ACTA DE VISITA

Recolección de la información para:	DOPS – DADIS Auditoría de la Calidad en la prestación de servicios de salud
Nombre de la Institución	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CLINICA MATERNIDAD RAFAEL CALVO
Fecha y hora	07 de marzo 2024, 08:30 am
ciudad	Cartagena
lugar	ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo

TEMAS TRATADOS

OBJETO DE LA VISITA.
Evaluar el cumplimiento de las características de calidad priorizadas del SOGC, basados enel DUR 780 de 2016, con el fin de identificar con que aspectos cumple la institución, al igualque las oportunidades de mejora que contribuyan al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de servicios.

OBSERVACIONES Y ACLARACIONES SOBRE LO SOLICITADO O VERIFICADO

Se procede a iniciar visita de auditoría de calidad de prestación de servicios en salud en la institución ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo recibe la visita Melisa Arias Castilla asesor externo de calidad.

Se procede a informar el objeto y modalidad de la visita donde se usa la técnica de la observación, entrevista y revisión documental.

Para el desarrollo de la auditoría se utiliza el Instrumento **visitas auditoría de calidad año 2024,** para revisión y evaluación de los procesos de la institución teniendo en cuenta las características de calidad del SOGC.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo es una institución pública, está ubicada en el barrio Alcibia Sector María Auxiliadora y se encuentra habilitada en REPS con el código 1300100815 - 01, a la fecha tiene habilitado en total 28 servicios el 4% (1 servicio) pertenecen al grupo internación; 11% (3 servicios) pertenecen al grupo quirúrgicos; el 43% (12 servicios) al grupo consulta externa, el 28% (8 servicios) son servicios del grupo Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica y el 14% (4 servicios) son servicios del grupo atención inmediata.

Se realiza verificación de soportes suministrados por la institución.

1. ACCESIBILIDAD.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con procesos y procedimientos documentados (manuales, protocolos, instructivos, formatos) codificados y actualizados de los procesos de atención de urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa y procesos de apoyo diagnostico ofertados por la institución, estos procesos hacen parte de la etapa de inducción y reinducción del personal, además de hacer parte del cronograma institucional, se evalúa la adherencia a los procesos a través de indicadores de gestión, auditorías internas, la institución presenta los informes de la auditorías 2023.

La clínica cuenta con un sistema de selección y clasificación de pacientes para determinar la prioridad en que estos serán atendidos, documentado en "Guía de Manejo de Triage – Clasificación de Urgencias" el cual cumple con lo contemplado en la resolución 5596 de 2015. En el documento institucional se describen las 5 categorías del triage y se encuentran definidos los tiempos de atención, además se cuenta en el mismo documento con la clasificación para atención de eventos obstétricos “Triage Obstétrico” el cual tiene definido las 5 categorías. Socializado al personal del servicio de urgencias.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo dispone de 1 consultorio exclusivo para triage, las personas encargadas de realizar la clasificación de triage son un médico general y profesional de enfermería.

Los tiempos establecidos para la atención definitiva de TRIAGE I – atención inmediata, para TRIAGE II es de máximo 30 minutos. En el día de hoy no se han reportado pacientes clasificados Triage I, se clasifico un paciente como triage II atendido en 3 minutos.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo tiene establecido los tiempos promedio de atención para las categorías III, IV y V tanto del triage general como el de traige obstétrico los cuales se encuentran publicado en sala de espera. Se identificaron 4 pacientes triage III y 1 paciente triage IV, todas atendidas dentro de los tiempos.

En sala de espera de Urgencias la institución cuenta con un profesional de enfermería atenta a los cambios que puedan presentar las pacientes.

En el servicio de urgencias de la ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo el proceso de verificación de derechos de los usuarios, es posterior a la realización del "Triage".

Los profesionales del servicio de urgencias cuentan con los cursos normativos de la resolución 3100 de 2019. El proceso de Triage fue socializado, se realizó seguimiento a la oportunidad de los tiempos de atención, el personal asistencial de la institución es de planta.

Todo paciente que ingresa a las instalaciones queda registrado, donde se consigna la información mínima del paciente y su clasificación.

La clínica cuenta con un Protocolo integral en salud para víctimas de violencia sexual el cual ha sido socializado con frecuencia. La institución cuenta con flujograma (Ruta interna para la atención víctimas de violencia sexual), además de contar con instructivo de notificación de violencia. Socializado el 03/05/2023.

Durante el mes de enero 2024 se remitieron 23 pacientes donde se destaca que 20 corresponde a remisiones de recién nacidos a servicios de unidades de cuidados básico, intermedio e intensivo y 3 maternas a unidad de cuidados intermedios, en febrero 2024 se han remitido en total 17 recién nacidos a UCI y 7 maternas a UCI por hemorragia pos parto, no se evidencia remisiones por no disponibilidad de cama.

La IPS tiene estandarizado el flujo de información que indique el procedimiento a seguir a los usuarios con solicitud de exámenes de laboratorio clínico e imágenes diagnósticas. “Flujograma para apoyo diagnostico”.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo tiene un modelo de atención definido revisado y actualizado el 12/05/2023, se describen las diferentes rutas de atención implementadas en la institución. La socialización del modelo de atención y rutas de atención se realiza durante el proceso de inducción, reinducción, se evidencia socialización realizada en el segundo semestre 2023.

La clínica cuenta con disponibilidad de pruebas rápidas para VIH, sífilis y hepatitis B. Es importante destacar que la institución cuenta con servicio de laboratorio clínico las 24 horas del día.

2. CONTINUIDAD.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con un proceso de referencia y contrarreferencia documentado y socializado a los funcionarios responsables durante los meses de abril y julio 2023, se realiza seguimiento al proceso a través de indicadores de gestión.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con un procedimiento que permitan manejar la información unificada de cada paciente mediante el software SIOS (sistema de información de operaciones en salud), el cual posee varios módulos, entre los cuales está el módulo de historia clínica que cuenta con botón de “adjuntador” para cargar los documentos externos del paciente. Se verifica proceso, se relaciona todo lo de la materna y su recién nacido.

La Clínica dispone de planta eléctrica que garantiza la continuidad del servicio en toda la clínica, para garantizar el suministro de agua la institución dispone de tanques elevados; Ante fallas en

el sistema de información cuenta con plantillas en Word para diligenciamiento de historias, ordenes y son cargadas a sistema a través del adjuntador del módulo de historia clínica. Está documentado un plan de contingencias por fallas de fluido eléctrico, fallas de suministro de agua potable. Se dispone de plan de emergencia el cual es socializado por el equipo de seguridad y salud en el trabajo, se realizó simulacro en el mes de noviembre 2023.

3. OPORTUNIDAD.

La IPS cuenta con un sistema de asignación de citas llamadas telefónicas, presencial, correo electrónico, página web. Se realiza verificación de agenda y se cuenta con disponibilidad para ginecología y obstetricia para el día 8/03/2024 oportunidad de 1 día; para pediatría disponibilidad para el día 8/03/2024 oportunidad de 1 día.

La IPS dispone de agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo tiene definido indicadores y estándares de oportunidad, La oportunidad de asignación de citas durante el mes de febrero fue para: ginecología 7,0 días; obstetricia 3,8 días; Pediatría 3,3 días; cirugía general 5,0 días; oportunidad de TRIAGE II fue de 20,8 minutos

La clínica realiza reporte de indicadores del Sistema de información de calidad- resolución 0256/16 en forma trimestral a la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), último reporte realizado fue el correspondiente al IV trimestre de 2023, realizado el día 26/01/2024.

La institución tiene documentado el procedimiento a seguir para determinar la cantidad necesaria de talento humano requerido para cada uno de los servicios ofertados Matriz de verificación de capacidad instalada, con un instructivo. Cuentan con documento Excel análisis de carga laborales con base en oferta de servicios y horarios. El cual esta detallado de acuerdo a los diferentes servicios de la institución. La clínica tiene contrato con Mutual Ser ESS, Coosalud, Salud Total EPS SA, Nueva EPS; Compensar EPS, Sanitas EPS.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con 3 salas de cirugía, no hay cirugías pendientes.

La institución realiza seguimiento a los indicadores del proceso de cirugía entre los cuales encontramos el indicador de cancelación de cirugía, durante el mes de enero se programaron 27 cirugías y 0 canceladas; en febrero se programaron 38 y 0 canceladas.

4. PERTINENCIA:

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta comuna política de uso racional de antibióticos documentada, perfil de resistencia bacteriana el cual es socializado durante los comités de infecciones. Cuenta con un Programa de uso racional de antibióticos “PROA”.

La institución cuenta con guías clínicas de atención de medicina basada en evidencia para las patologías que constituyen las primeras causas de consulta las cuales son adoptadas, la clínica presenta acta de adopción de guías, “acta Resolución 0175 de 2022” se adoptan guías, protocolos, rutas del ministerio de salud y protección social los cuales se encuentra en la intranet de la institución. Las socializaciones son realizadas de acuerdo al cronograma de capacitación, las guías seleccionadas a socializar están directamente relacionadas con el perfil epidemiológico de la institución. La modalidad de socialización es principalmente virtual. La institución cuenta con herramientas diseñadas para la evaluación de adherencia a guías (síndrome de hemorragia, sepsis, alerta temprana, preclamsia) el encargado es un auditor médico y se realizan de forma trimestral.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo tiene conformado un comité de historias clínicas, el cual se reúne de manera mensual, en el cual se registra los resultados de la evaluación de historias clínicas.

La clínica cuenta con un perfil epidemiológico documentado, en el cual se puede observar definida las principales causas de atención en cada servicio de la institución.

El prestador cuenta con una guía de dengue adoptada del ministerio de Salud y Protección Social. Se realiza socialización en el último trimestre 2023.La institución implemento la obligatoriedad de la realización del curso de dengue ofertado por la OPS, cuenta con profesionales certificados en las diferentes áreas de la clínica, se realiza seguimiento a profesionales certificados se encuentra pendiente la elaboración de cuadros de control para verificación del porcentaje de profesionales capacitados.

5. SATISFACIÓN.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con un procedimiento de PQRSD que garantice la respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios documentado, el medio de recepción de PQRSF es a través de buzón de sugerencias, presencial en oficina de atención al usuario, correo electrónico. Tiene establecido el indicador de respuesta a queja, la oportunidad de respuesta es de 3 días. Se levanta y realiza seguimiento a la implementación de acciones resultado del análisis de las quejas.

La clínica cuenta con un procedimiento de apertura de buzón documentado, la institución cuenta con buzones de sugerencia ubicados en cada servicio y se levanta actas posteriores a la apertura con firma de testigo externo.

A los usuarios atendidos el equipo de atención al usuario aplica encuestas para evaluar la calidad de la atención prestada y estas son estudiadas. La clínica obtuvo un porcentaje de Satisfacción global en el mes de enero del 94,3% de 175 encuestas realizadas y en el mes de febrero de 95,8% de 191 encuestas aplicadas.

La institución cuenta con una declaración de derechos y deberes de los pacientes documentado. Los cuales son socializados a los usuarios por equipo de atención al usuario, se encuentran publicados en sala de espera.

La IPS tiene un proceso y formatos establecidos para el consentimiento informado de los usuarios al momento de realizar un procedimiento. Se realiza seguimiento al adecuado diligenciamiento de los mismos. Los consentimientos son cargados a la historia clínica del paciente.

6. SEGURIDAD.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con un proceso de verificación de las hojas de vida de los profesionales de salud que garantice que estos cuenten con la documentación que acredita la profesión que ejercen y que están vinculados al cargo como tal acreditado. Se anexa lista de chequeo de verificación de documentos. Rethus.

La clínica tiene implementado un programa de seguridad del paciente el cual fue socializado, se realizan socializaciones de Paquetes instruccionales de seguridad del paciente. Se realiza seguimiento y análisis de eventos adversos, los resultados son socializados en el comité. Tiene conformado el comité de seguridad del paciente durante el comité son expuestos los indicadores, eventos adversos analizados y gestionados, adherencia al programa, se realizan rondas de seguridad, se evidencia seguimiento adherencia de los diferentes paquetes instruccionales. Se realizaron análisis de caso de infecciones y hemorragias post parto, infecciones post legrado AMEU.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo Existe un proceso de identificación y clasificación de usuarios para el riesgo de caídas la escala utilizada es J. Downton. El proceso se realiza desde el ingreso de urgencias y consulta externa, resultado de adherencia del proceso durante el año 2023 fue del 91%.

La IPS cuenta con un protocolo de lavado de manos, socializado. Se realiza evaluación de adherencia al lavado de manos de forma semanal y se obtuvo un resultado global para el año 2023 de95% de adherencia al proceso.

Dentro de la institución se han creado programas de acciones de formación continua para todo el personal “Cronograma de capacitaciones” (metodología virtual y presencial), La institución cuenta con soporte de las capacitaciones realizadas y se realiza adherencia a las capacitaciones mediante pre y post test.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo tiene implementado el PAMEC enfocado en estándares del Sistema Único de Acreditación”, se proyectaron 64 acciones para el año 2023 las cuales fueron ejecutadas en su totalidad para un cumplimiento del 100% de ejecución, se dio cumplimiento a todas las etapas de la ruta crítica. Se evidencia soporte de cargue a Supersalud en cumplimiento de la resolución 012. Se dio inicio a la implementación del PAMEC 2024 el cual está enfocado nuevamente en SUA, actualmente se cumplió la etapa de autoevaluación y se encuentran desarrollando las etapas de selección y priorización de procesos.

La Institución cuenta con indicadores de mortalidad, morbilidad y eventos adversos, los cuales son utilizados para su gestión. Realiza reporte de eventos de interés en salud pública al software SIVIGILA los principales eventos notificados son Defectos congénitos, Morbilidad Materna Extrema.

Existe un programa de farmacovigilancia, tecnovigilancia, las Alertas sanitarias son socializados vía correo electrónico y durante el comité de farmacia y terapéutica el cual se encuentra conformado y se reúne de forma mensual, se realizan los reportes a la plataforma Vigiflow.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo No cuenta con concepto Sanitario expedido por el DADIS (acta de inspección, vigilancia y control sanitario).

La clínica cuenta con un "Manual de Bioseguridad" actualizado el cual se encuentra implementado. Se realiza rondas para evaluar la adherencia al proceso liderado por SST. El proceso de esterilización está asociado a cirugía y es liderado por la jefe del servicio de cirugía.

La IPS cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos generados en la Atención en Salud y otras actividades (PGIRASA) implementado, el cual no ha sido auditado por el programa de ambiente y salud. Describe plan de capacitación, plan de contingencia, Indicadores, ruta de residuos hospitalario. Las Rutas de evacuación de residuos se encuentran definidas, se encuentra conformado el comité de GAGAS.

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo tiene conformados los comités de calidad, seguridad del paciente, violencia sexual, farmacia y terapéutica, historia clínica, GAGAS, vigilancia epidemiológica, de infecciones. Se evidencia que la clínica tiene conformado el comité de Ética Hospitalaria, el cual cumple con lo establecido en el Decreto único reglamentario (DUR) 780 DE 2016 Art. 2.10.1.1.14. – Art. 2.10.1.1.15. (Integrantes, funciones).

Entrega de material de evidencias:

- Protocolos, manuales, procedimientos y guías.
- Actas y listados de socializaciones
- Resultados de adherencia.
- Actas de comités.
- Historias clínicas
- Hojas de vida
- Software institucional.
- Soporte de reportes resolución 256.
- Evidencias fotográficas.

OBSERVACIONES

Se finaliza la auditoría en medio de un ambiente agradable donde se contó con la disposición de todo el equipo de ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo.

Se pudo evidenciar que ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con una gran gestión documental de manera organizada, procesos debidamente documentados y programas estructurados, cuentan con guías de manejo, procedimientos, formatos, actas y demás documentos que basados en la adherencia del talento humano contribuyen a favorecer una atención con Calidad.

La institución realiza seguimiento a la adherencia a sus procesos mediante indicadores de gestión, comités institucionales, auditorías internas.

Después de realizada la auditoría se identifican las siguientes oportunidades de mejora los cuales junto a las observaciones y/o recomendaciones tratadas durante el desarrollo de la visita serán un insumo importante para implementar acciones de mejora que fortalezcan la calidad en la prestación de servicios a la población Cartagenera.

Pertinencia.

- La institución implemento la obligatoriedad de la realización del curso de dengue ofertado por la OPS, cuenta con profesionales certificados en las diferentes áreas de la clínica, se realiza seguimiento a profesionales certificados se encuentra pendiente la elaboración de cuadros de control para verificación del porcentaje de profesionales capacitados.

Seguridad.

- ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo NO cuenta con concepto Sanitario expedido por el DADIS (Certificado, acta de inspección, vigilancia y control sanitario).

- El PGIRASA no ha sido auditado por el programa de ambiente y salud DADIS.

Puntaje total resultado de la auditoría de acuerdo al instrumento utilizado y la calificación porcentual obtenida, la institución **cumple** al obtener un porcentaje de cumplimiento del **97%.**

Teniendo en cuenta lo anterior se invita a la institución al levantamiento de un plan de mejora a conciencia medible y que pueda ser sostenible en el tiempo, el cual se debe enviar a los correos spzunigar@cartagena.gov.co calidaddopsdadis@cartagena.gov.co en un término no mayor a 15 días a partir de la fecha de entrega de la presente acta.

La visita se da por terminada el día 7de marzo 2024

Personas que intervienen en la visita

NOMBRES	INSTITUCION
Melisa Arias Castilla	Asesor externo de calidad ESE CMRC.
Sandra P. Zúñiga Rivas	Profesional Especializado DOPS – DADIS