



Fecha:	Enero – marzo 2024.
Proceso Auditado:	Gestión de servicios de Urgencias- Atención de Urgencias-Triage.
Responsable del Proceso:	Dr. Daniel Huertas Rojas – Director de Urgencias. Laura Milena Torres- Profesional Tunal.
Auditores:	María de la Cruz Terán Álvarez - Profesional Auditor Contratista Especializado - Control Interno.

Objetivo:	Verificación oportunidad triage I, II y III, y cumplimiento general al flujograma de atención a los usuarios que acuden al servicio de urgencias.
Alcance:	La presente auditoria tiene como objetivo verificar el cumplimiento a la oportunidad de la atención médica de los pacientes clasificados como triage I, II y III.
Criterios de la Auditoría:	<ol style="list-style-type: none">1. Documentación del proceso.2. Resolución 5596 de 2015 de 2015 Ministerio de Salud y Protección social – Por la cual se definen los criterios técnicos para el sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencias “trriage”.3. Resolución 3100 de 2019 Ministerio de Salud y Protección social4. Resolución 1995 de 1999, por la cual se establecen normas para el manejo de la historia clínica5. Resolución 256 de 2016 Ministerio de salud y protección social, por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad en salud.6. Resolución 3047 de 2008 Ministerio de Salud y Protección social, por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el decreto 4747 de 2007.7. Plan Operativo Anual 2020 – 2024 (meta 18: cumplir con la oportunidad en la atención de consulta de urgencias triage II).

EJECUCIÓN

La presente auditoría 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 elaboró 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 **18/06/2024**, utilizando para ello los soportes que le fueron requerido al proceso, los cuales fueron aportados por el mismo, vía correo electrónico el día **20/06/2024**, pasando a la verificación y evaluación de las bases triage suministradas, mesa de trabajo con una de las jefes líder del proceso, con el ánimo de dar claridad frente a aspectos evidenciados y observaciones presentadas en los soportes entregados y culminando con el recorrido a los servicios de urgencias de las unidades de Tunal y Meissen.

**Comportamiento del procedimiento de atención de usuarios en los servicios de urgencias
Subred Sur - primer trimestre 2024**

En este punto se mostrará el desarrollo del procedimiento de atención de los usuarios que consultaron los servicios de urgencias de las sedes de la Subred Sur que prestan este servicio y que fueron clasificados dentro de las categorías triage I, II y III, el avance de cada grupo dentro del servicio hasta la llegada a su objetivo principal, el acceso a la **Consulta Inicial de Urgencias**.

Triage I – Atención inmediata

Procedimiento de atención de los usuarios clasificados en la categoría triage I en los meses de enero, febrero y marzo de 2024.

Procedimiento de atención triage I - enero									
Clasificación Triage I - enero	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
	135	64	47%	71	52,5%	130	96,29%	5	3,70%

Fuente bases triage I trimestre 2024

Flujo de usuarios en el mes de enero: El número de usuarios clasificados como triage I en este mes fue de 135, de los cuales el 47% (64 usuarios), previamente hizo toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 52.5% (71 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 96,29% (130 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 3.70 (5 usuarios) no reporta consulta inicial de urgencias.

Procedimiento de atención triage I - febrero									
Clasificación Triage I - febrero	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
	119	75	63%	44	70%	118	99,15%	1	0,84%

Fuente bases triage I trimestre 2024

Flujo de usuarios en el mes de febrero: El número de usuarios clasificados como triage I en este mes fue de 119, de los cuales el 63% (75 usuarios), previamente hizo toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 70% (44 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 99.15% (118 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 0.84% (1 usuario) no reporta consulta inicial de urgencias.

Procedimiento de atención triage I - marzo									
Clasificación Triage I - marzo	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
	117	81	69%	36	31%	115	98,29%	2	1,70%

Fuente bases triage I trimestre 2024

Flujo de usuarios en el mes de marzo: El número de usuarios clasificados como triage I en este mes fue de 117, de los cuales el 69% (81 usuarios), previamente hizo toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 31% (36 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 98,29% (115 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 1.70% (2 usuario) no reporta consulta inicial de urgencias.

Conclusión atención triage I primer trimestre 2024: El número total de clasificados en categoría triage I en el primer trimestre 2024 fue 371 usuarios, de los cuales 220 hizo toma del digiturno y 151 ingresa directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno. De los 371 usuarios clasificados, un total de 363 acceden a la consulta inicial de urgencias y 8 usuarios no dieron continuidad al proceso de atención.

Triage II – Antes de los 30 minutos

Procedimiento de atención de los usuarios clasificados en categoría triage II en los meses de enero, febrero y marzo de 2024.

Procedimiento de atención triage II - enero									
Clasificación Triage II Enero	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
	646	478	74%	168	26%	636	98.4%	10	1.5%

Fuente bases Triage I trimestre 2024

Flujo de usuarios en el mes de enero: El número de usuarios clasificados como triage II en este mes fue de 646, de los cuales el 74% (478 usuarios), previamente hizo toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 26% (168 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 98.4% (636 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 1.5 (10 usuarios) no reporta consulta inicial de urgencias.

Procedimiento de atención triage II - febrero									
Clasificación Triage II - febrero	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
	650	487	75%	163	25%	641	98.61%	9	1.38%

Fuente bases Triage I trimestre 2024

Flujo de usuarios en el mes de febrero: El número de usuarios clasificados como triage II en este mes fue de 650, de los cuales el 75% (487 usuarios), previamente hizo toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 25% (163 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 98.61% (641 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 1.38% (9 usuarios) no reporta consulta inicial de urgencias.

Procedimiento de atención triage II - marzo									
Clasificación Triage II - marzo	Usuarios registrados	Ingreso a triage con digiturno	Porcentaje de usuarios ingresados a triage digiturno	Ingreso a sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
	770	606	79%	164	21%	758	98,44%	12	1.56%

Fuente bases Triage I trimestre 2024

Flujo de usuarios en el mes de marzo: El número de usuarios clasificados como triage II en este mes fue de 770, de los cuales el 79% (606 usuarios), previamente hizo toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 21% (164 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 98,44% (758 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 1.56% (12 usuarios) no reportan consulta inicial de urgencias.

Conclusión atención triage II primer trimestre 2024: El número total de clasificados en categoría triage II en el primer trimestre 2024 fue 2066 usuarios, de los cuales 1571 hizo toma del digiturno y 495 ingresa directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

De los 2066 usuarios clasificados, 2035 ingresan a la consulta inicial de urgencias y 31 usuarios no dan continuidad al proceso de atención.

Triage III – Antes de las tres horas

Procedimiento de atención de los usuarios clasificados en categoría triage III en los meses de enero, febrero y marzo de 2024.

Procedimiento de atención triage III - enero									
Clasificación	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
Triage III - enero	10232	8063	79%	2169	21%	9973	97%	259	2.5%

Fuente bases Triage I trimestre 2024

Procedimiento - Atención de usuarios en el mes de enero: El número de usuarios clasificados como triage III en este mes fue de 10232, de los cuales el 79% (8063 usuarios), previamente hizo toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 21% (2169 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 97% (9973 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 2.5% (259 usuarios) no reporta consulta inicial de urgencias.

Procedimiento de atención triage III - febrero									
Clasificación	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
Triage III - febrero	10976	8757	80%	2219	20.1%	10702	97%	274	2.5%

Fuente bases triage I trimestre 2024

Procedimiento - Atención de usuarios en el mes de febrero: El número de usuarios clasificados como triage III en este mes fue de 10976, de los cuales el 80% (8757 usuarios), previamente hicieron toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 20.1% (2219 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 97% (10702 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 2.5% (274 usuarios) no reportan consulta inicial de urgencias.

Procedimiento de atención triage III - marzo									
Clasificación	Usuarios registrados	Atendidos con digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos con digiturno	Atendidos sin digiturno	Porcentaje de usuarios atendidos sin digiturno	Con ingreso a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios con consulta inicial de urgencias.	Usuarios que no ingresaron a consulta inicial de urgencias	Porcentaje de usuarios que no ingresaron a la consulta inicial de urgencias.
Triage III - marzo	11792	10017	85%	1775	15%	11467	97%	324	2.74%

Fuente bases triage I trimestre 2024

Procedimiento - Atención de usuarios en el mes de marzo: El número de usuarios clasificados como triage III en este mes fue de 11792, de los cuales el 85% (10017 usuarios), previamente hicieron toma del digiturno para la valoración y asignación de la categoría triage correspondiente y el 15% (1775 usuarios), ingresaron directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

Finalmente el 97% (11467 usuarios) de los clasificados en esta categoría da continuidad al flujograma de atención, con el ingreso a la consulta inicial de urgencias y el 2.74% (324 usuarios) no reportan consulta inicial de urgencias.

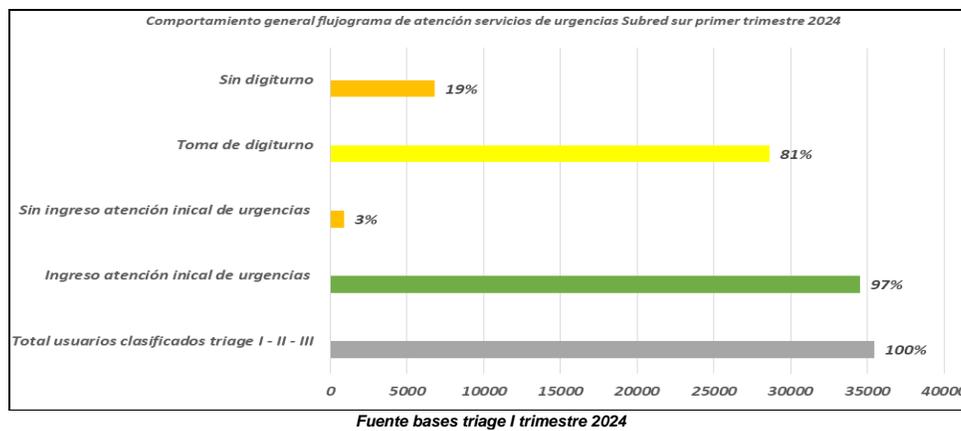
Conclusión atención triage III primer trimestre 2024: El número total de usuarios clasificados en categoría triage III en

el primer trimestre 2024 fue 33000 usuarios, de los cuales 26837 hizo toma del digiturno y 6163 ingresa directamente a clasificación triage sin la toma de digiturno.

De los 33.000 usuarios clasificados, 32.142 ingresan a la consulta inicial de urgencias y 857 usuarios no dieron continuidad al proceso de atención.

Conclusión del comportamiento general frente al procedimiento de atención de usuarios en los servicios de urgencias I trimestre 2024.

El número total de usuarios clasificados en las categorías triage I, II y III fue de 35.437 de los cuales 34.397 (97.06%) tuvo ingreso a la atención inicial de urgencias y en 1.039 (2.93%) de usuarios no se encuentra registro de ingreso a esta atención, así mismo se encuentra que los 35.437 usuarios clasificados, 28.628 hizo toma del digiturno para el llamado a clasificación triage y un total de 6.809 usuarios no hizo uso de mecanismo para la clasificación.



La información representada en la gráfica anterior muestra el comportamiento global de la atención en los servicios de urgencias de las diferentes sedes de la subred sur que prestan este servicio, específicamente para los usuarios que fueron clasificados en las categorías de triage I, II y III, encontrándose que el 97.06% en los usuarios clasificados en estas tres categorías concluye con el objetivo principal que es la atención inicial de urgencias, así como el cubrimiento de las necesidades clínicas requeridas por cada usuario y en un 3% no se evidenció este último momento de atención.

Se tiene que el 81% (80.78%) de la población clasificada hizo toma del digiturno para la espera al llamado de la clasificación triage, entrando también dentro de este alto porcentaje los usuarios con clasificación triage I, para quienes la atención debe ser inmediata.

Observación N° 1: Relacionado con la toma de digiturno por parte de los usuarios con clasificación triage I

Condición: Se evidenció que para el primer trimestre 2024, 220 usuarios de los 371 clasificados como triage I, tomó digiturno para acceder a la clasificación triage, con tiempos de espera entre la toma del digiturno y la clasificación triage que van desde los 10 minutos hasta una hora y media, tal como se puede evidenciar en la imagen siguiente.



PACIENTE_#_DOCU	DIGITURNO FECHA HORA	TRIAGE FECHA	TIEMPO DGTURNO A TRIAGE
20347662	06/01/2024 9:51	06/01/2024 10:01	00:10:00
1000455036	05/01/2024 19:49	05/01/2024 20:35	00:45:50
1023909115	09/01/2024 15:16	09/01/2024 15:30	00:13:57
1064187798	08/01/2024 1:19	08/01/2024 1:45	00:26:22
1014597604	09/01/2024 17:02	09/01/2024 17:19	00:16:32
1206226126	08/01/2024 12:48	08/01/2024 12:58	00:10:07
51678915	03/01/2024 14:57	03/01/2024 15:09	00:11:27
1033706074	06/01/2024 21:10	06/01/2024 21:27	00:17:13
1001065601	09/01/2024 20:50	09/01/2024 21:01	00:10:55
51692868	03/01/2024 18:37	03/01/2024 19:04	00:27:01
23776130	01/01/2024 10:34	01/01/2024 11:06	00:32:33
52039992	03/01/2024 12:47	03/01/2024 13:54	01:07:01
25841299	16/01/2024 0:05	16/01/2024 0:50	00:45:32
1023397197	17/01/2024 14:13	17/01/2024 14:29	00:16:03
4609247	17/01/2024 22:42	17/01/2024 23:02	00:20:17
40796928	17/01/2024 9:53	17/01/2024 10:19	00:25:23
79040778	15/01/2024 22:51	15/01/2024 23:07	00:15:38
1004307012	25/01/2024 22:16	25/01/2024 23:31	01:15:01
19177783	25/01/2024 16:55	25/01/2024 18:07	01:12:29
5816659	22/01/2024 17:38	22/01/2024 18:04	00:25:47
1023044527	29/01/2024 2:32	29/01/2024 2:45	00:12:11
1006595073	30/01/2024 8:16	30/01/2024 8:28	00:12:17
19338375	26/01/2024 19:29	26/01/2024 19:39	00:10:03

Fuente base triage I trimestre 2024

Criterio: De acuerdo al Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 V7 - Descripción de actividades – Toma de digiturno para valoración triage, con la relación en tiempo de 2 minutos y la Resolución 5596 de 2015, Art. 5 –Categorías del triage. 5.1: Triage I: “Requiere atención inmediata: La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata”.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E					
		TRIAGE	URG-AUR-PR-03 V7				
9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:							
Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).
1	Ingreso del usuario a urgencias	Personal de Seguridad	Ingreso del paciente a las áreas de urgencias	No acceso del paciente al área de urgencias	Bitácora de vigilancia	Cada vez que ingresa un paciente a urgencias	Bitácora de vigilancia
2	Toma de Digiturno	Vigilancia/Auxiliar de gestión de riesgo	Toma de digiturno para valoración en Triage, de acuerdo a su priorización (Gestante, adulto mayor, persona con discapacidad, pediatría, ambulancia, paciente clínicamente inestable)	No toma de digiturno/ no priorización adecuada	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica Dinámica Gerencial Auditorías de autocontrol 	2 minutos	Digiturno

Procedimiento triage URG-AUR—PR- 03 v7.

Causa:

- Debilidades por parte del equipo de salud de primer contacto frente a la identificación de los usuarios que requieren atención inmediata. Artículo 4 - Resolución 5596 de 2015 – Objetivos del triage.



ARTÍCULO 4. Objetivos del "Triage". Los objetivos del Triage, son:

- 4.1. Asegurar una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan a los servicios de urgencias, identificando a aquellos que requieren atención inmediata.
- 4.2. Seleccionar y clasificar los pacientes para su atención según su prioridad clínica y los recursos disponibles en la institución.
- 4.3. Disminuir el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que acuden a los servicios de urgencia.
- 4.4. Brindar una comunicación inicial con información completa que lleve al paciente y a su familia a entender en qué consiste su clasificación de Triage, los tiempos de atención o de espera que se proponen y así disminuir su ansiedad

Resolución 5596 de 2015 – Artículo 4

- Escaso talento humano para el desempeño la labor de verificación permanente del estado de salud de los usuarios que ingresan a los servicios de urgencias.

Efectos:

- Complicaciones y/o deterioro de las condiciones de salud del paciente.
- Aumento en las demandas asistenciales debido a las posibles complicaciones que se pudieran desencadenar en el usuario.
- Impacto financiero para la entidad, en razón a las demandas presentadas por Reparación directa.

Observación N° 2: Se encontró un total de 857 usuarios que no accedieron a la consulta inicial de urgencias, de los cuales 7 son de la categoría triage I y 31 triage II.

Condición: De acuerdo a la clasificación triage de estos usuarios, con atención inmediata para la categoría I y máximo 20 minutos para la categoría II, es pertinente que el proceso de respuesta sobre los registros que soportan la salida y condiciones en las que estos usuarios parten del servicio, así mismo los reportes realizados por parte del proceso frente a los pacientes que abandonan el servicio, teniendo en cuenta que este hecho puede considerarse como un posible evento adverso de tipo administrativo.

Criterio: Resolución 5596 de 2015: “Usuario con clasificación triage I, Requiere atención inmediata, ya que su condición clínica representa un riesgo vital”.

Causa:

- Demoras en la prestación del servicio.
- Posible clasificación errada del triage.
- Debilidades en el control de los usuarios ya clasificados.

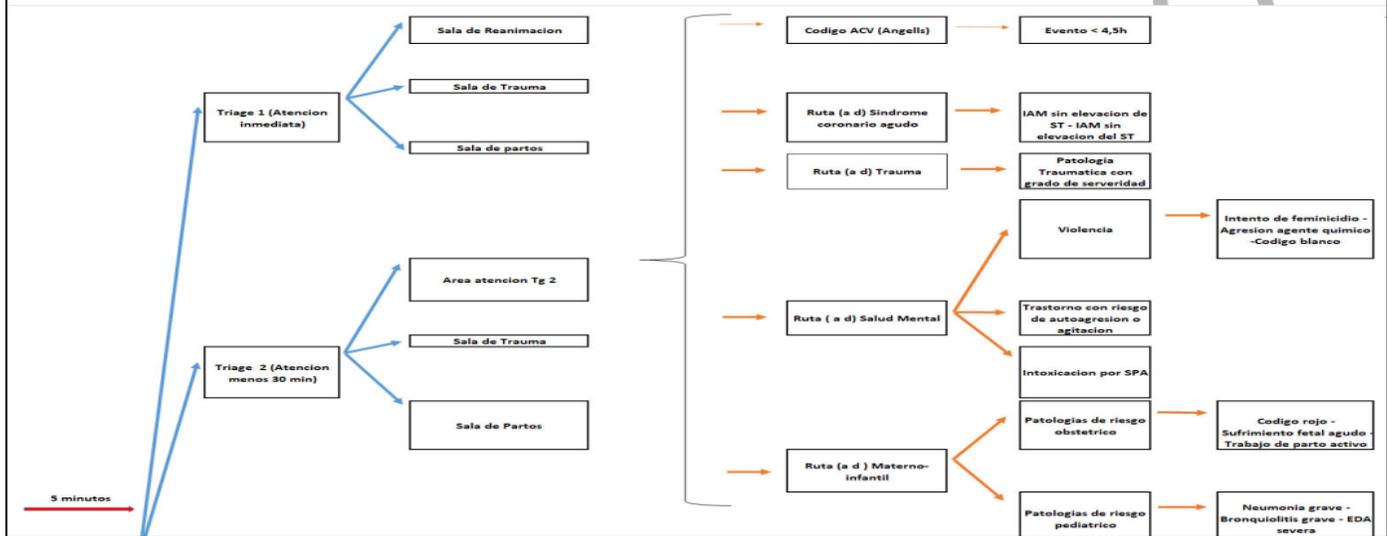
Efecto:

- Complicaciones y/o deterioro de las condiciones de salud del paciente.
- Posibles demandas para la entidad por Reparación directa.

Oportunidad en el tiempo de atención – usuarios clasificados con categoría triage I

Oportunidad para la atención triage de acuerdo al *Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 V7* y a la Resolución 5596 de 2015, Art. 5 –Categorías del triage – Numeral 5.1: “Triage I: Requiere atención inmediata: La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata”.

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS



Flujograma de atención triage Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 v7

En el siguiente punto se evalúa la oportunidad en la atención inicial de urgencias para los pacientes clasificados en la categoría triage I, para los meses de enero, febrero y marzo del 2024, teniendo como referencia la información contenida en las bases triage aportadas por el proceso.

Para cada uno de los meses se tomó como referencia el número de usuarios atendidos en los rangos de tiempos detallados en las bases triage, partiendo desde el minuto cero como el mínimo encontrado, hasta el minuto 60 como el máximo reportado.

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage I – Base enero				
Registros tiempos de atención triage I	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
	De 0 a cinco minutos	35	26%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	6 y 11 minutos	45	33%	
	De 12 a 30 minutos	38	28%	
	De 30 a 50 minutos	9	7%	
	Posterior a una hora	3	2.22%	
	Total usuarios atendidos	130	96.2%	
	Total usuarios clasificados	135	100%	
Sobre un total de usuarios	Sin registro de atención	5	4%	

Fuente: Base triage I trimestre 2024

Comportamiento oportunidad triage I enero: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 26% de los usuarios se dio entre el minuto cero al cinco, en el 33% entre los 6 a 11 minutos, en el 28%, entre los 12 a los 30 minutos, en el 7% entre los 30 a 50 minutos y el 4% de los usuarios no dio continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage I – Base febrero				
Registros tiempos de atención triage I	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
	De 0 a cinco minutos	38	32%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	6 y 11 minutos	40	34%	
	De 12 a 30 minutos	32	27%	
	De 30 a 60 minutos	8	7%	
	Posterior a una hora	0	0%	
	Total usuarios atendidos	118	98%	
	Total usuarios clasificados	119	100%	
Sobre un total de usuarios	Sin registro de atención	1	0.84%	

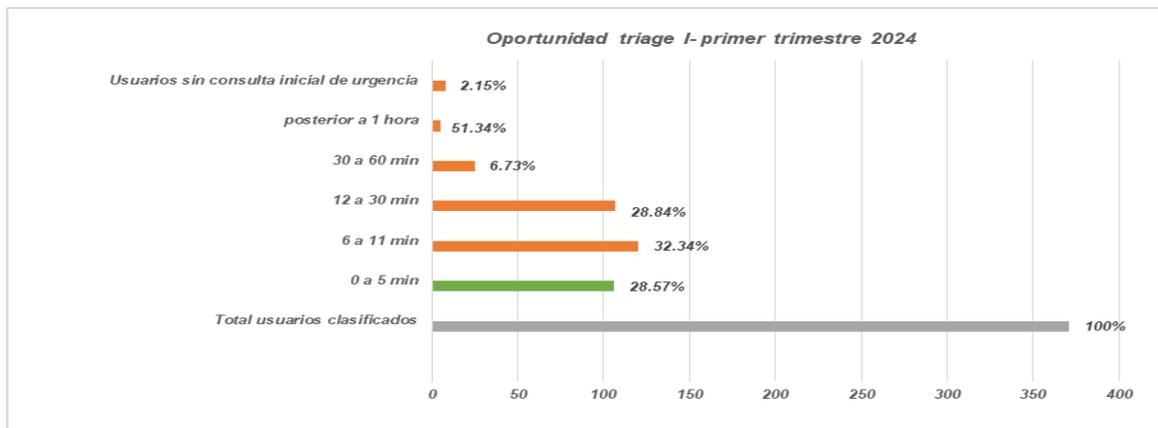
Comportamiento oportunidad triage I febrero: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 32% de los usuarios se dio entre el minuto cero al cinco, en el 34% entre los 6 a 11 minutos, en el 27%, entre los 12 a los 30 minutos, en el 7% entre los 30 a 60 minutos y el 0.84% de los usuarios no dio continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage I – Base marzo				
Registros tiempos de atención triage I	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
	De 0 a cinco minutos	33	28%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	6 y 11 minutos	35	30%	
	De 12 a 30 minutos	37	32%	
	De 30 a 60 minutos	8	7%	
	Posterior a una hora	2	1.7%	
	Total usuarios atendidos	115	98%	
Sobre un total de usuarios	Total usuarios clasificados	117	100%	
	Sin registro de atención	2	1.7%	

Comportamiento oportunidad triage I marzo: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 28% de los usuarios se dio entre el minuto cero al cinco, en el 30% entre los 6 a 11 minutos, en el 32%, entre los 12 a los 30 minutos, en el 7% entre los 30 a 60 minutos, en el 1.7% la atención se dio posterior a una hora y así el 1.7 de los usuarios no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Conclusión comportamiento oportunidad triage I primer trimestre 2024: El total de usuarios clasificados en esta categoría en el primer trimestre 2024 fue de 371, de ellos tenemos que 28,57% (106 usuarios), se les realizó la consulta inicial de urgencias entre el minuto 0 y los 5 minutos, el 32,34% (120 usuarios) entre los 6 a los 11 minutos, el 28.84% (107) entre los 12 a los 30 minutos, el 6.73% (25 usuarios) entre los 30 a los 60 minutos, el 1.34% (5 usuarios) posterior a 1 hora y el 2.15% (8 usuarios), no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

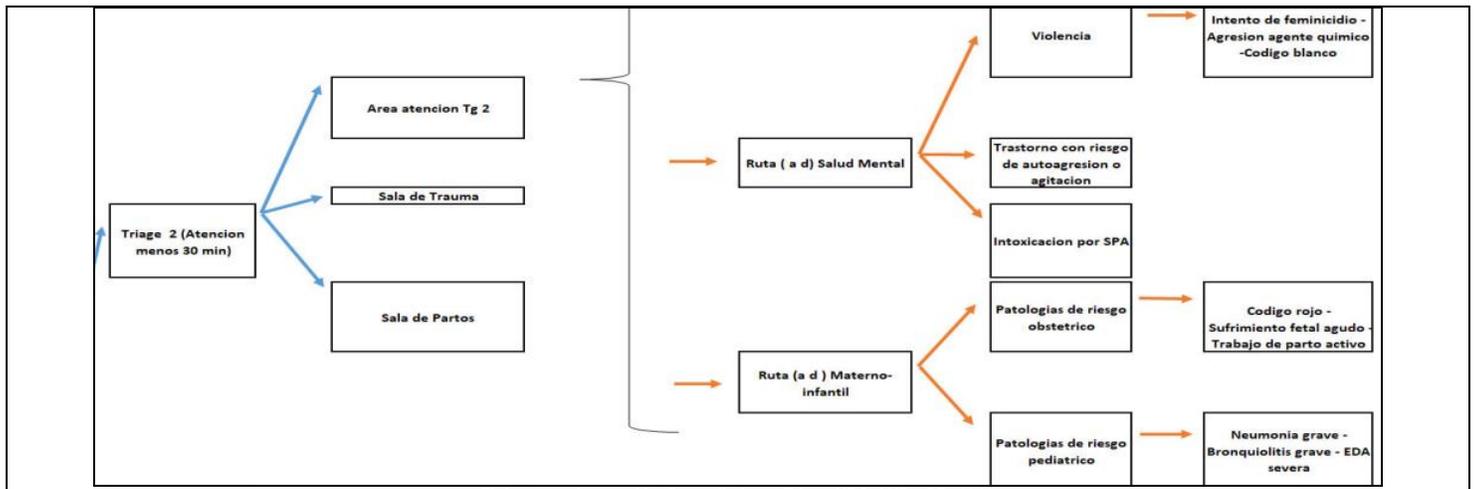
Para brindar una mayor claridad frente a la información del comportamiento de la oportunidad del triage I en el primer trimestre 2024, se representa gráficamente este comportamiento dentro del primer trimestre.



Fuente: Base triage I trimestre 2024.

Oportunidad en la atención usuarios clasificados con categoría triage II

Oportunidad para la atención triage II de acuerdo al Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 V7 y a la Resolución 5596 de 2015, Art. 5 –Categorías del triage – Numeral 5.2: “Triage II: La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no puede superar los 30 minutos.



Flujograma de atención Procedimiento Triage URG-AUR-PR-03 V7

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage II – Base enero

Registros tiempos de atención triage II	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
	Antes de los 30 minutos establecidos	599	93%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	Entre los 31 a 60 minutos	26	4%	
	Posterior a 1 hora	11	1.7%	
	Total usuarios atendidos	636	98%	
	Total usuarios clasificados	646	100%	
Sobre un total de usuarios	Sin registro de atención	10	1.5%	

Fuente: Base triage I trimestre 2024.

Comportamiento oportunidad triage II enero: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 93% de los usuarios se dio antes de los 30 minutos, en el 4% entre los 31 a 60 minutos, en el 1.7%, se dio después de una hora, y el 1.5 % de los usuarios no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage II – Base febrero

Registros tiempos de atención triage II	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
	Antes de los 30 minutos establecidos	614	94%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	Entre 31 y 60 minutos	22	3.38%	
	Posterior a una hora	5	0.76%	
	Total usuarios con atención inicial de urgencias	641	99%	
	Total usuarios clasificados como triage II	650	100%	
Sobre un total usuarios	Total usuarios clasificados y sin atención inicial de urgencias	9	1.38%	

Fuente: Base triage I trimestre 2024.

Comportamiento oportunidad triage II febrero: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 94% de los usuarios se dio antes de los 30 minutos, en el 3.38% entre los 31 a 60 minutos, en el 0.76%, se dio después de una hora, y el 1.3 % de los usuarios no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage II – Base marzo

Registros tiempos de atención triage II	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
	Dentro de los 30 minutos establecidos	716	93%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	Entre 31 y 60 minutos	33	4.2%	
	Posterior a una hora	9	1.16%	
	Total usuarios con atención inicial de urgencias.	758	98%	
	Total usuarios clasificados como triage II	770	100%	

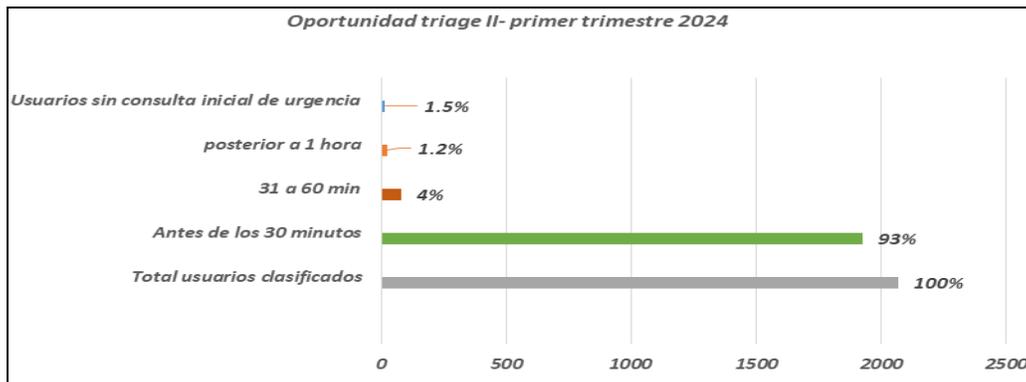
Total usuarios clasificados y sin atención inicial de urgencias	12	1.5%
---	----	------

Fuente: Base triage I trimestre 2024.

Comportamiento oportunidad triage II marzo: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 93% de los usuarios se dio antes de los 30 minutos, en el 4.2% entre los 31 a 60 minutos, en el 1.16%, se dio después de una hora, y el 1.5 % de los usuarios no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Conclusión comportamiento oportunidad triage II primer trimestre 2024: El total de usuarios clasificados en esta categoría en el primer trimestre 2024 fue de 2066, de ellos tenemos que 93,36% (1929 usuarios), se les realizó la consulta inicial de urgencias antes de los 30 minutos, el 3.92% (81 usuarios) entre los 31 a 60 minutos, el 1.21% (25 usuarios) después de 1 hora y el 1.5% (31 usuarios), no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

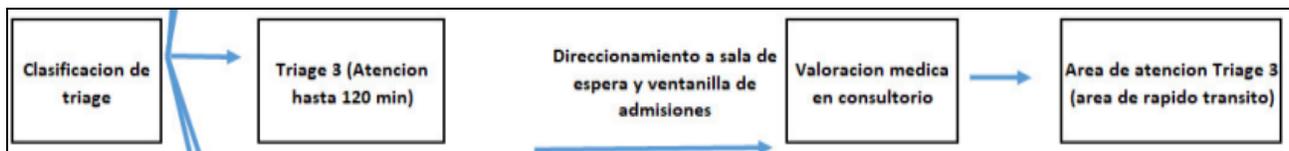
Para brindar una mayor claridad frente a la información del comportamiento de la oportunidad del triage II en el primer trimestre 2024, se representa gráficamente este comportamiento dentro del primer trimestre.



Fuente: Base triage I trimestre 2024

Oportunidad en la atención - usuarios clasificados con categoría triage III

Oportunidad para la atención triage de acuerdo al *Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 V7* y a la Resolución 5596 de 2015, Art. 5 –Categorías del triage – Numeral 5.1: “Triage III: La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que requieren un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa.



Flujograma de atención Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 V7

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage III – Base enero

	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
Dentro de las tres horas posteriores a la clasificación.	Dentro de las 3 horas	9937	97%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	Posterior a las 3 horas	36	0.35%	
	Total usuarios con atención inicial de urgencias	9973	97%	
Sobre un total usuarios	Total usuarios clasificados como triage III	10232	100%	
	Total usuarios clasificados y sin atención inicial de urgencias	259	2.5%	

Fuente: Base triage I trimestre 2024

Se da claridad que el tiempo para esta evaluación se tomó según lo reportado en las bases triage, donde se referencia tres horas como tiempo máximo de espera para la atención y no dos horas como se establece en el *Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 V7*.

Comportamiento oportunidad triage III enero: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 97% (9937 usuarios) se dio dentro de las tres horas, el 0.35% (36 usuarios), recibió la atención inicial de urgencias posterior a las tres horas y el 2.5% (259 usuarios), no dio continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage III – Base febrero				
	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
Dentro de las tres horas posteriores a la clasificación	Dentro de las 3 horas	10688	97%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	Posterior a las 3 horas	14	0.12%	
	Total usuarios atendidos	10702	97%	
Sobre un total usuarios	Total usuarios clasificados como triage III	10976	100%	
	Total usuarios clasificados y sin atención inicial de urgencias	274	2.5%	

Fuente: Base triage I trimestre 2024

Comportamiento oportunidad triage III febrero: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 97% (10688 usuarios), se dio dentro de las tres horas establecidas, el 0.37% (14 usuarios), registra atención inicial de urgencias posterior a las tres horas, y el 2.5% (274 usuarios), no dio continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

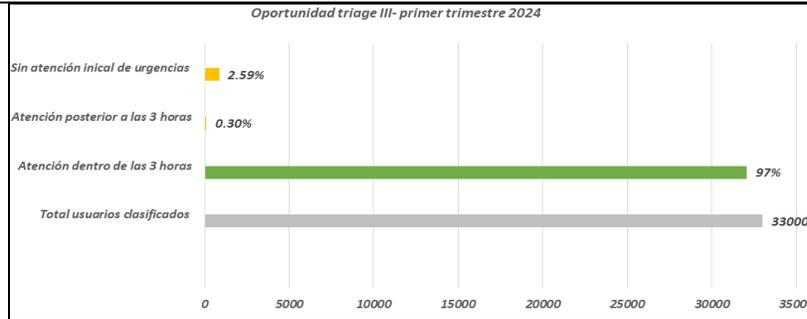
Oportunidad de atención usuarios con clasificación Triage III – Base marzo				
	Tiempos de atención en minutos	Número de usuarios	Porcentaje	Observaciones
Dentro de las tres horas posteriores a la clasificación	Dentro de las 3 horas	11416	97%	Las relacionadas en la descripción del comportamiento.
	Posterior a las 3 horas	51	0.44%	
	Total usuarios atendidos	11.467	97%	
Sobre un total usuarios	Total usuarios clasificados como triage III	11.792	100%	
	Total usuarios clasificados y sin atención inicial de urgencias	325	2.75%	

Fuente: Base triage I trimestre 2024

Comportamiento oportunidad triage III marzo: De acuerdo a la información resumida en el cuadro anterior, tenemos que el tiempo de la atención inicial de urgencias en el 97% (11416 usuarios) se dio antes de los 30 minutos, el 0.44% registra atención posterior a las tres horas y el 2.75% (325 usuarios) no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Conclusión comportamiento oportunidad triage III primer trimestre 2024: El total de usuarios clasificados en esta categoría en el primer 2024 fue de 33.000, de ellos tenemos que 97% (32.041 usuarios), se les realizó la consulta inicial de urgencias dentro de las 3 horas establecidas, el 0.30% (101 usuarios) con atención inicial de urgencias posterior a las tres horas, el 2.6% (858 usuarios), no dieron continuidad al proceso de atención, llegando solo a la fase de clasificación triage.

Para brindar una mayor claridad frente a la información del comportamiento de la oportunidad del triage III en el primer trimestre 2024, se representa gráficamente este comportamiento dentro del primer trimestre.



Fuente: Base triage I trimestre 2024 – verificar los porcentajes de las graficas.

Observación N° 3: Debilidades frente a la oportunidad en la atención inicial de urgencias

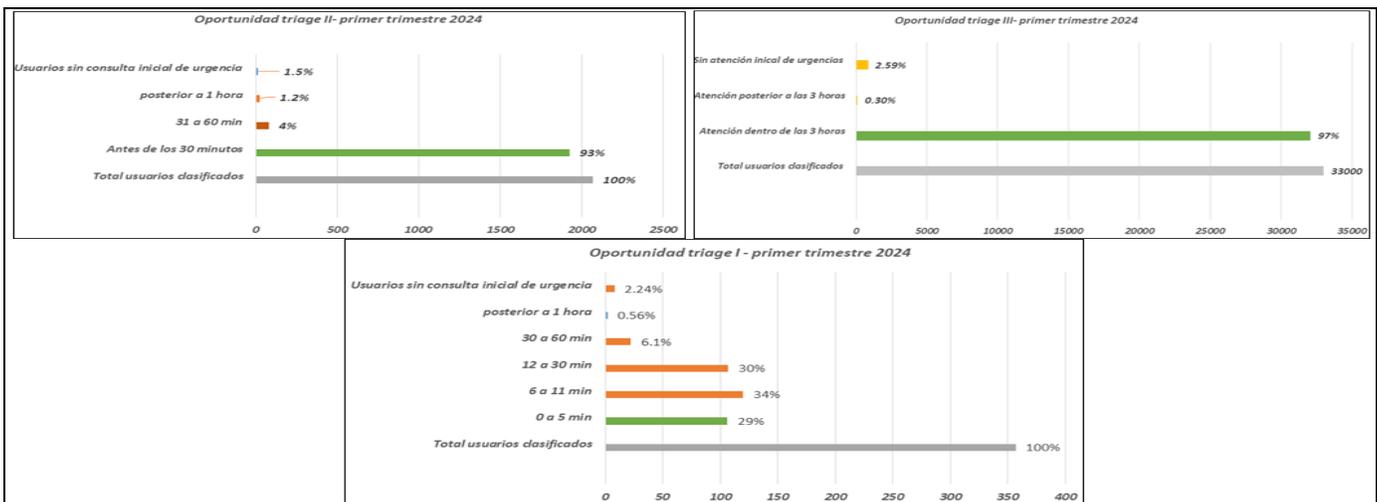
Condición: En relación al cumplimiento de la oportunidad en la atención inicial de urgencias de los usuarios que ya cuentan con la clasificación del triage, de las categorías I, II y III tenemos los siguientes resultados:

El cumplimiento de oportunidad en la atención inicial de urgencias para el triage II en el primer trimestre 2024 fue del 93%, para el triage III del 97% y frente al cumplimiento de oportunidad del triage I, se evidenciaron tiempos de atención que van desde los 10 minutos, 30 minutos y 60 minutos en un número significativo de usuarios y un pequeño rango de usuarios con atención posterior a una hora.: *“Resolución 5596 de 2015, Art. 5 Numeral 5.1: “Triage I: Requiere atención inmediata”, por lo que el proceso debe diseñar las acciones correctivas necesaria, las cuales deben apuntar a la disminución de las brechas evidenciadas e impedir que a futuro se presenten incrementos más significativos en los tiempos de atención.*

Además de lo anterior, la no realización de la consulta inicial de urgencias a los usuarios que ya se encuentran dentro de una clasificación triage, es considerado un posible evento adverso de tipo administrativo, por lo que así mismo se deben diseñar las acciones correctivas pertinente en conjunto con el Programa de Seguridad del Paciente.

La observación que se relaciona en este punto, (posible evento adverso de tipo administrativo) ya se encuentra relacionado en el primer punto de este informe, por tanto las acciones correctivas impactaría sobre los aspectos evaluados.

En las gráficas que se relacionan continuación, se puede evidenciar el comportamiento de la oportunidad de la atención inicial de urgencias para cada una de las categorías del triage, en periodo objeto de auditoría.



Criterio: Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 v7 y a la Resolución 5596 de 2015, Art. 5 –Categorías del triage –

Numeral 5.1: "Triage I: Requiere atención inmediata:

Causa:

- Talento humano insuficiente para la atención de la demanda.
- Debilidades en el recurso humano para la clasificación triage.

Efecto:

- Complicaciones y/o deterioro de las condiciones de salud del paciente.
- Posibles sanciones y/o demandas para la entidad, por incumplimiento a la norma.
- Afectación financiera para la entidad debido a demandas por reparación directa a usuarios posiblemente afectados.

Auditoría de campo

El día 30 de julio se realizó auditoría de campo, con el objetivo de conocer las instalaciones y el proceso de atención de los usuarios que ingresan a los servicios de urgencias.

En las imágenes que se relacionan a continuación, se muestra el proceso de atención en los servicios de urgencias de las **UMHES** Tunal y Meissen, que fueron las seleccionadas para el recorrido, acorde al acta de apertura de la presente auditoría y en acuerdo con el equipo auditado.

Registro fotográfico UMHES TUNAL



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
Servicio de Urgencias - Seleccione su Turno

General, Paciente Pediátrico, Gestante, Adulto Mayor, Persona en Discapacidad, Ambulancia, Paciente Respiratorio



LIBRO DE VISITANTES
PUESTO: ...
Código: OP-FO-20
Versión: 03
Fecha: 03/02/2020

No. FECHA	NOMBRE Y APELLIDO DEL VISITANTE	EDAD	SEXO	TIPO DEL VISITANTE	PROCESO	PERSONA SIN AUTO INGRESO	CAUSA	EN CASO DE EMERGENCIAS LUGAR #	No. DEL LUGAR EMERGENCIAS	TIPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN	OTROS DATOS
30/07/2020	Domingo Douglas Jimenez	1030	M	25	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Rodrigo Tolino Ro	1034	M	30	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Pedro Baya	1031	M	21	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Leonardo Piquer	1026	M	3	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Josui Escobar	7928	F	60	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Alena Dizon	5215	F	42	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy Arroyave	2018	F	18	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Alfonso	1918	M	32	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Van Scandor	1030	M	10	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Edwin	1010	M	29	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2017	F	3	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2018	F	2	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2019	F	1	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2020	F	0	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2021	F	-1	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2022	F	-2	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2023	F	-3	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2024	F	-4	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2025	F	-5	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2026	F	-6	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2027	F	-7	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2028	F	-8	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2029	F	-9	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2030	F	-10	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2031	F	-11	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2032	F	-12	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2033	F	-13	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2034	F	-14	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2035	F	-15	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2036	F	-16	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2037	F	-17	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2038	F	-18	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2039	F	-19	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2040	F	-20	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2041	F	-21	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2042	F	-22	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2043	F	-23	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2044	F	-24	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2045	F	-25	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2046	F	-26	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2047	F	-27	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2048	F	-28	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2049	F	-29	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282
30/07/2020	Wendy	2050	F	-30	Salida	NO	SOE			016	30/07/2020	901282



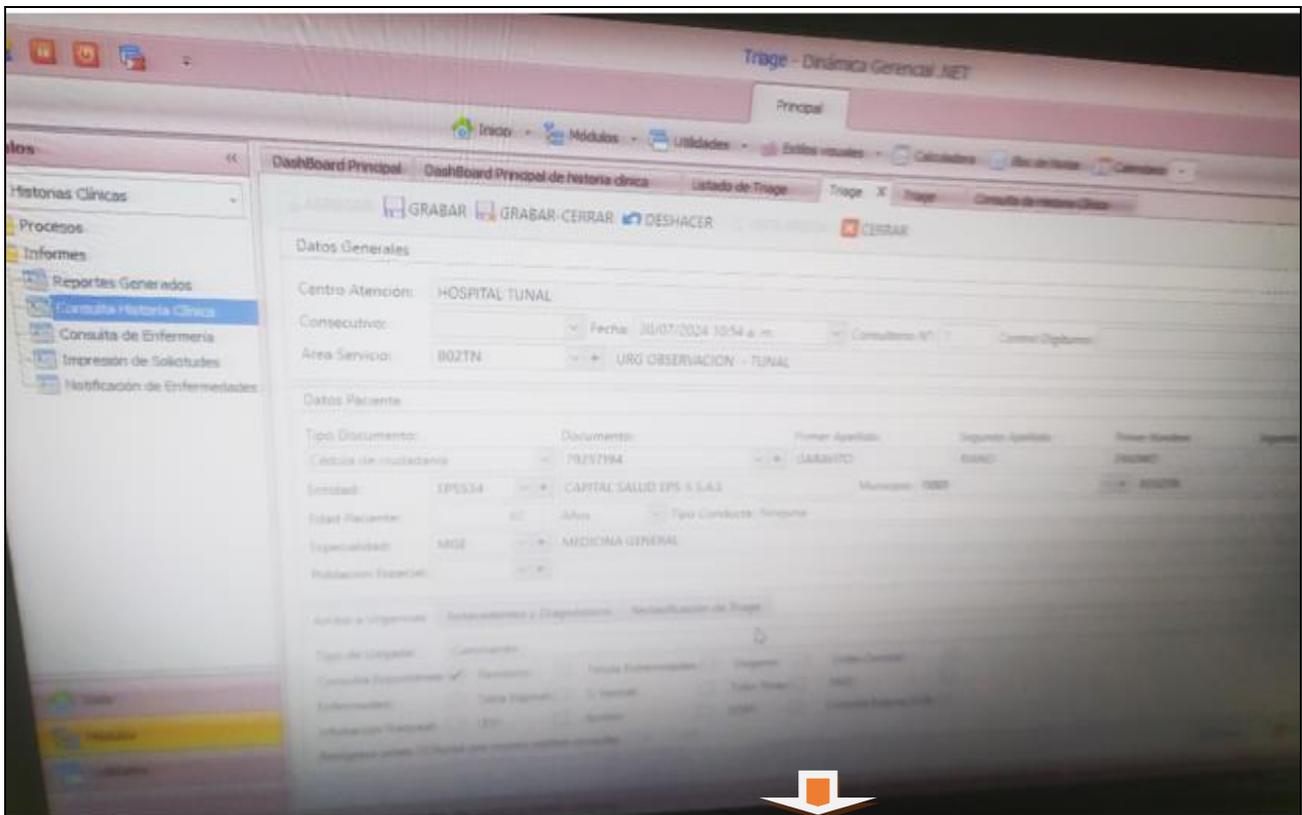
Paso 3: Sala de espera para llamado a clasificación triage.

CLASIFICACIÓN DE PACIENTES EN URGENCIAS (TRIAGE) ADAPTADA DE LA RESOLUCIÓN 5596 DE 2015 DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

CLASIFICACIÓN	TIPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN	LUGAR DE ATENCIÓN
TRIAGE I	URGENCIAS	15 minutos	URGENCIAS
TRIAGE II	URGENCIAS	30 minutos	URGENCIAS
TRIAGE III	URGENCIAS	45 minutos	URGENCIAS
TRIAGE IV	URGENCIAS	60 minutos	URGENCIAS
TRIAGE V	URGENCIAS	90 minutos	URGENCIAS
TRIAGE VI	URGENCIAS	120 minutos	URGENCIAS
TRIAGE VII	URGENCIAS	180 minutos	URGENCIAS
TRIAGE VIII	URGENCIAS	240 minutos	URGENCIAS
TRIAGE IX	URGENCIAS	360 minutos	URGENCIAS
TRIAGE X	URGENCIAS	480 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XI	URGENCIAS	720 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XII	URGENCIAS	1080 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XIII	URGENCIAS	1440 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XIV	URGENCIAS	1800 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XV	URGENCIAS	2160 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XVI	URGENCIAS	2520 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XVII	URGENCIAS	2880 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XVIII	URGENCIAS	3240 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XIX	URGENCIAS	3600 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XX	URGENCIAS	4080 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXI	URGENCIAS	4560 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXII	URGENCIAS	5040 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXIII	URGENCIAS	5520 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXIV	URGENCIAS	6000 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXV	URGENCIAS	6480 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXVI	URGENCIAS	6960 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXVII	URGENCIAS	7440 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXVIII	URGENCIAS	7920 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXIX	URGENCIAS	8400 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXX	URGENCIAS	8880 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXI	URGENCIAS	9360 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXII	URGENCIAS	9840 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXIII	URGENCIAS	10320 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXIV	URGENCIAS	10800 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXV	URGENCIAS	11280 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXVI	URGENCIAS	11760 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXVII	URGENCIAS	12240 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXVIII	URGENCIAS	12720 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XXXIX	URGENCIAS	13200 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XL	URGENCIAS	13680 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLI	URGENCIAS	14160 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLII	URGENCIAS	14640 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLIII	URGENCIAS	15120 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLIV	URGENCIAS	15600 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLV	URGENCIAS	16080 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLVI	URGENCIAS	16560 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLVII	URGENCIAS	17040 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLVIII	URGENCIAS	17520 minutos	URGENCIAS
TRIAGE XLIX	URGENCIAS	18000 minutos	URGENCIAS
TRIAGE L	URGENCIAS	18480 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LI	URGENCIAS	18960 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LII	URGENCIAS	19440 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LIII	URGENCIAS	19920 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LIV	URGENCIAS	20400 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LV	URGENCIAS	20880 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LVI	URGENCIAS	21360 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LVII	URGENCIAS	21840 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LVIII	URGENCIAS	22320 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LIX	URGENCIAS	22800 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LX	URGENCIAS	23280 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXI	URGENCIAS	23760 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXII	URGENCIAS	24240 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXIII	URGENCIAS	24720 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXIV	URGENCIAS	25200 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXV	URGENCIAS	25680 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXVI	URGENCIAS	26160 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXVII	URGENCIAS	26640 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXVIII	URGENCIAS	27120 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXIX	URGENCIAS	27600 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXX	URGENCIAS	28080 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXI	URGENCIAS	28560 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXII	URGENCIAS	29040 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXIII	URGENCIAS	29520 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXIV	URGENCIAS	30000 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXV	URGENCIAS	30480 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXVI	URGENCIAS	30960 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXVII	URGENCIAS	31440 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXVIII	URGENCIAS	31920 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXIX	URGENCIAS	32400 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXX	URGENCIAS	32880 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXI	URGENCIAS	33360 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXII	URGENCIAS	33840 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXIII	URGENCIAS	34320 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXIV	URGENCIAS	34800 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXV	URGENCIAS	35280 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXVI	URGENCIAS	35760 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXVII	URGENCIAS	36240 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXVIII	URGENCIAS	36720 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXIX	URGENCIAS	37200 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXX	URGENCIAS	37680 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXI	URGENCIAS	38160 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXII	URGENCIAS	38640 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXIII	URGENCIAS	39120 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXIV	URGENCIAS	39600 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXV	URGENCIAS	40080 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXVI	URGENCIAS	40560 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXVII	URGENCIAS	41040 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXVIII	URGENCIAS	41520 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXIX	URGENCIAS	42000 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXX	URGENCIAS	42480 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXI	URGENCIAS	42960 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXII	URGENCIAS	43440 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXIII	URGENCIAS	43920 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXIV	URGENCIAS	44400 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXV	URGENCIAS	44880 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXVI	URGENCIAS	45360 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXVII	URGENCIAS	45840 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXVIII	URGENCIAS	46320 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXIX	URGENCIAS	46800 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXX	URGENCIAS	47280 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXXI	URGENCIAS	47760 minutos	URGENCIAS
TRIAGE LXXXXXXII	URGENCIAS		



Paso 4: Valoración para clasificación triage



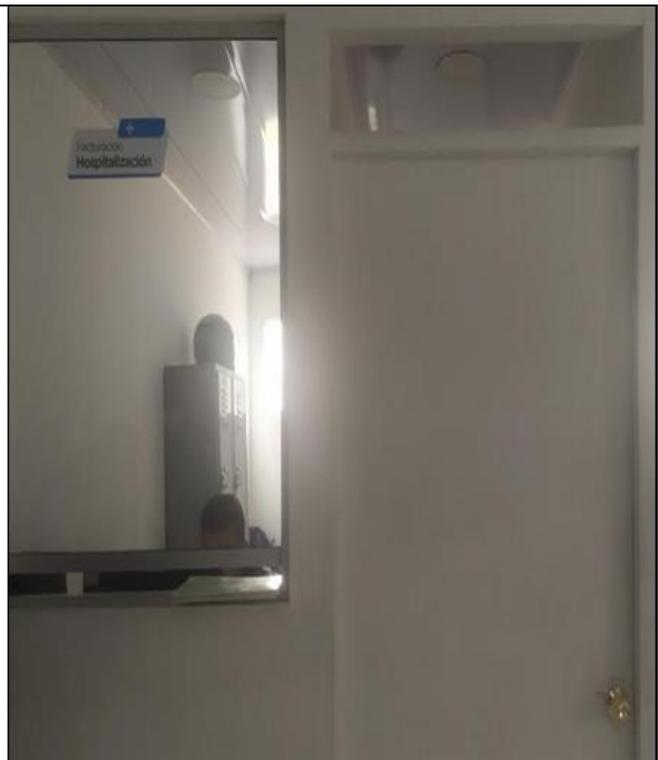
Registro en formato triage – Sistema Dinimica Gerencial



Area de atención a usuarios clasificados triage I y II



Oficina de admisiones – proceso de creación del registro de ingreso del usuario



Oficina de facturación

Registro fotografico UMHES Meissen



Sistema digiturno y registro en bitácora

TECNISEG

PUESTO: 00166a 20 30 No 2024

Version: 03
Fecha: 03/02/2020

OBJETO DE LA INFORMACIÓN DE LA GUIA PARA VISITANTES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS ME FUE SUBMITIDA Y QUE ACAPARE CADA UNA DE SUS RECOMENDACIONES Y RESPONSABILIDADES

Nº	NOMBRE Y APELLIDO DEL VISITANTE	EDAD	ALERGIAS	TEL DEL VISITANTE	PROCESO VISITADO	PERSONA QUE AUTO NOTIFICÓ	EDAD	EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAR A	Nº DEL CONT. EMERGENCIA	HORA LLEGADA	HORA SALIDA	TIEMPO	OBSERVACIONES
1	Leon Gusto			30837333	Urología	Leon Augusto	300556338	NEPO	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
2	Regina Sandoval			101670000	Urología	Miguel Sandoval	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
3	Melina Dora			011670000	Urología	Melina	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
4	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
5	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
6	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
7	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
8	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
9	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
10	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
11	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
12	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
13	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
14	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
15	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
16	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
17	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
18	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
19	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
20	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
21	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
22	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
23	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
24	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
25	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
26	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
27	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
28	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
29	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1
30	María Dora			110170000	Urología	María Dora	312244630	Urología	0606000	14/1	14/1	14/1	14/1



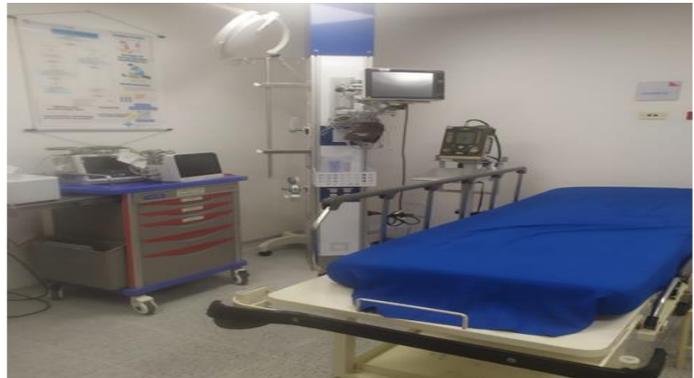
Sala de espera para clasificación triage pediátrica – Tablero de tiempos de atención según clasificación triage

CLASIFICACIÓN DE PACIENTES EN URGENCIAS (TRIAGE) ADAPTADA DE LA RESOLUCIÓN 5596 DE 2015 DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

CLASIFICACIÓN	TIPO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN	LUGAR DE ATENCIÓN
TRIAGE I	REANIMACIÓN INMEDIATA	Paciente que requiere atención inmediata por riesgo vital, con signos de paro cardíaco o respiratorio.	URGENCIAS (REANIMACIÓN)
TRIAGE II	EMERGENCIA (ATENCIÓN HASTA 30 MINUTOS)	La condición clínica del paciente requiere atención inmediata, pero no es una emergencia vital. Ejemplo: dolor abdominal intenso, dificultad para respirar.	URGENCIAS (CONSULTA INTERNA Y/O PROCEDIMIENTOS)
TRIAGE III	URGENCIA (HASTA 2 HORAS)	La condición clínica del paciente requiere atención inmediata, pero no es una emergencia vital. Ejemplo: dolor de cabeza intenso, fiebre alta.	URGENCIAS (CONSULTA INTERNA Y/O PROCEDIMIENTOS)
TRIAGE IV	URGENCIA (HASTA 24 HORAS)	El paciente requiere atención inmediata, pero no es una emergencia vital. Ejemplo: dolor de garganta, tos persistente.	CONSULTA INTERNA (CONSULTA INTERNA Y/O PROCEDIMIENTOS)
TRIAGE V	NO URGENTE (CONSULTA EXTERNA)	El paciente presenta una condición clínica que requiere atención, pero no es una emergencia vital. Ejemplo: dolor de espalda, dolor de rodilla.	CONSULTA EXTERNA



Área de admisiones y facturación



Sala de atención triage I

FORTALEZAS

- Gestión en la atención de las necesidades en salud de más del 90% de la población que acude a los servicios de urgencias.
- Capacitaciones continuas por parte del líder del proceso a los colaboradores que laboran en los servicios de urgencias, en los temas específicos de clasificación triage, atención inicial de urgencias y otros temas de interés en el servicio, evidenciados en los soportes revisados en sistema Almera – seguimiento a indicadores y riesgos establecidos para el proceso.
- Seguimiento oportuno a los indicadores establecidos para la evaluación de la oportunidad triage, generación de informe y toma de acciones correctivas frente a desviaciones.
- Monitoreo permanente a los tiempos transcurridos entre el digiturno a triage y triage a folio, controlando los desbordamientos frente a la oportunidad en la atención inicial de urgencias.

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 de Urgencias* 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 2024, 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 Salud Sur E.S.E., en este informe para la *Dirección de Urgencias* 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

- Se recomienda el ajuste de la marcación de los consultorios destinados a la clasificación triage, ya que se encontró en la UMHES Meissen, consultorios marcados como triage I y triage II, cuando realmente su uso para la valoración y clasificación triage de los usuarios.

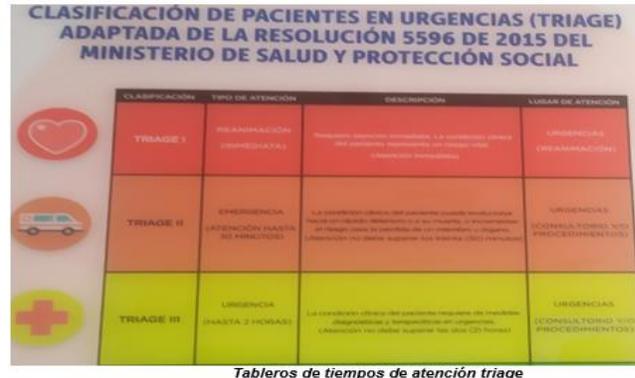


Consultorios para valoración y clasificación triage

- El tiempo de espera para valoración de los usuarios clasificados en la categoría III relacionado en las bases triage es de tres horas, sin embargo tanto en el *Procedimiento Triage URG-AUR—PR- 03 v7* como en los tableros que se encuentran en los servicios de urgencias, se relaciona un tiempo de espera de dos horas para la atención a triage III, por lo que se recomienda igualar este tiempo, ya sea al se relaciona en las bases o al que está en el procedimiento, todo ello teniendo en cuenta que en la *Resolución 5596 de 2015 en artículo 6.4*, establece que las instituciones de salud deben establecer los tiempos promedios de atención para las categoría III, IV y V.

PACIENTE_#_DOCU/NRO_INGRESO	FECHA_ATENCION	CLASIFICACION TRIAGE
1031183679	13707828	01/01/2024 0:50
1024604983	13707853	01/01/2024 3:08
52369542	13707854	01/01/2024 3:22
1000364767	13707911	01/01/2024 8:00
19219396	13707954	01/01/2024 8:31
1123567484	13707921	01/01/2024 8:32
1026275680	13708683	01/01/2024 17:10
79252585	13708170	01/01/2024 12:29
19385948	13708708	01/01/2024 17:26
19370693	13707840	01/01/2024 2:33
92449340	13707832	01/01/2024 1:36
1120758073	13707936	01/01/2024 8:19
6527136	13707871	01/01/2024 6:14
1023910519	13708017	01/01/2024 9:24
1245081785	13708109	01/01/2024 12:05
1120382149	13708116	01/01/2024 12:18
1006117821	13708260	01/01/2024 13:34
53131091	13708160	01/01/2024 13:45
5999719	13707857	01/01/2024 4:44
1030709779	13707979	01/01/2024 8:46
7718630	13708069	01/01/2024 10:40
76027887	13707976	01/01/2024 9:19

Bases triage I trimestre 2024



CLASIFICACION	TIPO DE ATENCION	DESCRIPCION	LUGAR DE ATENCION
TRIAGE I	REANIMACION (EMERGENCIA)	Personas que requieren atención y/o intervención inmediata por emergencia (cardiaca, respiratoria, etc.)	URGENCIAS (REANIMACION)
TRIAGE II	EMERGENCIA (ATENCION RÁPIDA EN FAMILIAR)	La persona que debe ser atendida con prioridad por un riesgo vital o riesgo de un deterioro clínico (respiratorio, etc.) que puede ser revertido con una intervención temprana.	URGENCIAS (REANIMACION)
TRIAGE III	URGENCIA (ENFERMA O HERIDA)	La persona que requiere atención inmediata por un riesgo vital o riesgo de un deterioro clínico (respiratorio, etc.) que puede ser revertido con una intervención temprana.	URGENCIAS (REANIMACION)

Tableros de tiempos de atención triage

- En la UMHEs Meissen se evidenció a familiares y algunos pacientes sentados en el piso, por lo que se recomienda que el proceso intervenga al personal de enfermería y se tomen medidas para frenar esta mala práctica.
- Intervenir al personal de seguridad, frente al uso eficiente del digiturno por parte de los usuarios, ya que se encontró un gran número de usuarios con clasificación triage II y III que pasaron a dicha clasificación sin hacer uso de esta herramienta y usuarios que toman hasta dos y tres turnos, situación que ocurre con más frecuencia en las noches, que es cuando no se cuenta con el perfil de gestora o auxiliar de enfermería, quienes hacen entrega directa del digiturno al usuario.
- Se recomienda que desde la operatividad de dinámica se realice el ajuste de la casilla en la que se relaciona la "fecha y hora de atención de la consulta" a la "fecha y hora de apertura de folio", ya que la primera es la hora en la que se da grabar o el cierre del folio y al cruzar el tiempo transcurrido entre la clasificación triage y la hora de atención, se obtiene un resultado que sobrepasa los tiempos establecidos normativamente, pudiendo esto generar confusión en auditorías externas que no pueden entrar a las historias clínicas de los usuarios para verificar este dato.
- Se evidenció en la UMHEs Meissen en el servicio de facturación, admisiones y área de registro la exposición de equipos de cómputo, colaboradores y sus pertenencias, ya que no se cuenta con la delimitación completa de esta área, por lo que se recomienda el encerramiento y protección necesaria de estos espacios, así como la verificación de que en todas las sedes, se cuente con la delimitación requerida y que los vidrios instalados sean de seguridad.

Todo lo anterior teniendo en cuenta los hechos de violencia contra los colaboradores que se han presentado en la entidad en lo que va corrido del año.



Área de admisiones y urgencias UMHES Meissen



Área de registro e información al usuario UMHES Meissen - sala de espera

- Se solicita al proceso presentar a la Oficina de Control Interno el avance de las acciones correctivas implementadas para dar respuesta a la oportunidad de mejora frente a la *Clasificación Correcta del Triage*, en los usuarios que consultaron en el servicio de urgencias en el primer trimestre 2024 por presunta violencia sexual. Cabe resaltar que esta oportunidad de mejora fue evidenciada por la referente de la *Ruta de Violencia Sexual*, en el proceso de auditoría al 100% de las historias clínicas que presentan este motivo de consulta.

Riesgo de gestión RGE-URG-33 Posibilidad de afectación reputacional y económica por demandas y sanciones en el aumento de costos, debido a la adherencia al protocolo de atención de víctimas de violencia sexual”.

Todo lo anterior teniendo en cuenta que el seguimiento a los riesgos establecidos para los procesos tanto de la tipología de Gestión como Corrupción, es actividad obligatoria para la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa.

El archivo pdf del informe de la auditoría, firmado por el director del proceso de urgencias con dos folios para el mes de ABRIL registra que se realiza al 100% de las Historias Clínicas con un total de 149 atenciones y evaluación de criterios con lista de chequeo y resultado de adherencia del 96,64%. Se enfatiza como oportunidad de mejora la clasificación correcta de Triage.

El archivo pdf del informe de la auditoría, firmado por el director del proceso de urgencias con dos folios para el mes de MAYO registra que se realiza al 100% de las Historias Clínicas con un total de 154 atenciones y evaluación de criterios con lista de chequeo y resultado de adherencia del 96,75%. Se enfatiza como oportunidad de mejora la clasificación correcta de Triage.

El archivo pdf del informe de la auditoría, firmado por el director del proceso de urgencias con dos folios para el mes de JUNIO registra que se realiza al 100% de las Historias Clínicas con un total de 99 atenciones y evaluación de criterios con lista de chequeo y resultado de adherencia del 95,95%. Se enfatiza como oportunidad de mejora la clasificación correcta de Triage.

El archivo correspondiente a reporte de casos con cinco folios, firmado por el director del proceso de urgencias registra igual número de casos a los ya mencionados especificando las variables de edad, género, presunto agresor, lugar de ocurrencia, unidad de atención, EAPB y canalización a rutas integrales de salud.

Fuente: Soportes seguimiento a riesgos: Sistema Almera <https://sqi.almeraim.com/sqi/lib/ohp/descargar.php?archivoid=82526&ver=true&token=8a5d5f6daf712d510853b6d07d884717>

Firma: 

AUDITOR LÍDER

Nombre: María de la Cruz Terán Álvarez

Firma: 

Firma:

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre: Astrid Marcela Méndez Chaparro