| **Fecha:** 11 de marzo de 2021 | | | **Acta No:** 003 | **Hora Inicio: 02:30** a.m. | | **Hora Fin:** 04:30 pm |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tema:** Revisión Informe de Producción y Calidad del Decreto 2193 de 2004, Total año 2020 | | | | | | |
| **Responsable:** Claudia Patricia Varón R. | | | | | **Elaborado por:** Claudia Patricia Varón R. | |
| **Proceso / Subproceso / Actividad:** Promoción del Desarrollo Social/Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social /Salud Pública | | | | | | |
| **Lugar:** Presencial ESE Salud Pereira | | | | | | |
| **AGENDA** | 1. | Revisión Indicadores de Calidad Año 2020 | | | | |
| 2. | Revisión Informe de Producción año 2020, comparado con el mismo periodo de 2019. | | | | |
| 3. |  | | | | |
| 4. |  | | | | |
| 5. |  | | | | |
| 6. |  | | | | |
| 7. |  | | | | |
| 8. |  | | | | |
| 9. |  | | | | |
| 10. |  | | | | |
| 11. |  | | | | |
| 12. |  | | | | |
| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** | | | | | | |
| 1. **Revisión Indicadores de Calidad Año 2020**   **Pacientes que sufren caídas en el servicio de hospitalización:**  La tasa de caidad para el año 2020 fue del 0,04%.  El numero de caidas que se presentaron en el servicio de hospitalización en el año 2020 es inferior al presentado en años anteriores que se tienen como referencia en la institución, destacando que en los ultimos 2 años se ha fortalecido la cultura de seguridad en la institución, logrando que el personal de salud identifique los principales riesgos en la atención y despliegue mayores barreras de seguridad durante la atención del paciente, la principal causa de caidas en el servicio de hospitalizacion se da en pacientes con alto riesgo de caídas y dificultades cognitivas y sin acompañante, de esas 7 caídas presentadas en el año 2020, 6 fueron por la misma causa, razón por la cual se ha adelantado estrategias para la prevención de caídas en este tipo de pacientes, algunas no ha sido efectivas pero institucionalmente seguimos trabajando en establecer barreras de seguridad en este tipo de pacientes para la prevención de incidentes y/o Eventos adversos durante su estancia hospitalaria. Dentro de las acciones de mejora derivadas del año 2020 para el año 2021 es documentare implementar un procedimiento para el manejo institucional para el manejo de pacientes con alto riesgo de caídas y dificultades cognitivas, ya fue una de las primeras caídas de caídas en pacientes en servicios de hospitalización.     |  |  | | --- | --- | | AÑO | No CAIDAS | | 2018 | 14 | | 2019 | 8 | | 2020 | 7 |     **Reingreso al servicio de urgencias por la misma causa antes de las 72 horas:**  El reingreso total para el año 2020 fue de 0.02  El número de reingresos en el servicio de urgencias fue de 990, durante la vigencia 2020 se realizó la revisión de los reingresos en el servicio, lo que permitió de alguna forma mejorar este indicador ya que para el primer trimestre se tuvieron 426 reingresos y en el cuarto 155 una disminución considerable. Igualmente, se viene trabajando con los médicos para que en este servicio se tenga una resolutividad ágil en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes que ingresan al servicio.  **Reingreso al servicio de hospitalización por la misma causa antes de 15 días:**  La tasa de reingreso en el año 2020 fue de 1.96  Igual que en el indicador anterior, los Médicos Coordinadores de las Unidades Intermedias realizaron la revisión y análisis de cada uno de los reingresos lo cual ha permitido mejor el indicador, pasando de 61 reingresos en el primer trimestre a 25 en el cuarto trimestre; entre las principales causas se tiene que son pacientes con diagnóstico de EPOC y por dificultades en los trámites con la EPS con los pacientes que requieren oxigeno domiciliario, entre otros.  **Oportunidad en la consulta de medicina general:**  El año 2020 cierra con una oportunidad en citas de 1.94 dias.  Se destaca que dentro de las estrategias implementadas fue realizar demanda inducida a los servicios de Protección Específica y Detección Temprana por parte del personal de Call Center, igualmente las agendas de los programas son abiertas y los usuarios pueden acceder a su asignación por call center o presencial en cada sede de atención de la ESE.  Desde el inicio de la pandemia y por directrices nacionales se viene agendando 2 pacientes por hora para garantizar el distanciamiento entre paciente y paciente, además de cumplir con las normas de bioseguridad.  **Oportunidad en la consulta de odontología:**  La Oportunidad en el año 2020 fue de 2.0 días    el año 2020 cierra con una oportunidad 1.99 dias, es de tener en cuenta que debido a la alerta sanitaria por pandemia de COVID-19, solamente en el primer trimestre del año se agendaron citas de control a usuarios, posterior fue el cierre temporal de servicios declarado por el Ministerio, y ya se retoman es las urgencias odontologicas que no se agenda cita sino que es por orden de llegada  Es importante que la Gerencia evalúe la oferta del servicio ambulatorio, dado que ya se de acuerdo a los lineamientos nacionales el servicio ya se puede ofertar cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad.  **Oportunidad en la consulta de medicina interna**:  Medicina Interna cierra con una oportunidad de 1.97 días, en el año 2020  Se mantiene por debajo del estándar nacional ya que el proceso de agendamiento esta organizado de tal forma que se priorice dicha población. La atención de medicina interna esta dirigida a los usuarios de la ruta Cardiovascular de la EPS Asmet Salud, con la cual la ESE tiene contrato.  **Oportunidad en la consulta de ginecología:**  Para la vigencia 2020 el resultado del indicador fue de 11.78 días  La oportunidad en ginecología se vio afectada ya que en el último trimestre del año 2020 la médica especialista presentó incapacidad de 15 días, lo cual ocasionó un atraso en la oportunidad.  Se debe revisar la oferta demanda de consulta de ginecobstetricia e identificar si existe la necesidad de aumentar el recurso humano.  **Oportunidad en la consulta de urgencias triage II:**  La oportunidad en el triage II para el año 2020 fue de 16.51 minutos  en le año 2020 se cierra con una oportunidad en atención del TRIAGE II con 16.51 Minutos, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos por la normatividad, destacando que durante el segundo trimestre de 2020 fue donde el indicador en minutos de espera fue mas bajo ya que fue el periodo de aislamiento obligatorio en el pais por la pandemia por COVID -19, por tanto se disminuyeron el numero de consultas y los tiempos de atención fueron mas rapidos.  **Porcentaje de satisfacción global:**  En el año 2020 se encuestraron 5567 personas via telefonica para evaluar la satisfacción con los servicios recibido en la institución, La satisfacción global es tomada de las respuestas Muy Buena y Buena a la pregunta como calificaria su satisfacción en los servicios recibidos, un total 5171 personas dieron esta calificacion obteniendo un consolidado de satisfacción al año de 93% estando por encima de la meta institucional que es 90%.  En la revision de las causas de insafisfacción de nuestros usuarios para el año 2020 encontramos principalmente:   * Mejorar la asignación de citas (dificultades para obtener una cita por comunicación con Call centrer y falta de agendas) * Mejorar la entrega de medicamentos ( accesibilidad y entrega completa) * Contar con mas personal de salud para la prestación de servicios * Mejorar los tiempos de espera para la atención en facturación y citas medicas. * Mejorar la atencion prestada por el personal del facturación (relacionados con la humanizacion)  1. **Revisión Informe de Producción año 2020, comparado con el mismo periodo de 2019.**   **Promoción y Prevención:**    En las actividades de Protección Específica y Detección Temprana se observa una disminución general en todos los conceptos, en dosis de biológicos aplicados pasa de 71.108 a 58.370 con una disminución del 17.9%; en los controles de enfermería se observa una disminución significativa del 57.3% lo cual se atribuye como ya se explicó por un lado a la pandemia y por otro lado al cambio de normatividad (Resolución 3280) que afectó las frecuencias de atención; el tamizaje de citología disminuye pasando de 11.702 a 6.245 con una disminución del 46.6%.  Desde el 24 de marzo de 2020 la ESE Salud Pereira, acogiéndose al decreto nacional suspende las actividades de protección específica y detección temprana ya que para realizarlas es necesario el contacto directo con el paciente, esta situación conlleva a una disminución significativa en la producción lo cual se refleja en la gráfica anterior.  En el mes de junio con la autorización del Ministerio y acogiendo los protocolos de bioseguridad, la ESE inicia con de forma gradual con las atenciones presenciales lo cual permito otra vez recuperan en un buen porcentaje la producción de servicios.  **Servicios Ambulatorios:**    En servicios ambulatorios se observa una disminución en la consulta médica general del 31.5% y en la realización de procedimientos menores una disminución del 18.4%, ambos conceptos se afectan a causa de la emergencia sanitaria. Esta disminución se ve afectada también por la disminución en la oferta de la consulta ya que por protocolos se debe pasar de 3 a 2 pacientes por hora.  Es importante resaltar que la ESE viene realizando consultas de medicina especializada (medicina interna, sicología, nutrición y dietética y medicina del deporte) ya que, desde el mes de junio de 2019, la ESE Salud Pereira firmó contrato por evento para la atención de usuarios de la ruta cardiovascular de la EPS Asmet Salud, lo cual representa ingresos adicionales para la entidad.  **Servicios de Salud Oral:**    El servicio de salud oral sin duda alguna ha sido el más afectado durante la pandemia ya que la atención requiere contacto directo con el paciente, por lo cual solo se ha prestado el servicio de consulta de urgencias odontológicas y algunas valoraciones a las gestantes  Durante el año 2020 se realizaron 27.767actividades en salud oral frente a 110.800 en el año 2019, una disminución del 74.9% que corresponde a 83.033 actividades menos.  **Servicio de Urgencias:**    Durante la vigencia 2020 se realizaron 42.300 consultas de urgencias, es decir 8.745 menos que en el 2019, lo anterior posiblemente obedece al confinamiento decretado por le gobierno nacional desde el mes de marzo de 2020, es de aclarar que el servicio de urgencias por norma debe tener disponibilidad las 24 horas del día, es a libre demanda y el usuario puede solicitar el servicio cada vez que lo requiera.  **Servicio de Hospitalización:**  El servicio de hospitalización presenta una disminución considerable en el número de egresos pasando de 9.211 en el año 2019 a 6.829 en el año 2020, es decir una disminución del 25.9%; esta situación se podría sustentar en primer lugar por la situación de emergencia sanitaria a causa de la pandemia lo cual disminuyó en general todas las atenciones y en segundo lugar por la diminución de hospitalizaciones a pacientes crónicos de la EPS Asmet Salud los cuales están siendo intervenidos por los especialistas del programa de la Ruta Cardio Vascular.  Igual situación se presenta con los partos atendidos que presentan una disminución del 4.4%, en el año 2019 se atendieron 653 y en año 2020 fueron 624; igualmente, se destaca que del total de partos atendidos el 28.8% (180) corresponde partos de población migrante.  **Los indicadores de hospitalización presentan el siguiente comportamiento:**    A raíz de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, la ESE Salud Pereira preparó los servicios de hospitalización habilitando 42 nuevas camas en los Hospitales de Kennedy y San Joaquín, por lo tanto, se presentó variación en sus indicadores: porcentaje ocupacional disminuye de 100.8% en 2019 a 52.6% en 2020; el promedio día estancia pasa de 2.6 a 2.5 y el giro cama baja de 144 a 107  El resultado de estos indicadores es producto en primer lugar por la disminución de los egresos hospitalarios y en segundo lugar por el aumento en la disponibilidad de camas; al finalizar la vigencia 2020 la ESE cuenta con 93 camas.  **Ayudas diagnósticas:**    Los exámenes de laboratorio por su parte también presentan una disminución pasando de 369.054 en el año 2019 a 314.180 en el mismo periodo de 2020, es decir, una disminución de 14.9%, situación que es directamente relacionada con el número de egresos y consultas realizadas.  Es importante destacar que a partir del mes de julio la institución realiza jornadas permitiendo que los adultos mayores puedan acceder a los servicios de laboratorio clínico con el fin de cumplir con los programas de Protección Específica y Detección Temprana y eventos de interés en salud pública.  Igualmente, desde el mes de octubre y con el fin de mejorar la oportunidad en el diagnóstico de COVID-19, la ESE inició con la toma de muestras de antígeno a algunas EPS y particulares, siendo de gran aceptación por parte de la población.    En cuanto a las imágenes diagnósticas el comportamiento es similar con una disminución del 30.9% en el 2020, comparado con el mismo periodo de 2019.  **Acciones PIC:**    Las intervenciones tanto individuales como colectivas PIC, son realizadas a través de convenio con la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social del Municipio de Pereira, Las acciones PIC realizadas en el primer semestre de 2020 corresponde a actividades realizadas por el personal asistencial de la entidad.  El convenio con la Secretaría de Salud Pública del Municipio de Pereira se firmó en el mes de marzo, pero a raíz de la emergencia sanitaria fu suspendido y nuevamente se reinicia en el mes de junio, periodo en el cual la ESE Salud Pereira realizó el proceso de contratación del personal para ejecutar el convenio, iniciando su ejecución en el mes de julio de 2020.  En el año 2020 se realizaron 99.445 visitas y 19.504 talleres.  En conclusión, durante la vigencia 2020 en términos de UVR se presentó una disminución en la producción del 24%, situación que se dio básicamente a raíz de la pandemia y declaratoria de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **COMPROMISO** | **RESPONSABLE** | **FECHA DE CUMPLIMIENTO** | **SEGUIMIENTO**  **Ejecutado Si/No** | |
| **SI** | **NO** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acta No:** 003 | **FIRMA** | C:\Users\DANI\Downloads\WhatsApp Image 2020-03-27 at 3.40.39 PM.jpeg |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CORREO ELECTRÓNICO** | prestaserviciospereira@gmail.com | claudiapvarón@gmail.com | estadística.ese@saludpereira.gov.co |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Fecha: marzo 11** de 20**21** | **TELÉFONO OFICINA/ CELULAR** | 3146826008 | 3105057444 | 3108244150 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CARGO** | Coor. D. Prestación S | Profesional Esp. | Técnico Administrativo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tema:** Revisión Informe de Producción y Calidad del Decreto 2193 de 2004, Total año 2020 | **PROCESO O ENTIDAD** | SSP Y SS | SSP y SS | ESE Salud Pereira |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NOMBRE** | Olga H. Trujillo F. | Claudia Patricia Varón Ramírez | Adriana Lucia Calle Marín |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |