INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA **2020**

IPS
CUIDADO
SEGURO EN
CASA

VIGILADO Supersalud

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA

INFORME DE GESTION - VIGENCIA 2020

El presente informe consolida las actividades más relevantes de la gestión de la IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA; comprendidas en el periodo del 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020.

El Informe se encuentra divido por áreas en donde se relacionan cada una de las operaciones; dando a conocer las cifras detalladas en cada uno de los procesos prioritarios, evidenciándose el logro o no de las metas establecidas y los factores contribuyentes o que dificultaron el alcance de estos.

I. CONDICIONES GENERALES

1. Capacidad Técnico-administrativa.

Se realiza fortalecimiento a la estructura organizacional de la IPS, especialmente para responder a los requerimientos y necesidades originadas por la Pandemia del Covid 19. Se constituyó una estructura organizacional exclusiva para la atención a los servicios Covid: en cada regional se creó la coordinación del servicio, con personal administrativo para agendamiento, registro de información y reporte de resultados; y personal asistencial para la toma de muestras, realización de pruebas, atención y seguimiento de pacientes. A nivel de regionales, se refuerzan los equipos de coordinación asistencial de Atlántico, Córdoba y Magdalena, contratándose una auxiliar en cada caso.

2. Capacidad Tecnológicas y Científicas.

Como servicios macros de prestación de servicio, la IPS tiene habilitados los siguientes:

- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE CRONICO SIN VENTILACION
- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE AGUDO

- ATENCIÓN INSTITUCIONAL DEL PACIENTE CRÓNICO DE BAJA COMPLEJIDAD (municipio de Turbaco, Bolívar).
- ATENCIÓN INSTITUCIONAL DEL PACIENTE CRÓNICO DE MEDIANA COMPLEJIDAD, CON Y SIN VENTILACIÓN MECÁNICA (Cartagena de Indias).

La IPS cuenta con los siguientes nuevos programas en funcionamiento:

- Programa de Atención de servicios Covid 19.
- Modelo de atención con Oxígeno domiciliario para pacientes con Covid 19.

3. Infraestructura.

Sedes Administrativa:

- La sede principal opera en el barrio Villa Sandra de Cartagena de Indias, donde se encuentran todas las áreas del nivel central y los puestos de trabajo de la regional Bolívar Norte. La Farmacia de la regional Bolívar Norte fue trasladada al barrio Los Ángeles, quedando vecina de la oficina principal y de la Coordinación asistencial de la regional Bolívar Norte.
- En resumen: la IPS tiene su sede principal en Cartagena de Indias y seis regionales en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, El Carmen de Bolívar, Montería, Santa Marta y Sincelejo. Durante la vigencia 2020, se trasladaron todas las sedes regionales, a locales tomados en arriendo; excepto en El Carmen de Bolívar, donde se adquirió una sede propia.

Sedes Asistenciales:

- Desde mayo de 2018, entró en operación sede para la atención institucional de pacientes crónicos, de baja complejidad, localizada en el municipio de Turbaco (norte de Bolívar).
- Así mismo, desde el mes de agosto de 2018, entró en operación sede para la atención institucional de mediana complejidad, para pacientes crónicos con y sin

ventilación mecánica, ubicado en el Barrio Pie de la Popa, Cartagena de Indias.

4. Empresas Vinculadas por Interdependencias.

Se realiza ampliación de Empresas contratadas por Interdependencias, para garantizar mayores opciones en la oportunidad en la prestación de servicio; siendo los nuevos proveedores de Servicios los siguientes:

- Biotech SAS (Equipos Biomedicos para Ventilación Mecánica)
- Messer Colombia (Suministro de Gases Hospitalarios)
- Laboratorio Carlos Abdala (Laboratorio Clínico en Sincelejo)
- Soluciones Costa Caribe (Limpieza de Tanques)
- Origen (Procesos de Litografía)
- Clínica Crecer (Banco de Sangre y Unidosis).

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

III. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura Operativa de la IPS está orientada por una visión centrada en el paciente, en donde todos los procesos de las diferentes áreas giran a su alrededor, como centro de la atención y de la actividad comercial de la IPS.

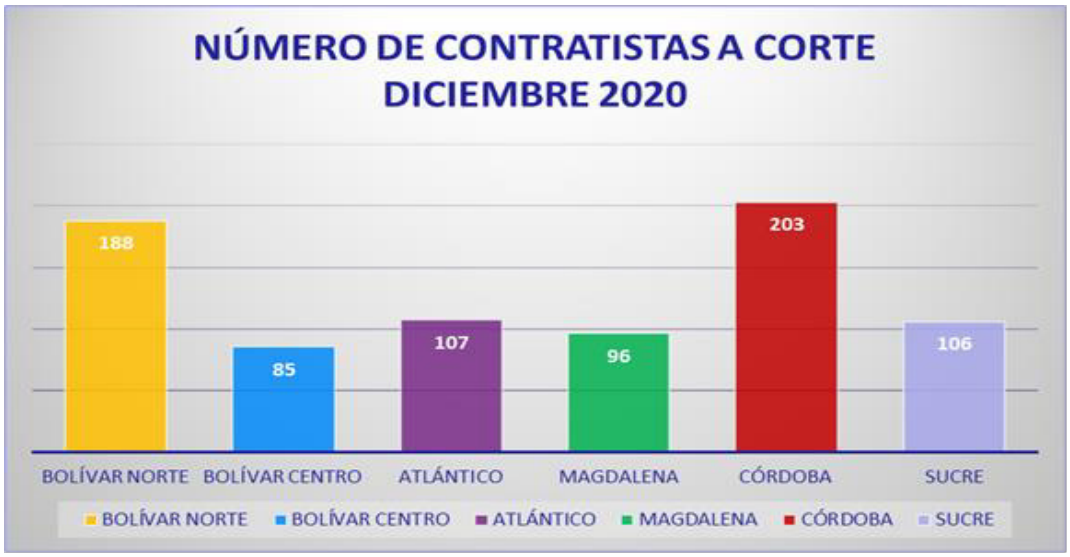
En la IPS la operación está organizada por sedes regionales, que cuentan con una estructura orgánica funcional y representatividad de todas las áreas institucionales. Las regionales cuentan con autonomía operativa en las actividades de sostenimiento, seguimiento y control, conservación del buen aspecto de las instalaciones y supervisión de los subordinados de la Coordinación regional. El equipo de atención de los servicios Covid, responde ante el nivel central.

IV. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

IPS Cuidado Seguro en Casa durante la vigencia 2020 fortaleció su talento humano tanto en el número como en su desarrollo profesional y técnico, mediante un nutrido programa de formación (ver detalles más adelante). La IPS presentó en la vigencia 2020, los siguientes datos de personal en nómina:

REGIONAL	# DE TTHH ADMINISTRATIVO	# DE TTHH ASISTENCIAL
BOLIVAR NORTE	80	51
BOLIVAR CENTRO	8	11
ATLÁNTICO	28	21
MAGDALENA	15	15
SUCRE	21	20
CÓRDOBA	29	18
TOTAL	**181**	**136**

Este equipo de colaboradores es complementado por un equipo de 785 profesionales de la salud, contratados por prestación de servicios:



PROGRAMA DE FORMACIÓN 2020: La organización ejecutó un programa de formación y capacitaciones, en temas asistenciales y administrativos, incluyendo 127 actividades, que benefició a 6.669 personas, con una inversión de $27.540.000; El

programa se implementó teniendo en cuenta 4 procesos, que se relacionan a continuación:

PROCESOS	CANT. ACTIVIDADES	CANT. ASISTENTES
Educación en COVID-19	65	4434
Educación en Clínica de Heridas	22	771
Educación en Seguridad del Paciente y Enfermería	21	1040
Educación en Cuidados Paliativos	19	454

Para el proceso de educación en COVID -19 se trabajaron los siguientes temas:

ITEM	TEMA
1	Prevención infecciones causadas por COVID 19 (estrategia multimodal lavado de manos)
2	Socialización de definiciones de caso y toma de muestras y embalaje COVID 19
3	Entrenamiento protocolo toma de muestras COVID 19
4	“Curso virtual métodos de detección, prevención, respuesta y control de virus respiratorios emergentes incluido el covid-19 para profesionales de la salud”
5	Socialización protocolo atención domiciliaria pacientes COVID 19-toma de muestras para COVID 19-transporte y traslado
6	Curso entrenamiento básico en uci con énfasis en manejo paciente COVID 19 prevención, control, manejo del paciente COVID 19 -uso EPP, aislamiento, manejo de residuos.
7	Webinar prevención y manejo de paciente COVID 19
8	Socialización de definiciones de caso y toma de muestras y embalaje COVID 19
9	Curso prevención y control de infecciones causadas por el nuevo coronavirus COVID 19 uso correcto EPP (como ponerse -como quitarse los EPP) aislamiento del paciente COVID 19
10	Socialización, prevención y control de infecciones causadas por el nuevo coronavirus COVID 19
11	Socialización toma de muestras COVID 19

12	Socialización a regionales lineamientos del ministerio para atención pacientes COVID 19-manuel de bioseguridad COVID 19
13	Webinar SDRA y LPP asociadas a posición prono protocolo atención
14	Webinar aspectos claves en toma de muestras COVID 19
15	Conversatorio experiencia España atención en domicilio paciente COVID 19
16	Webinar prevención de LPP por uso EPP
17	Webinar bioética cuidados paliativos COVID 19
18	Webinar herramientas para la gestión de la población crónica susceptible de complicaciones por la COVID - 19
19	Webinar cuidado de accesos vasculares periféricos en tiempos de pandemia covid-19
20	Webinar salud mental en medio de la pandemia COVID 19
21	Primeros auxilios básicos prevención de propagación COVID 19 comunitario
22	Webinar posición prono en SDRA
23	Prevención de LPP en uso de epi por personal asistencial
24	Prevención de lesiones de piel en paciente encamado
25	Charla virtual: salud mental y autocuidado del paciente oncológico y su familia en contingencia covid-19
26	Taller generalidades de vigilancia en salud pública y la importancia de la calidad del dato de las fichas epidemiológicas COVID 19
27	Curso toma de muestras sars-cov-2/covid-19
28	Capacitación manejo cadáveres
29	Gestión para manejo de cadáveres COVID 19
30	Actualización manejo pacientes COVID 19
31	Entrenamiento en toma de muestra COVID 19 y embalaje
32	Aislamiento manejo paciente sintomático respiratorio sin oxigeno
33	Lecciones aprendidas en pacientes con patología cardiovascular y COVID - 19
34	Normatividad atención pacientes COVID 19

35	Conversatorio sobre manejo de emociones y salud mental en tiempo de crisis (Facebook)
36	Lineamientos en salud sobre el manejo, traslado y disposición final de cadáveres
37	Modelo de seguimiento a mayores de 60 años con factores de riesgo
38	Capacitación manejo de plataforma zona ser COVID
39	Toma de muestras COVID 19
40	Manejo del riesgo de lesiones por presión en pacientes con COVID 19
41	Foro lineamientos para el uso de pruebas sars-cov
42	Bioética y toma de decisiones de ventilación en uci, adulto mayor y rehabilitación en tiempos de covid-19
43	Cuidadores covid-19 aprendiendo a cuidarnos integralmente
44	Foro lineamientos para el uso de pruebas sars-cov2 (covid19)
45	Actualización diligenciamiento fichas de SIVIGILA
46	Lineamientos para asignación de pruebas antígenas
47	Webinar criterios éticos en la toma de decisiones en la pandemia
48	Reentrenamiento cargue de información plataforma SIVIGILA
49	Sedación paliativa- sedación paliativa en domicilio en covid19
50	Protocolo envío de muestras
51	Webinar vigilancia en salud publica
52	Taller de SIVIGILA
53	Webinar manejo de disfagia en paciente COVID 19
54	Curso PRASS
55	Mipres
56	Taller generalidades de vigilancia en salud pública y la importancia de la calidad del dato de las fichas epidemiológicas COVID 19
57	Capacitación diligenciamiento certificados de defunción
58	Socialización del protocolo de atención de pacientes con sospecha o infección

	para COVID 19.
59	Entrenamiento SIVIGILA
60	Webinario retos de la geriatría en tiempos del covid-19
61	Entrenamiento toma de muestras antigénicas
62	Taller rastreo de contacto estrecho
63	Taller actualización PRASS

Para el proceso de formación de clínica de heridas, se relaciona a continuación el temario:

ITEM	TEMA
1	Protocolo manejo de residuos biosanitarios
2	Protocolo manejo de pacientes con ostomía
3	Protocolo manejo de pacientes con úlcera vascular módulo 1
4	Protocolo manejo de pacientes con pie diabético
5	Entrenamiento sistema de presión negativo hostal pie de la popa
6	Taller manejo avanzado de heridas: protocolo sistema de presión negativa regionales 1 grupo
7	Entrenamiento protocolo general de heridas- valoración y documentación
8	Entrenamiento fisiopatología de la piel
9	Entrenamiento apósitos gestoras
10	Entrenamiento manejo del biofilm- heridas infectadas
11	Protocolo manejo de pacientes con ulcera vascular modulo 2
12	La biología de la piel, relevancia y funcionalidad.
13	Protocolo y taller sistema presión negativo regionales 2 grupo
14	Protocolo manejo nutrición de pacientes con heridas complejas /taller de cicatrización
15	Inducción programa (heridas) enfermería
16	Apósitos uso y función personal Farmacia
17	Apósitos uso y función
18	Protocolo prevención lesiones por presión
19	Protocolo prevención lesiones de piel por humedad
20	Taller piel y cicatrización
21	Manejo de lesiones por presión 2 grupo
22	Infección manejo heridas crónicas

En tanto al proceso de seguridad del paciente y enfermería, los siguientes fueron los temas abordados:

ITEM	TEMA
1	Protocolo lavado de manos
2	Manejo de residuos biosanitarios
3	Protocolo prevención de flebitis/accesos vasculares
4	Recibo y entrega del turno
5	Aislamiento universal, protocolo de bioseguridad uso EPP
6	Soporte nutricional básico
7	Protocolos cuidados del paciente con gastrostomía-nutrición enteral
8	Capacitación registros de enfermería
9	Protocolo prevención lesiones por presión
10	Protocolo prevención lesiones de piel por humedad
11	Uso de EPP
12	Protocolo de bioseguridad, uso EPP.
13	Jornada de buenas prácticas semana segura IPS CSC SA
14	Protocolo prevención lesiones por presión
15	prevención de infecciones asociadas al cateterismo vesical
16	Protocolo de nutrición parenteral
17	Cuidado integral del paciente con cateterismo vesical protocolo sondaje vesical-entrenamiento
18	Protocolo identificación segura del paciente
19	Protocolo uso seguro de cortopunzantes
20	Cierre campaña prevención de infecciones - estrategia multimodal lavado de manos
21	Registros de enfermería

Y finalmente, en el desarrollo del programa de Cuidados Paliativos, se trataron los siguientes temas:

ITEM	TEMA
1	Curso Actualización: Principios básicos de los cuidados paliativos Cuidados Paliativos en Latinoamérica
2	Webinar #2 trabajo social en pediatría, Hospice y Discapacidad “Modelos de Intervención del Trabajo Social en el área de la salud: Hablemos sobre nuestro rol profesional
3	Webinar CUIDADOS PALIATIVOS DOMICILIARIOS
4	SINDROME DE BOURNOT EN PERSONAL DOMICILIARIO
5	Cuidados paliativos no oncológicos
6	PROTOCOLO PREVENCION LESIONES POR PRESION MANEJO PALIATIVO
7	SEDACION PALIATIVA- Sedación Paliativa en Domicilio en Covid19
8	Webinar de Cuidados Paliativos*, Intercambio entre Colombia y los Países Bajos*.
9	WEBINAR CRITERIOS ETICOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA PANDEMIA
10	ENVIVO DUELO ANTICIPADO
11	Cuidadores Covid-19 aprendiendo a cuidarnos integralmente
12	HERRAMIENTAS DE CUIDADOS PALIATIVOS, EN TIEMPOS DE COVD-19, PARA NO PALIATIVISTAS
13	Webinario "Espiritualidad en los cuidados paliativos pediátricos"
14	Trilogía de Atención Domiciliaria y los cuidados Paliativos
15	TELEMEDICINA un modelo para dar continuidad a la atención de pacientes en Cuidados Paliativos en Domicilio en tiempo de COVID-19
16	Abordaje del paciente con diagnóstico de infección por COVID-19, en el ámbito ambulatorio- domiciliario
17	Manejo de Emociones en tiempos de crisis
18	Taller pagos prospectivo área Dirección Administrativa
19	Cuidados paliativos no oncológicos

SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SyST): en la implementación de este sistema se realizaron las siguientes actividades: entrega de uniformes, dotación de elementos de protección personal, la semana de la salud, dotación de botas de seguridad, mantenimiento de extintores, Capacitaciones sobre medidas de prevención y de protección ante la pandemia por Covid 19, realización de exámenes médicos ocupacionales y fumigación para control de vectores y roedores; estas acciones cubrieron el 100% del talento humano de la IPS y tuvieron un costo de $81.858.169.

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL: incluyó las siguientes acciones:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	Celebraciones del amor y la amistad y día de la mujer
	Beneficio de Almuerzo
	Subsidio educativo
	Navidad Niños CSC
	Seguro de Vida SURA
FIN DE AÑO	Entrega de bonos aguinaldo

En este programa, la IPS invirtió **$413.150.009.**

La gestión del TTHH, durante la vigencia 2020, giró en torno a responder a las necesidades generadas por la pandemia por Covid 19, lo que implicó un alto esfuerzo en los procesos de Selección, Contratación y Entrenamientos, como se pudo evidenciar en las cifras mostradas en los puntos anteriores.

V. ZONAS DE ATENCION

La IPS cuenta con presencia en varias zonas de la costa caribe, incluyendo las 6 principales ciudades capitales (Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta, El Carmen de Bolívar y Sincelejo), para un total de 287 sitios entre cabeceras municipales, corregimientos, veredas y caseríos, como se muestra en la siguiente tabla:

REGIONALES	CABECERAS MPALES	CORREGI-MIENTOS	VEREDAS/ CASERÍOS	TOTAL
BOLIVAR	24	41	25	**90**
CORDOBA	23	35	12	**70**
SUCRE	21	26	8	**55**
ATLANTICO	16	9	12	**37**
MAGDALENA	10	11	14	**35**
TOTAL	**94**	**122**	**71**	**287**

La IPS cuenta con personal reclutado en cada uno de los municipios donde se opera, los cuales se desplazan a brindar atención a los corregimientos aledaños, así como a las veredas próximas.

INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. SERVICIO DE REHABILITACIÓN FÍSICA Y RESPIRATORIA

Las terapias física y respiratoria son los procedimientos con el mayor número de eventos prestados por la IPS en el 2020, con un promedio diario de 943 y mensual de 22.632; ocupa el tercer lugar de los servicios, como fuente de ingresos, con un 12.6% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular no especificada (I694, I698, I64X), Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (J441, J449), Enfermedad de Alzheimer (G309), Parálisis cerebral infantil (G800, G809, G811), Enfermedad de Parkinson (G20X), Artritis no especificadas (M068, M179), Otras Neumonías bacterianas (j158), Otros Estados Postquirúrgicos (Z988), Trastorno de disco Lumbar y otros (M511).

II. SERVICIO DE FONOAUDIOLOGÍA

El servicio de fonoaudiología generó la quinta mayor frecuencia de eventos en la vigencia 2020, con un promedio diario de 265 y mensual de 6.351; así mismo, ocupa el sexto lugar en cuanto a valor facturado, con un 3.9% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular no especificada (I694, I698, I64X), Enfermedad de Alzheimer (G309),

Parálisis cerebral infantil (G800, G809, G811), Enfermedad de Parkinson (G20X) y Disfagia (R13X).

III. SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL

La terapia ocupacional ocupa el sexto lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2020, con un promedio diario de 183 y mensual de 4.395; ocupa el séptimo lugar en cuanto a valor facturado, con un 3.4% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de ACV, Enfermedad de Alzheimer, Tumores malignos, Paraplejías, Parálisis cerebral infantil, Retardos del desarrollo y Enfermedad de Parkinson.

IV. SERVICIO DE CLINICA DE HERIDAS

El servicio de Clínica de heridas produjo el segundo evento más frecuente de la IPS en el 2020, con un promedio diario de 454 actividades y mensual de 10.892; en cuanto a valor facturado ocupa el primer lugar, con un 46.5% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Venas varicosas en miembros inferiores con úlceras (I830, I832), Úlcera crónica de la piel (L984), Celulitis de los miembros inferiores (L031), Diabetes Mellitus (E109), Infección local de la piel y TCS (L08), Otros estados postquirúrgicos (Z988), Úlcera de Decúbito (L89X), Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular (I694) e Hipertensión arterial (I10X).

V. ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL

El servicio de atención por medicina general ocupó el séptimo lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2020, con un promedio diario de 136 y mensual de 3.295; ocupa el noveno puesto en cuanto a valor facturado, con un 2.2% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Hipertensión arterial (I10X), Infecciones de vías urinarias (N390), Secuelas de ACV (I698), Enfermedad de Alzheimer (G309), Úlceras de miembros inferiores (L97X), Parálisis cerebral (G800), Venas varicosas de los miembros inferiores (I830),

Insuficiencia renal crónica (N189), Neumonía bacteriana no especificada (j159) y Diabetes Mellitus (E105).

VI. PROGRAMA DE CUIDADOS DE PALIATIVOS

Este programa tiene sus fundamentos técnicos y filosóficos en la metodología New Palex, de la Fundación New Health (Sevilla, España). El equipo básico está constituido por: Médico general, Enfermera(o), Psicóloga(o), trabajadora social y consejero espiritual. La IPS inició la atención de pacientes en el mes de mayo de 2018, en la ciudad de Cartagena de Indias. En la vigencia 2020 se atendieron 641 pacientes en el programa, siendo oncológicos el 80.5% y el resto no oncológicos; tuvieron un promedio de estancia de 62 días. A corte de 31 de diciembre de 2020, se encontraban activos 152 pacientes. En el citado periodo fallecieron 471 pacientes, de los cuales el 74.8% lo hizo en el ámbito domiciliario, 2.9% en hostales clínicos y 22.3% en ámbito hospitalario.

VII. ATENCIÓN DE SERVICIOS COVID 19

Esta atención inició en la ciudad de Cartagena de Indias, en marzo 2020, luego de la identificación de los primeros casos; esta es la información relevante del proceso en lo relacionado con gestión del TTHH:

REUNIONES DE GESTIÓN DE SERVICIOS COVID 19	
MES	**#**
MARZO	5
ABRIL	10
MAYO	13
JUNIO	13
JULIO	14
AGOSTO	13
SEPTIEMBRE	8
OCTUBRE	9
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	5
TOTAL	**94**

CAPACITACIONES/ ENTRENAMIENTOS	
TIPO	**# ACTIVID.**
INTERNAS	19
EXTERNAS	28
TOTAL	**47**

ATENCIONES REALIZADAS A MUTUAL SER

REGIONAL	MUESTRAS TOMADAS	PACIENTES EN SEGUIMIENTO	TOTAL ATENCIONES
ATLANTICO	17.938	2.054	**19.991**
MAGDALENA	7.219	1.242	**8.461**
BOLIVAR NORTE	11.392	825	**12.217**
BOLIVAR CENTRO	4.159	238	**4.396**
SUCRE	9.159	2.080	**11.239**
CORDOBA	10.346	2.342	**12.688**
TOTALES	**60.213**	**8.780**	**68.993**

ATENCIONES REALIZADAS A OTRAS EPSs

EPS	# MUESTRAS
SALUD TOTAL	6.271
SURA	2.801
SANITAS	2.328
CAJACOPI	1.324
COOMEVA	1.216
AMBUQ	1.072
OTRAS EPSs	10.621
TOTALES	**25.633**

SEGUIMIENTOS REALIZADOS

REGIONAL	PTES. POSITIVOS EN MOD	PTES. SOSPECHOSOS EN MOD	KIT ENTREGADOS PTE. POSITIVO	KIT ENTREGADOS PTE. SOSPECHOSO
ATLANTICO	3801	109	233	12
BOLIVAR NORTE	1.283	54	334	8
CORDOBA	2.970	493	217	150
MAGDALENA	1.795	24	185	9
SUCRE	1.709	452	165	126
TOTAL	**7.757**	**1.023**	**901**	**293**

VIII. SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETETICA

Este servicio, por ser de apoyo de otras disciplinas, fue uno de los menos frecuentemente prestados por la IPS en el 2020, con un promedio diario de 26 y mensual de 619; por lo mismo, ocupa un lugar irrelevante en cuanto a valor facturado, con menos del 1% de participación. El diagnóstico más frecuente en este servicio es la Desnutrición proteico-calórica, en su orden: severa, moderada y leve. Los otros diagnósticos asociados a este servicio son: Hipertensión arterial, Enfermedad Cerebro vascular, Enfermedad de Alzheimer, Úlceras por presión, Diabetes mellitus, Insuficiencia venosa periférica, Insuficiencia renal crónica, Tumores malignos y Parálisis cerebral.

IX. GESTION DE LA CALIDAD,

1. Tiempos Estandarizados.

Para el abordaje de los servicios solicitados, se tiene como máximo tiempo un período de 24 horas, exceptuando los servicios de administración de medicamentos que, de acuerdo con el esquema, debe ser abordado el paciente incluso a las pocas horas de haber sido dado de alta del ámbito hospitalario.

A continuación, se relacionan los tiempos establecidos en la IPS:

Concepto	Límite Inferior	Limite Medio	Límite Superior	Frecuencia de Medición
Tiempo de Respuesta a Solicitud de PAD	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Verificación Domiciliaria	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Valoraciones Intra-hospitalaria	2 hora	4 horas	6 horas	Diaria
Tiempo de Abordaje al Servicio	2 horas	12 horas	24 horas	Diaria
Número de Accidentes	0	1	2	Anual
Ocurrencia de Eventos Adversos	0	1	2	Mensual

Auditorias de Historias Clínicas	20 %	60%	100 %	Mensual
Seguimiento Diario de Pacientes Nuevos	80%	90%	100%	Diario
Rechazo de Pacientes Nuevos	1%	2%	3%	Mensual
Caída de Pacientes durante la atención	0 %	1%	2%	Mensual
Estancia Hospitalaria	2 meses	4 meses	6 meses	Semestral
Seguimiento de Pacientes Antiguos	20%	40%	60%	Mensual
Gestión de Eventos Adversos	100%	NA	NA	Mensual
Revisión Resultados de Laboratorios	2 horas	6 horas	8 horas	Diario
Satisfacción Global	80%	90%	100%	Mensual
Respuestas a Quejas y Reclamos	1 días	2 días	3 días	Diario
Abordaje Social de Pacientes	20%	40%	60%	Mensual
Puesta en Sitio de Oxigeno	1 día	2 días	3 días	Mensual
Cargue de CTC	12 horas	18 horas	24 horas	Mensual
Toma de Laboratorio	8 horas	12 horas	24 horas	Diario
Flebitis	0%	1%	2%	Mensual
Reingresos Hospitalarios	72 horas	96 horas	120 horas	Mensual
Pendientes de Farmacia	24 horas	48 horas	72 horas	Mensual
Stock Mínimo en Tiempo de Insumos	3 Meses	4 Meses	5 Meses	Trimestral
Diligenciamiento de Recepción Tecnica	1/2 Día	1 Día	2 Día	Mensual
Numero de Conteos por Inventarios	1 Conteo	2 Conteo	3 Conteos	Trimestral

Fuente del Dato: Definición de Estándares de Tiempos.

2. Mediciones de Calidad Realizadas.

Como se observa en la tabla mostrada a continuación, la satisfacción Global General

de la IPS ha ido incrementándose paulativamente, año tras año, finalizando 2020 con 95.3%; siendo la regional de Córdoba la sede con el porcentaje de satisfacción más alta: 99%. En todas las Regionales, la satisfacción se encuentra por encima del 91%. Es medida por dos canales: en físico por medio de encuesta diligenciada por el familiar y/o paciente y mediante el seguimiento diario telefónico. Al comparar los datos con los del año 2019, se evidencia una mejoría en 0.6 puntos porcentuales.

REGIONAL	2017	2018	2019	2020
BOLIVAR	94,6%	97,6%	94,7%	97,8%
ATLANTICO	81,4%	90,2%	91,3%	91,4%
MAGDALENA	83,2%	93,1%	95,8%	97,2%
SUCRE	87,4%	92,3%	94,7%	91,3%
CORDOBA	82,4%	87,3%	97,0%	98,7%
PROMEDIO	**85,8%**	**92,1%**	**94,7%**	**95,3%**

OCURRENCIA DE EVENTOS ADVERSOS

La gestión de eventos adversos en el ámbito domiciliario, se consolida en la siguiente tabla, detallada por cada una de las regionales:

Todos los eventos adversos ocurridos fueron analizados y se establecieron planes de mejora, para minimizar la ocurrencia de estos. Todos los eventos presentados son riesgo moderado y bajo, y todos de gravedad leve.