

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 UNIVERSITARIO CLINICA SAN RAFAEL

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 Universitario Clínica San Rafael, en las respectivas fechas de acompañamiento por asegurador.

NOMBRE DEL PRESTADOR	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)
HOSPITAL SAN RAFAEL	21/11/2024	CAPITAL SALUD	6	2	0	0
		COMPENSAR	76	0	23	0
		FAMISANAR	29	1	0	0
		NUEVA EPS	43	1	13	0
		OTRAS EPS (FUERA DE BOGOTÁ)	2	0	0	0
		SALUD TOTAL	6	0	0	0
	28/11/2024	SANITAS	15	0	8	0
		SURA	1	0	0	0
		ALIANSAUD	1	0	1	0
		CAPITAL SALUD	2	0	2	0
		COMPENSAR	42	1	21	0
		COOSALUD	2	0	1	0
		FAMISANAR	32	0	16	0
		NUEVA EPS	36	1	19	0
		OTRAS EPS (FUERA DE BOGOTÁ)	5	0	1	0
		SALUD TOTAL	9	0	8	0
		SANITAS	11	0	5	0
		SURA	22	0	9	0
		Total general	340	6	127	0

En Hospital Universitario Clínica San Rafael se evidencia en la visita del día 21 /11/2024 172 pacientes en el servicio de urgencias(Adulto , pediatria y Ginecobstetricia) , se evidencia remisión más de 24 horas de 4 , 1 paciente de Nueva Eps, 1 paciente de Famisanar y 2 pacientes de Capital Salud , quien está siendo manejada en el servicio de urgencias , quienes ya se encuentran en gestión y con respuesta de las Eps , se evidencian 13 pacientes en espera de cama hospitalaria de Nueva Eps y 23 de Compensar , no se evidencian paciente para traslado redondo , en la visita del 28 de Noviembre se evidencian 153 pacientes en urgencias con una ocupación de 191.3 % y 9 pacientes de pediatría con el 75 % , se evidencian dos pacientes en remisión por mas de 24 horas , por la especialidad de psiquiatria se evidencia gestión por parte de la IPS , en espera de respuesta de la EPS , se evidencian 19 pacientes de Nueva Eps , 16 pacientes de Famisanar ,5 pacientes de Sanitas , 21 pacientes de Compensar , 9 pacientes de Sura , 8 pacientes de Salud Total , 1 paciente de Coosalud , 2 pacientes de Capital Salud , 1 paciente de Seguros de vida SURA y 1 paciente de Aliansaud , en espera de cama hospitalaria por más de 24 horas , no se evidencian pacientes pendientes para Traslado redondo

Para realizar este trabajo la IPS (Hospital Universitario San Rafael), 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

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	Remisiones	O	PH	Traslado 2 D Redondo	Traslado Interno	Pendientes	Promedio Resolutividad Acumulada
HOSPITAL SAN RAFAEL	0	0	0	0	0	23	0,0%
Total general	0	0	0	0	0	23	0,0%

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, se destaca al servicio de Ginecología ya que hizo un gran acompañamiento en los procesos auditados.

Se evidencia en el servicio de Ginecología desabastecimiento en Misoprostol de 25 mcg , se realiza seguimiento por historia clínica donde se evidencia oportunamente citas de control pos parto , se realiza retroalimentación al kit de emergencias

obstétricas ya que no cuenta con candado para custodia de los medicamentos y/o insumos de este kit.

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 Contrarreferencia 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.

Análisis de resultados de la estrategia

Como parte del proceso de gestión, el equipo GAMA se uso canales de comunicación vía telefónica o a través de correo electrónico, con los diferentes Referentes responsables de los procesos de Referencia y Contrarreferencia de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio- EAPB, y solicito conocer las gestiones adelantadas frente a 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 del Hospital Universitario Clínica San Rafael ya gracias a su empatía, disposición, receptividad y amabilidad desde el ingreso , acompañamiento a cada uno de los servicios que se visitaron fueron efectivos y oportunos 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 .

Elaborado por:

Laura Torres – Elizabeth Pinilla -Andrea Melo

Profesionales Grupo de Acompañamiento y Monitoreo a la Atención - GAMA

Fecha de elaboración: 05/12/2024



SECRETARÍA DE
SALUD

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co



CO-SC-CER155793



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.