMA en todas sus visitas el censo , que permitió identificar los casos requirentes de autorización y remisión para atención de los afiliados a las diferentes EPS con presencia dentro y fuera de Bogotá, para lo anterior se tuvo en cuenta los datos básicos del afiliado, la fecha de radicación de las ordenes, la ubicación del afiliado en la Institución y el servicio solicitado y otras observaciones

Adicional en la visita se evidencia el giro cama de la Ips , paciente con egreso y se ubicaba el siguiente paciente del servicio de urgencias

Distribución de Gestiones

A continuación, se relacionan los casos gestionados en el marco de la visita de acompañamiento por parte del equipo de IVS.

NOMBRE IPS	Remision es	O 2	PH D	Traslado Redondo	Traslado Interno	Pendient es	Promedio Resolutivida d Acumulada
HOSPITAL SAN JOSE CENTRO	9	0	0	0	0	11	52,4%
Total general	9	0	0	0	0	11	52,4%

Fuente: Elaboración a partir de actas de seguimiento y matriz de gestión.
Subdirección de Garantía del aseguramiento. Noviembre 2024

En la visita del 21/11/2024 se evidencia 1 caso de remisión pendiente, paciente ubicado en el servicio de Observación Urgencias, caso que fue comentado con la Eps durante el mismo día de la visita, adicional a esto se gestiona caso en la visita del 21/11/2024 de paciente de servicio de hospitalización quien tenía pendiente entrega de medicamentos y clínica de heridas para el Meta, paciente con egreso el 23/11/2024

En la visita del 28/11/2024 se evidencian 4 casos pendientes aun pendiente el caso evidenciado en la visita del 21/11/2024; donde se evidencia que no es clara la solicitud ya que solicitaron 1 nivel de atención y posible abandono, pero por nota medica solicitan clínica de heridas, se evidencia por nota de trabajo social paciente que cuenta con familiar y hogar, se habla con referencia sobre la solicitud ser mas claros ante la Eps (Refiere que se necesita plan de atención domiciliaria para clínica de heridas en el Hogar), pero se debe confirmar con el familiar el lugar donde estará la paciente

para así mismo hacer la solicitud mas clara.

En la visita se enviaron correos a los referentes de las Eps Capital Salud y Nueva Eps para la gestión de los casos presentados por las IPS ,

Se destaca que los casos catalogados como "pendientes" se refieren a aquellos que, aunque fueron gestionados tanto por la IPS como por la EAPB durante o el mismo día de la visita, no resultaron efectivos para el paciente. La efectividad está relacionada con traslados para procedimientos, interconsultas, provisión de oxígeno domiciliario y adscripción al programa de hospitalización domiciliaria principalmente.

En las visitas se aplicó listas de chequeo a los servicios de Ginecología y Farmacia en compañía de los referentes de los dos procesos, para efectos de la IPS los ítems evaluados cumplieron al 100%, sin embargo, se dejaron sugerencias y observaciones, con el fin de fortalecer aspectos de calidad, atención y prestación de los servicios.

El las visitas se realizo recorrido con la Coordinadora de Urgencias , evidenciando tiempos de Triage , se hace retroalimentación en el carro de paro de urgencias ya que faltaba espacio por diligenciar de temperatura y humedad

Análisis de resultados de la estrategia

Como parte del proceso de gestión, el equipo GAMA uso canales de comunicación vía telefónica o a través de correo electrónico, con los diferentes Referentes responsables de los procesos de Referencia y Contrareferencia de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio- EAPB, y solicito conocer las gestiones adelantadas frente al 100% de los casos identificados, priorizados en el censo y referidos por los responsables del proceso en la IPS, a fin de lograr resolver las barreras administrativas.

Se identifica con las EAPB la falta de oportunidad en la respuesta a los casos comentados se informa la necesidad, los tiempos de respuesta de resolución para el paciente supera las 24 horas para varios casos.

Se resalta la buena disposición del equipo de calidad del Hospital San José que tienen para el recibimiento de las visitas ya que su empatía, disposición, receptividad y amabilidad desde el ingreso , acompañamiento y servicio que nos ofrecieron fue efectivo y oportuno y esto favorece a la buena recepción y a la calidad del dato el lo cual permitió avanzar en el cumplimiento del objetivo encaminado a la disminución de barreras de acceso administrativas, para la oportuna prestación del servicio de salud



SECRETARÍA DE
SALUD

Es importante destacar la labor de las EPS e IPS, que pese a las dificultades estructurales del SGSSS, realizan esfuerzos proactivos para garantizar la atención oportuna y efectiva a sus pacientes. Su compromiso con la calidad y la gestión de cada uno de los casos

Elaborado por:

Laura Torres – Elizabeth Pinilla -Andrea Melo

Profesionales Grupo de Acompañamiento y Monitoreo a la Atención - GAMA

Fecha de elaboración: 05/12/2024



CO-SC-CER155793



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.