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: 22 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: 8:00 pm Hora Fin: 10:00 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 Anni Rodríguez Torrez 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 58 casos pendientes identificados durante la visita anterior del 18 de enero del 2024,
encontrando 22 casos de los casos finalizan con estado cancelado, 26 casos fueron efectivos, con aceptación en la IPS comentada y recibieron la atención medica requerida, y queda 9 casos. Con las siguientes observaciones:

Fecha Radicación	Número Documento	Nombre	Edad	Institución Remite	Anemia De Tipo No Especificado	Servicio	Observación
15/01/2025	79271175	José Fabio Cardona Arbeláez	62	CLINICA DEL COUNTRY IPS-830005028	Dolor, No Especificado	UCI	Paciente con VIH, se comenta en toda la red pero no hay aceptación por disponibilidad de cama, pendiente confirmar con a IPS para autorización
15/01/2025	19202561	Jose Robinson Ariza Sierra	71	CLINICA PALERMO-860006745	Insuficiencia Cardiaca Congestiva	Medicina interna	Paciente Ubica el 20/01/2025 pero familiar no acepta traslado, y ya no hay cama de nuevo y se comenta en toda la red
16/01/2025	19115829	Luis Jaime Alfonso	75	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA-899999032	N390 - Infección De Vias Urinarias, Sitio No Especificado	Urología	Paciente cometado en la red, no se logra ubicación por disponibilidad de cama pendiente la confirmación con la IPS disponibilidad de cama para autorización
16/01/2025	4787556	Luis Alberto García	45	ASOCIACION DE AMIGOS CONTRA EL CANCER PROSEGUIR-830090073	J159 - Neumonía Bacteriana, No Especificada	Neumología	Paciente comentado en toda la red no aceptado por disponibilidad de cama
16/01/2025	19087104	José David Higuera Meneses	77	CLINICA DEL COUNTRY IPS-830005028	J159 - Neumonía Bacteriana, No Especificada	Medicina interna	Paciente comentado en toda la red no aceptado por disponibilidad de cama, IPS confirma no disponibilidad de cama
17/01/2025	1018436510	Andrés Felipe Martínez Gutiérrez	34	CLINICA DE MARLY-860002541	S358 - Traumatismo De Otros Vasos Sanguíneos A Nivel Del Abdomen, De La Región Lumbosacra Y De La Pelvis	UCI/ Ortopedia / CX General	Paciente comentado en toda la red no aceptado por disponibilidad de cama, IPS confirma no disponibilidad de cama
17/01/2025	4629333	Roger Jose Pereira Bracho	47	ASOCIACION DE AMIGOS CONTRA EL CANCER PROSEGUIR-830090073	I679 - Enfermedad Cerebrovascular, No Especificada	UCI/ cirugía Vascular	Paciente comentado en toda la red no aceptado por disponibilidad de cama, IPS confirma no disponibilidad de cama
17/01/2025	43448142	María Libia Granada Granada	67	CENTRO DE ATENCIÓN EN SALUD CAFAM CALLE 51-860013570	C859 - Linfoma No Hodgkin, No Especificado	Hematología	Paciente comentado en toda la red no aceptado por disponibilidad de cama, IPS confirma no disponibilidad de cama
17/01/2025	1023917989	Gina Paola Pérez Rodríguez	32	NATIONAL CLINICS CENTENARIO SAS-900702981	G379 - Enfermedad Desmielinizante Del Sistema Nervioso Central, No Especificada	Neurología/ Reumatología	Paciente comentado en toda la red no aceptado por disponibilidad de cama, IPS confirma no disponibilidad de cama, pendiente cita

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 POR DIA 18 DE ENERO 2024 HASTA 22 DE ENERO 2024

DIA DEL MES

CANCELADO	18	19	20	21	22	Total general
EFECTIVO	88	88	116	154	27	473
CANCELADO	18	18	19	8		63
Total general	**106**	**106**	**135**	**162**	**27**	**536**

MOTIVOS DE CANCELACION Y SUS VOLUMENES POR DIA 18 DE ENERO 2024 HASTA 22 DE ENERO 2024

CANCELADO	**18**	**19**	**20**	**21**	**Total general**
CANCELADO					
Alta médica	7	6	7	4	24
Ubican cama en la IPS	8	6	7	2	23
Salida voluntaria	2	5	4	2	13
Fallece		1			1
Sale a PHD	1				1
Paciente no Remitible			1		1
Total general	**18**	**18**	**19**	**8**	**63**

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

Se encuentran 59 casos pendientes en el momento del seguimiento.:
Donde el resultado por IPS

Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio
ADMINISTRADORA CLINICA LA COLINA SAS-900582598	1
ASOCIACION DE AMIGOS CONTRA EL CANCER PROSEGUIR-830090073	3
CENTRO DE ATENCIÓN EN SALUD CAFAM CALLE 51-860013570	1
CENTRO POLICLINICO DEL OLAYA-800149453	1
CLINICA CAFAM SANTA BÁRBARA-860013570	2
CLINICA CAMPO ABIERTO-900188194	1
CLINICA DE LA MUJER-800117564	1
CLINICA DE MARLY-860002541	3
CLINICA DEL COUNTRY IPS-830005028	2
CLINICA DEL OCCIDENTE LTDA-860090566	1
CLINICA INFANTIL SANTA MARIA DEL LAGO-800149384	1
CLINICA LOS NOGALES SAS-900291018	4

CLINICA PALERMO-860006745	3
CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA-800149384	5
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 NORTE-800251440	2
EPS SANITAS UNIDAD DE URGENCIAS PUENTE ARANDA-800251440	5
FUNDACION ABOOD SHAIO-860006656	1
FUNDACION CARDIO INFANTIL INSTITUTO DE CARDIOLOGIA-860035992	1
FUNDACION HOSPITAL DE LA MISERICORDIA-899999123	2
FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA-860037950	2
HEALTH & LIFE IPS SAS-900900122	2
HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE-900098476	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO MAYOR-MEDERI-900210981	1
LOSCOBOS MEDICAL CENTER SAS - LOSCOBOS-901145394	2
MEDICENTRO FAMILIAR IPS SAS-900385628	1
NATIONAL CLINICS CENTENARIO SAS-900702981	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 SUR OCCIDENTE ESE - BOSA-900959048	1
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE - KENNEDY-900959048	1
SUBRED INTEG DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE - PATIO BONITO-900959048	2
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE - MEISSEN-900958564	1
(en blanco)	
Total general	**59**

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 22 de enero turno tarde y noche encontrando un total de 33 funcionarios, distribuidos de la siguiente manera:

EAPB	Turno	Auxiliares de enfermería Referencia	Supervisores	Asesor de servicio médicos
Sanitas	Tarde	17	2	2
Sanitas	Noche	10	1	1

Para el turno de la tarde se distribuyeron 3 auxiliares para Bogotá en la tarde y 3 en la noche, 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 en la matriz

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	22/01/2025
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	Anny Rodriguez Torres	annmrodriguez@epssanitas.com	3213074211	Supervisor referencia y contrareferencia	

Evaluación y cierre de la reunión

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