

000903-13573

**DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE
SALUD**

Para responder este documento, favor citar este número 13573

Pereira, 20 de junio de 2019

ANONIMO

XXXXXXXX

XXXXXXXX

XXXXXXXX

martha.trujillo@risaralda.gov.co

PEREIRA, Risaralda

Asunto: Respondiendo a Solicitud de Visita del IVC a la Clínica San Rafael - Mega Pinares . Radicado No.16373

En respuesta a oficio con radicado No 16373-R del 11 de junio de 2019 se realiza visita sin anunciar al prestador arriba mencionado ingresando por el servicio de urgencias, posteriormente se continúa recorrido así: Consultorio urgencias ginecología, cirugía, unidad de cuidados intensivos adultos e intermedios, quimioterapia, internación general pediátrica y endoscopia digestiva.

Se realiza solicitud de la siguiente documentación: Cuadros de turnos de personal médico y especialistas, enfermeras, auxiliares de enfermería y otras profesiones de cada uno de los servicios anteriormente relacionados y listado de personal para el servicio de quimioterapia y endoscopia digestiva. Documento suficiencia del talento humano capacidad instalada.

Indicadores de oportunidad de Triage

Inventario de equipos biomédicos para el servicio de endoscopia digestiva

Plan de contingencia para sobresaturación del servicio de urgencias

Bitácora de los pacientes ubicados en ambientes de observación de urgencias

Documento Rutas de atención servicio de urgencias

Indicador de oportunidad en valoraciones e interconsultas para especialidades básicas en el servicio de urgencias

Una vez realizado el recorrido y revisada la documentación se encuentra:

Hecho 1:

000903-13573

**DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE
SALUD**

Al ingreso al servicio de urgencias se observaron las dos salas de espera llenas, con usuarios y acompañantes todos sentados en sillas. Las salas de observación hombres, mujeres y niños; en total 23 cubículos, se encuentran ocupadas con 4 camillas de expansión pediátrica ubicadas en pasillo contiguo a observación pediátrica (zona de ascensor interno); 4 camillas de expansión observación mujeres (zona adyacente a dicha sala) y 6 camillas expansión hombres adyacente a sala de reanimación y trauma; se observa sala de trauma con un paciente en atención al momento de la visita. En sala para definir conducta se encuentran 10 pacientes en sillas y en sala ERA 7 pacientes (6 en silla y uno en camilla).

El prestador aplica la estrategia de Triage para lo cual dispone de dos consultorios como capacidad instalada, con asignación de enfermera jefe: dos durante el día y una en la noche, se evidencia en el cuadro de turnos y la presencialidad de las dos enfermeras durante el recorrido. La entidad tiene definida una estrategia para identificar en salas de espera del servicio cambio en las condiciones clínicas de pacientes en sala de espera de atención y que ameriten una atención pronta, la cual es ejecutada por una auxiliar de enfermería.

La entidad ha definido el estándar de atención para Triage 3 ser atendidos antes de 180 minutos luego de su clasificación. Revisados los meses de mayo y junio a la fecha de la visita, la institución ha atendido 3508 pacientes clasificados Triage 3 de los cuales el 80% cumplen la promesa de servicio.

Revisados los cuadros de turnos y durante el recorrido por el servicio se evidencia la asignación 24 horas de: especialistas en medicina de urgencias, enfermeras, auxiliares de enfermería y médicos generales con sus respectivas asignaciones en consulta, observación, pediatría y revaloraciones. Para las urgencias de mediana complejidad se evidencia también en cuadro de turnos las siguientes especialidades: Cirugía pediátrica, Cirugía general, ortopedia, ginecobstetricia y pediatría.

Hecho 2:

La institución cuenta con acceso y parqueo exclusivo señalizado contiguo al servicio de urgencias para las ambulancias.

Hecho 3:

La entidad cuenta con documento "Suficiencia de recurso humano requerido" (capacidad instalada) por servicio con cálculo de personal asistencial por turno y plan de contingencia para el servicio de urgencias en caso de sobreocupación con refuerzo de talento humano.

Se evidencia en bitácora el censo de pacientes conseguido a las valoraciones o interconsultas por especialidad, observándose evolución de cada paciente al momento del recorrido, la institución además realiza seguimiento con un indicador propio denominado "Proporción de usuarios que fueron atendidos en las interconsultas por especialidades básicas"

Al momento del recorrido en la sala de recuperación y conforme a la revisión de cuadros de turnos se evidencia la asignación de médico general, enfermera y auxiliares de enfermería 24 horas con sus asignaciones respectivas.

Hecho 4:

000903-13573

**DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE
SALUD**

Durante la visita se verificaron los servicios de atención pediátrica así: Urgencias pediatría, internación general pediátrica, unidad de cuidado intensivo, intermedio y básico neonatal, cirugía pediátrica, cardiología pediátrica, neuropediatría, neumología pediátrica y ortopedia pediátrica los cuales son prestados por la institución al momento de realizar la presente diligencia.

Hecho 5:

Con relación a los procedimientos realizados en el servicio de endoscopia digestiva, se evidencia el inventario de los equipos, encontrando que se cuentan con los siguientes: Un duodenoscopio, dos colonoscopios y dos gastroscopios con accesorios desechables (un solo uso), con los detergentes y desinfectantes que les permite realizar los procesos de limpieza y desinfección; además, asignar turnos cada 20 minutos, según agenda del día revisado y agenda completa del mes de junio.

Hecho 6:

Revisados los cuadros de turno de la unidad de cuidado intensivo e intermedio adulto y el listado del personal del servicio de quimioterapia se evidencia la asignación de médicos generales, especialistas, enfermeras y auxiliares de enfermería y terapeutas respiratorios para el tiempo que dura la prestación del servicio (24 horas UCI y 7am a 5 pm para quimioterapia respectivamente)

Con base en los anteriores hallazgos, la comisión de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría de Salud Departamental puede concluir que no existen méritos para el inicio de un proceso administrativo sancionatorio.

Es preciso aclarar que la queja contiene denuncias relacionadas por presuntas irregularidades en la contratación de servicios con EPSs bajo la figura de subcontratación, condición no incluida con criterios verificables dentro del sistema único de habilitación (Resolución 2003 de 2014)

Nota: hacen parte de la presente diligencia los soportes aportados por la institución durante la visita.

Atentamente,



PAULA ANDREA OROZCO RIOS
Director Operativo Grado 08
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE
SALUD



000903-13573

DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE
SALUD

Proyectó: Martha Nelly Trujillo Serna

