

## Informe Ejecutivo

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

**Periodo Auditado:** 19 al 30 de noviembre 2024

**Nombre de la IPS:** Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ( Hospital Simon Bolivar, Hospital Engativa y Hospital de Suba)

**Objetivo:** El objetivo principal de este informe es analizar la resolutiveidad de las IPS y EAPB en la gestión del proceso de referencia y contrarreferencia, identificando áreas de mejora y destacando buenas prácticas que puedan servir como modelo para los demás actores relacionados con el proceso de atención de la población de Bogotá.

Durante el período relacionado, el equipo de inspección, vigilancia y seguimiento de la Dirección de Aseguramiento de la Secretaría Distrital de Salud llevó a cabo 248 visitas de acompañamiento concurrente al proceso de referencia y contrarreferencia en 36 IPS (24 instituciones privadas y 12 públicas) de Bogotá.

El propósito principal de estas visitas fue el de validar y respaldar las gestiones realizadas por los referentes de estos procesos dentro de la red de prestadores de la ciudad. Los resultados que se presentan a continuación se basan en las observaciones realizadas durante este acompañamiento.

### Variables de gestión:

#### Hospital Simón Bolívar

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

HOSPITAL SIMON BOLIVAR						
CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS						
FECHA DE LA VISITA	EAPB	1. Número de pacientes en atención en los servicios de urgencias.	2. Número de pacientes a la espera de remisión por más de 24 horas (INTEGRAL)	3. Número de pacientes a la espera de cama hospitalaria por más de 24 horas	4. Número de pacientes a la espera de remisión para apoyos diagnósticos y procedimientos por más de 24 horas (TRASLADO REDONDO)	Notas IPS En caso de corresponder a otra EPS que no esté en la lista, registre su nombre
19/11/2024	COOSALUD	2	0	1	0	NA
19/11/2024	SALUD TOTAL	5	1	1	0	NA
19/11/2024	NUEVA EPS	15	1	3	0	NA
19/11/2024	SANITAS	9	2	3	0	NA
19/11/2024	COMPENSAR	1	0	2	0	NA
19/11/2024	CAPITAL SALUD	70	2	25	1	NA
19/11/2024	FFD (no asegurado)	5	0	1	0	NA
19/11/2024	OTRAS EPS (FUERA DE BOGOTÁ)	1	0	0	0	ASMET SALUD

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

Durante la concurrencia del día 19 de noviembre en el servicio de Urgencias del Hospital Simón Bolívar se encontraban 108 paciente pacientes en el servicio con una ocupación de 200%

Número de pacientes en espera de remisión por más de 24 horas 13 pacientes, donde la especialidad con mayor numero de horas en espera de respuesta es para UCI coronaria de la EAPB Capital Salud, una autorización para nefrostomía percutánea de la EAPB Nueva EPS y unidad de salud mental de la EAPB Sanitas.

Número de pacientes en espera de cama hospitalaria por más de 24 horas, durante la concurrencia se evidencia 36 pacientes, donde la EAPB Capital Salud representan mayor volumen con 25 pacientes

HOSPITAL SIMON BOLIVAR						
CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS						
FECHA DE LA VISITA	EPS	1. Número de pacientes en atención en los servicios de urgencias.	2. Número de pacientes a la espera de remisión por más de 24 horas (INTEGRAL)	3. Número de pacientes a la espera de cama hospitalaria por más de 24 horas	4. Número de pacientes a la espera de remisión para apoyos diagnósticos y procedimientos por más de 24 horas (TRASLADO REDONDO)	Notas IPS En caso de corresponder a otra EPS que no esté en la lista, registre su nombre
26/11/2024	CAPITAL SALUD	41	4	29	0	NA
26/11/2024	FAMISANAR	4	0	3	0	NA
26/11/2024	SALUD TOTAL	2	0	1	0	NA
26/11/2024	SURA	1	0	0	0	NA
26/11/2024	SANITAS	2	0	1	0	NA
26/11/2024	FFD (no asegurado)	1	0	0	0	NA
26/11/2024	NUEVA EPS	4	5	1	0	NA
26/11/2024	FOMAG	0	0	0	0	NA
26/11/2024	COMPENSAR	1	1	0	0	NA
26/11/2024	COOSALUD	5	0	3	0	NA
26/11/2024	OTRAS EPS (FUERA DE BOGOTÁ)	1	0	0	0	ASMEDSALUD
26/11/2024	OTRAS EPS (FUERA DE BOGOTÁ)	1	0	0	0	FAMILIAR DE COLOMBIA
26/11/2024	OTRAS EPS (FUERA DE BOGOTÁ)	1	0	0	0	PARTICULAR

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

Durante la concurrencia del día 26 de noviembre en el servicio de Urgencias del Hospital Simón Bolívar se encontraba con paciente pacientes en el servicio con una ocupación del 118%.

El servicio de pediatría se encontraba con una ocupación de 30%

Número de pacientes en espera de remisión por más de 24 horas 13 pacientes donde 5 pacientes son de la EAPB Nueva EPS, con la especialidad de Psiquiatría unidad de salud mental, Capital Salud para la especialidad de oncología y ortopedia y traumatología

Número de pacientes en espera de cama hospitalaria por más de 24 horas pacientes 38 pacientes, donde la EAPB con mayor volumen de pacientes se encuentra Capital Salud

#### . Distribución de Gestiones

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

HOSPITAL SIMON BOLIVAR										
RESULTADO DE LA GESTIÓN										
FECHA DE LA VISITA	EAPB	Remisiones	Traslado Interno	Traslados Redondos	Programa Hospitalización Domiciliaria PhD	Oxígeno	Total	Total, pendientes	Total, Gestionadas	PORCENTAJE DE RESOLUTIVIDAD
										U/Sumatoria de Gestionados
19/11/2024	SALUD TOTAL	1	0	0	1	1	3	0	3	100%
19/11/2024	SANITAS	2	0	0	1	0	3	1	2	66%
19/11/2024	CAPITAL SALUD	2	0	0	0	1	3	1	2	50%
19/11/2024	NUEVA EPS	1	0	0	0	0	1	1	0	0%

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

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

De la EAPB Sanitas la remisión que no se gestiono durante la visita es por la especialidad de Psiquiatría

De la EAPB Capital Salud, solicitud de UCI Coronaria.

HOSPITAL SIMON BOLIVAR										
RESULTADO DE LA GESTIÓN										
FECHA DE LA VISITA	EAPB	Remisiones	Traslado Interno	Traslados Redondos	Programa Hospitalización Domiciliaria PhD	Oxígeno	Total	Total, pendientes	Total, Gestionadas	PORCENTAJE DE RESOLUTIVIDAD
										<u>U/Sumatoria de Gestionados</u>
26/11/2024	CAPITAL SALUD	4	0	0	0	0	4	2	2	50%
26/11/2024	NUEVA EPS	5	0	0	0	0	5	3	2	
26/11/2024	COMPENSAR	1	0	0	0	0	1	1	0	100%

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

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.

De la EAPB Capital Salud se evidencia no tramite por la especialidad Oncología, Ortopedia y Traumatología

De la EAPB Nueva EPS las dos remisiones que se encuentran pendientes son por la especialidad de Psiquiatría

De la EAPB Compensar no se da respuesta a una colangiorensonancia

## Análisis de resultados de la estrategia

Durante la visita al hospital Simón Bolívar, se realiza gestión vía telefónica y por correo electrónico a las EAPB, con las remisiones que no se obtiene respuesta, con la información brindada por el referente de referencia y contrarreferencia de la institución

En la ocupación del servicio de Urgencia la información es brindada por la directora del servicio de Urgencias del hospital Simón Bolívar

Como particular del servicio de Urgencias durante el recorrido por el servicio a pesar de la sobreocupación, se evidencia un servicio organizado.

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 celeridad de la atención debe ser reconocido y replicado.

Como aspectos a mejorar en el servicio es importante informar al usuario en el avance del trámite de la remisión, ya que no se evidencia información a los usuarios frente a este

## Hospital de Engativá

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

HOSPITAL ENGATIVA					
CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS					
FECHA DE LA VISITA	EPS	1. Número de pacientes en atención en los servicios de urgencias.	2. Número de pacientes a la espera de remisión por más de 24 horas (INTEGRAL)	3. Número de pacientes a la espera de cama hospitalaria por más de 24 horas	4. Número de pacientes a la espera de remisión para apoyos diagnósticos y procedimientos por más de 24 horas (TRASLADO REDONDO)
20/11/2024	COOSALUD	2	0	0	0
20/11/2024	SALUD TOTAL	2	1	1	1
20/11/2024	NUEVA EPS	5	0	2	2
20/11/2024	FAMISANAR	6	5	2	1
20/11/2024	SANITAS	2	0	1	1
20/11/2024	COMPENSAR	1	0	1	1
20/11/2024	SURA	1	1	0	0
20/11/2024	CAPITAL SALUD	43	0	17	4
20/11/2024	MUTUALSER	4	0	0	0

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

En la concurrencia del día 20 de noviembre en el servicio de Urgencias se encontraban paciente 66 pacientes en el servicio con una ocupación de 122%

Número de pacientes en espera de remisión por más de 24 horas 7 pacientes

Número de pacientes en espera de cama hospitalaria por más de 24 horas 24 pacientes

HOSPITAL ENGATIVA					
CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS					
FECHA DE LA VISITA	EPS	1. Número de pacientes en atención en los servicios de Urgencias.	2. Número de pacientes a la espera de remisión por más de 24 horas (INTEGRAL)	3. Número de pacientes a la espera de cama hospitalaria por más de 24 horas	4. Número de pacientes a la espera de remisión para apoyos diagnósticos y procedimientos por más de 24 horas (TRASLADO REDONDO)
26/11/2024	CAPITAL SALUD	41	2	2	0
26/11/2024	NUEVA EPS	2	3	1	0
26/11/2024	SALUD TOTAL	1	0	0	0
26/11/2024	FAMISANAR	5	3	1	0
26/11/2024	CAPRESOSA	1	0	0	0
26/11/2024	SAVIA SALUD	1	0	0	0
26/11/2024	MULTUALSER	1	0	0	0
26/11/2024	FFD (no asegurado)	1	0	1	0
26/11/2024	SANITAS	1	0	1	0

En la concurrencia del día 26 de noviembre en el servicio de Urgencias se encontraban 54 paciente pacientes en el servicio con una ocupación de 216%

Número de pacientes en espera de remisión por más de 24 horas 8 pacientes

Número de pacientes en espera de cama hospitalaria por más de 24 horas 9 pacientes

## Distribución de Gestiones

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

HOSPITAL ENGATIVA										
RESULTADO DE LA GESTIÓN										
FECHA DE LA VISITA	EAPB	Remisiones	Traslado Interno	Traslados Redondos	Programa Hospitalización Domiciliaria PhD	Oxígeno	Total	Total, pendientes	Total, Gestionadas	PORCENTAJE DE RESOLUTIVIDAD
19/11/2024	COOSALUD	1	0	0	0	0	1	0	1	100%
19/11/2024	SALUD TOTAL	0	1	1	0	0	2	0	2	100%
19/11/2024	NUEVA EPS	1	0	0	0	0	1	0	1	100%
19/11/2024	SANITAS	1	0	1	0	0	2	0	2	100%
19/11/2024	SURA	2	0	0	0	0	2	0	2	100%
19/11/2024	CAPITAL SALUD	4	3	5	0	0	12	2	10	83%

Se destaca que los casos catalogados como "pendientes" se refieren a aquellos que, aunque fueron gestionados tanto por la IPS como por la EPS 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.

Donde la EAPB Capital Salud en el momento de la concurrencia no había autorizado la atención de paciente para Nefrología.

HOSPITAL ENGATIVA										
RESULTADO DE LA GESTIÓN										
FECHA DE LA VISITA	EAPB	Remisiones	Traslado Interno	Traslados Redondos	Programa Hospitalización Domiciliaria PhD	Oxígeno	Total	Total, pendientes	Total, Gestionadas	PORCENTAJE DE RESOLUTIVIDAD
26/11/2024	CAPITAL SALUD	2	0	0	0	0	2	2	0	0%
26/11/2024	NUEVA EPS	3	0	0	0	0	3	3	0	0%
26/11/2024	FAMISANAR	3	0	0	0	0	3	3	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 EPS 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

Donde la EAPB Capital Salud no se logra gestionar la atención por las especialidades de NEFROLOGIA -ORTOPEDIA UCI NEONATAL, la EAPB

La EAPB Nueva EPS no se logra la gestión para la atención en las especialidades Urología - Ortopedia – Oncología

La EAPB Famisanar no se logra la gestión para las especialidades CX plástica – Maxilofacial y Gastroenterología

Dando así un porcentaje de resolutive del 0%.

## Análisis de resultados de la estrategia

El equipo GAMA como estrategia se realiza llamada telefónica y gestión de correo en la solicitud de la respuesta de la remisión, pero no fue efectiva durante la visita

La información de esta EAPB se obtiene con el apoyo de referencia y contrarreferencia del hospital Simón Bolívar

La ocupación del la IPS en el servicio de Urgencias es dada por la líder asistencial del hospital de Engativá

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 celeridad de la atención debe ser reconocido y replicado.

## Hospital de Suba

A Continuación, se relacionan la distribución de los casos presentados en la IPS, en las respectivas fechas de acompañamiento por asegurador

HOSPITAL DE SUBA					
CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS					
FECHA DE LA VISITA	EPS	1. Número de pacientes en atención en los servicios de urgencias.	2. Número de pacientes a la espera de remisión por más de 24 horas (INTEGRAL)	3. Número de pacientes a la espera de cama hospitalaria por más de 24 horas	4. Número de pacientes a la espera de remisión para apoyos diagnósticos y procedimientos por más de 24 horas (TRASLADO REDONDO)
20/11/2024	COOSALUD	2	0	0	0
20/11/2024	SALUD TOTAL	2	1	1	1
20/11/2024	NUEVA EPS	5	0	2	2
20/11/2024	FAMISANAR	6	5	2	1
20/11/2024	SANITAS	2	0	1	1
20/11/2024	COMPENSAR	1	0	1	1
20/11/2024	SURA	1	1	0	0
20/11/2024	CAPITAL SALUD	43	0	17	17
20/11/2024	MUTUALSER	4	0	0	0

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

En la concurrencia del día 20 de noviembre en el servicio de Urgencias se encontraban 66 pacientes en el servicio con una ocupación de 122%

Número de pacientes en espera de remisión por más de 24 horas 7 pacientes

Número de pacientes en espera de cama hospitalaria por más de 24 horas 24 pacientes

HOSPITAL DE SUBA					
CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS					
FECHA DE LA VISITA	EPS	1. Número de pacientes en atención en los servicios de urgencias.	2. Número de pacientes a la espera de remisión por más de 24 horas (INTEGRAL)	3. Número de pacientes a la espera de cama hospitalaria por más de 24 horas	4. Número de pacientes a la espera de remisión para apoyos diagnósticos y procedimientos por más de 24 horas (TRASLADO REDONDO)
27/11/2024	CAPITAL SALUD	33	1	9	0
27/11/2024	NUEVA EPS	5	3	0	0
27/11/2024	FAMISANAR	8	0	1	0
27/11/2024	SANITAS	3	1	0	0
27/11/2024	PARTICULAR	2	0	1	0
27/11/2024	CAJACOPI	1	0	0	0
27/11/2024	COOSALUD	2	0	1	0
27/11/2024	SALUD TOTAL	2	0	0	0
27/11/2024	SOAT	1	0	0	0
27/11/2024	MUTUALSER	2	0	0	0
27/11/2024	SURA	2	0	0	0
27/11/2024	PONAL	1	0	0	0
27/11/2024	COMPENSAR	1	0	0	0

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

En la concurrencia del día 27 de noviembre en el servicio de Urgencias se encontraban 37 paciente pacientes en el servicio con una ocupación de 132%

Número de pacientes en espera de remisión por más de 24 horas 5 pacientes

Número de pacientes en espera de cama hospitalaria por más de 24 horas 12 pacientes

## Distribución de Gestiones

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

HOSPITAL SUBA										
RESULTADO DE LA GESTIÓN										
FECHA DE LA VISITA	EAPB	Remisiones	Traslado Interno	Traslados Redondos	Programa Hospitalización Domiciliaria PhD	Oxígeno	Total	Total, pendientes	Total, Gestionadas	PORCENTAJE DE RESOLUTIVIDAD  <u>Total /Sumatoria de Gestionados</u>
20/11/2024	SALUD TOTAL	1	0	1	0	0	2	1	1	50%
20/11/2024	NUEVA EPS	0	0	2	0	0	2	0	2	100%
20/11/2024	FAMISANAR	5	0	1	0	0	6	3	3	50%
20/11/2024	SANITAS	0	0	1	0	0	1	0	1	100%
20/11/2024	COMPENSAR	0	0	1	0	0	1	0	1	100%
20/11/2024	SURA	1	0	0	0	0	1	1	0	0%
20/11/2024	CAPITAL SALUD	0	0	4	0	0	4	0	4	100%

Se destaca que los casos catalogados como "pendientes" se refieren a aquellos que, aunque fueron gestionados tanto por la IPS como por la EPS 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

HOSPITAL SUBA

RESULTADO DE LA GESTIÓN

FECHA DE LA VISITA	EAPB	Remisiones	Traslado Interno	Traslados Redondos	Programa Hospitalización Domiciliaria PhD	Oxígeno	Total	Total, pendientes	Total, Gestionadas	PORCENTAJE DE RESOLUTIVIDAD U/Sumatoria de Gestionados
27/11/2024	CAPITAL SALUD	1	0	0	0	0	1	1	0	0%
27/11/2024	NUEVA EPS	3	0	0	0	0	3	2	1	33%
27/11/2024	SANITAS	1	0	0	0	0	1	1	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 EPS 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

Donde la EAP Capital Salud no se logra la autorización para Medicina Interna / Angiotac / Tac de abdomen / Otorrinolaringología

La EAPB Nueva EPS no se logra la gestión para la autorización para Medicina Interna / Otorrinolaringología / Colangioresonancia

La EAPB Sanitas no se logra la gestión para la autorización para Ortopedia / Psiquiatría

Con un porcentaje de resistividad del 33% para la EAPB Nueva EPS y del 0% para las EAPB Capital Salud y Sanitas

## Análisis de resultados de la estrategia

El equipo GAMA como estrategia se realiza llamada telefónica y gestión de correo en la solicitud de la respuesta de la remisión, pero no fue efectiva durante la visita

La información de esta EAPB se obtiene con el apoyo de referencia y contrarreferencia del hospital Simón Bolívar

La ocupación de la IPS en el servicio de Urgencias es dada por la Referente de enfermería del Hospital

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 celeridad de la atención debe ser reconocido y replicado

Elaborado por:

Elizabeth Pinilla Camacho – Saira Andrea Melo – Laura Torres  
Contratistas  
Equipo GAMA  
Secretaria Distrital de Salud