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				

Tema: **Acompaña miTécnica equipo GAMA**

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	Estrategia ASEGURAR SALUD

Objetivo	Fecha: 11 de enero del 2025			
Realizar apoyo técnico al seguimiento de la red prestadora de servicios de salud en articulación con las EAPB en el marco de la gestión integral del riesgo en salud del Modelo Más Bien-Estar	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría (x) Capacitación () Orientación () Acompañamiento ( )		
		Otro (X) _ Visita de		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ()	Mixta ()
	Lugar: EAPB Sanitas Calle 109 -20			
	Hora Inicio: 9:00 am Hora Fin: 11:30 am			
	Notas por: Elizabeth Pinilla Camacho			
	Próxima Reunión: según programación			
	Quien cita: Equipo GAMA			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se realiza visita de seguimiento y acompañamiento a la EAPB SANITAS, en compañía de Yury Rodríguez Diaz Supervisor Nacional RYC, Central de Referencia y Contrarreferencia, se inicia con la socialización del objetivo de la visita, el cual es realizar apoyo técnico al seguimiento de la red prestadora de servicios de salud en articulación con las EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud) en el marco de la gestión integral del riesgo en salud del Modelo Más Bien-Estar.

Se realiza seguimiento a los 44 casos pendientes identificados durante la visita anterior del 08 de enero del 2024, encontrando que 17 de los casos finalizan con estado cancelado, 18 casos fueron efectivos, con aceptación en la IPS comentada y recibieron la atención medica requerida. En cuanto a los casos restantes, se evidencia que continúan 9 casos pendientes, encontrando particularidades en cada caso, dentro de las principales razones de efectividad en la remisión, estas observaciones se especifican en la tabla de casos pendientes, columna de observaciones, así mismo se anexa el archivo Excel.

Continuando con el seguimiento, se implementa el instrumento de seguimiento al proceso de referencia y contrarreferencia en la EAPB Sanitas, con las siguientes observaciones:

1. **No. De casos con solicitud de referencia en Bases de Datos (Tenga en cuenta Por IPS con registros de fecha y hora inicio del trámite y fecha de traslado finalizado con su respectivo seguimiento del caso.**

Cantidad de tramites efectivos y cancelados del 8 enero 2025 hasta 11 de enero 2025

ESTADO	Total general
EFECTIVO	411
CANCELADO	45
Total general	**456**

Motivos de cancelación del 8 de enero 2025 hasta 11 de enero del 2025

MOTIVO DE CANCELACION	Total general
Alta médica	25
Error de Ingreso	1
Paciente no Remitible	1
Sale a PHD	2
Salida voluntaria	3
Ubican cama en la IPS	10
Usuario no acepta traslado	1
Visto bueno dejar en institución	2
Total general	**45**

2. **No. De casos pendientes de ser resueltos en la base de referencia y contra referencia por IPS.**

Se encuentran 56 casos pendientes en el momento del seguimiento, de los cuales 1 caso viene pendiente desde la visita anterior. Se indagó además por los pendientes de noviembre, pero no se encontraron casos. Se relacionan a continuación los casos pendientes por IPS remitente:

IPS QUE REMITE	TOTAL PENDIENTES
ADMINISTRADORA CLINICA LA COLINA SAS-900582598	2
CENTRO DE ATENCIÓN EN SALUD CAFAM CALLE 51-860013570	2
CLINICA DEL OCCIDENTE LTDA-860090566	1
CLINICA INFANTIL SANTA MARIA DEL LAGO-800149384	3
CLINICA PALERMO-860006745	3
CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	5
EPS SANITAS UNIDAD DE URGENCIAS NORTE-800251440	2
EPS SANITAS UNIDAD DE URGENCIAS PUENTE ARANDA-800251440	14
FUNDACION CARDIO INFANTIL INSTITUTO DE CARDIOLOGIA-860035992	1

FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA-899999123	3
FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA-860037950	4
HEALTH & LIFE IPS SAS-900900122	1
HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE-900098476	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO CLINICA SAN RAFAEL-860015888	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO-860015536	4
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA - EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO-899999092	1
MEDICAL PRO&NFO S.A.S.-830507718	1
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE - ENGATIVA-900971006	1
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE - SIMON BOLIVAR-900971006	1
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE - SUBA-900971006	1
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE - BOSA-900959048	2
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE - KENNEDY-900959048	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENgTE - SANTA CLARA-900959051	1
Total general	**56**

Se identifican 9 casos críticos, ya que continúan en estado pendiente de remisión desde la visita anterior, con las siguientes observaciones:

Fecha Radicación	Número Documento	Nombre	Institución Remite	Diagnóstico y especialidad	Observación
5/01/2025	20538174	Elvia Vargas De Celis	CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	L89X - Ulcera De Decúbito - Medicina interna	Paciente aceptada el 10 de enero en la sede Toberín paciente no acepta traslado
5/01/2025	11252173	Jaime Suarez Cañon	BIENAVENTURANZA IPS SAS-901313691	D649 - Anemia De Tipo No Especificado - Hematología	Paciente comentada en la red sin aceptación ubicada en piso
5/01/2025	2067412	Cristóbal Celis Tarazona	CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	F058 - Otros Delirios - Medicina interna	Pendiente ubicar paciente en observación Urgencias
7/01/2025	79362347	Agustín González Rincón	ASOCIACION DE AMIGOS CONTRA EL CANCER PROSEGUIR-830090073	I339 - Endocarditis Aguda, No Especificada - Cirugía Cardiovascular	Paciente comentado en la red, pero no se cuenta con la especialidad
7/01/2025	1016087015	Jefersson Raul Bermudez Morera	CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	A09X - Diarrea Y Gastroenteritis De Presunto Origen Infeccioso - Nefrología	Paciente en observación Urgencias se comentó en la red sin disponibilidad de cama, requiere diálisis el lunes se valida con programa de diálisis para manejo ambulatorio
7/01/2025	19428898	Nestor Fabio Silva Castañeda	CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	G700 - Miastenia Gravis - Neurología	Comentado en toda la red de Bogotá, no aceptación por disponibilidad de camas
7/01/2025	80091322	Leonardo Alirio Peña Velandia	FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA-860037950	R072 - Dolor Precordial - Nefrología / UCI CARDIOVASCULAR	validación con medición auditor el día de hoy paciente en UCI

7/01/2025	4285436	José Antonio Fuquen Vela	FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA-860037950	J449 - Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, No Especificada - Neumología	Paciente comentado en toda la red sin aceptación
8/01/2025	13842278	Henry campo Mejía	CLINICA PALERMO-860006745	T839 - Complicación No Especificada De Dispositivo Protésico, Implante E Injerto Genitourinario - Urología	Paciente ubicado en piso se verifica con medico auditor para autorización

Frente al siguiente caso, identificado desde la segunda visita realizada a esta EAPB, finalmente se canceló la remisión, a continuación, detalla el caso:

Número Documento	Nombre	Institución Remite	Diagnostico	Observaciones	estado
11306872	Rolando Quintero Albarracín	CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	H314 - Desprendimiento De La Coroides	Cita para el 13 de enero aun en remisión, paciente ubicada en piso.	CANCELADO, se le dio manejo ambulatorio, ya que tenía cita programada

3. ¿Cuáles son las principales causales de demora? Dificultades por IPS:

De acuerdo con el seguimiento realizado, se identificó que los casos que aún continúan pendientes por remisión efectiva, aunque ya están comentados en toda la red contratada, se relaciona como principal motivo de rechazo de la remisión por parte de las IPS, la no disponibilidad de camas.

Durante la visita de seguimiento se realiza gestión por parte del equipo Gama a las IPS San Rafael y Clínica de Occidente se hace gestión vía correo, los demás casos se comentarán con el auditor para gestionar la remisión.

4. ¿La EAPB cuenta con personal para el proceso de referencia y contrarreferencia disponible las 24hrs?

Se realiza la siguiente tabla con la información del talento humano actual para el área de referencia y contra referencia para el día de hoy de turno de 14:00 a 22:00 encontrando un total de funcionarios, distribuidos de la siguiente manera:

EAPB	Turno	Auxiliares de enfermería Referencia	Supervisores	Asesor de servicio médicos
Sanitas	Mañana	16	2	2

El día de hoy, se presenta una novedad médica con la supervisora de Fax, la cual suple las actividades, el asesor de servicio médico y los 2 supervisores a cargo. Se manejan horarios quincenales, de lunes a domingo, una semana turno mañana 6 a 2pm, otra semana2tarde 2 pm a 10 pm, noche intermedia 10 pm a 6 am. Para el grupo fax hay 2 supervisores, 1 asesores.

En el área de citas se maneja un horario de 8 am a 5 pm de lunes a sábado y según el volumen de casos el domingo se postulan. El equipo lo conforman aproximadamente 23 funcionarios para procesos a nivel nacional y se re organizan de acuerdo con el volumen por regiones, generalmente en Bogotá quedan 4 funcionarios. Desde el área de supervisión hay 2 funcionarios por turno.

Se anexa cuadro de rotación del día de hoy.

5. ¿La EAPB cómo realiza el proceso de priorización para la autorización de referencia y contrarreferencia? Especifique para Urgencias únicamente.

Se observa matriz de casos prioritarios, en un drive, con datos básicos del paciente por ciudad, por IPS, por especialidad. Dentro de las especialidades priorizadas se encuentran: Maternas, cirugía pediátrica, UCI pediátrica, protocolo hipotermia intensivo adulto, terapia ECMO, enfermedades huérfanas, dengues, trasplantes previo aval.

6. ¿La EAPB ha presentado dificultades la red de prestadores?

Durante el seguimiento, se identifica que los casos que aún continúan pendientes, están relacionados a la complejidad solicitada para la atención del paciente, la no aceptación de la remisión por parte del paciente o la no disponibilidad de sub especialidades específicas como micro cirugía. En general, la EAPB no refiere dificultades estandarizadas presentadas con la red de prestadores, ya que se escala a la dirección de auditoria para resolver dentro de los tiempos de oportunidad.

7. Mencione las principales dificultades diferenciando entre red contratada y no contratada.

A partir de la visita anterior a la fecha, no se han presentado dificultades particulares con la red contratada y no contratada. Refieren que ocasionalmente se presentaban dificultades con las ambulancias, pero se abrió convenio con ambulancia cruz roja y las ambulancias de la red libro abierto.

8. ¿Qué estrategias ha definido para su gestión?

Los casos que podrían presentar algún tipo de barrera o dificultad con la red contratada y no contratada, se escalan directamente a la dirección de auditoria para definir manejo, además se abrió convenio con ambulancia cruz roja y las ambulancias de la red libro abierto, para facilitar oportunidad en los traslados.

La EAPB brinda 2 opciones de IPS para el usuario y se da una segunda aceptación, en caso que el paciente no acepte se escala a auditoria para intervención con familiares y se escala a dirección de aseguramiento y si se recibe aval de esta dirección se autoriza a continuar en la IPS inicial.

Como novedad, se identifica una alerta por brote activo de carbunco en la Guajira, sin embargo, a la fecha no se han notificado casos relacionados en ese brote a nivel Bogotá.

Se identifica también que la línea nacional de la EAPB es 4867000 para que el usuario se comunique y acceda a la consulta requerida. Desde referencia tienen la ruta especifica para establecer la IPS a la cual se haría la remisión del caso, según los criterios específicos del paciente y la ubicación del mismo. Cuando el usuario no acepta la primer IPS, se le comentan las demás opciones para que se escoja la IPS de atención.

9. **¿La EAPB ha realizado actualización del proceso de referencia y contra referencia, adoptando los lineamientos del Plan de aceleración para la reducción de la mortalidad materna (PAREMM)?**

Durante la visita anterior, se observó el manejo del instructivo de priorización de asignación de procesos de referencia. Esta estrategia se continúa implementando como parte de proceso de referencia para todos los casos, impactando directamente en los casos de maternas, como población priorizada, las cuales se categorizan con prioridad alta.

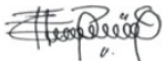
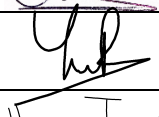
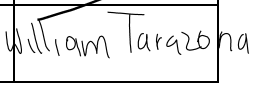
Los tiempos de respuesta desde que se radica la remisión, cuando son PGP es menor a 2 horas, ahora se tiene una plataforma donde la IPS radica en línea y el caso ya se ha comentado en la red, solo se espera la respuesta de la red. Para esto se tiene un instructivo de priorización de asignación de procesos de referencia, una vez la IPS sube el caso, aquí se prioriza por baja, media (el tiempo de respuesta debe ser entre 1 a 2 horas), y alto (el tiempo de respuesta debe ser menor a 1 hora), sin embargo, actualmente no se está utilizando la priorización baja. En los casos superiores a las 24 horas, lo primero es asegurar que el paciente tenga manejo.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Enviar el acta de la presenta visita a los siguientes correos: sprendon@epssanitas.com vabedoya@epssanitas.com supervisorreferencia@colsanitas.com	Equipos GAMA - SDS	11/01/2025

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

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

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Elizabeth Pinilla Camacho	1pinilla@saludcapital.gov.co	3133330428	Dirección de Urgencias y Emergencias	
2	Carolina Castillo Lozano	ccastillo@saludcapital.gov.co	3023532935	Dirección de Urgencias y Emergencias	
3	Yury Rodríguez Diaz	supervisorreferencia@colsanitas.com	3176378519	Supervisora de Referencia	
4	William Tarazona	supervisorreferencia@colsanitas.com	3176378519	Supervisor de Referencia	

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (x) **No ( )**	No aplica