



Fecha:	Enero – junio 2023
Proceso Auditado:	Servicios Hospitalarios – Unidad Renal
Responsable del Proceso:	Héctor Javier Quiñonez Albarracín
Auditores:	María de la Cruz Terán Álvarez

Objetivo:	Evaluar la atención prestada a los usuarios de la unidad renal, a fin de conocer las fortalezas y debilidades de este servicio, y de esta manera orientar a los colaboradores en la identificación de oportunidades de mejora y con ello garantizar una atención integral de calidad a las necesidades en salud de los usuarios.
Alcance:	Desde la solicitud del usuario para el ingreso a terapia de reemplazo renal e ingreso al programa, hasta la atención integral al paciente y familia por los perfiles establecidos, así como la facturación de los servicios prestados y cierre de casos, del periodo comprendido de enero a junio de 2023.
Criterios de la Auditoría:	<p>Documentación del proceso.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Resolución 1441 de 2013 Ministerio de Salud y Protección social. Recomendaciones basadas en la evidencia para la definición de criterios de inclusión a diálisis para pacientes para pacientes ERC, estadio 53. Resolución 3100 de 2019 Ministerio de Salud y Protección social, por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud.4. Resolución 1995 de 1999, por la cual se establecen normas para el manejo de la historia clínica5. Lineamientos de Secretaría Distrital de Salud.6. Ley 23 de 1981, Ética médica.7. Ley 1755 de 2015: Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.8. Resolución 0556 de 18 de mayo de 2017: Por medio de la cual se establecen los lineamientos para gestión de derechos de petición en la Subred Integrada de Servicios de Salud.

EJECUCIÓN

La presente auditoria se lleva a cabo, dando cumplimiento al código de ética del auditor, el estatuto de auditoría y demás lineamientos relacionados con la normatividad vigente, para el ejercicio de la auditoría interna en la entidad.

El presente informe se elabora dando cumplimiento al *Punto 8 del Acta de Apertura* Ítem “Aspectos a Evaluar” que fue aprobada tanto por el equipo auditor como por el proceso auditado, el día 4/09/2023, utilizando para ello los soportes que le fueron requeridos al proceso, los cuales fueron aportados por el mismo, vía correo electrónico el día **04/09/2023** con la siguiente documentación:

- Base de PQRS unidad renal I semestre 2023,
- Base de datos pacientes unidad renal,
- Eventos Adversos Unidad renal I semestre 2023,
- Acta inicio contrato 1066 – 2023 Emerclinicas
- y el día **25/09/2023** el proceso aporta la base de facturación de pacientes de la unidad renal.

Se realiza visitas a las salas de TRR el día **25/10/2023**, donde se efectúa recorrido por las instalaciones, verificando condiciones de infraestructura, estado de equipos y sillas para hemodiálisis, ejecución de los procedimientos, adherencia a lineamientos de seguridad del paciente y escucha a manifestaciones de los usuarios.

Documentación del proceso publicada en la intranet

El proceso cuenta con la publicación en la intranet de 52 documentos asociados, entre los que se encuentran 4 procedimientos, 14 protocolos, 10 instructivos, 11 formatos, 2 documentos externos y un documento informativo:

Mediante la revisión de cada uno de estos documentos se encuentra que los procedimientos y protocolos relacionados en el cuadro siguiente, requieren de revisión y actualización:

TIPO	DOCUMENTOS	FECHA ELABORACION	OBSERVACIONES
PROCEDIMIENTOS	Montaje y Cebado del Circuito Extracorpóreo para Hemodiálisis HOS-INT-URE-PR-V3	08/2021	Elaboración a cargo de profesional en proceso de investigación
	Programación de Pacientes para Hemodiálisis HOS-INT-URE-PR-05 V2	10/2021	
PROTOCOLOS	Mantenimiento Preventivo Maquina de Hemodiálisis EA-HOS-PT-12V1	08/2017	Los protocolos y procedimientos requieren revisión y actualizados en cada cambio de administración.
	Anticoagulación del Circuito Extracorpóreo en Hemodiálisis AE-HOS-PT-16 V1		
	Toma de Muestras de Agua Permeada Ultra Pura y Líquido para Hemodiálisis EA-HOS-PT-54-V1	11/2017	
	Ingreso, Estadía y Egreso del Paciente a la Sala de Hemodiálisis HOS-INT-URE-PT-01 V2	08/2021	
	Conexión y Desconexión de Fístula Arteriovenosa como Acceso Vascular HSO-INT-URE-PT-02 V2	08/2021	
	Lavado de Fístula Arteriovenosa HOS-INT-URE-PT-03 V2.	08/2021	
	Sesión de Hemodiálisis Extramural HOS-INT-URE-PT-04 V2.	08/2021	
	Prevención y Manejo de Enfermedades Infecciosas Contagiosas HOS-INT-URE-PT-05 V2	08/2021	
Cuidado de Enfermería para la Conexión y Desconexión Catéter Venosos Central para Terapia de reemplazo renal HOS-INT-URE-PT-06 V2.	08/2021	Elaboración a cargo de profesional en proceso de investigación	
Manejo de Anticoagulación en Hemodiálisis HOS-URE-PT-02 V2	08/2020		

Fuente: Documentos publicados Almera

Observaciones: De acuerdo a la información contenida en el cuadro anterior, dos de los 4 procedimientos publicados en Almera, deben ser actualizados, teniendo en cuenta lo planteado en las observaciones y así mismo para dar cumplimiento a directriz emanada desde la Subgerencia de prestación de servicios de fecha septiembre 2022. Frente a los protocolos tenemos que 10 de los 14 publicados deben ser revisados y actualizados, atendiendo las observaciones planteadas.

Resolución 3100	2019	Manejo de la Hemodiálisis Crónica Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.	Ministerio de salud y protección social
-----------------	------	---	---

6. RESPONSABLES:
Este procedimiento se actualizará cada dos (2) años, por parte del líder del proceso. La oficina de **calidad** es la encargada de la medición de adherencia a este procedimiento y su periodicidad.

7. DISPOSICIONES GENERALES:

- Verifique la disponibilidad de todos los elementos en el servicio para el montaje y cebado del circuito extracorpóreo.
- Utilice elemento de protección individual (gorro, mascarilla quirúrgica, bata anti-fluidos, guantes no estériles y protector ocular).
- Realice lavado de manos según el protocolo de higiene de manos institucional **MI-GCE-SDP-PT-05**.
- Verifique que el cable principal de energía de la máquina este correctamente enchufado y cerciórese que la máquina de diálisis este en óptimas condiciones de funcionamiento.
- Revise que la llave de suministro de agua para la máquina este abierta, la manguera de drenaje este correctamente instalada.
- Inspeccione que los conectores de dializado estén conectados al acople de derivación (bypass) y que el acople este correctamente ubicado en el soporte.

CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2017-07-07	1	Creación del documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
2020-02-06	2	Se cambia de código (Anterior: EA-HOS-PR-13). Se actualiza el procedimiento agregando los puntos de control y riesgos aplicables al procedimiento en el numeral 9.
2021-08-02	3	Se ajusta a plantilla institucional vigente. Se cambia de código (Anterior: HOS-URE-PR-01). Se realiza revisión y ajuste general del documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Viviana Hernández Suarez	Nombre: Yanith Piragauta Gutiérrez	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Yanith Piragauta Gutiérrez
Cargo: Enfermera especialista	Cargo: Directora Servicios Hospitalarios	Cargo: Referente Control Documental - Calidad	Cargo: Directora Servicios Hospitalarios
Fecha: 2021-04-15	Fecha: 2021-05-07	Fecha: 2021-08-02	Fecha: 2021-08-02

Procedimiento HOS-INT-URE-PR-04-V3 Montaje y Cebado de Circuito Extracorporeo para Hemodialisis

El cuadro anterior es un ejemplo de las observaciones evidenciadas en los protocolos y procedimientos revisados en la herramienta Almera.

OBSERVACIONES

Solicitud de Cupo para el inicio de terapia renal

Para el inicio de la terapia de reemplazo renal (TRR) la Subred Sur, los usuarios son remitidos desde la Entidad Promotora del Régimen Subsidiado Capital Salud EPS-S, quienes mediante correo electrónico hacen la solicitud del cupo a la Unidad Renal de la Subred Sur y desde la dirección de este servicio dan respuesta a la EPS, confirmando o no la disponibilidad del cupo para inicio de terapias de reemplazo renal.

Para los usuarios que se encuentran internados en las UMHES Tunal y Meissen y requieran de la realización de una o más sesiones terapia de reemplazo renal, el proceso solicita la autorización a la EPS capital salud, para la facturación de las mismas por la modalidad sesión o Senda Renal 2.

El proceso no cuenta con una base o archivo en la que se recopile la información de los usuarios que se encuentra en espera de asignación de cupo, ya que es la misma EPS, quien se encarga mediante correo electrónico de tramitar el cupo en alguna de las Subredes Integradas de Servicios de Salud del Distrito Capital, en caso de no haber disponibilidad en la Subred Sur.

Cuando los cupos en la unidad renal, se liberan, ya sea por muerte, trasplante, traslado o desistimiento del usuario, el líder del servicio escribe correo electrónico a la EPS-S Capital Salud, informando la disponibilidad del cupo y desde la EPS-s, asignan un nuevo usuario, quien inician el proceso de valoraciones propias del paciente renal y realización de laboratorios y otros apoyos diagnósticos requeridos, posterior a ello se asignan los días en que corresponde la realización de las diálisis y turno correspondiente.

Archivo usuarios que recibieron Terapia de Reemplazo Renal – periodo Enero – junio 2023

Para este punto el proceso hace entrega de *Base de Cohorte y Seguimiento al Programa de Enfermedad Renal Crónica*, con fecha de corte a último usuario ingresado 13/07/2023, esta base presenta las siguientes características:

Tres pestañas con la siguiente información:

Base 1: Usuarios activos, con 240 usuarios.

Base 2: Casos cerrados: Con 4 usuarios, de los cuales 2 son fallecidos

Base 3: Usuarios Inasistentes, con 2 usuarios.

El cuadro siguiente corresponde a la base de Seguimiento, que aporta la Unidad para el proceso de auditoría.

Base de Seguimiento Usuarios del Programa Enfermedad Renal Crónica.

Total de Registros - 239

capital salud
Cohorte y Seguimiento al Programa de Enfermedad Renal Crónica

ME: JULIO AÑO: 2023

Crear TXT

Item	Fecha de Ingreso a programa (aaaa-mm-dd)	Nombre IPS	Tipo de Procedimiento(DP-ID)	Primer Nombre del Afiliado	Segundo Nombre del Afiliado	Primer Apellido del Afiliado	Segundo Apellido del Afiliado	Tipo de ID	Número de Identificación	Genero	Fecha de Nacimiento (aaaa-mm-dd)	Edad
1	2019-09-20	CAPITAL SALUD	HD	PLUTARCO	NONE	HERRERA	FINO	CC	19271326	Masculino	1958-02-03	66
2	2019-04-09	CAPITAL SALUD	HD	AGUSTIN	HERNAN	LOPEZ	PEÑUELA	CC	9496214	Masculino	1957-01-04	67
3	2018-01-14	CAPITAL SALUD	HD	MANUEL	HERNANDO	GOMEZ	MARROQUIN	CC	79349407	Masculino	1963-06-22	60
4	2022-06-01	CAPITAL SALUD	HD	CAROLINA	NONE	CAICEDO	CASTIBLANCO	CC	21051360	Femenino	1968-03-02	56
5	2022-06-01	CAPITAL SALUD	HD	LUZ	MARY	MONTAÑA	MURILLO	CC	24435123	Femenino	1971-12-20	52
6	2017-02-24	CAPITAL SALUD	HD	ANDRES	GIOVANNI	TRUJILLO	PADILLA	CC	80014123	Masculino	1977-05-17	46
7	2018-08-15	CAPITAL SALUD	HD	MAYER	DIBAN	GALINDEZ	RUIZ	CC	98291095	Masculino	1977-05-16	46
8	2022-06-15	CAPITAL SALUD	HD	CLAUDIA	NONE	TURRIAGO	ARDILA	CC	21018956	Femenino	1985-03-28	39
9	2020-03-17	CAPITAL SALUD	HD	LIBA	MARCELA	MOSQUERA	CORDOBA	CC	10207659	Femenino	2009-02-25	24
10	2017-02-24	CAPITAL SALUD	HD	JHANI	CARLOS	SALAMANCA	GOMEZ	CC	3097104	Masculino	1956-04-12	57,6
11	2016-08-22	CAPITAL SALUD	HD	YAMILE	NONE	RANGEL	PAEZ	CC	51961045	Masculino	1967-11-09	56,0
12	2019-09-23	CAPITAL SALUD	HD	ANTONIO	MARIA	JIMENEZ	DUQUE	CC	10217467	Masculino	1949-10-15	74,1
13	2017-02-27	CAPITAL SALUD	HD	JEISON	DARIO	HURTADO	CASTILLO	CC	1023893183	Masculino	1989-10-18	34,0
14	2023-04-19	CAPITAL SALUD	HD	DORALBIS	ANGINEY	CASTELLANOS	RONDON	AS	7614947	Femenino	1998-05-31	25,4
15	2021-05-13	CAPITAL SALUD	HD	ALFONSO	NONE	PINZON	TORRES	CC	17101764	Masculino	1944-08-13	79,3

Base de Seguimientos Programa de Enfermedad Renal -Pestaña Usuarios Activos

En esta base se encuentra, que los ingresos de estos usuarios a la unidad renal, se presentan desde los años: 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 y en el siguiente cuadro se resume la información por años, el número de usuarios que aún permanecen activos en el programa y las observaciones evidenciadas, mediante la revisión de sus historias clínicas.

Usuarios activos de acuerdo a la información Base de Cohorte y Seguimiento programa Enfermedad Renal Crónica

Fecha de ingreso	Número de Usuarios	Observaciones
2016	14	Se evidencia 14 usuarios activos al mes de octubre
2017	14	Se evidencia 14 usuarios activos al mes de octubre
2018	14	98291095 - Último seguimiento del 04/09/2023 por H.C, sin información de estado actual de la usuaria, 13 usuarios activos con corte octubre y noviembre
2019	16	Se evidencia 16 usuarios activos a los mes de octubre y noviembre por H.C
2020	31	De los 31 pacientes que aparecen activos, dos ya no pertenecen al programa, dado uno por fallecimiento 19135400 del 20/09/2023 en la USS tunal y 1033679579 por traslado a Nueva EPS 31/08/2023
2021	37	De los 37 pacientes 14267037 fallecido 09/09/2023, 9113795 fallecido 08/09/2023
2022	78	De los 78 pacientes, 20565431 fallecido 23/07/2023, 52260412 fallecido 29/08/2023, 1163212 última diálisis 28/09/2023, hospitalización y salida vol. 26/09/2023, no se encuentran notas de seguimiento por parte de la unidad renal, por tanto por H.C no se pudo determinar lo ocurrido con este paciente.
2023	36	De los 36 usuarios, el 19494891 se da egreso del programa, por evolución satisfactoria de su proceso. El usuario identificado 7605461, fallecido 13/09/2023.
Total	240	

Fuente: Base de Cohorte y Seguimiento al Programa de Enfermedad Renal Crónica

Se realiza cruce de la Base de Cohorte y Seguimiento, de la pestaña de pacientes activos, con la Base de Facturación también aportada por el proceso y la Historia Clínica en Dinámica Gerencial Net, de cada uno de los usuarios y de acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes observaciones:

Observaciones:

1. Actualización de la Base de Usuarios Activos: Teniendo en cuenta que aparecen como "Activos" usuarios fallecidos, pendientes por seguimientos, trasladados a otras EPS y un retirado del programa por evolución satisfactoria. Estos usuarios cuentan con fecha de ingreso al programa en los años 2018, 2020, 2021, 2022 y 2023 y cuyos decesos y novedades se produjeron en lo corrido del año 2023, tal como se puede evidenciar en el cuadro anterior.

Año 2020: 1 fallecimiento (D.I 19135400).

Año 2021: 2 fallecimientos (D.I 14267037 y 9113795).

Año 2022: 2 fallecimientos (D.I 20565431 y 52260412).
Año 2023: 1 fallecimiento (D.I 7605461).

2. Se encontró 2 usuarios con últimas atenciones en el mes de septiembre 2023: (98291095, con último registro del 04/09/2023) y (1163212 última diálisis 28/09/2023, hospitalización y salida voluntaria del día 26/09/2023). Estos usuarios no presentan seguimiento en la historia clínica por parte de la unidad renal, situación que no deja claridad para la presente auditoría frente al estado de salud actual o los motivos por los que no continuaron con la asistencia a sus TRR.
3. El usuario: (D.I 1033679579, con traslado a Nueva EPS, desde el 31/08/2023 y el usuario 19494891, a quien se da egreso del programa, por evolución satisfactoria de su cuadro clínico.
4. *Base de casos cerrados:* Con 4 usuarios, dos de los cuales, con cierre por 2 fallecimiento, de los otros dos casos restantes, se tiene a la usuaria (52240474), con último seguimiento por parte de la unidad renal, de acuerdo a su historia clínica en Dinámica Gerencial Net, en el mes de julio de 2023, donde se reporta, hospitalización en la USS santa clara. El usuario (79404822), con último seguimiento de acuerdo a evolución de su historia clínica en Dinámica Gerencial Net, donde refieren que estuvo hospitalizado en la USS Tunal del 18/07/2023 al 26/07/2023. Estos dos usuarios no presentan seguimiento en sus historias clínicas en los meses posteriores, por lo que para efectos de auditoría no fue posible determinar la causa del cierre de este caso.
5. Base de Inasistentes: En esta base se encuentran dos usuarias: La usuaria (52240474), quien ya encuentra reportada en la base de casos cerrados, siendo esta usuaria la misma referida en el punto 4 y la usuaria (5237409), quien, por historia clínica, se dio egreso del programa ya que fue trasplantada el día 8/07/2023.

*****VALORACION Y CIERRE DE SEGUIMIENTO POR TRABAJO SOCIAL UNIDAD RENAL TUNAL *****

Usuaría la señora Marlen Bayona en llamada de seguimiento refiere le realizan transplante mes de julio 8/2023.

Desde trabajo social se realiza cierre de seguimiento en la unidad renal tunal
usuaria asitia turno martes jueves y sabado hora 6 am adhermete a terapia renal.

con red familiar atenta y colaboradora
con ruta por parte de la eps capital salud
usuaria riesgo bajo mes de julio 2023

*****CIERRE DE HISTORIA CLINICA POR UNIDAD RENAL TUNAL *****

Nota de historia clínica Dinámica Gerencial Net- usuaria 5237409

6. El usuario (1030528713), recibe su última TRR el día 08/08/2023, con un último seguimiento por trabajo social del día 15/08/2023, donde manifiestan que el paciente se encuentra internado en el Hospital Cardio Vascular de Soacha desde el día 11/08/2023.

En la revisión de su historia clínica, sin evidencia de seguimientos en que lo restaba del mes de agosto, septiembre y octubre.



DATOS DEL INGRESO

Ingreso: 12861856 **Fecha Ingreso:** 03/08/2023 9:05 p. m. **Ingreso Por:** Urgencias **Cama:**
N° Folio: 1.340 **Fecha de Folio:** 15/08/2023 6:07 p. m. **Área de Servicio:** TRABAJO SOCIAL - TUNAL
Causa Externa: Otra **Finalidad de la consulta:** No_Aplica

DATOS DEL PACIENTE

Tipo Doc: Cédula_Ciudadanía **Identificación:** _03_5: 3 **Nombres:** ANTONIO
F. Nacimiento: 25/03/1985 **Edad de HC:** 38 Años / 4 Meses / 21 Días **Sexo:** Masculino
Estado Civil: Soltero **Teléfono:** 32 **Ocupación:** Especialistas en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines, no clasific
Dirección: CARRERA . B _ A . SUR SAN EUSEBIO **Localidad-Barrio:** PUENTE ARANDA - CARVAJAL - URBANIZACION ELTEJAR

DATOS AFILIACIÓN

Entidad: CAPITAL SALUD EPSS S A S **Plan:** FE CAPITAL SALUD SUBSIDIADO PGP 2023
Nivel/Estrato: SUBSIDIADO NIVEL 2 **Régimen:** SUBSIDIADO EVENTO

NOTA INFORMACION FAMILIARES

NOTA TRABAJO SOCIAL UNIDAD RENAL INASISTENCIA A TERAPIA RENAL

Se realiza seguimiento a inasistencia a sesión de hemodiálisis, realizando seguimiento telefónico al numero 3222177532, donde se estableció comunicación con el paciente quien reporta que se encuentra hospitalizado desde el día viernes 11/08/2023 en Hospital Cardio Vascular de Soacha.

Se indica a familiar la importancia de dar continuidad a las respectivas sesiones una vez la paciente cuente con egreso hospitalario.

Seguimiento por parte de trabajo Social unidad renal.

Nota de historia clínica Dinámica Gerencial Net- usuaria 1030528713

7. En el cruce realizado entre la *Base de Cohorte y Seguimiento al Programa de Enfermedad Renal Crónica* y la Base de Facturación de Sendas, se encontraron 34 usuarios facturados como paquete o Senda Renal 1.

En la revisión de las historias clínicas de cada uno de estos usuarios, se evidenció que 9 de ellos hacen actualmente parte del programa TRR, con adecuada adherencia a este.

De los 25 usuarios restantes, 11 ya son fallecidos y los otros 14, no registran actividad en historia clínica desde los meses de febrero y marzo del 2023. En el cuadro siguiente se registran los números de identificación, para que desde la unidad renal se entre a confirmar el estado de estos usuarios y se haga el cierre de los casos que así lo ameriten o el trámite correspondiente.

☐ 41568816	☐ 52374091
☐ 41589673	☐ 55060479
☐ 41761680	☐ 71186197
☐ 51606214	☐ 72155913
☐ 51640670	☐ 79289715
☐ 51749064	☐ 79611206
☐ 51989976	
☐ 52240474	

Fuente base facturación- Unidad Renal

Los usuarios del programa actualmente activos y que fueron encontrados en la base de facturación, se relacionan en el siguiente cuadro y dado a sus características se considera que deben ser ingresados a la base de seguimiento.



Usuarios facturados por paquete o senda renal 1 – Actualmente activos

Identificación	Observaciones	Fecha última TRR	Fuente de información
79044341	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa 03/2019	30/10/2023	Historia clínica Dinámica Gerencial Net.
7746743	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa 20/07/2023	31/10/2023	
33366175	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa 20/07/2023	28/10/2023.	
19087122	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa 22/07/2023	28/10/2023.	
16110845	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa 26/07/2023	30/10/2023.	
52284065	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa 28/07/2023	30/10/2023.	
2519418	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa, 04/08/2023	28/10/2023.	
19282841	Usuario adherente, fecha de ingreso al programa 10/08/2023	28/10/2023.	
7421367	Última valoración corresponde al 31/08/2023, TRR relocalizada es hospitalización, no se evidencia otros datos de seguimientos por parte de la unidad renal. Ingreso al programa 27/082022	31/08/2023	

Fuente: Base de facturación usuarios Unidad Renal

Base de PQRS Unidad Renal

En la base de PQRS correspondiente al periodo de enero a julio de 2023, se evidencia un total de 17 PQRS o manifestaciones emitidas por los usuarios de este servicio. Entre las tipologías identificadas se encuentran *Quejas*, *Reclamos*, *Sugerencias* y *Felicitaciones*, siendo la tipología de *Reclamo* la que con mayor frecuencia se presenta.

En el cuadro siguiente se muestra el número de manifestaciones por tipología y la fecha en la que fue interpuesta por parte del usuario. Para efectos de la presente auditoría se tomó una representación del total de estas manifestaciones, sobre las cuales se mirará la trazabilidad de la gestión realizada entre la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la unidad renal en aquellas PQRS que en las que se vio directamente implicado el servicio y la respuesta de los procesos que en los que impactan este tipo de manifestaciones.

TIPOLOGÍA	NÚMERO	CAUSA	FECHA
Queja	2	Atención deshumanizada nefrólogo	11/01/2023
		Enfermería/medicina interna, facturación	21/03/2023
Reclamo	3	Oportunidad en la entrega de medicamentos	18/01/2023
			05/01/2023
			12/01/2023
			16/01/2023
	2	Traslado por no competencia	27/01/2023
	2	Inconformidad servicio hospitalario	20/02/2023
	2	Oportunidad de citas	09/03/2023
	2	Oportunidad de citas	05/04/2023
	1	Oportunidad toma de Rx	21/07/2023
	1	Oportunidad interconsulta paciente hospitalizado	08/06/2023
1	Inconformidad servicios tercerizados – suministro de dietas.	31/07/2023	
Felicitaciones	2	Reconocimiento a la prestación del servicio	21/07/20232
			05/01/2023
Sugerencia	1	Carpa para la unidad renal para espera	29/06/2023
Total	17		21/03/2023

Fuente Base PQRS Unidad Renal enero – junio 2023

Condición: De la tipología quejas, en el periodo objeto de auditoría, se presentaron dos, las cuales están relacionadas con atención deshumanizada.

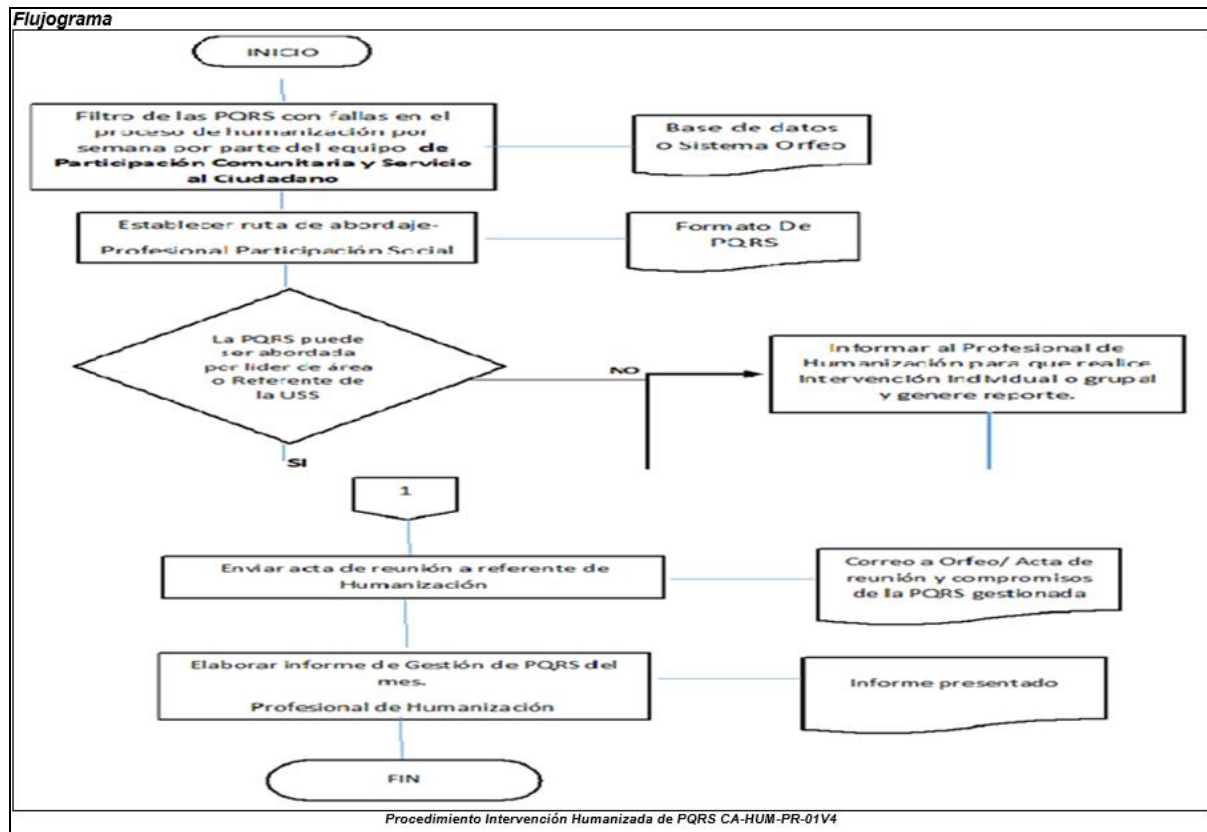
Atención deshumanizada 1: Nefrólogo del día 11/01/2023: Se encuentra que el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, direcciona la queja al servicio hospitalario para el trámite correspondiente, evidenciándose cumplimiento a la respuesta dentro los 15 días hábiles.

Atención deshumanizada 2: Enfermería, medicina interna, facturación del día 21/03/2023: Se encuentra que el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, direcciona la queja al servicio hospitalario, para el trámite correspondiente, evidenciándose cumplimiento a la respuesta dentro los 15 días hábiles.

En el seguimiento efectuado en el sistema Orfeo, mediante los códigos 202306010004742 (queja 1) y 202306010045552 (queja 2), se encuentra el siguiente manejo:

1. Traslado por parte del proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano al proceso involucrado y repuesta a la PQRS dentro del tiempo establecido.
2. No se evidencia en el sistema Orfeo el acta de seguimiento correspondiente a la reunión efectuada entre los líderes del proceso involucrado en la queja y los colaboradores implicados en ellas, acta en la cual debe quedar descrito lo siguiente: “*Socialización del contenido de la queja, compromisos establecidos y la socialización de la política de humanización*”, todo esto de acuerdo al *Procedimiento Intervención Humanizada de PQRS CA-HUM-PR-01V4*. Así mismo no se cuanta con esta acta en los archivos de gestión de respuesta de PQRS de la unidad renal, ya que fue solicitada en la visita de auditoría realizada el **25/10/2023**, no encontrándose soporte de la misma.

Criterio: El *Procedimiento Intervención Humanizada de PQRS CA-HUM-PR-01V4*, establece el siguiente flujograma para la intervención de las PQRS, relacionadas con trato deshumanizado.



Observaciones: De acuerdo a las características de las quejas presentadas, la ruta de abordaje puede darse por medio del líder del proceso, sin que se requiera la intervención del profesional de humanización y debiéndose cumplir los siguientes pasos: “*Reunión con el personal involucrado en la PQRS, registro en acta de seguimiento de los temas abordados y compromisos de la persona involucrada en la queja, así como la socialización de la política de humanización*”, acta que debe ser enviada al referente de humanización, para la elaboración del informe de gestión de PQRS del mes.



3	Atención y respuesta de la PQRS/ Líder de servicio	Líder de Servicio o Referente de la USS y personal involucrado	<ul style="list-style-type: none"> El líder del servicio o referente de la USS se reunirá con el personal involucrado en la PQRS. Registrando en acta de seguimiento los temas abordados y compromisos de la persona involucrada en la queja. Socialización de la política de humanización. 	<p>Demoras en los tiempos de respuesta y retroalimentación.</p> <p>Dificultades en el proceso de identificación del colaborador – caso tercerizado o anónimo</p>	Acta firmada	Mensual	MI-SIG-SIG-FT-01 Acta De Reunión Y Mesas De Trabajo
---	--	--	--	--	--------------	---------	--

Procedimiento Intervención Humanizada de PQRS CA-HUM-PR-01V4

Causa:

- Debilidades por parte del proceso, frente a la adherencia al procedimiento establecido para la intervención de PQRS relacionadas con trato deshumanizado.
- Debilidades por parte del proceso humanización en el seguimiento a las PQRS que no son atendidas directamente por este equipo, pero que el producto de la intervención por el proceso implicado, se convierte en insumo para la elaboración del “Informe de Gestión de PQRS del mes”.

Efecto:

- Afectación en la información contenida en los informes de gestión de PQRS del subproceso humanización.
- Desconocimiento por parte del personal involucrado sobre la PQRS que han interpuesto los usuarios en relación a su trato y por tanto el riesgo de que estas se continúen presentado.
- La socialización de una PQRS por trato deshumanizado, es una oportunidad para hacer despliegue de la *Política de Humanización*, por tanto, al no abordarla con los pasos requeridos, se convierte en una pérdida de oportunidad de sensibilización a los colaboradores, frente a los lineamientos de esta política.

Condición: De los 12 reclamos, 3 de ellos están relacionados con la oportunidad en la entrega de medicamentos.

En la *Base de Eventos Adversos* reportada por el Programa de Seguridad del Paciente, en el periodo objeto de auditoría, solo se encuentra un reporte a la línea de intervención de farmacovigilancia, por ausencia de medicamento y este reporte se hace desde la Unidad Renal. Los tres casos evidenciados en la base de PQRS, no se encontraron reportados a Seguridad del Paciente. El caso fue verificado por fecha de generación del reporte y número de documento del usuario.

Los reclamos interpuestos por falta de medicamentos fueron los siguientes:

Oportunidad entrega de medicamento Heparina 18/01/2023: Orfeo 202306010007852, se encuentra que el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, direcciona la queja al servicio hospitalario el día 11/01/2023.

No entrega de medicamentos a pacientes de la unidad renal 05/01/2023: Orfeo 202306010001602, se encuentra que el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, direcciona la queja al servicio hospitalario el día 11/01/2023.

Falta de medicamentos especializados para los pacientes de unidad renal 12/01/2023: Orfeo 202306010001602, Se encuentra que el proceso de PCySC, direcciona la queja al servicio hospitalario el día 11/01/2023.

Criterio 1: De acuerdo a la *Política de Seguridad del Paciente*: “El personal asistencial, administrativo y en proceso de formación son responsables de identificar y reportar cualquier situación que ponga en riesgo o que cause daño a un usuario durante el proceso de atención”. Por lo que debe considerarse que ante la falta de medicamentos indispensables para la realización de la terapia de reemplazo renal y los riesgos que la no realización oportuna de este procedimiento causa a la salud del paciente en esta condición, se considera que estos sucesos debieron ser reportados por parte de la Unidad Renal, al programa de seguridad del paciente.



7.3. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

A partir de la política nacional de seguridad del paciente y tomando como punto de partida el direccionamiento estratégico de la institución, la Alta Gerencia y los Colaboradores de SUBRED SUR definimos que:

“La Subred Integrada de Servicio de Salud Sur E.S.E, se compromete a prestar servicios de salud seguros, por medio de la implementación de prácticas seguras y del modelo de atención centrado en el Usuario, familia y comunidad, que basa sus prácticas en los principios fundamentales de seguridad del paciente, incentivando el reporte voluntario y promoviendo una cultura justa, no punitiva frente al reporte, en dónde el personal asistencial, administrativo y en proceso de formación; son responsables de identificar y reportar cualquier situación que ponga en riesgo o que cause daño a un usuario durante el proceso de atención, favoreciendo la generación de barreras de seguridad y el aprendizaje institucional”.

Programa Seguridad del paciente CA-SDP-PG-01 V8

Así mismo en el documento **CA-SDP-PG-01 V8 Seguridad del Paciente**, en el listado de *Eventos Adversos Trazadores*, en el grupo de medicamentos, se contempla la ausencia de medicamentos, como un evento adverso.

Listado de Evento adversos trazadores para la subred sur	
GRUPO DE SUCESOS	TIPO DE SUCESO
INFECCIOSOS	NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILADOR
	INFECCIÓN DEL TRACTO URINARIO ASOCIADO A CATETER
	INFECCIÓN DEL TORRENTE SANGUÍNEO ASOCIADO A CATETER
	INFECCIÓN DEL SITIO OPERATORIO
MEDICAMENTOS	ERRORES EN LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS
	ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS
	ERRORES EN EL ALISTAMIENTO DE MEDICAMENTOS
	ERRORES DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS
	AUSENCIA DE MEDICAMENTOS
	REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTOS.
	FALLOS TERAPÉUTICOS
	FALLAS EN LA CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS

CA-SDP-PG-01 V8 SEGURIDAD DEL PACIENTE

Condición: No se evidencia el traslado por parte del Proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano al Programa de Seguridad del Paciente los reclamos presentados por falta del medicamento, como PQRS relacionadas con la prestación del servicio, tal como lo establece el procedimiento *Programa Seguridad del Paciente CA-SDP-PG-01 V8*.

Criterio 2: El Procedimiento *Seguridad del Paciente CA-SDP-PG-01 V8*, punto 1.3 Sistema de reporte de Eventos adversos y Aprendizaje Colectivo, literal *Quejas de Pacientes y Familiares*, establece: “El área de atención al usuario remite a seguridad del paciente la copia de las quejas que se encuentran relacionadas con la prestación del servicio”, situación que no se vio reflejada en la base de PQRS remitida desde el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano a la unidad renal, tal como se establece en la condición arriba relacionada.

• **Quejas de pacientes y familiares**

El área de atención al usuario remite, a seguridad del paciente, la copia de las quejas que se encuentran relacionadas con la prestación del servicio.

Programa Seguridad del paciente CA-SDP-PG-01 V8

Causa:

- Baja adherencia al procedimiento *Seguridad del Paciente CA-SDP-PG-01 V8* por parte del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
- Baja adherencia por parte de los colaboradores de la unidad renal frente a lineamientos de la Política de Seguridad del paciente, en relación a la identificación y reporte de cualquier situación que ponga en riesgo o cause daño a la salud de un usuario.
- Necesidad de ampliación del universo intervenido por proceso de *Búsqueda Activa*, teniendo en cuenta los casos encontrados en esta base,



Efecto:

- Subregistro de indicios de atención insegura.
- Materialización de eventos adversos prevenibles.
- Debilidades en la calidad de las respuestas de las PQRS.

Frente a otros reclamos encontrados en la base de datos tenemos:

Asignación de citas: Se encuentran dos reclamos relacionados con oportunidad en la asignación de cita para ecografía doopler de arterias renales, gastroenterología y medicina interna, con los siguientes números Orfeo N° 202306010094342 del 8/06/2023 y 202306010122982 del 21/07/2023

Demoras en la interconsulta: Queja de paciente hospitalizado en espera de interconsulta por urología, mediante Orfeo N° 202306010131812.

Conclusión: Los reclamos citados anteriormente están relacionados con la *Prestación del Servicio*, por lo tanto el proceso de PCSC, debió reportarlos al Programa de Seguridad del Paciente, para su análisis y clasificación correspondiente, así mismo la Unidad Renal, demuestra una vez más debilidades en la identificación y reporte de los sucesos de atención insegura, situación que requiere capacitación y seguimiento por parte del equipo de Seguridad del Paciente y líderes del procesos.

Base de eventos adversos reportados por la unidad renal

En el periodo objeto de auditoría, se reportó desde la Unida Renal, un total de 33 sucesos de atención insegura, los cuales posterior a su análisis por parte del equipo de Seguridad del Paciente tuvieron una clasificación definitiva de *Eventos Adversos Prevenibles*, los cuales se presentan en el cuadro siguiente y por línea de intervención.

Cuadro 1

Casos de Indicios de Atención Insegura - Unidad Renal Enero Junio 2023							
Línea	Número de casos	Código	Fecha	Clasificación definitiva	Descripción del PM	Fuente del reporte	
Farmacovigilancia	1	236503	28/04/2023	Evento Adverso	Acciones correctivas educativas- Socialización procedimientos de farmacia, dispensación y administración de medicamentos	Voluntario	
		236788	2023-05-23		Aumento de la tasa de infecciones asociadas a catéter central		
IAAS	29	236240	2023-04-12			Búsqueda Activa	
		235186	2023-01-06		Baja adherencia la higiene de manos; Incremento de la tasa de infecciones del torrente sanguíneo asociadas a catéter central		
		235163	2023-01-03				
		235683	2023-03-21				
		236242	2023-04-12				
		235970	2023-03-20				
		235958	2023-03-18				
		236140	2023-04-01				
		236134	2023-04-01				
		236139	2023-04-01		Evento adverso		
		236194	2023-04-06				
		236579	2023-05-06				
		236759	2023-05-20				
		236788	2023-06-22				
		236584	2023-05-06				
		236616	2023-05-09				
		237080	2023-06-13				
		236579	06/05/2023				
		235831	2023-03-06				
		235850	2023-03-06				
235852	2023-03-07						
235245	2023-01-16						
235499	2023-02-06						
236180	07/03/2023						
235845	2023-04-15						
236297	2023-04-15						
236604	2023-05-08						
237064	2023-06-13						
Seguridad en la Prestación del Servicio.	3	235532	2023-02-08		Inadecuada identificación del riesgo de caídas; Baja adherencia al registro de educación paciente familia y cuidador.	Voluntario	
		236916	2023-06-02	Evento adverso	Inadecuada identificación del riesgo de caídas; Baja adherencia al registro de educación paciente familia y cuidador.		
		235711	2023-02-25		Acciones correctivas educativas: Política de seguridad del paciente, programa de seguridad del pacientes, entre otros.		
Total	33						

Fuente: Reporte de eventos – programa seguridad del paciente – Sistema Almera.

Observaciones: La información contenida en el cuadro anterior, permite ver que entre las causas de eventos adversos que con mayor frecuencia se presentan en la unidad renal en el periodo objeto de auditoría son:

Línea de Intervención

- Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, IASS: 28 (87%).
- Seguridad en la Prestación del Servicio: (3) 9%.
- Asociada a medicamentos (Farmacovigilancia): 1 (3%).

Perfiles reportantes

- ✓ Médico General: 16 casos (48%)
- ✓ Auxiliar de enfermería: 3 (9%)
- ✓ Jefe de enfermería: 2 (6%)
- ✓ Profesional Administrativo: 1(3%)
- ✓ Profesional en formación médico: 1(3%)

Fuente del reporte:

Voluntario: 23 casos (70%).

Búsqueda Activa: 10 casos (30.3%9).

Condición: Se evidencia debilidades por parte de los colaboradores de la unidad renal en:

1. Adherencia al protocolo Higiene de manos MI-GCE-INF-PT-03, teniendo en cuenta que esta línea presenta el 87% de los eventos adversos prevenibles.
2. Baja cultura del reporte en los perfiles de enfermería (6%), auxiliar de enfermería (9%) y otros colaborados (3%), teniendo en cuenta que el solo el perfil de médico general reportó el 48% de los casos.
3. Alta probabilidad de subregistro de casos, ya que 30.3% de los eventos adversos reportados en la base, se dieron por búsqueda activa y esta la realiza el equipo de Seguridad del Paciente sobre un porcentaje mínimo de historias clínicas, sobre el total de los pacientes atendidos por mes.

Criterio:

En la *Política de Seguridad del Paciente*, la Subred Sur se compromete a prestar servicios de salud seguros por medio de la implementación de prácticas seguras y del modelo de atención centrado en el usuario, familia y comunidad, que basa sus prácticas en los principios fundamentales de seguridad del paciente, *incentivando el reporte voluntario* y promoviendo una cultura justa, no punitiva frente al reporte, en donde el personal asistencial, administrativo y en proceso de formación *son responsables de identificar y reportar cualquier situación que ponga en riesgo o cause daño a un usuario durante el proceso de atención.*

7.3. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

A partir de la política nacional de seguridad del paciente y tomando como punto de partida el direccionamiento estratégico de la institución, la Alta Gerencia y los Colaboradores de SUBRED SUR definimos que:

"La Subred Integrada de Servicio de Salud Sur E.S.E, se compromete a prestar servicios de salud seguros, por medio de la implementación de prácticas seguras y del modelo de atención centrado en el Usuario, familia y comunidad, que basa sus prácticas en los principios fundamentales de seguridad del paciente, incentivando el reporte voluntario y promoviendo una cultura justa, no punitiva frente al reporte, en donde el personal asistencial, administrativo y en proceso de formación; son responsables de identificar y reportar cualquier situación que ponga en riesgo o que cause daño a un usuario durante el proceso de atención, favoreciendo la generación de barreras de seguridad y el aprendizaje institucional".

Programa Seguridad del paciente CA-SDP-PG-01 V8

Causa:

- Desconocimiento por parte de líderes del proceso frente a los porcentajes de reporte por parte de cada uno de los perfiles del servicio y que tienen contacto directo con el usuario.
- Debilidades en el seguimiento y refuerzo de las actividades educativas que se realizan desde el programa de seguridad del paciente.

- Debilidades por parte de directivos en las actividades de capacitación, socialización y seguimiento a sus colaboradores, frente a lineamientos de la política de seguridad del paciente, reporte de sucesos de seguridad, avance de los planes de mejora y demás aspectos que conlleven a la prevención de los eventos adversos y así mismo evitar el máximo de subregistro, promoviendo la cultura del reporte.
- Las capacitaciones impartidas por parte del programa de seguridad del paciente, son muy generales, no quedando tan específicas para el servicio donde se presentó el evento adverso, de ahí la importancia que el proceso implicado profundice en sus colaboradores los eventos adversos presentados y la importancia tanto del reporte, como de la adherencia a los procedimientos específicos en prevención de caídas y prevención de IAAS, haciendo uso de sus facultades de gobierno clínico.



Efecto:

- Subregistro de casos
- Detección inoportuna de eventos adversos

Usuarios facturados modalidad paquete o senda renal 1

Para el desarrollo del siguiente punto, la Unidad Renal aporta la base de facturación general, en la que se evidencia a los usuarios atendidos y el número de paquetes de TRR realizadas por mes. Esta base comprende la facturación de las TRR, tanto de la senda renal 1, como de la renal 2, correspondientes al periodo de enero a agosto 2023.

El cuadro siguiente es una muestra de esta base general de facturación.

Fecha de Nacimiento	No Historia Clínica	Código de Diagnóstico	Nombre del Diagnóstico	Código del servicio	Servicio	Código de Actividad Final	NOMBRE TIPOLOGIA	Cantidad	Periodo
1962-01-05	78320982	A419	SEPTICEMIA, NK	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	10	ene-23
1971-06-08	5771411	I500	INSUFICIENCIA	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	3	ene-23
1938-01-28	1163212	N189	INSUFICIENCIA	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	1	ene-23
1938-01-28	1163212	N189	INSUFICIENCIA	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	1	ene-23
1938-01-28	1163212	N189	INSUFICIENCIA	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	1	ene-23
1938-01-28	1163212	N189	INSUFICIENCIA	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	3	ene-23
1976-10-27	52360897	A419	SEPTICEMIA, NK	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	3	ene-23
1976-10-27	52360897	A419	SEPTICEMIA, NK	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	3	ene-23
1946-08-30	41777907	A410	SEPTICEMIA DE	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	3	ene-23
1946-08-30	41777907	A410	SEPTICEMIA DE	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	1	ene-23
1946-08-30	41777907	A410	SEPTICEMIA DE	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	1	ene-23
1952-03-16	4057566	F059	DELIRIO, NO ES	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	3	ene-23
1947-07-11	7503039	E105	DIABETES MELL	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	2	ene-23
1947-07-11	7503039	E105	DIABETES MELL	399501	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	HEMODIALISIS_S	RENAL 2	1	ene-23
1948-04-01	59721292	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1970-05-23	79523167	I10X	HIPERTENSION	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1957-02-28	19385276	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1967-09-21	70725088	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1942-10-28	28811051	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1992-11-19	1033761206	M795	CUERPO EXTRAI	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1959-12-16	19439093	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1961-06-15	51683863	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1994-10-27	1022999562	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1984-08-05	80810530	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23
1950-08-12	19124795	N185	ENFERMEDAD I	PC0089	PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501	HEMODIALISIS_P	RENAL 1	1	ene-23

Base general de facturación usuarios unidad renal periodo enero – agosto 2023 Senda Renal 1 y Senda renal 2

A si mismo se encuentran en esta base un total de 11 usuarios que recibieron TRR, correspondiente a la tipología senda renal 2 durante los meses de noviembre y diciembre 2022, pero su facturación se realizó en el mes de enero

2023, debido a que en su momento se encontraban hospitalizados, estos usuarios se relacionan en el cuadro siguiente.

Numero de Factura	Fecha de Ingreso	Fecha de Egreso	Valor del Servicio en la Factura (SOAT)	Valor Unitario del servicio	Fecha Factura	Fecha Prestación del Servicio	Punto de atención	Tipo de identificación del Usuario	No Documento	Servicio	NOMBRE TIPOLOGIA	Cantidad	Periodo
0000003765701	2022-11-18	2022-12-23	\$ 2.642.000	\$ 264.200	2023-01-02	2022-11-24	110013029401	CC	78320982	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	10	ene-23
0000003767306	2022-12-11	2022-12-23	\$ 792.600	\$ 264.200	2023-01-03	2022-12-15	110013029401	CC	5771411	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	3	ene-23
0000003774759	2022-12-26	2022-12-31	\$ 264.200	\$ 264.200	2023-01-05	2022-12-26	110013029401	CC	1163212	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	1	ene-23
0000003774759	2022-12-26	2022-12-31	\$ 264.200	\$ 264.200	2023-01-05	2022-12-29	110013029401	CC	1163212	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	1	ene-23
0000003774759	2022-12-26	2022-12-31	\$ 264.200	\$ 264.200	2023-01-05	2022-12-31	110013029401	CC	1163212	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	1	ene-23
0000003804112	2022-11-10	2022-12-30	\$ 792.600	\$ 264.200	2023-01-14	2022-12-02	110013029401	CC	52360897	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	3	ene-23
0000003804112	2022-11-10	2022-12-30	\$ 792.600	\$ 264.200	2023-01-14	2022-12-15	110013029401	CC	52360897	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	3	ene-23
0000003806705	2022-12-16	2023-01-09	\$ 792.600	\$ 264.200	2023-01-15	2022-12-30	110013029401	CC	41777907	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	3	ene-23
0000003806705	2022-12-16	2023-01-09	\$ 264.200	\$ 264.200	2023-01-15	2022-12-29	110013029401	CC	41777907	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	1	ene-23
0000003806705	2022-12-16	2023-01-09	\$ 264.200	\$ 264.200	2023-01-15	2022-12-28	110013029401	CC	41777907	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	1	ene-23
0000003910636	2022-12-13	2023-02-01	\$ 1.056.800	\$ 264.200	2023-02-03	2022-12-15	110013029401	CC	80222198	HEMODIALISIS ESTANDAR CON BICARBONATO	RENAL 2	4	feb-23

Fuente base facturación senda renal 1 y senda renal 2

Para el análisis del comportamiento de la facturación en la Unidad Renal, se realiza filtración de esta base, dejando solo los facturados en la Senda 1, el número de documento del usuario y paquetes de TRR realizadas por mes, durante el periodo de enero a agosto 2023.

Base filtrada Usuarios facturados Senda Renal 1												
NOMBRE TIPOLOG RENAL 1												
Suma de Cantidad	Meses (Periodo)		Días (Periodo)		Periodo							
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general			
SEGUIMIENTO												
No Historia Clin	PAQUETE											
19426588	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
19439098	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
19449118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
19487448	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
19494898	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
20276738	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
20339328	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
20381398	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
20566548	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
20590678	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	
21018958	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
21051368	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
21060238	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
21086538	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	
21893528	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
23972718	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
24234538	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
24435128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
25135898	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
28057968	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
28811058	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
29466138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
31862618	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
TOTAL	PAQ 1	SENDA 2	PTE PROGRAMA PAQ	BASE FACTURACION								

Fuente base facturación - Unidad Renal - filtrada Senda Renal 1

De acuerdo a la información contenida en la base de facturación, filtrada en el cuadro anterior, se tiene que para la Senda Renal 1, el comportamiento del número de usuarios atendidos por mes y la facturación de paquetes fue el siguiente:

En el periodo de enero a agosto 2023, se atendió un total de "276 usuarios" en la modalidad de paquete o senda renal 1, los cuales sumaron un total de 1826 paquetes de TRR.

En el cuadro siguiente se muestra por mes el número de usuarios atendidos, seguido del número de TRR efectuadas en ese mes.



Mes	Usuarios Atendidos	Número de paquetes pactados	Paquetes de TRR Facturados	Diferencia	Observaciones	
Enero	221	220	221	1 paquete	A 221 usuarios atendidos en el mes se le facturan 221 paquetes	
Febrero	228		228	8 paquetes	A 228 usuarios atendidos en el mes se le facturaron 222 paquetes de TRR, evidenciándose una diferencia 6 paquetes, dado que en algunos pacientes se facturó un paquete más en el mes, como es el caso de los usuarios identificados con los números de documentos: 1163212, 19145870, 19304709, 51612618, 65631652, 79509375.	
Marzo	211		211	Cumplimiento con el tope establecido	A 211 usuarios atendidos en el mes se le facturan 211 paquetes	
Abril	225		225	5 paquetes	A 225 usuarios atendidos en el mes se le facturan 225 paquetes	
Mayo	235		235	15 paquetes	Al usuario 3063882, le fueron facturados 2 paquetes en el mes.	
Junio	235		235	15 paquetes	Estos usuarios aparecen con dos paquetes facturados en el mes el mes de junio, con la particularidad de que en el mes anterior ya tienen facturado un paquete: 18221660, 19124795, 39651787, 39718562, 51655486, 52255452, 79252574, 79462468	
Julio	237		237	17 paquetes	Estos usuarios aparecen con dos paquetes facturados en el mes de julio, 2882317, 79044341.	
Agosto	234		234	14 paquetes	Este usuario 79251512 aparece facturado con dos paquetes en el mes de agosto.	
Total	1826			1826	75 paquetes	

Fuente base facturación – Unidad Renal – filtrada Senda Renal 1

Hallazgo N°1: Facturación

Condición: Para los meses de febrero, mayo, junio, julio y agosto, se evidencia facturación de más de un paquete por mes, en los usuarios con número de documento relacionado en el cuadro anterior.

Criterio: Senda Renal 1, “PAQUETE DE HEMODIALISIS (8 A 14 SESIONES) 399501”, mensuales y de acuerdo a la información contenida en las historias clínicas de estos usuarios solo se evidencia el número de TRR correspondientes a 1 mes, en este caso para el mes que se está facturando.

Se cita el caso específico de los usuarios identificados con los números de documentos: 1163212, 19145870, 19304709, 51612618, 65631652, 79509375, a quienes no se les facturó TRR en el mes de enero, pero en sus historias clínicas se encuentra que efectivamente sí acudieron a sus citas de TRR, cumpliendo con el número de sesiones establecidas para dar completitud al paquete.

Causa:

- Debilidades en la adherencia a procedimientos de facturación.
- Posibles fallas en el sistema.
- Generación tardía de soportes para la facturación oportuna.

Efecto:

- La no facturación de servicios prestados en el mes en que fueron realizados al paciente afecta los indicadores de oportunidad en la facturación.
- Posible afectación en los tiempos de radicación de las cuentas de facturación.
- Datos inconsistentes entre la base de facturación por servicios prestados e información registrada en las historias clínicas.
- Exposición a posibles glosas, mediante la “Causal por Soportes”, teniendo en cuenta que la facturación de ese servicio prestado no va a encontrar soportado en la historia clínica del paciente en la fecha exacta en que fue facturado.



Mes	Usuarios Atendidos	Número de paquetes pactados	Paquetes de TRR Facturados	Diferencia	Observaciones	
Enero	221	220	221	1 paquete	A 221 usuarios atendidos en el mes se le facturan 221 paquetes	
Febrero	228		228	8 paquetes	A 228 usuarios atendidos en el mes se le facturaron 222 paquetes de TRR, evidenciándose una diferencia 6 paquetes, dado que en algunos pacientes se facturó un paquete más en el mes, como es el caso de los usuarios identificados con los números de documentos: 1163212, 19145870, 19304709, 51612618, 65631652, 79509375.	
Marzo	211		211	Cumplimiento con el tope establecido	A 211 usuarios atendidos en el mes se le facturan 211 paquetes	
Abril	225		225	5 paquetes	A 225 usuarios atendidos en el mes se le facturan 225 paquetes	
Mayo	235		235	15 paquetes	Al usuario 3063882, le fueron facturados 2 paquetes en el mes.	
Junio	235		235	15 paquetes	Estos usuarios aparecen con dos paquetes facturados en el mes el mes de junio, con la particularidad de que en el mes anterior ya tienen facturado un paquete: 18221660, 19124795, 39651787, 39718562, 51655486, 52255452, 79252574, 79462468	
Julio	237		237	17 paquetes	Estos usuarios aparecen con dos paquetes facturados en el mes de julio, 2882317, 79044341.	
Agosto	234		234	14 paquetes	Este usuario 79251512 aparece facturado con dos paquetes en el mes de agosto.	
Total	1826			1826	75 paquetes	

Fuente base facturación – Unidad Renal – filtrada Senda Renal 1

Hallazgo N°2: Paquetes facturados Vs Pactados

Condición: De acuerdo a la información contenida en el cuadro anterior, en relación al número de paquetes pactados y los realizados, se tiene en siguiente resultado. En el mes de enero se facturó 1 paquete de más, en el mes de febrero 8 paquetes de más, en el mes de marzo, se da cumplimiento de lo facturado frente a lo establecido, en el mes de abril facturación de 5 paquetes más frente a lo establecido, en el mes de mayo 15 paquetes más, en el mes de junio 15 paquetes de más, en el mes de julio 17 paquetes de más, en el mes de agosto 14 paquetes de más, completándose un total de 75 paquetes de TRR y que suman un valor de \$173.689.800, valor que no es económicamente reconocido por la EPS-S Capital Salud, teniendo en cuenta que sobrepasan el número de paquetes establecidos entre las dos entidades.

Criterio: La base pactada entre la Subred Integrada de Servicios de Salud y Capital Salud, para la realización de las TRR en la modalidad paquete o Senda Renal 1, se estableció en un tope mínimo de 198 y máximo de 220 TRR por mes, dando cumplimiento a la realización de 8 a 14 sesiones de hemodiálisis mensuales y reuniendo otras características como: Valoraciones por nefrología, nutrición, psicología y trabajo social, una por mes. El valor pactado por paquete es de \$590.066.120.

Causa:

- Incremento de la población con enfermedades crónicas que conllevan al desarrollo de patologías renales.
- Alta migración de población venezolana con este tipo de patologías.
- Posible desconocimiento por parte de la EPS-S Capital Salud de la población real con patologías renales.
- No se tiene implementada la participación de los líderes de la unidad renal en los momentos cruciales en los que se establecen contrataciones y convenios con la EAPB.
- Posibles contrataciones basadas en históricos muy antiguos.

Efecto:

- Número importante de paquetes y sesiones de TRR realizadas y que no se pueden cobrar la EAPB.
- Posibles pérdidas económicas para la entidad



Mes	Usuarios Atendidos	Numero de paquetes pactados	Paquetes de TRR Facturados	Diferencia	Observaciones
Enero	221		221	1 paquete	A 221 usuarios atendidos en el mes se le facturaron 221 paquetes
Febrero	228		228	8 paquetes	A 228 usuarios atendidos en el mes se le facturaron 222 paquetes de TRR, evidenciándose una diferencia 6 paquetes, dado que en algunos pacientes se facturó un paquete más en el mes, como es el caso de los usuarios identificados con los números de documentos: 1163212, 19145070, 19304709, 51612618, 65631652, 79509375.
Marzo	211		211	Cumplimiento con el tope establecido	A 211 usuarios atendidos en el mes se le facturaron 211 paquetes
Abril	225	220	225	5 paquetes	A 225 usuarios atendidos en el mes se le facturaron 225 paquetes
Mayo	235		235	15 paquetes	Al usuario 3003882, le fueron facturados 2 paquetes en el mes.
Junio	235		235	15 paquetes	Estos usuarios aparecen con dos paquetes facturados en el mes de junio, con la particularidad de que en el mes anterior ya tienen facturado un paquete: 18221660, 19124795, 39651787, 39718662, 51655406, 52255452, 79252574, 79462468
Julio	237		237	17 paquetes	Estos usuarios aparecen con dos paquetes facturados en el mes de julio, 2882317, 79044341.
Agosto	234		234	14 paquetes	Este usuario 79251512 aparece facturado con dos paquetes en el mes de agosto.
Total	1826		1826	75 paquetes	

Fuente base facturación - Unidad Renal - filtrada Senda Renal 1

El cuadro anterior corresponde al análisis del comportamiento de la Senda 1 realizado por la Unidad Renal, en el periodo de enero a julio 2023, el cual en comparación con el resultado de la evaluación de la base de facturación realizada durante la presente auditoría, concuerdan, ya que como se puede evidenciar en la gráfica los meses en que mayor incrementos en la facturación de paquetes se presentó, fue en los meses de mayo, junio y julio.

Usuarios facturados modalidad sesión o senda renal 2

La segunda filtración de la base de facturación deja ver el número de usuarios y sesiones de TRR que fueron realizadas en el periodo de enero a agosto de 2023.

Para la modalidad de senda renal 2, entre la Subred Integrada de Servicios de Salud y Capital Salud, se pactó un tope máximo de 176 sesiones mensuales de TRR por un valor unitario de \$268.184, lo que da un valor total de \$47.200.384.

Para el desembolso del valor pactado de las TRR por sesiones, las entidades establecieron el pago de la cifra pactada (\$47.200.384) independientemente del número de sesiones realizadas en el mes.

Base filtrada Usuarios facturados Senda Renal 1

Suma de Cantidad:	es (P) s (Pe) Perio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
No Historia Clínica	programa paquete									
342400 NO					1					1
371799 NO								3		3
462833 SI							7		7	14
999630 SI				2	6					8
1075185 NO				5						5
1163212 SI		6								6
2519418 NO								10		10
2977925 NO						3				3
3161012 NO				4						4
3175007 NO								10		10
4057566 NO		3								3
4133325 NO					4					4
4287013 NO								5		5
4498922 NO									10	10
5771411 NO		3								3
5772972 SI							10			10
5822749 SI					4					4
5861898 SI						7				7
5935361 NO		3								3
5983519 NO							7			7
6305852 SI								2		2
6577017 SI							6			6

Fuente base facturación - Unidad Renal - filtrada Senda Renal 1

Del cuadro anterior se tiene que para la *Senda Renal 2*, el comportamiento del número de usuarios atendidos por mes y la facturación de sesiones fue el siguiente:

En el periodo de enero a agosto 2023, se atendió un total de 130 usuarios en la modalidad de TRR por sesión o senda renal 2, los cuales sumaron un total de 968 sesiones de TRR.

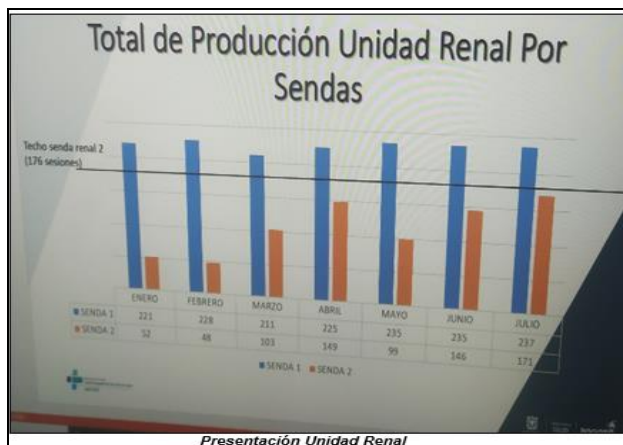
En el cuadro siguiente se desgrega por mes el número de usuarios atendidos, seguido del número de TRR efectuadas en ese mes.

Mes	Usuarios Atendidos	Sesiones Facturadas	Diferencia	Observaciones
Enero	11	52	0	11 usuarios con facturación de 52 sesiones.
Febrero	9	48	0	9 usuarios con facturación de 48 sesiones.
Marzo	17	103	0	17 usuarios con facturación de 103 sesiones.
Abril	27	149	0	18 usuarios con facturación de 149 sesiones.
Mayo	18	99	0	18 pacientes con facturación de 99 sesiones.
Junio	24	188	12 sesiones	20 usuarios con facturación de 188 sesiones.
Julio	20	129	0	20 usuarios con facturación de 129 sesiones.
Agosto	30	200	24 sesiones	30 usuarios con facturación de 200 sesiones

Fuente base facturación - Unidad Renal - filtrada Senda Renal 1

Observaciones: De acuerdo a la información anterior, se tiene que para los meses de enero a mayo y en el mes de julio, la facturación de TRR por sesiones se dio por debajo del tope máximo establecido (176 sesiones), lo cual representa un saldo favorable para la entidad, sin embargo para los meses de junio y agosto, se evidencia incremento de las sesiones facturadas de 12 y 24 sesiones respectivamente, para un total de 36 sesiones más por encima de las establecidas.

El siguiente cuadro corresponde al análisis del comportamiento de la Senda 2 realizado por la Unidad Renal, en el periodo de enero a julio 2023, en comparación con el resultado de la evaluación de la base de facturación, efectuada en la presente auditoría.



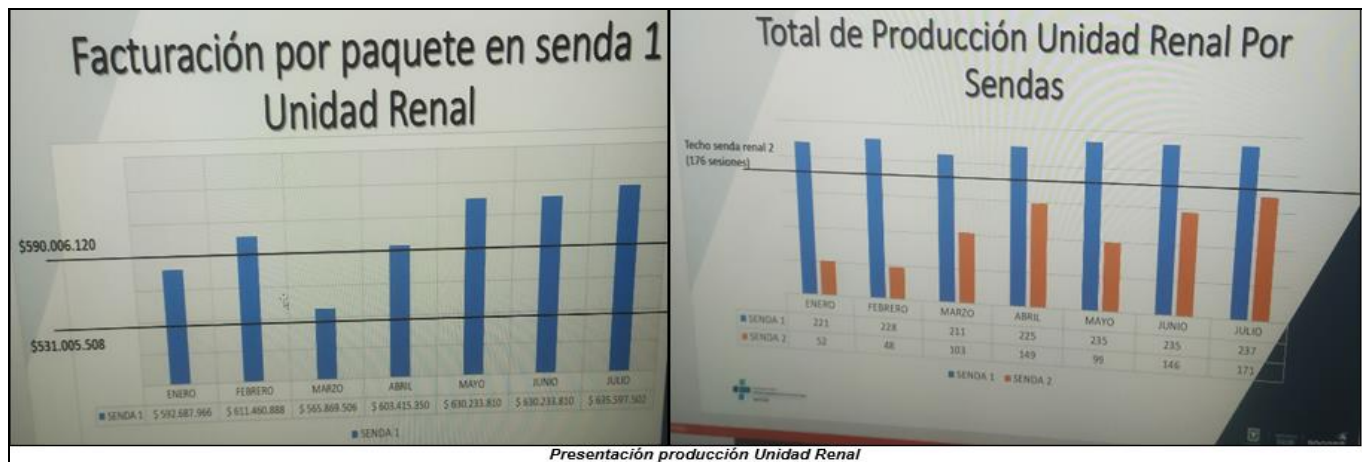
Mes	Usuarios Atendidos	Sesiones Facturadas	Diferencia	Observaciones
Enero	11	52	0	11 usuarios con facturación de 52 sesiones.
Febrero	9	48	0	9 usuarios con facturación de 48 sesiones.
Marzo	17	103	0	17 usuarios con facturación de 103 sesiones.
Abril	27	149	0	18 usuarios con facturación de 149 sesiones.
Mayo	18	99	0	18 pacientes con facturación de 99 sesiones.
Junio	24	188	12 sesiones	20 usuarios con facturación de 188 sesiones.
Julio	20	129	0	20 usuarios con facturación de 129 sesiones.
Agosto	30	200	24 sesiones	30 usuarios con facturación de 200 sesiones

Fuente: Base facturación Unidad Renal - Senda 2

De acuerdo a la información contenida en los cuadros anteriores, se puede evidenciar que el número de sesiones realizadas en los meses de enero a mayo, son coincidentes entre los dos cuadros. Para el mes de junio se

evidencia en el gráfico el reporte de 146 sesiones y en la base de facturación se encuentran 188, para una diferencia de 42 sesiones de TRR. Así mismo para el mes de julio, se encuentra en la base de facturación un total 129 sesiones y en la presentación de la unidad renal se reporta un total 171, para una diferencia 42 sesiones, por lo que se concluye que esta cifra corresponde al número de sesiones que no aparecen reportadas en la presentación en el mes de junio. Sin embargo estas 188 sesiones se facturaron en el mes de junio, según lo evidenciado en la base de facturación, sobrepasando en 12 sesiones, el tope máximo de sesiones establecidas (176) y un valor no reconocido por Capital Salud de \$3.678.00, de igual forma se observa que para el mes de agosto se facturaron 200 sesiones, sobrepasando en 24 sesiones y un valor no reconocido de \$7.356.000, para un saldo final de \$11.034.000.

Teniendo en cuenta que de la Senda Renal 1, se realizaron en total 69 paquetes de TRR por fuera de lo pactado, los cuales suman un valor total \$173.689.800, y de la Senda Renal 2, las 24 sesiones que sobrepasaron el tope máximo establecido, suman un valor total de \$11.034.000, para un valor total de \$184.723.800, cifra que se convierte en un valor no reconocido por la EPS-S Capital Salud, dado que en las condiciones pactadas en la contratación, el número de sesiones y paquetes de TRR, así como sus respectivos costos ya quedaron establecidas, tal como se puede evidenciar en las presentaciones aportadas por la Unidad Renal.



Observaciones de Control: Frente a las contrataciones con Capital Salud, para la prestación de servicios en la Unidad Renal de vigencias futuras, se recomienda al proceso establecer los lineamientos contractuales teniendo en cuenta número de usuarios de paquete que viene manejando esta unidad en los últimos dos o tres años, el historico del comportamiento en salud que maneja esta población, en relación a egresos del programa por cambios en el cuadro clínico, trasplantes, retiros voluntarios, complicaciones, supervivencia y fallecimientos, así mismo el movimiento migratorio de la población venezolana, entre otros aspectos que el proceso considere, a fin de se den contrataciones economicamente más justas para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, donde se evidencie el reconocimiento real del número de usuarios que esta entidad maneja, contemplando también las posibles complicaciones que se deben manejar desde los servicios de internación mediante la modalidad de sesiones o Senda Renal 2.

Nota: El hallazgo planteado en para la Senda Renal 1, aplica también para esta Senda, ya que el impacto económico afecta a las dos sendas de igual forma.

Revisión de Historias Clínicas

Frente a la verificación del diligenciamiento historias clínicas por parte de los profesionales la unidad renal, se tomó una muestra de historias clínicas de 10 historias, en las que se procedió a mirar los aspectos relacionados en los cuadros:

Cuadro A:



Usuario	Sesiones relacionadas en la base de facturación	Sesiones realizadas por nota de hemodiálisis encontradas en H.C	Fecha	Nefrólogo	Nutrición	Psicología	Trabajo social	Observaciones
19135400	4	4	03/02/2023 08/02/2023 15/02/2023 27/02/2023	08/02/2023	16/02/2023	16/02/2023	23/02/2023	Completitud de lo facturado y lo registrado en historia clínica.
53040583	5	8	03/02/2023	20/02/2023	16/02/2023	18/02/2023	23/02/2023	Se evidencia en la base de facturados 5 sesiones de las 8 descritas en historia clínica
			06/02/2023					
			10/02/2023*					
			15/02/2023*					
			17/02/2023					
			20/02/2023					
			24/02/2023*					
			27/02/2023					
1033679579	7	5	04/03/2023*	11/03/2023	11/03/2023	23/03/2023	07/03/2023	Se evidencia en la base de facturados 7 sesiones y descritas en historia clínica 5
			11/03/2023					
			14/03/2023					
			18/03/2023					
			25/03/2023					
51606214	5	3	03/03/2023*	21/03/2023	20/03/2023	21/03/2023	22/03/2023	Se evidencia en la base de facturados 5 sesiones y descritas en historia clínica 3
			06/03/2023					
			13/03/2023*					
			17/03/2023					
			20/03/2023					
79129456	6	4	10/04/2023	24/04/2023	22/04/2023	22/04/2023	15/04/2023	Se evidencia en la base de facturados 6 sesiones y descritas en historia clínica 4
			14/04/2023					
			17/04/2023*					
			21/04/2023					
			24/04/2023*					
			28/04/2023					
17091909	5	2	20/04/2023*	26/04/2023	26/04/2023	25/04/2023	27/04/2023	Se evidencia en la base de facturados 5 sesiones y descritas en historia clínica 2
			22/04/2023					
			25/04/2023					
			27/04/2023*					
			29/04/2023*					

Observaciones: En las primeras 6 historias clínicas relacionadas en el cuadro A, se evidencia completitud en las valoraciones por los profesionales y especialidad requerida: Nutrición, psicología, trabajo social y nefrología. Las fechas señaladas en rojo, corresponde a sesiones que fueron facturadas, pero no se encontró registro de la evolución en las historias clínicas de estos usuarios.

En específico para el usuario identificado con el número de documento 53.040.583, se encontró la facturación de 5 sesiones en el mes de febrero, pero registro médico de 8 sesiones para este mes.

Cuadro B

19259335	5	3	01/04/2023	20/04/2023	22/04/2023	24/04/2023	25/04/2023	Se evidencia en la base de facturados 5 sesiones y descritas en historia clínica 3
			08/04/2023					
			18/04/2023					
			27/04/2023*					
			29/04/2023*					
16110845	3	2	26/07/2023					Se evidencia en la base de facturados 3 sesiones y descritas en historia clínica 2
			28/07/2023*					
			31/07/2023					
51749064	7	6	01/05/2023	16/05/2023	22/05/2023	22/05/2023	24/05/2023	Se evidencia en la base de facturados 7 sesiones y descritas en historia clínica 6
			03/05/2023					
			05/05/2023					
			08/05/2023					
			10/05/2023					
			12/05/2023					
			17/05/2023*					
			02/06/2023*					
5983519	7	3	05/06/2023*	19/06/2023	19/06/2023	21/06/2023	22/06/2023	Se evidencia en la base de facturados 7 sesiones y descritas en historia clínica 3
			07/06/2023					
			09/06/2023					
			12/06/2023					
			14/06/2023					
			16/06/2023					

Condición: En el cuadro B, se relacionan 4 historias más, en las que se evidencia completitud en las valoraciones por los profesionales y especialidad requerida: Nutrición, psicología, trabajo social y nefrología. Las fechas señaladas en rojo, corresponde a sesiones que fueron facturadas, pero no se encontró registro de la evolución en las historias clínicas de estos usuarios.

Criterio: La Resolución 1995 de 1999 emitida por el Ministerio por el Ministerio de Salud, reitera que: “La historia clínica es un expediente con carácter de reserva en el que se registra el estado de salud, los actos médicos y demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que presta atención a un paciente (Art.1)”, y la Resolución 839 de 2017: “Retención y conservación de la historia clínica por el responsable de su custodia, es por un periodo mínimo de quince (15) años, contados a partir de la fecha de la última atención.”

Causa:

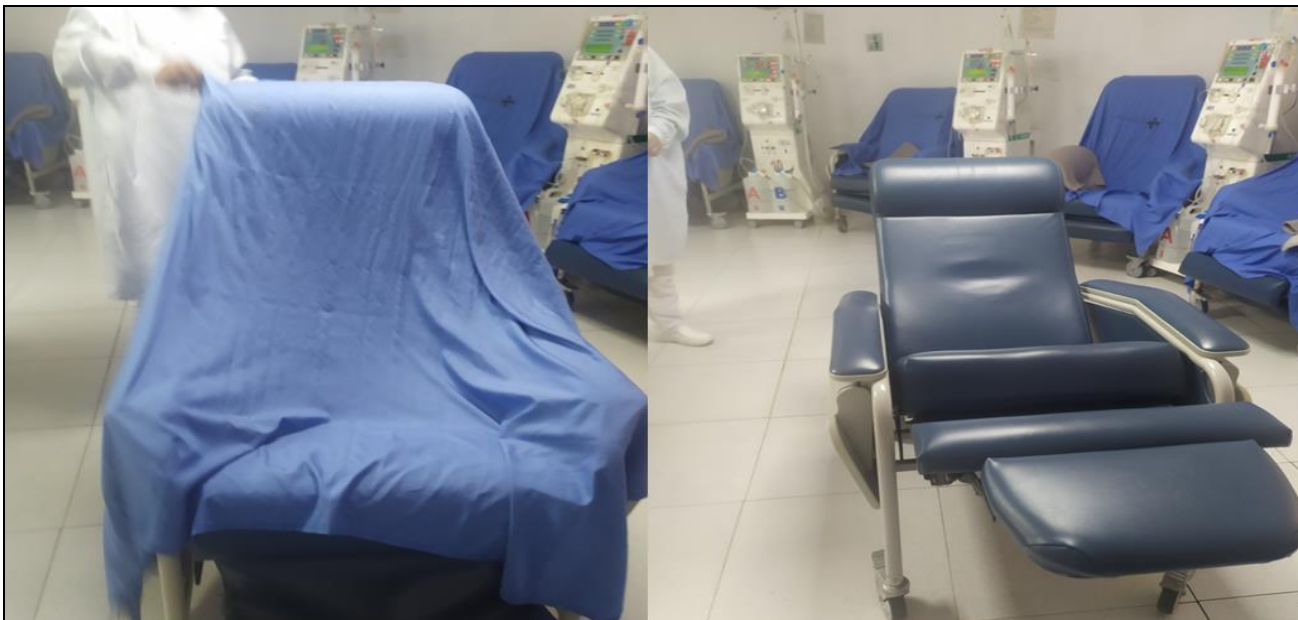
- Desconocimiento de la normatividad que rige el manejo de las historias clínicas.
- Fallas en el sistema.
- Debilidades en la implementación de acciones correctivas que garanticen el diligenciamiento de las historias clínicas, en condiciones de fallas en el sistema.

Efecto:

- Incumplimiento a la normatividad que rige el manejo de las historias clínicas.
- Debilidades en la completitud del registro de actividades como procedimientos, evoluciones médicas y demás aspectos derivados de la atención.
- Falta de soportes ante requerimiento para cuentas por cobrar, demandas y solicitudes de los usuarios.

Recorridos por las instalaciones de la Unidad Renal

Se realizó visita a las instalaciones de la unidad renal el día **25/10/2023**, donde se efectúa recorrido por las instalaciones, verificando condiciones de infraestructura, estado de equipos y sillas para hemodiálisis, ejecución de los procedimientos, adherencia a lineamientos de seguridad del paciente y escucha a manifestaciones de los usuarios, encontrándose lo siguiente:



Sillas para hemodiálisis – Unidad Renal Tunal

Observaciones: La sala 1 de la unidad renal, cuenta con 15 sillas en buen estado, se evidencia limpieza y desinfección de las mismas, así como de las maquinas, las cuales están todas en funcionamiento y rotulo de cabecera, con la identificación del usuario a quien corresponde.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E									
CONTROL DIARIO DE CALIDAD DE AGUA PARA HEMODIÁLISIS									
PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA UNIDAD PERÚ					CENTRO DE ATENCIÓN USU				
FECHA	HORA	CONDICIÓN CALIDAD/USU	VALOR ESTABLECIDO	VALOR OBTENIDO	PP PÁRAMETRO	REGISTRO SI	REGISTRO NO	USUARIO	
01-09-23	5+10	0 ppm	0.01 ppm	6 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
02-09-23	5+30	0.02 ppm	0.01 ppm	5 ppm	6.5	X		X	Yuliana P.
03-09-23	5+20	0 ppm	0.01 ppm	6 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
04-09-23	5+15	0 ppm	0.01 ppm	9 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
05-09-23	5+30	0 ppm	0.02 ppm	12 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
06-09-23	5+20	0 ppm	0.02 ppm	7 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
07-09-23	5+10	0 ppm	0.02 ppm	6 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
08-09-23	5+30	0 ppm	0.04 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
09-09-23	5+15	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
10-09-23	5+30	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
11-09-23	5+10	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
12-09-23	5+25	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
13-09-23	5+10	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
14-09-23	5+25	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
15-09-23	5+15	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
16-09-23	5+30	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
17-09-23	5+10	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
18-09-23	5+25	0 ppm	0.02 ppm	5 ppm	6.5	X		X	Yuliana Rolo
19-09-23	5+15	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
20-09-23	5+30	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
21-09-23	5+15	0 ppm	0.02 ppm	6 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
22-09-23	5+10	0 ppm	0.02 ppm	15 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
23-09-23	5+20	0 ppm	0.02 ppm	13 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
24-09-23	5+30	0 ppm	0.02 ppm	9 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
25-09-23	5+15	0 ppm	0.02 ppm	6 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
26-09-23	5+10	0 ppm	0.02 ppm	6 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
27-09-23	5+30	0 ppm	0.02 ppm	3 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
28-09-23	5+20	0 ppm	0.02 ppm	6 ppm	6.5	X		X	Ma Carrota
29-09-23	5+30	0 ppm	0.03	3 ppm	6.5	X		X	Yuliana D

Instalaciones planta tratamiento de agua y formato de registro Control Diario de Calidad de Agua para Hemodiálisis

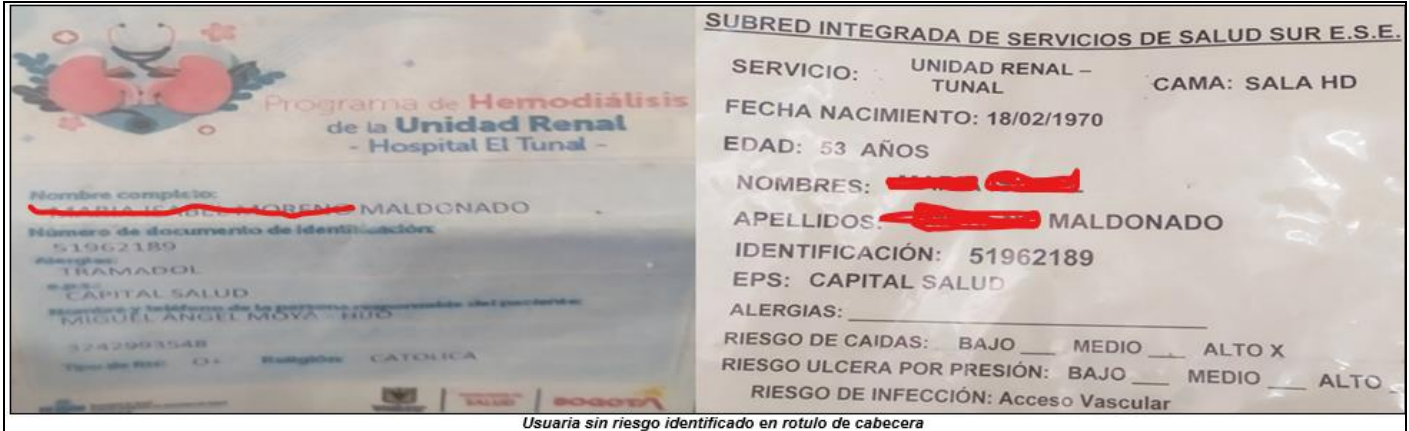
Observaciones: El cuadro anterior corresponde a las instalaciones de la planta de tratamiento de agua, donde se encontró en funcionamiento los equipos, así mismo, los insumos que en esta planta se manejan, se encuentran rotulados y semaforizados de acuerdo a la fecha de vencimiento. Se evidencia limpieza y organización, así como el diligenciamiento correcto del formato para el control de la calidad del agua.



Paquetes de incentivos para los usuarios inscritos en el programa TRR

Observaciones: En la foto anterior se encuentran los incentivos que son entregados a los usuarios, en compensación a su cumplimiento a las sesiones de TRR. Estos incentivos se obtienen mediante la gestión realizada por el jefe de la unidad, mediante la venta de rifas y gestión con la contratista Emerclinicas.

Usuario 1

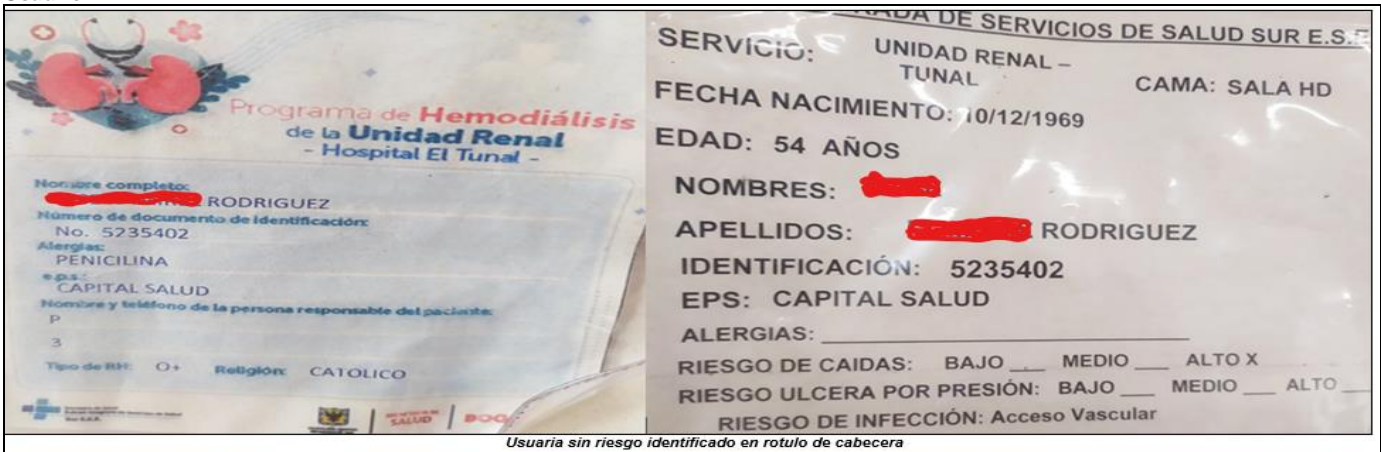


Usuaría sin riesgo identificado en rotulo de cabecera

Condición: En la verificación de la información contenida en el carnet de identificación de los usuarios contra la registrada en los rótulos de cabecera se encontró que dos ellos, presentan alergias a medicamentos, sin que esta condición clínica del usuario este registrada en el rotulo de cabecera.

La foto anterior corresponde al usuario identificado con documento 51.9XX.1X9, quien de acuerdo a su carnet es alérgica al medicamento tramadol.

Usuario N° 2



Usuaría sin riesgo identificado en rotulo de cabecera

La foto anterior corresponde al usuario identificado con documento 5.2XX.4X2, quien de acuerdo a su carnet es alérgica al medicamento penicilina.

Criterio: El protocolo Identificación Segura de los pacientes CA-SDP-PT-01 V6, establece para la identificación segura de los pacientes de la unidad renal pertenecientes al programa, el uso del carnet, el cual contiene los datos de identificación y registro de alergias a medicamentos, ítem que también debe ser registrado en el rotulo de cabecera, teniendo en cuenta la alta probabilidad a que se presente un evento adverso por esta causa.



8.4.10. Identificación segura de los pacientes de la Unidad Renal

- Los pacientes de la unidad renal que pertenecen al programa de hemodiálisis y asisten al servicio dos a tres veces por semana, serán identificados con un carné que los acredita como pacientes de la unidad renal. El carné será entregado a los usuarios en el momento de su ingreso al programa donde se registrará nombres y apellidos completos, número de identificación, alergias.
- El usuario debe presentar el carné al guarda de seguridad a su ingreso a la USS; el carné debe mantener el carnet durante toda su permanencia en la unidad, incluyendo la realización de la hemodiálisis.
- Al momento de hacer entrega del carné al usuario de la unidad renal, se debe indicar la importancia de mantenerlo adecuadamente. El paciente es el responsable del cuidado y custodia de ese carné.
- Antes de la realización del procedimiento de hemodiálisis, es necesario garantizar la verificación cruzada de los datos de identificación del paciente por parte de enfermería.
- Los pacientes que son trasladados de los servicios de hospitalización y/o urgencias a la unidad renal para el procedimiento de hemodiálisis, deberán llegar identificados con la manilla correspondiente (roja si tiene riesgo alto de caída, Naranja si tiene alergia a algún medicamento, Blanco si no tiene algún riesgo identificado).
- Los pacientes que se encuentran en la unidad de hemodiálisis se debe garantizar la impresión de los datos que identifique: servicio, cama, fecha de nacimiento, edad, nombres y apellidos completos, número de identificación, EPS, alergias, riesgo de caídas, riesgo de úlceras por presión, riesgo de infección.

Protocolo Identificación Segura de los pacientes CA-SDP-PT-01 V6

Causa:

- Debilidades en la adherencia a protocolos y procedimientos para la prevención de eventos adversos.

Efectos:

- Daños a la salud del paciente.
- Incremento del número de casos de eventos adversos prevenibles.
- Pérdidas reputacionales y económicas para la entidad.

FORTALEZAS

- Gestión por parte del líder de la unidad renal, en el bienestar de los usuarios inscritos en el programa, representada en la entrega de mercados en los cumpleaños de los mismos, los cuales corresponden a donaciones que realiza el tercerizado Emerclinicas.
- Entrega de incentivos a los usuarios que dan cumplimiento a la programación de las terapias renales, en relación a puntualidad, número de sesiones asignadas al mes, mediante la entrega de kits de cobijas y cojín, el cual se obtuvo con recurso recaudado por la gestión propia del líder de la unidad.
- Se evidenció la satisfacción de los usuarios frente a la entrega de medicamentos, ya que ha sido implementada a la fecha dos estrategias: En la primera, el equipo gestionaba la entrega de medicamentos con su personal en la farmacia y estos le eran entregados a cada uno de ellos en la sala de hemodiálisis, en la actualidad, los medicamentos de cada usuario son dejados en la CAPS el tunal, a donde el usuario pasa a recogerlos mediante fila prioritaria.

Los usuarios tienen participación en actividades realizadas en la entidad, como ha sido en el caso de la semana de la salud, donde han podido presentar en los stands, productos elaborados por sus propias manos.



- Las salas de hemodiálisis han recibido modificaciones en su infraestructura, con lo que se ha mejorado el confort y seguridad de los usuarios, como la sala de espera para acompañantes.
- Acompañamiento del paciente pos diálisis a zona segura del hospital, atención ambulatoria, Procedimiento: Atención **segura y humanizada en la unidad renal**.
- Adherencia por parte de los colaboradores a las actividades descritas en el Procedimiento: **Control de calidad de agua para hemodiálisis**, donde los profesionales de enfermería asignados a sala de hemodiálisis realizan el muestreo de cloro total, PH y dureza del agua a diario, antes del inicio de la primera sesión de hemodiálisis y registran la información en el formato establecido para este fin


OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, respecto de la evidencia facilitada para la evaluación efectuada, aclara que la información suministrada por la *Dirección del Proceso Hospitalarios – Unidad Renal*, se obtuvo a través de solicitudes, consultas y revisión de normatividad aplicable, realizadas por la Oficina de Control Interno. Por lo anterior nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

Dado que la labor de auditoría interna ejecutada desde la Oficina de Control Interno, está sujeta al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Vigencia 2023, la misma se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, motivo por el cual procedimientos más detallados podrían revelar contenidos no abordados en la ejecución de esta actividad.

Para la realización de la presente auditoría se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las pruebas fueron efectuadas mediante muestreo, por consiguiente, pueden no haber cubierto la verificación de la efectividad de todas las medidas de control identificadas por el proceso.



La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME DE AUDITORIA CONTROL	CIN-FT-02 V3

Salud Sur E.S.E., en este informe para la Dirección del Proceso Hospitalarios – Unida Renal, incentiva la consideración de las “Recomendaciones” para los planes de mejoramiento a que haya lugar, acorde con el formato establecido, por lo anterior una vez el presente informe quede en firme, el plazo establecido para la entrega del PM será de quince (15) días hábiles a partir del recibo del informe definitivo.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la articulación con los procesos de humanización y Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, frente a la gestión de las respuestas a las PQRS, relacionadas con trato deshumanizado.
- Se recomienda que la información contenida en la base de seguimientos, sea actualizada frente a los cambios que ha presentado los usuarios de la unidad renal, para que de esta forma sea una verdadera herramienta de consulta y seguimiento.
- Propender por la completitud de la información en las historias clínicas, ya que la falta de registro de las actividades realizadas a los pacientes, se convierte en causales de glosas, insuficiencia de información frente a requerimientos por demandas, solicitudes de los mismos usuarios, deficiencias de soportes médicos para seguimiento a evolución clínica del usuario, entre otros.
- Implementar en la unidad un sistema de auditoria médica que permita evaluar la realización del registro de las atenciones y calidad del mismo, soporte de las actividades facturadas Vs las registradas en historias clínicas.

	
Firma:	Firma:
AUDITOR LÍDER	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Nombre: <i>María de la Cruz Terán Álvarez</i>	Nombre: <i>Astrid Marcela Méndez Chaparro</i>