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: 18 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: 12:00 am Hora Fin: 2:00 pm			
	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 Johanna Zuluaga Mejía RYC, Central de Referencia y Contrarreferencia, y Katherin Nieves analista. 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 56 casos pendientes identificados durante la visita anterior del 11 de enero del 2024, encontrando que 26 de los casos finalizan con estado cancelado, 29 casos fueron efectivos, con aceptación en la IPS comentada y recibieron la atención medica requerida, y queda 1 caso pendiente con documento CC 79430222, José Antonio Jiménez Puin, con DX I829 - Embolia Y Trombosis De Vena No Especificada. Las observaciones correspondientes a cada caso, se especifican en la tabla de casos pendientes, columna de observaciones y se anexa el archivo Excel.

Para los pacientes de alto riesgo que solicitan salida voluntaria, por ejemplo, gestantes, población pediátrica, pacientes de alto costo como oncología, hemofilia, se les realiza seguimiento vía telefónica, con el fin de garantizar el manejo médico.

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 11 enero 2025 hasta 17 de enero 2025

CANCELADO	11	12	13	14	15	16	17	Total general
EFECTIVO	86	85	95	130	101	105	18	620
CANCELADO	29	24	17	30	20	10		130
Total general	**115**	**109**	**112**	**160**	**121**	**115**	**18**	**750**

Motivos de cancelación del 11 de enero 2025 hasta 17 de enero del 2025

CANCELADO	11	12	13	14	15	16	Total general
CANCELADO							
Alta médica	11	16	8	15	7	2	59
Ubican cama en la IPS	13	5	8	11	7	7	51
Salida voluntaria	2	1	1	2	3	1	10
Sale a PHD	2	1			2		5
Paciente no Remitible	1	1		1	1		4
Fallece				1			1
Total general	**29**	**24**	**17**	**30**	**20**	**10**	**130**

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

Se encuentran 58 casos pendientes en el momento del seguimiento. Se indagó además por los pendientes de noviembre, pero no se encontraron casos. Se relacionan a continuación los casos pendientes por IPS remitente:

Etiquetas de fila	Cuenta de Institución Remite
ADMINISTRADORA CLINICA LA COLINA SAS-900582598	1
ASOCIACION DE AMIGOS CONTRA EL CANCER PROSEGUIR-830090073	5
BIENAVENTURANZA IPS SAS-901313691	2
CENTRO DE ATENCIÓN EN SALUD CAFAM CALLE 51-860013570	1
CLINICA CAFAM CALLE 93-860013570	1
CLINICA COLSANITAS 103-800149384	1
CLINICA DE MARLY-860002541	1

CLINICA DEL COUNTRY IPS-830005028	3
CLINICA INFANTIL SANTA MARIA DEL LAGO-800149384	5
CLINICA JUAN N CORPAS LTDA-830113849	1
CLINICA NUEVA-860010783	1
CLINICA PALERMO-860006745	1
CLINICA REINA SOFIA-800149384	1
CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	10
CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL CUNDINAMARCA Y BOGOTA-860070301	1
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA-899999032	1
EPS SANITAS UNIDAD DE URGENCIAS PUENTE ARANDA-800251440	3
FUNDACION ABOOD SHAIO-860006656	1
FUNDACION CARDIO INFANTIL INSTITUTO DE CARDIOLOGIA-860035992	3
FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA-899999123	1
FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA-860037950	1
HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE-900098476	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO MAYOR-MEDERI-900210981	2
HOSPITAL UNIVERSITARIO NACIONAL DE COLOMBIA-900578105	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO-860015536	3
MEDICENTRO FAMILIAR IPS SAS-900385628	1
NATIONAL CLINICS CENTENARIO SAS-900702981	1
SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTA - HOSPITAL DE SAN JOSE-899999017	1
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE - BOSA-900959048	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE - LA VICTORIA-900959051	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE - MEISSEN-900958564	1
Total general	**58**

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	Salida desde la IPS el 11 de enero del 2025
5/01/2025	11252173	Jaime Suarez Cañón	BIENAVENTURANZA IPS SAS-901313691	D649 - Anemia De Tipo No Especificado - Hematología	Egreso el 13 de enero desde la IPS para manejo ambulatorio
5/01/2025	2067412	Cristóbal Celis Tarazona	CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	F058 - Otros Delirios - Medicina interna	Cancelado por egreso de la IPS
7/01/2025	79362347	Agustín González Rincón	ASOCIACION DE AMIGOS CONTRA EL CANCER PROSEGUIR-830090073	I339 - Endocarditis Aguda, No Especificada - Cirugía Cardiovascular	Cancelaron el trámite de remisión para manejo antibiótico

7/01/2025	1016087015	Jefferson Raúl Bermúdez 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 / cancelan tramite el 13 de diciembre por salida desde la IPS
7/01/2025	19428898	Néstor Fabio Silva Castañeda	CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	G700 - Miastenia Gravis - Neurología	Se trasladó a Cafam de la 93 el 11 de enero del 2025
7/01/2025	80091322	Leonardo Alirio Peña Velandia	FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA-860037950	R072 - Dolor Precordial - Nefrología / UCI CARDIOVASCULAR	Egreso el 10 de enero del 2025 para manejo ambulatorio
7/01/2025	4285436	José Antonio Fuquen Vela	FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA-860037950	J449 - Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, No Especificada - Neumología	Paciente aceptado el 13 de enero en bienaventuranza
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, se autoriza atención con IPS el 14 de enero del 2025

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.

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 mañana y turno tarde, encontrando un total de 37 funcionarios, distribuidos de la siguiente manera:

EAPB	Turno	Auxiliares de enfermería Referencia	Supervisores	Asesor de servicio médicos

Sanitas	Mañana	16	2	1
Sanitas	Tarde	15	2	1

Para el turno de la mañana se distribuyeron 3 auxiliares para Bogotá al igual que en el turno de la tarde, aclarando que puede variar de acuerdo con el volumen de remisiones en las demás regionales. Se manejan horarios quincenales, de lunes a domingo, una semana turno mañana 6 a 2pm, otra semana turno tarde 2 pm a 10 pm, noche intermedia 10 pm a 6 am. Para el grupo fax hay 2 supervisores, 1 asesor médico y los auxiliares de enfermería si pueden variar.

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, sin embargo, refieren que, con las 4 Subredes si se han presentado demoras, ya que los canales de comunicación son poco efectivos, no le informan al paciente que ya tienen la remisión efectiva, así que Sanitas se comunica directamente con el paciente para informarle. También refieren que en los correos que remiten las Subredes, no especifican la unidad de servicios de salud donde se encuentra el paciente en el momento, no dejan un número de contacto de quien genera el correo para poder hacer un seguimiento con mayor efectividad.

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	18/01/2025
Generar archivo de indicadores de efectividad y cancelados mensuales, solo Bogotá, durante los meses de noviembre y diciembre 2024, de la EAPB Sanitas	EAPB Sanitas	Próxima visita

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	Johanna Zuluaga Mejía	supervisorreferencia@colsanitas.com	3176378519	Supervisora de Referencia	Johana Zulu
4	Katherin Nieves	supervisorreferencia@colsanitas.com	3176378519	Analista de Referencia	Katherin Nieves

Evaluación y cierre de la reunión

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