



**AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE  
SALUD  
DE LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL**

**Subsecretaría de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud**

**Santiago de Cali, 29 de junio de 2022**

# AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

## Componente del SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD-SOGC

Artículos 2.5.1.1.1 a 2.5.1.5.4 del Decreto 780 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Contemplado en la Política de Atención Integral en Salud-PAIS.

# AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

Componente del Mejoramiento Continuo en el SOGC

Mecanismo sistemático y continuo



evaluación



cumplimiento de estándares de calidad

## PROCESOS DE AUDITORÍA SEGÚN TIPOS DE ENTIDAD

Será implementado de acuerdo al ámbito de acción de las diferentes entidades.

Deben adoptar criterios, indicadores, estándares

Permita precisar

- Parámetros de calidad esperada en sus procesos de atención
- Se adelantarán acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales
- Evaluación continua y sistemática

Elevar la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios

**La Auditoría debe centrarse como mínimo en los siguientes procesos:**

**IPS.**

• **Autoevaluación de la Prestación de Servicios de Salud:** evaluar sistemáticamente los procesos de atención según características de calidad (AOSPC).

Incluye:

- Autoevaluación sobre estándares de acreditación
- Mejoramiento de los indicadores del sistema de información para la calidad
- Fortalecimiento de la gestión del riesgo en salud
- Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente

• **Atención al usuario:** evaluar sistemáticamente la satisfacción de usuarios

- Procesos de atención en salud (quejas y reclamos)
- Encuestas y entrevistas de satisfacción
  - percepción del usuario posterior al servicio
  - conocer necesidades y expectativas de los servicios a recibir

## La Auditoría debe centrarse como mínimo en los siguientes procesos:

### EAPB.

- Autoevaluación de la red de prestadores:
  - suficiencia de la red,
  - SIRC,
  - habilitación de Prestadores
  - características de calidad (AOSPC)
- Atención al usuario: evaluar sistemáticamente la satisfacción de usuarios
  - Procesos de atención en salud (quejas y reclamos)
  - Encuestas y entrevistas de satisfacción
    - percepción del usuario posterior al servicio
    - conocer necesidades y expectativas de los servicios a recibir
- Procesos de auditoría externa: evaluar sistemáticamente los procesos de atención por los Prestadores

La Auditoría debe centrarse como mínimo en los siguientes procesos:



## ENTIDADES TERRITORIALES EN SU RED DE PRESTADORES (EN SU CONDICIÓN DE COMPRADORES DE SERVICIOS DE SALUD)

Deben adoptar un Programa que les permita:

- Hacer seguimiento y evaluación de la calidad en su red de Prestadores
- Que sirva de retroalimentación para brindar mejor atención a los usuarios
- Se levanten planes de mejora a los procesos para impactar todo el Sistema de Garantía de Calidad en Salud.

Le aplica los mismos procesos de las EAPB:

- Autoevaluación de la red de prestadores:** suficiencia de la red, SIRC, habilitación de Prestadores, características de calidad (AOSPC)
- Atención al usuario:** evaluar sistemáticamente la satisfacción de usuarios
  - Procesos de atención en salud (quejas y reclamos)
  - Encuestas y entrevistas de satisfacción: percepción del usuario posterior al servicio, conocer necesidades y expectativas de los servicios a recibir
- Procesos de auditoría externa:** evaluar sistemáticamente los procesos de atención por los Prestadores

## DEBEN DESARROLLAR PAMEC:

Entidades Territoriales de Salud:

- Departamental
- Distrital
- Municipios Certificados

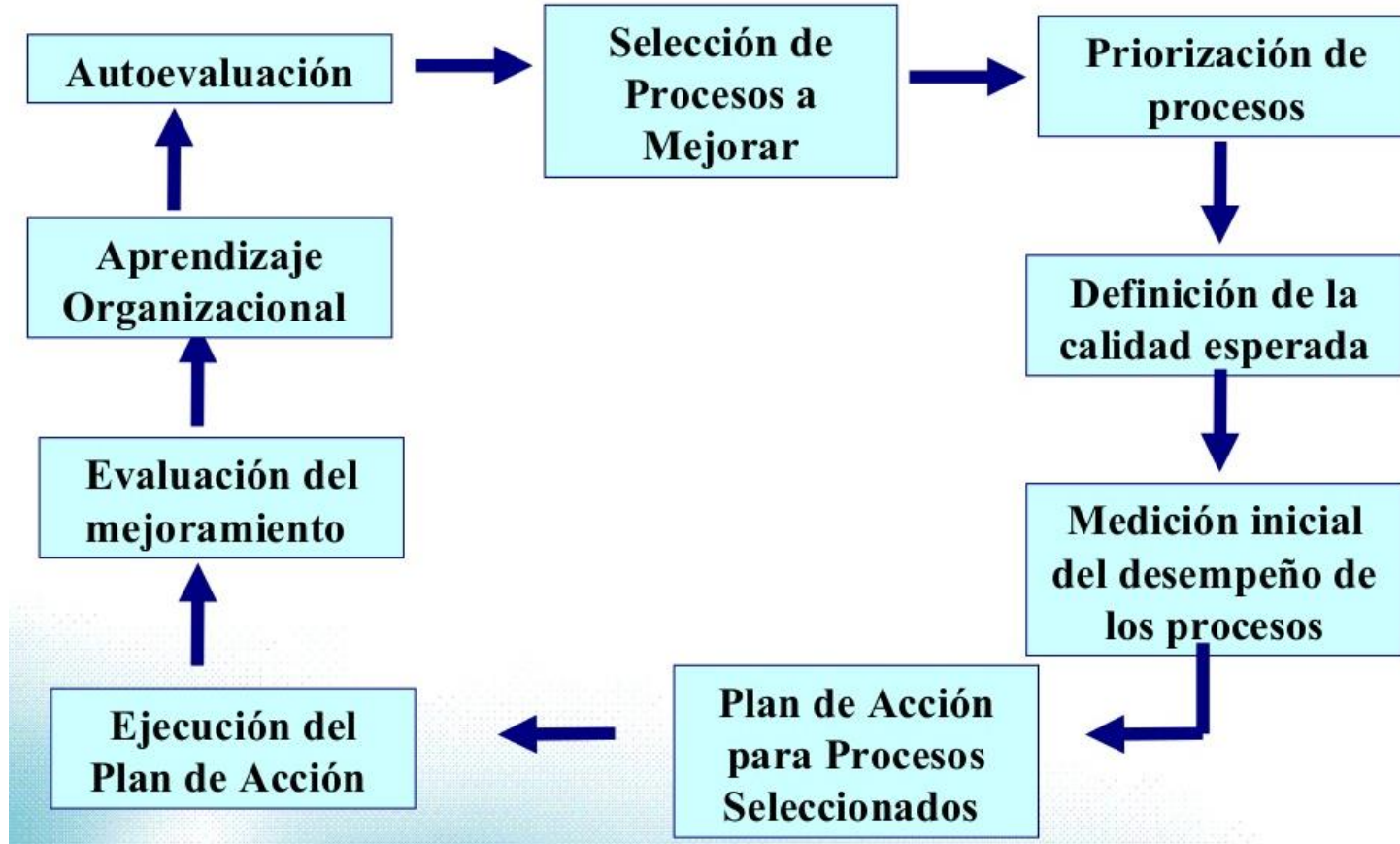
EAPB

Prestadores de Servicios de Salud

Deben desarrollar las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud con la ejecución de los pasos de la RUTA CRÍTICA.



# ruta crítica



Reporte a Supersalud conforme a Circular No. 012 de 2016.  
Archivos ST001



|  |         |                                         |         |        |
|--|---------|-----------------------------------------|---------|--------|
|  | PROCESO | ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO  | GDFL03 |
|  | FORMATO | CIRCULAR EXTERNA<br>000012              | VERSIÓN | 1      |

- DV: Dígito de verificación  
PP: Período de corte de la información reportada  
ANNO: Año de corte de la información reportada  
FFFF: Número de archivo  
EXT: Extensión del archivo de texto (TXT)  
b. Delimitado por *Pipeline* (|)  
c. Firmado digitalmente por Representante Legal  
d. La información debe remitirse de manera completa

6. ANEXOS TÉCNICOS

Los siguientes son los Anexos técnicos – Archivos tipo que se deberán tener en cuenta para la presentación de la información con los periodos de corte y fecha máxima del reporte:

ARCHIVO TIPO ST001

Formulación y Seguimiento/Evaluación del Plan de Mejoramiento para alcanzar la calidad esperada

TIPO DE ENTIDAD A LA QUE APLICA: Entidades Promotoras de Salud del régimen Subsidiado, Entidades Promotoras de Salud del régimen contributivo, Entidades adaptadas, Empresas de Medicina Prepagada, Servicio de Ambulancia Prepagada y Entidades Territoriales de Salud del orden Departamental y Distrital

PERIODICIDAD: semestral  
FECHA DE CORTE: Junio 30, diciembre 31  
FECHA DE REPORTE: Agosto 31, febrero 28

| Campo | Variable         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Longitud Máxima | Registro permitido |
|-------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| 1     | Línea de negocio | Escriba la línea de negocio Acreedora de la obligación (del reportante)<br>1:= Aseguramiento obligatorio<br>2:= Aseguramiento voluntario<br>3:= No Aplica (cuando el reportante es Entidad Territorial)<br><br>Las entidades que tienen más de una línea de negocio deberán reportar toda la información en el mismo archivo. | 1               | Numérico           |
| 2     | Tipo de reporte  | 1:= Plan de mejoramiento nuevo<br>2:= Seguimiento a plan de mejoramiento / Evaluación a plan de mejoramiento                                                                                                                                                                                                                  | 1               | Numérico           |
| 3     | Código Municipio | Digite el código DANE (DIVIPOLA) del Municipio principal donde se encuentra ubicado la entidad que suscribe el plan de mejoramiento del PAMEC                                                                                                                                                                                 | 5               | Alfanumérico       |

# **Reporte a Supersalud conforme a Circular No. 012 de 2016. Archivos ST001**

Periodicidad: Semestral

Fecha de corte: 30 junio y 31 diciembre

Fecha de reporte: 31 agosto y 28 febrero

## PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL- VALLE DEL CAUCA

### OBJETIVO.

Implementar acciones a través del PAMEC de la SSDV, con miras a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en las ESE e IPS privadas que hacen parte de la Red Pública de Prestadores de Servicios de Salud del Departamento.

## PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL- VALLE DEL CAUCA

### ACTIVIDADES.

1. Realizar reunión con ESE e IPS de la red pública sobre el mejoramiento continuo de la calidad en salud.
2. Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción del usuario y a la gestión de las PQRS en las ESE e IPS de la red pública del Dpto. FO-SP-M3-P6-02-06
3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

## **PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD-PAMEC DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL- VALLE DEL CAUCA**

### **ACTIVIDADES.**

4. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de los indicadores de seguimiento del funcionamiento de red FO-SP-M3-P6-02-01
5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación FO-SP-M3-P6-02-04
6. Realizar seguimiento al sistema de referencia y contrarreferencia a través de la regulación de los pacientes de urgencias y hospitalarios realizada en el CRUE y registradas en el SIGCRUE.
7. Realizar seguimiento a la red pública sobre el reporte de la información en producción e indicadores de calidad (Decreto 2193 de 2004)

# 1. Realizar reunión con ESE e IPS de la red pública sobre el mejoramiento continuo de la calidad en salud.

La reunión se desarrolla teniendo en cuenta:

- El seguimiento realizado por la Secretaría de Salud a la red pública sobre:
  - Indicadores de calidad
  - Indicadores de suficiencia de red
  - Sistema de referencia y contrarreferencia
  - Medición de la satisfacción de los usuarios
- Los procesos institucionales en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia y Misión Médica con el CRUE
- La implementación del PAMEC en los Prestadores de Servicios de Salud.

## 2. Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción del usuario y la gestión de las PQRS en las ESE e IPS de la red pública del Dpto.

Formato: Seguimiento a la medición de satisfacción del usuario en ESE e IPS.

Código: FO-SP-M3-P6-02-06

Versión: 03

Fecha de aprobación: 04/05/2022

Solicitud de información: trimestral



## FO-SP-M3-P6-02-06 V03 Seguimiento a la medición de satisfacción del usuario en ESE e IPS.

| CRITERIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| La institución realiza seguimiento al grado de satisfacción del usuario y a las PQRS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |               |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |               |
| 1                                                                                    | Para la medición de la satisfacción del usuario la institución cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumentos</li> <li>Determinación de la muestra</li> <li>Lugares donde se aplica</li> <li>Metodología para la medición</li> </ul>                                                                       |    |    |               |
| 2                                                                                    | La institución realiza encuestas de satisfacción del usuario. Especifique.                                                                                                                                                                                                                                                  |    |    |               |
| 3                                                                                    | Existe documentación del proceso de medición de la satisfacción del usuario. Especifique.                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |               |
| 4                                                                                    | La institución realizó la medición del grado de satisfacción del usuario. Especifique el período y el resultado de la última medición: <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporción de satisfacción global del usuario de IPS</li> <li>Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo</li> </ul> |    |    |               |
| PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |               |
| 5                                                                                    | La institución realiza informes estadísticos periódicos y análisis respecto de las PQRS presentadas. Especifique                                                                                                                                                                                                            |    |    |               |
| 6                                                                                    | La institución ha identificado las 5 primeras causas de las PQRS. Especifique.                                                                                                                                                                                                                                              |    |    |               |
| ACCIONES DE MEJORAMIENTO                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |               |
| 7                                                                                    | La institución ha identificado las oportunidades de mejora para elevar el nivel de satisfacción del usuario. Especifique.                                                                                                                                                                                                   |    |    |               |
| 8                                                                                    | La institución ha implementado acciones correctivas o de mejora para que no vuelvan a presentarse las PQRS por las mismas causas. Especifique                                                                                                                                                                               |    |    |               |

## 2. Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción del usuario y la gestión de las PQRS en las ESE e IPS de la red pública del Dpto. Consolidado 2020



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

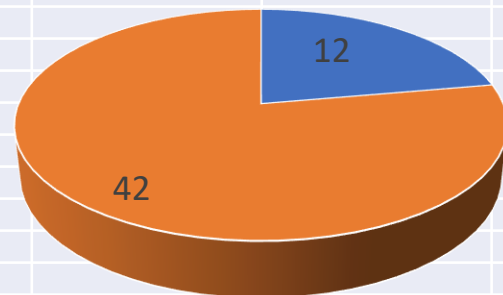
| Municipio        | Nombre ESE e IPS                                            | 0. La institución realiza seguimiento al grado de satisfacción del usuario (si, no) | 1. Para la medición de la satisfacción del usuario la institución cuenta con, instrumentos, determinación de la muestra, lugares donde se aplica, metodología para la medición. (si, no) | 2. Existe documentación del proceso de medición de la satisfacción del usuario. (si, no) | 3. La institución realiza encuestas de satisfacción del usuario (si, no) | 4. Medición del grado de satisfacción del usuario (si, no) | 5. Informes estadísticos periódicos y análisis respecto de las PQRS presentadas. (si, no) | 6. Observaciones |
|------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Alcalá           | Hosp San Vicente de Paul                                    | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Ansermanuevo     | Hosp Santa Ana de los Caballeros                            | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Argelia          | Hospital Pio XII                                            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cartago I        | IPS del Municipio de Cartago                                |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| El Águila        | Hospital San Rafael                                         | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| El Cairo         | Hospital Santa Catalina                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| La Unión         | Hospital Gonzalo Contreras                                  | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| La Victoria      | Hosp Nuestra Señora de Todos Los Santos                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Obando           | Hosp Local de Obando                                        |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Toro             | Hosp Sagrada Familia                                        | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Versalles        | Hosp San Nicolás                                            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Ulloa            | Hospital Pedro Sáenz                                        | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Zarzal           | Hospital San Rafael                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Andalucía        | Hosp San Vicente Ferrer                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Bolívar          | Hosp Santa Ana                                              | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Bugalagrande     | Hosp San Bernabé                                            | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Caicedonia       | Hosp Santander                                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| El Dovio         | Hosp Santa Lucía                                            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Riofrio          | Hosp Kennedy                                                |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Roldanillo       | Hosp San Antonio                                            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| San Pedro        | Hosp Ulpiano Tascón                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Sevilla          | Hosp Centenario                                             |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Tuluá I          | Hosp Rubén Cruz Vélez                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Tuluá II         | Hosp Tomás Uribe Uribe                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Trujillo         | Hosp Santa Cruz                                             |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Calima-El Darién | Hosp San Jorge                                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Ginebra          | Hosp del Rosario                                            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Guacarí          | Hosp San Roque                                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Guad. Buga I     | Hosp Divino Niño                                            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Guad. Buga II    | FHSJ Buga                                                   | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Restrepo         | Hosp San José                                               |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Yotoco           | Hosp Local de Yotoco                                        |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Florida          | Hosp Benjamín Barney Gasca                                  |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Candelaria       | Hosp Local de Candelaria                                    | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| El Cerrito       | Hospital San Rafael                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Palmira          | Hosp Raul Orejuela Bueno                                    |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Pradera          | Hosp San Roque                                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Dagua            | Hosp José Rufino Vivas                                      | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Jamundí          | Hosp Piloto de Jamundí                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| La Cumbre        | Hosp Santa Margarita                                        |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Vijes            | Hospital Francineth Sánchez Hurtado                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Yumbo            | Hosp La Buena Esperanza                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Centro Hosp Primitivo Iglesias         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud de Ladera Hosp Cañavalejo                  |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Norte Hosp Joaquín Paz Borrero         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Oriente Hosp Carlos Holmes Trujillo    |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Suroriente Hosp Carlos Carmona Montoya |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | Cali HGASM                                                  |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | HDPUV                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | HMCN                                                        | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | HIDC                                                        |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | HUV                                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | FCICN                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | HSJD                                                        |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Total si         |                                                             | 12                                                                                  | 12                                                                                                                                                                                       | 12                                                                                       | 12                                                                       | 12                                                         | 12                                                                                        |                  |

## 2. Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción del usuario y la gestión de las PQRS en las ESE e IPS de la red pública del Dpto. Gráfica del consolidado año 2020

Consolidado Satisfacción del Usuario Año 2020

| Año        | Enviaron | No enviaron | Universe |
|------------|----------|-------------|----------|
| 2020       | 12       | 42          | 54       |
| Porcentaje | 23%      | 77%         | 100%     |

Consolidado satisfacción del usuario año 2020



■ Enviaron ■ No enviaron

## 2. Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción del usuario y la gestión de las PQRS en las ESE e IPS de la red pública del Dpto. Consolidado 2021

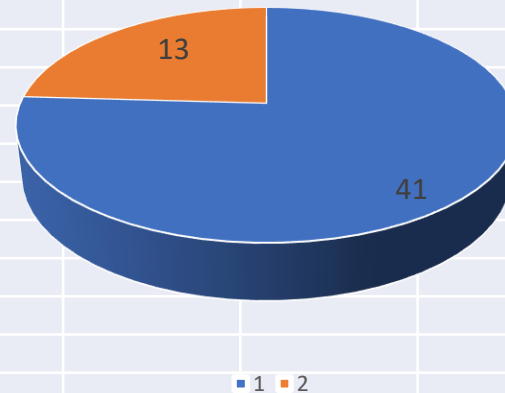
|                  |                                                          | 0. La institución realiza seguimiento al grado de satisfacción del usuario (sí, no) | 1. Para la medición de la satisfacción del usuario la institución cuenta con, instrumentos, determinación de la muestra, lugares donde se aplica, metodología para la medición. (sí, no) | 2. Existe documentación del proceso de medición de la satisfacción del usuario. (sí, no) | 3. La institución realiza encuestas de satisfacción del usuario (sí, no) | 4. Medición del grado de satisfacción del usuario (sí, no) | 5. Informes estadísticos periódicos y análisis respecto de las PQRS presentadas. (sí, no) | 6. Observaciones |
|------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Municipio        | Nombre ESE e IPS                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Alcalá           | Hosp San Vicente de Paul                                 | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Ansermanuevo     | Hosp Santa Ana de los Caballeros                         | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Argelia          | Hospital Pio XII                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cartago I        | IPS del Municipio de Cartago                             | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| El Águila        | Hospital San Rafael                                      | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| El Cairo         | Hospital Santa Catalina                                  | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| La Unión         | Hospital Gonzalo Contreras                               | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| La Victoria      | Hosp Nuestra Señora de Todos Los Santos                  | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Obando           | Hosp Local de Obando                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Toro             | Hosp Sagrada Familia                                     | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Versalles        | Hosp San Nicolás                                         | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Ulloa            | Hospital Pedro Sáenz                                     | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Zarzal           | Hospital San Rafael                                      | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Andalucía        | Hosp San Vicente Ferrer                                  | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Bolívar          | Hosp Santa Ana                                           | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Bugalagrande     | Hosp San Bernabé                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Caicedonia       | Hosp Santander                                           | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| El Dovio         | Hosp Santa Lucía                                         | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Riofrio          | Hosp Kennedy                                             |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Roldanillo       | Hosp San Antonio                                         | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| San Pedro        | Hosp Ulpiano Tascón                                      | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Sevilla          | Hosp Centenario                                          | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Tuluá I          | Hosp Rubén Cruz Vélez                                    | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Tuluá II         | Hosp Tomás Uribe Uribe                                   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Trujillo         | Hosp Santa Cruz                                          | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Calima-El Darién | Hosp San Jorge                                           | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Ginebra          | Hosp del Rosario                                         | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Guacarí          | Hosp San Roque                                           |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Guad. Buga I     | Hosp Divino Niño                                         | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Guad. Buga II    | FHSJ Buga                                                | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Restrepo         | Hosp San José                                            | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Yotoco           | Hosp Local de Yotoco                                     | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Florida          | Hosp Benjamín Barney Gasca                               |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Candelaria       | Hosp Local de Candelaria                                 | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| El Cerrito       | Hospital San Rafael                                      | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Palmira          | Hosp Raul Orejuela Bueno                                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Pradera          | Hosp San Roque                                           | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Dagua            | Hosp José Rufino Vivas                                   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Jamundí          | Hosp Piloto de Jamundí                                   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| La Cumbre        | Hosp Santa Margarita                                     | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Vijes            | Hospital Francineth Sánchez Hurtado                      | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Yumbo            | Hosp La Buena Esperanza                                  | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Centro Hosp Primitivo Iglesias      |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud de Ladera Hosp Cañavalejo               | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Norte Hosp Joaquín Paz Borrero      | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Oriente Hosp Carlos Holmes Trujillo | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | ESE Red de Salud del Suroriente Hosp Carlos Carmona      |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | Montoya                                                  |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | Cali HGASM                                               |                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | HDPUV                                                    | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | HMCR                                                     | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | HIDC                                                     | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | HUV                                                      | SI                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                          |                                                            |                                                                                           |                  |
| Cali             | FCICN                                                    | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Cali             | HSJD                                                     | SI                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | SI                                                                                       | SI                                                                       | SI                                                         | SI                                                                                        |                  |
| Total SI         |                                                          | 41                                                                                  | 41                                                                                                                                                                                       | 41                                                                                       | 41                                                                       | 41                                                         | 41                                                                                        |                  |

## 2. Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción del usuario y la gestión de las PQRS en las ESE e IPS de la red pública del Dpto. Gráfica del consolidado años 2021

Consolidado Satisfacción del Usuario Año 2021

| Año        | Enviaron | No enviaron | Universe |
|------------|----------|-------------|----------|
| 2021       | 41       | 13          | 54       |
| Porcentaje | 76%      | 24%         | 100%     |

Consolidado satisfacción del usuario año 2021



## 2. Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción del usuario y la gestión de las PQRS en las ESE e IPS de la red pública del Dpto. Consolidado 1er trim 2022

### Cinco primeras causas de PQRS:

- Actitud del personal, humanización (vigilancia, asistencial, farmacia, administrativo).
- Insatisfacción en acceso a citas, no respuesta telefónica para asignación de citas, presencial con filas largas).
- Demora en atención servicio de urgencias.
- Demora en la facturación.
- Infraestructura: falta de agua caliente, camas y colchones en mal estado, falta de elementos de higiene en baños (papel higiénico, jabón).

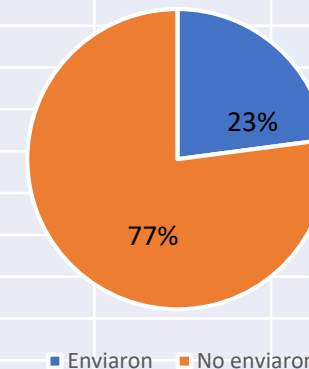
### Reporte de acciones de mejora en:

- Satisfacción del usuario
- PQRS

Consolidado Satisfacción del Usuario PQRS 1er trim 2022

| Período       | Enviaron | No enviaron | Universe |
|---------------|----------|-------------|----------|
| 1er trim 2022 | 11       | 37          | 48       |
| Porcentaje    | 23%      | 77%         | 100%     |

Consolidado Satisfacción del Usuario PQRS 1er trim 2022



3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Para el análisis de los indicadores de calidad se tienen en cuenta los indicadores sobre Experiencia de la Atención en la red pública, conforme a la Resolución 0256 de 2016.

Estos indicadores están publicados en el Observatorio de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social desde el primer semestre de 2017. Anterior a esta información, se contaba con la información reportada por la red pública a través del SIHO, Sistema de Información Hospitalaria, conforme al Decreto 2193 de 2004.

Se seleccionaron 11 indicadores para hacerles seguimiento:

### 3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Se seleccionaron 11 indicadores para hacerles seguimiento:

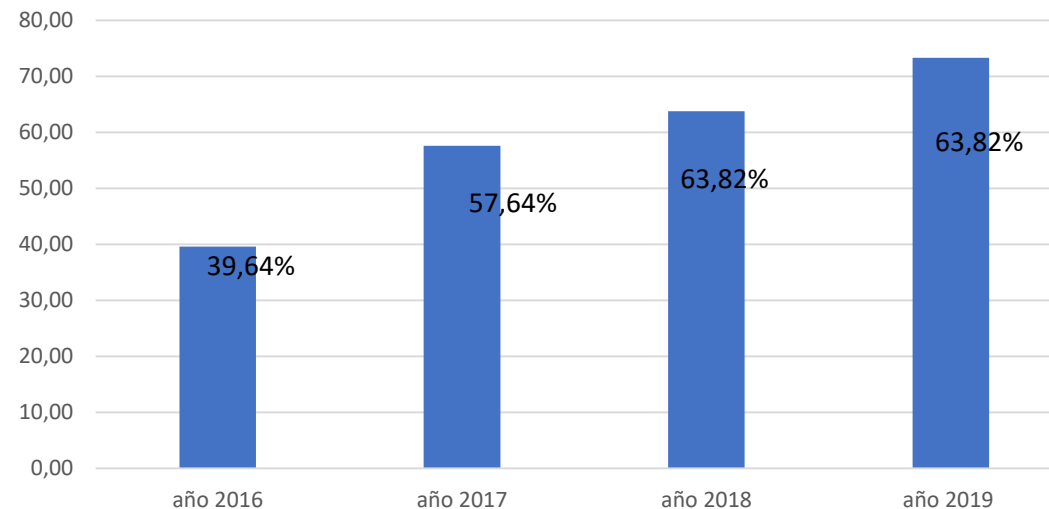
- |                                                                                           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| •P3.1 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General            | M: 3 días  |
| •P3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General         | M: 3 días  |
| •P3.3 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna            | M:15 días  |
| •P3.4 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría                   | M: 5 días  |
| •P3.5 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología                 | M: 10 días |
| •P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia                 | M: 5 días  |
| •P3.7 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General             | M: 20 días |
| •P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía                                 | M: 3 días  |
| •P3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II | M: 30 min. |
| •P3.14 Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS                               | M: 90%     |
| •P3.15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo               | M:90%      |



| Período                 | Sumatoria %                                                    |  |  |  | Indicadores calidad evaluados |  |  |  | Resultado |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------|--|--|--|-------------------------------|--|--|--|-----------|
| Año 2016                | 436                                                            |  |  |  | 11                            |  |  |  | 39,64%    |
| Año 2017                | 634                                                            |  |  |  | 11                            |  |  |  | 57,64%    |
| Año 2018                | 702                                                            |  |  |  | 11                            |  |  |  | 63,82%    |
| Año 2019                | 851                                                            |  |  |  | 11                            |  |  |  | 77.36%    |
| Línea base:             |                                                                |  |  |  |                               |  |  |  | 39.64%    |
| Meta final a dic. 2019: | Aumentar 10 puntos porcentuales cada ano iniciando en el 2016. |  |  |  |                               |  |  |  | 69.64%    |

3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta



Los indicadores con menor oportunidad en la atención fueron:

P3.4 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría

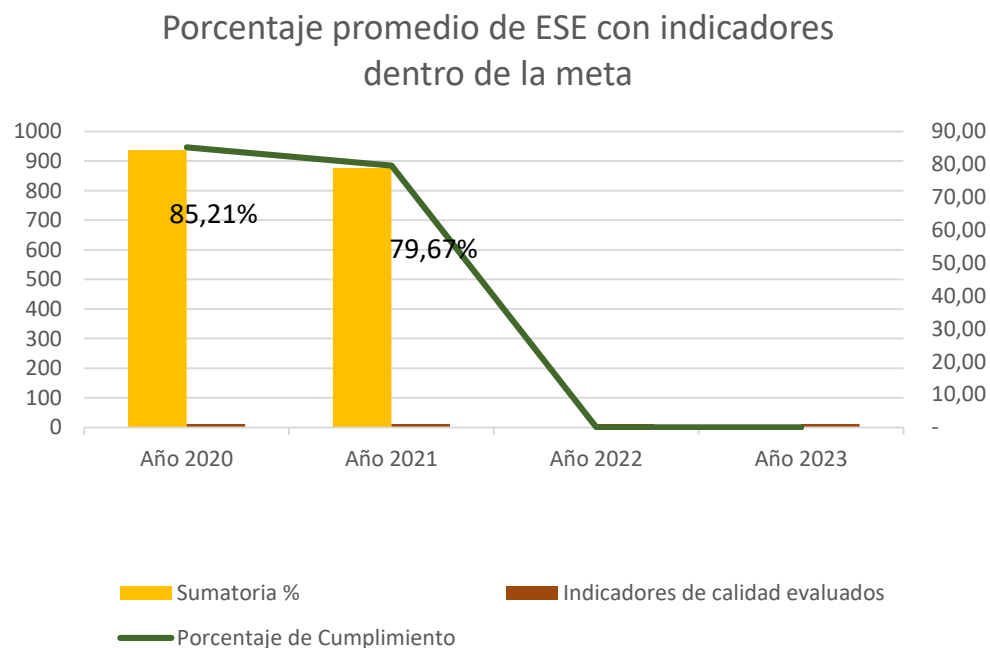
P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia

P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía

- Análisis de indicadores durante el cuatrienio 2020 a 2023.

[illegible]

3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).



Los indicadores con menor oportunidad en la atención fueron:

P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia

P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía

### 3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

El porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública con nivel de los indicadores dentro de la meta a dic 2020 fue del 85,21%; a dic. de 2021 fue del 79,67%. La línea de base año 2019 fue de 77,36%.

El aumento del indicador entre los años 2019 y 2020 podría deberse a la disminución de la presencialidad en la prestación de los servicios por la pandemia del Covid-19 y la prestación de servicios no presenciales (telefónica, virtual).

En cambio, entre los años 2020 y 2021 se observa disminución comparado con el año inmediatamente anterior del promedio de ESE con indicadores dentro de la meta.

Podría haberse presentado como consecuencia de la situación de la emergencia sanitaria por Covid-19 y por la situación de orden público presentada en el País y el Valle del Cauca a finales del mes de abril y el mes de mayo de 2021 que ocasionó en el Departamento cierre de varios servicios de salud en las IPS y de Prestadores de Servicios de Salud en general.

### 3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

#### Indicadores de red pública B M A Dic. 2021. Observatorio de Calidad de MinSalud AG Norte-Centro Tuluá

| Municipio    | Hospitales                                  | P3.1 | P3.2 | P3.3 | P3.4  | P3.5 | P3.6 | P3.7 | P3.8 | P3.10 | P3.14 | P3.15 |
|--------------|---------------------------------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| Alcalá       | Hospital San Vicente de Paul                |      | 0,81 | 0,9  |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Ansermanuevo | Hospital Santa Ana de los Caballeros        |      | 1,4  | 0,63 |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Argelia      | Hospital Pio XII                            |      | 2,1  | 3,65 |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Cartago      | IPS del Municipio de Cartago                |      | 1,47 | 1,51 |       |      |      |      |      | 19,99 | 94,74 | 98,85 |
| El Águila    | Hospital San Rafael                         |      | 1,23 | 1,61 |       |      |      |      |      |       |       |       |
| El Cairo     | Hospital Santa Catalina                     |      | 0,75 | 0,66 |       |      |      |      | 0,05 | 17,48 | 96,62 | 96,55 |
| La Unión     | Hospital Gonzalo Contreras                  |      | 1,31 | 0,22 |       |      |      |      | 8,3  | 19,85 | 96,65 | 100   |
| La Victoria  | Hospital Nuestra Señora de Todos Los Santos |      | 2,35 | 1,48 |       |      |      |      |      | 21,37 | 95,18 | 100   |
| Obando       | Hospital Local de Obando                    |      | 0,37 | 0,58 |       |      |      |      |      | 15,5  | 96,91 | 96,91 |
| Toro         | Hospital Sagrada Familia                    |      |      | 1,04 |       |      |      |      | 6,01 | 7,71  | 88,69 | 95,93 |
| Ulloa        | Hospital Pedro Sáenz                        |      | 0,06 | 0    |       |      |      |      |      |       |       | 99,81 |
| Versalles    | Hospital San Nicolás                        |      |      | 1,09 |       |      |      |      | 1,01 | 14,14 | 98,94 |       |
| Zarzal       | Hospital San Rafael                         |      | 0,75 | 3,11 | 12,49 | 1,26 | 3,94 | 3,94 | 2,93 | 7,93  | 5,86  | 93,02 |
| Andalucía    | Hospital San Vicente Ferrer                 |      | 1,63 | 3,31 |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Bolívar      | Hospital Santa Ana                          |      | 2,58 | 1,04 |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Bugalagrande | Hospital San Bernabé                        |      | 1,72 | 1,6  |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Caicedonia   | Hospital Santander                          |      | 0,23 | 0,27 | 17,63 | 0    |      | 0,22 |      |       |       |       |
| El Dovio     | Hospital Santa Lucía                        |      | 0,77 | 1,28 |       |      |      |      | 0    |       | 7,8   | 96,77 |
| Riofrio      | Hospital Kennedy                            |      | 2,14 | 1,65 |       |      |      |      |      |       |       | 98,91 |
| Roldanillo   | Hospital San Antonio                        |      |      | 6,73 | 13,05 | 4,99 | 11,7 | 8,1  | 3,42 | 6,01  | 17,42 | 94,97 |
| San Pedro    | Hospital Ulpiano Tascón                     |      |      | 1,97 |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Trujillo     | Hospital Santa Cruz                         |      |      | 1,19 |       |      |      |      |      |       |       |       |
| Tuluá        | Hospital Ruben Cruz Vélez                   |      |      | 1,68 |       |      |      | 2,59 |      |       | 7,14  | 92,11 |
| Tuluá        | Hospital Tomas Uribe Uribe                  |      |      |      | 9,8   | 3,15 | 5,92 |      | 4,21 | 36,2  | 99,55 | 99,98 |
| Sevilla      | Hospital Centenario                         |      |      | 3,83 | 13,26 | 4,46 | 4,46 | 4,65 | 4,14 | 4,43  | 16,85 | 97,4  |

### 3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Indicadores de red pública B M A Dic. 2021. Observatorio de Calidad de MinSalud AG Centro Buga, Suroriente, Suroccidente.

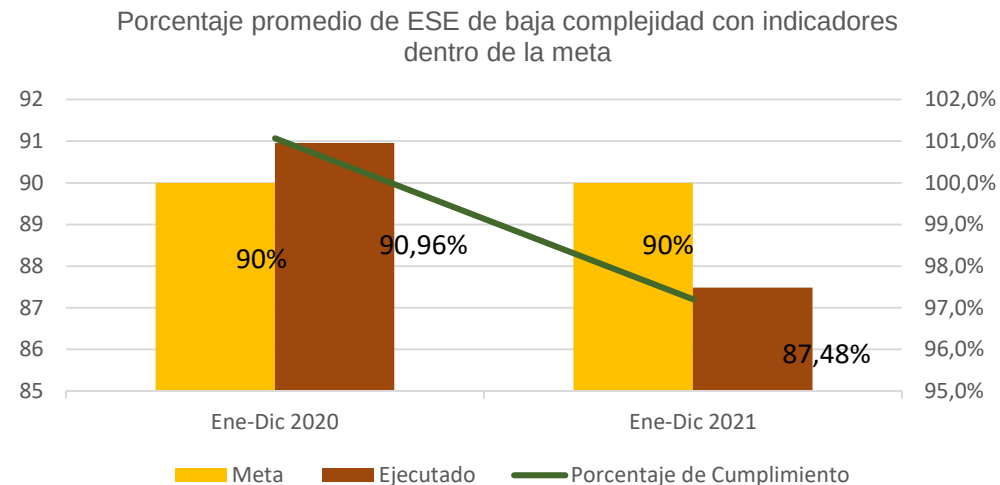
|                     |                                            |      |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
|---------------------|--------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|-------|
| Calima-El Darién    | Hospital San Jorge                         | 2,97 | 2    |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Ginebra             | Hospital del Rosario                       |      | 0,00 |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Guacarí             | Hospital San Roque                         | 1,77 |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Guadalajara de Buga | Hospital Divino Niño                       | 1,4  | 1,11 | 8,15  |       |       | 1,56 | 11,37 |      | 31,16 | 86,49 | 96,58 |
| Guadalajara de Buga | Fundación Hospital San José                |      |      | 22,11 | 17,63 | 20,41 | 6,36 |       |      | 34,76 | 99,5  | 99,49 |
| Restrepo            | Hospital San José                          | 1,06 | 1,18 |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Yotoco              | Hospital Local de Yotoco                   | 1,52 |      | 2,82  |       | 1,28  |      |       |      |       |       |       |
| Candelaria          | Hospital Local de Candelaria               | 2,31 |      | 17,63 | 4,84  |       |      |       |      | 26,24 | 94,93 | 96,32 |
| El Cerrito          | Hospital San Rafael                        | 1,69 | 0,03 | 0,44  |       | 0,83  |      |       |      |       |       |       |
| Florida             | Hospital Benjamín Barney Gasca             | 2,98 | 4,6  |       |       |       |      |       |      | 42,44 | 97,62 | 97,18 |
| Palmira             | Hospital Raul Orejuela Bueno               | 2,24 | 6,36 | 9,23  | 5,95  | 7,11  | 6,4  | 7,08  |      | 30,95 | 90,85 | 90,85 |
| Pradera             | Hospital San Roque                         | 0,94 | 0,63 |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Dagua               | Hospital José Rufino Vivas                 | 0,49 | 3,37 |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Jamundí             | Hospital Piloto de Jamundí                 | 2,46 | 1,82 |       | 4,36  | 9,58  | 8,09 |       | 1,63 | 36,05 | 95,89 | 95,94 |
| La Cumbre           | Hospital Santa Margarita                   | 2,29 | 2,00 |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Vijes               | Hospital Francynet                         | 1,26 | 0,65 |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Yumbo               | Hospital La Buena Esperanza                | 1,48 | 3,05 | 10,72 | 4,24  | 2,38  |      | 11,15 | 0,98 | 15,07 | 95,13 | 97,64 |
| Cali                | ESE Centro                                 |      |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Cali                | ESE Ladera                                 |      |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Cali                | ESE Norte                                  |      |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Cali                | ESE Oriente                                |      |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Cali                | ESE Suroriente                             |      |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Cali                | Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel |      |      |       |       |       |      |       |      |       |       |       |
| Cali                | HSJD Cali                                  |      |      | 12,39 |       | 9,98  | 9,4  | 24,51 |      | 14,26 | 97,99 | 98,83 |
| Cali                | HUV                                        |      | 3    | 11,21 | 4,48  | 11,87 | 6,13 | 12,12 | 2,59 | 6,8   | 98,91 | 99,48 |
| Cali                | HIDC                                       |      |      | 4,41  | 2,39  | 3,37  |      | 5,77  |      | 21,96 | 91,67 | 93,67 |
| Cali                | HMCR                                       |      |      | 6,94  | 2,18  | 4,51  |      | 5,27  | 3,03 | 22,19 | 95,39 | 97,42 |
| Cali                | HDPUV                                      |      |      |       |       |       |      |       |      | 18,57 | 98,99 | 99,43 |
| Cali                | FCI Club Noel                              |      |      |       | 13,68 |       |      | 15,45 |      | 41,66 | 99,91 | 100   |





### 3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Porcentaje promedio de ESE de la red pública de baja complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta 2020-2021



Comparando los años 2020 y 2021 se observa que el indicador: P3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II, el porcentaje promedio de ESE de baja complejidad con indicador dentro de la meta (hasta 30 minutos) bajó de 84.62% a 78.57%.

### 3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención)

Porcentaje promedio de ESE de la red pública de baja complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta 2020-2021

Al hacer el análisis de los indicadores se observa que para el año 2020 se obtuvo un porcentaje de 90,96% de las ESE de baja complejidad que tienen los indicadores dentro de la meta.

A diciembre de 2021 se obtuvo un porcentaje de 87,48%.

Podría haberse presentado como consecuencia de la situación de la emergencia sanitaria por Covid-19 y por la situación de orden público presentada en el País y el Valle del Cauca a finales del mes de abril y el mes de mayo de 2021 que ocasionó en el Departamento cierre de varios servicios de salud en las IPS y de Prestadores de Servicios de Salud en general.

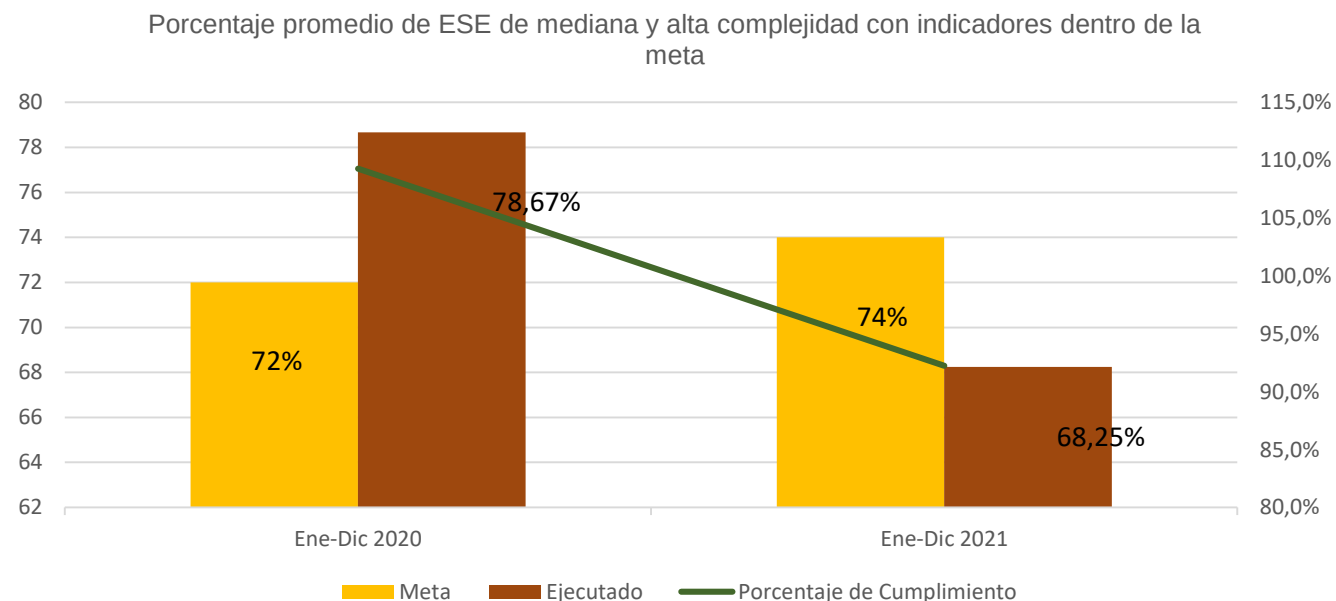
Todos los indicadores tuvieron un promedio del indicador para el Departamento dentro de la meta.

Los indicadores del triage y de satisfacción deben ser reportados por todas las instituciones, sin embargo, sólo el 39% reportaron estos indicadores.



### 3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública de mediana y alta complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta 2020-2021



3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública de mediana y alta complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta 2020-2021

Al hacer el análisis de los indicadores se observa que para el año 2020 el 78,67% de las ESE de mediana y alta complejidad tienen los indicadores dentro de la meta.

A diciembre de 2021 se obtuvo un porcentaje de 68,25%.

Se observa una baja importante de los indicadores de calidad. Podría haberse presentado como consecuencia de la situación de la emergencia sanitaria por Covid-19 y por la situación de orden público presentada en el País y el Valle del Cauca a finales del mes de abril y el mes de mayo de 2021 que ocasionó en el Departamento cierre de varios servicios de salud en las IPS y de Prestadores de Servicios de Salud en general y la alta demanda en los picos epidemiológicos aunado a los eventos relacionados con la Pandemia.

3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública de mediana y alta complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta 2020-2021

Para el año 2020, los indicadores que estuvieron fuera del estándar fueron:

- P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia
- P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía

Con un porcentaje promedio de ESE de mediana y alta complejidad con indicador dentro de la meta inferior del 50%.

Para el año 2021, los indicadores que estuvieron fuera del estándar fueron:

- P3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General
- P3.4 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría
- P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia
- P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía

3. Realizar seguimiento a la atención efectiva a través de indicadores de oportunidad y satisfacción definidos en la Resolución 256 de 2016 (indicadores de experiencia de la atención).

Porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública de mediana y alta complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta 2020-2021

Los indicadores con menor porcentaje promedio de ESE e IPS con nivel de indicadores dentro de la meta a Dic. 2021 fueron:

- P3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General,
- P3.4 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría,
- P3.5 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología,
- P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia,
- P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía y
- P3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II.

#### 4. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de los indicadores de seguimiento del funcionamiento de red.

Formato: Indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red de servicios

Código: FO-SP-M3-P6-02-01

Versión: 04

Fecha de aprobación: 04/05/2022

Solicitud de información: trimestral



# FO-SP-M3-P6-02-01 Indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red de servicios

|   | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR                                                                                                                                                        | FÓRMULA                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VALORES SEGÚN FÓRMULA | RESULTADO DEL INDICADOR | INFORMACIÓN DEL CAUCA |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1 | Porcentaje de remisiones según grado de complejidad de las instituciones                                                                                                         | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la mediana complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo periodo}}$                                                                                 |                       |                         |                       |
|   |                                                                                                                                                                                  | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la alta complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo periodo}}$                                                                                    |                       |                         |                       |
|   |                                                                                                                                                                                  | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad a la alta complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad en el mismo periodo}}$                                                                              |                       |                         |                       |
| 2 | Promedio en la oportunidad en la atención en consulta de urgencias                                                                                                               | $\frac{(\sum \text{del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el medico} + \sum \text{del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el medico} + \dots)}{\text{Total de usuarios atendidos en la consulta de urgencias}}$ |                       |                         |                       |
| 3 | Porcentaje de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia, frente al total de solicitudes de remisiones realizadas en el mismo periodo a los hospitales de referencia | $\frac{\text{N° de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia} \times 100}{\text{Total de solicitudes de remisiones realizadas a los hospitales de referencia en el mismo periodo}}$                                                                                                         |                       |                         |                       |
| 4 | Porcentaje de pertinencia de las remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a los centros de referencia de mediana complejidad                                 | $\frac{\text{N° de remisiones pertinentes} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas a los hospitales de referencia de mediana complejidad}}$                                                                                                                                                     |                       |                         |                       |
| 5 | Porcentaje de contra referencias realizadas en un periodo                                                                                                                        | $\frac{\text{N° de contra-referencias realizadas por los hospitales de referencia al municipio remitir} \times 100}{\text{Total de remisiones recibidas por los hospitales de mediana complejidad}}$                                                                                                     |                       |                         |                       |
| 6 | Porcentaje de remisiones realizadas a través del CRUE                                                                                                                            | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas a través del CRUE} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas en el mismo periodo}}$                                                                                                                                                                      |                       |                         |                       |

#### 4. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de los indicadores de seguimiento del funcionamiento de red

A junio de 2021, de las 54 ESE e IPS de la red pública, se les realizó seguimiento a 20 instituciones (37.04%) a través del formato de seguimiento.

Así mismo, se realizó ajuste al formato "Indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red de servicios-ESE e IPS" el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 4 de junio de 2021: FO-SP-M3-P6-02-01 V03.

A Dic. 2021 a pesar del ajuste realizado al instrumento se observó dificultad en la consecución del resultado de los indicadores de funcionamiento de red por las instituciones de salud.

Se realizó seguimiento a través de la información de remisiones aportada mediante el Decreto 2193 de 2004, de remitidos a nivel superior desde servicios ambulatorios y hospitalarios, urgencias y atención de partos. Se realizó seguimiento al 100% de las ESE.

#### 4. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de los indicadores de seguimiento del funcionamiento de red

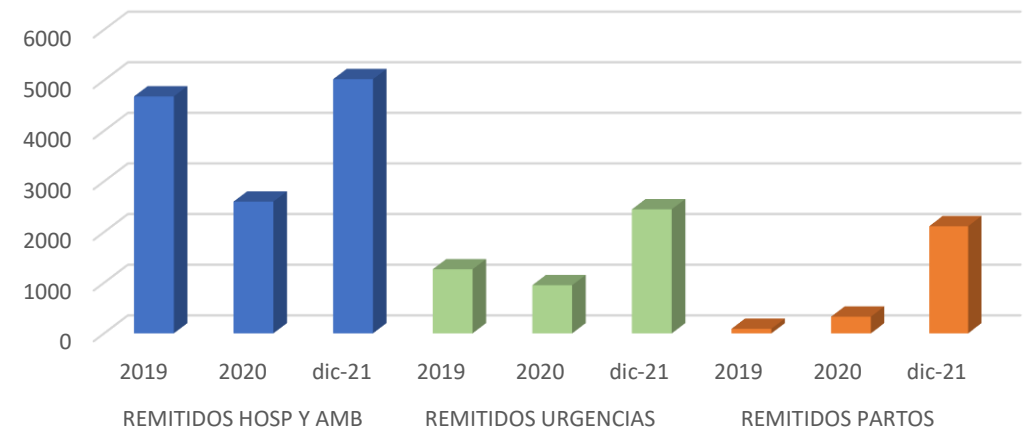
| Consolidado remisiones 2019-2021  |                      |         |         |                     |        |         |                  |        |         |
|-----------------------------------|----------------------|---------|---------|---------------------|--------|---------|------------------|--------|---------|
| AÑO                               | REMITIDOS HOSP Y AMB |         |         | REMITIDOS URGENCIAS |        |         | REMITIDOS PARTOS |        |         |
|                                   | 2019                 | 2020    | dic-21  | 2019                | 2020   | dic-21  | 2019             | 2020   | dic-21  |
| Promedio                          | 4680,06              | 2600,9  | 5021,24 | 1265,04             | 950,59 | 2448,73 | 89,9             | 329,31 | 2114,56 |
| No. ESE                           | 51                   | 51      | 45      | 51                  | 51     | 45      | 51               | 51     | 45      |
| Sumatoria                         | 238.683              | 132.646 | 225.956 | 64.517              | 48.480 | 110.193 | 4.585            | 16.795 | 95.155  |
| Fuente. SIHO Decreto 2193 de 2004 |                      |         |         |                     |        |         |                  |        |         |

Las remisiones aumentan de 2019 a 2021, con una disminución importante en el 2020, año en que inició la pandemia por Covid-19 y el aislamiento por emergencia sanitaria.

Las remisiones a nivel superior desde servicios ambulatorios y hospitalarios se observan en mayor porcentaje en las de baja complejidad y el HDPUV, seguidas por las remisiones desde servicios de urgencias.

En las instituciones de mediana complejidad, se observa mayor porcentaje en las remisiones a nivel superior desde servicios de urgencias.

Consolidado remisiones 2019-2021



| Consolidado Indicadores de Seguimiento del Funcionamiento de Red de Servicios 1er trim 2022 |          |             |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|
| Período                                                                                     | Enviaron | No enviaron | Universe |
| 1er trim 2022                                                                               | 11       | 37          | 48       |
| Porcentaje                                                                                  | 23%      | 77%         | 100%     |

Consolidado Indicadores de Seguimiento Funcionamiento Red de Servicios 1er trim 2022

A pie chart illustrating the data from the table above. The chart is divided into two segments: a blue segment representing 'Enviaron' at 23%, and a larger orange segment representing 'No enviaron' at 77%. A legend at the bottom identifies the colors: blue for 'Enviaron' and orange for 'No enviaron'.

# FO-SP-M3-P6-02-01 Indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red de servicios 1er trim 2022

|   | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR                                                                                                                                                        | FÓRMULA                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VALORES SEGÚN FÓRMULA | RESULTADO DEL INDICADOR | INTERNACIÓN DEL CAUCA |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1 | Porcentaje de remisiones según grado de complejidad de las instituciones                                                                                                         | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la mediana complejidad X 100}}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo periodo}}$                                                                                      |                       | 82%                     |                       |
|   |                                                                                                                                                                                  | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la alta complejidad X 100}}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo periodo}}$                                                                                         |                       | 19%                     |                       |
|   |                                                                                                                                                                                  | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad a la alta complejidad X 100}}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad en el mismo periodo}}$                                                                                   |                       | 72%                     |                       |
| 2 | Promedio en la oportunidad en la atención en consulta de urgencias                                                                                                               | $\frac{(\sum \text{del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el medico} + \sum \text{del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el medico} + \dots)}{\text{Total de usuarios atendidos en la consulta de urgencias}}$ |                       | 29,9 min.               |                       |
| 3 | Porcentaje de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia, frente al total de solicitudes de remisiones realizadas en el mismo periodo a los hospitales de referencia | $\frac{\text{N° de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia X100}}{\text{Total de solicitudes de remisiones realizadas a los hospitales de referencia en el mismo periodo}}$                                                                                                               |                       | 7%                      |                       |
| 4 | Porcentaje de pertinencia de las remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a los centros de referencia de mediana complejidad                                 | $\frac{\text{N° de remisiones pertinentes X 100}}{\text{Total de remisiones realizadas a los hospitales de referencia de mediana complejidad}}$                                                                                                                                                          |                       | 98%                     |                       |
| 5 | Porcentaje de contra referencias realizadas en un periodo                                                                                                                        | $\frac{\text{N° de contra-referencias realizadas por los hospitales de referencia al municipio remitir X 100}}{\text{Total de remisiones recibidas por los hospitales de mediana complejidad}}$                                                                                                          |                       | 7%                      |                       |
| 6 | Porcentaje de remisiones realizadas a través del CRUE                                                                                                                            | $\frac{\text{N° de remisiones realizadas a través del CRUE X 100}}{\text{Total de remisiones realizadas en el mismo periodo}}$                                                                                                                                                                           |                       | 3%                      |                       |

5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación.

Formato: Seguimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia

Código: FO-SP-M3-P6-02-04

Versión: 03

Fecha de aprobación: 04/05/2022

Solicitud de información: trimestral

5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. FO-SP-M3-P6-02-04

**1. Para la referencia de pacientes, el Prestador de servicios de salud cuenta con la siguiente información documentada, conforme lo establece la Resolución 3100 de 2019:**

| Criterio a Verificar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Si | No | Observaciones |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1.1 Estabilización del paciente antes del traslado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |               |
| 1.2 Medidas para el traslado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |               |
| 1.3 Lista de chequeo de los documentos necesarios para el traslado que incluya: <ul style="list-style-type: none"><li>• Diligenciamiento del formato de referencia de pacientes</li><li>• Resultados de apoyos diagnósticos realizados al paciente</li><li>• Resumen de historia clínica</li><li>• Mecanismos tecnológicos que le permitan realizar el proceso (software, correo electrónico, red de comunicaciones, entre otros)</li><li>• Talento humano que debe responsabilizarse de cada una de las etapas del proceso</li><li>• La referencia de pacientes que se detecten como víctimas de violencia sexual debe hacerse a un servicio de urgencias</li></ul> |    |    |               |

5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. FO-SP-M3-P6-02-04

## 2. Número de ambulancias en funcionamiento y actualización en el REPS

| Criterio a Verificar                                                                            | Ambulancia<br>Básica<br>No. | Ambulancia<br>Medicalizada<br>No. | Información actualizada en el REPS.<br>Describa. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|
| Número por tipo de ambulancias. Indique si la información coincide con la registrada en el REPS |                             |                                   |                                                  |

## 3. La institución cuenta con registro de referencias y contrarreferencias realizadas en el período

| Criterio a Verificar                                                              | Si | No | Describa |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----|----------|
| Cuenta con registro de referencias y contrarreferencias realizadas en el período. |    |    |          |



5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. FO-SP-M3-P6-02-04

**4. Cuenta con indicadores que permitan el seguimiento y evaluación del funcionamiento del sistema de referencia y contrarreferencia.**

| Criterio a Verificar                                                                    | Si | No | Describe |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----------|
| Cuenta con indicadores de funcionamiento del sistema de referencia y contrarreferencia. |    |    |          |

**5. Cuáles son las 10 primeras causas de remisión en la institución. Describa las causas**

| Criterio a Verificar                                             | Si | No | 10 primeras causas de remisión. Describa |
|------------------------------------------------------------------|----|----|------------------------------------------|
| Tiene identificadas las 10 primeras causas de remisión. Describa |    |    |                                          |

5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. FO-SP-M3-P6-02-04

**6. Realiza análisis y acciones de mejoramiento del sistema de referencia y contrarreferencia. Indique la periodicidad.**

| Criterio a Verificar                                                                                  | Si | No | Periodicidad (mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual). Describa |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------------------------------------------------------------------|
| Análisis y acciones de mejoramiento del sistema de referencia y contrarreferencia. Adjuntar soportes. |    |    |                                                                           |

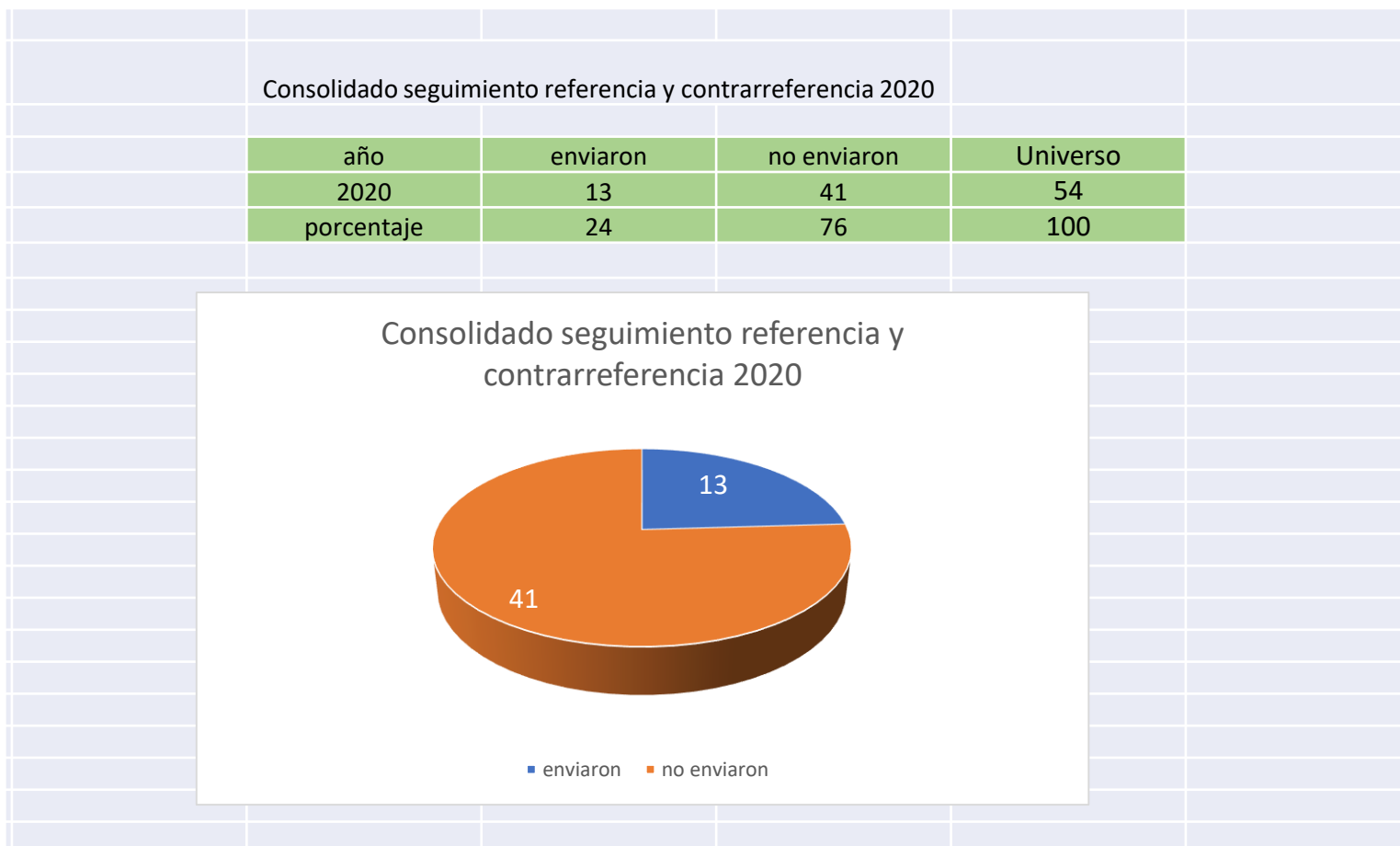
## 5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. Consolidado 2020



GOBERNACIÓN

| Municipio        | Nombre ESE e IPS                                            | Cuenta con área de central de referencia y contrarreferencia (si, no) | Cuenta con manual de referencia y contrarreferencia (si, no) | Cuenta con Check – List o ruta para remisiones (si, no) | Funcionarios encargados del sistema (No., profesión, cubrimiento) | Red de comunicación utilizada | Realiza análisis del sistema de referencia y contrarreferencia (no, si: trim, sem, anual) | Patologías o especialidades de mayor referencia | Cuenta con portafolio de servicios habilitados vigente (si, no) | Bitácora de ambulancias básicas (si, no) | Bitácora de ambulancias medicalizadas (si, no) |
|------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Alcalá           | Hosp San Vicente de Paul                                    | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 3 facturación                                                     | celular                       | SI                                                                                        |                                                 | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Ansermanuevo     | Hosp Santa Ana de los Caballeros                            | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 medico                                                          | celular y correo              | NO                                                                                        | ginecología                                     | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Argelia          | Hospital Pio XII                                            |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cartago I        | IPS del Municipio de Cartago                                |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| El Águila        | Hospital San Rafael                                         | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 3 facturación                                                     | tel y correo                  | SI                                                                                        | ortopedia y gineco                              | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| El Cairo         | Hospital Santa Catalina                                     |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| La Unión         | Hospital Gonzalo Contreras                                  | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 3fact y enfer                                                     | celular y radio               | SI                                                                                        | gineco y trauma                                 | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| La Victoria      | Hosp Nuestra Señora de Todos Los Santos                     |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Obando           | Hosp Local de Obando                                        |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Toro             | Hosp Sagrada Familia                                        | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 7 enfer,med, facturac                                             | tel y correo                  | SI                                                                                        |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Versalles        | Hosp San Nicolás                                            |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Ulloa            | Hospital Pedro Sáenz                                        | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 administrativo                                                  | tel y correo                  | SI                                                                                        | trauma                                          | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Zarzal           | Hospital San Rafael                                         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Andalucía        | Hosp San Vicente Ferrer                                     |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Bolívar          | Hosp Santa Ana                                              | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      |                                                                   | tel y correo                  | SI                                                                                        |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Bugalagrande     | Hosp San Bernabé                                            | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 enfermera                                                       | celular y correo              | SI                                                                                        | fracturas                                       | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Caicedonia       | Hosp Santander                                              |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| El Dovio         | Hosp Santa Lucía                                            | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 medico                                                          | tel y correo                  | SI                                                                                        |                                                 | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Riofrio          | Hosp Kennedy                                                |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Roldanillo       | Hosp San Antonio                                            |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| San Pedro        | Hosp Ulpiano Tascón                                         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Sevilla          | Hosp Centenario                                             |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Tuluá I          | Hosp Rubén Cruz Vélez                                       |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Tuluá II         | Hosp Tomás Uribe Uribe                                      |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Trujillo         | Hosp Santa Cruz                                             |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Calima-El Darién | Hosp San Jorge                                              |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Ginebra          | Hosp del Rosario                                            |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Guacarí          | Hosp San Roque                                              |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Guad. Buga I     | Hosp Divino Niño                                            |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Guad. Buga II    | FHSJ Buga                                                   | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 6medico y administra                                              | tel y correo                  | SI                                                                                        | urología                                        | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Restrepo         | Hosp San José                                               |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Yotoco           | Hosp Local de Yotoco                                        |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Florida          | Hosp Benjamín Barney Gasca                                  |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Candelaria       | Hosp Local de Candelaria                                    | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 2 medico y enfermera                                              | telefono                      | SI                                                                                        | ortopedia                                       | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| El Cerrito       | Hospital San Rafael                                         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Palmira          | Hosp Raul Orejuela Bueno                                    |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Pradera          | Hosp San Roque                                              |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Dagua            | Hosp José Rufino Vivas                                      | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 4 auxiliares                                                      | correo                        | SI                                                                                        |                                                 | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Jamundí          | Hosp Piloto de Jamundí                                      |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| La Cumbre        | Hosp Santa Margarita                                        |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Vijes            | Hospital Francineth Sánchez Hurtado                         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Yumbo            | Hosp La Buena Esperanza                                     |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | ESE Red de Salud del Centro Hosp Primitivo Iglesias         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | ESE Red de Salud de Ladera Hosp Cañavalejo                  |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | ESE Red de Salud del Norte Hosp Joaquín Paz Borrero         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | ESE Red de Salud del Oriente Hosp Carlos Holmes Trujillo    |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | ESE Red de Salud del Suroriente Hosp Carlos Carmona Montoya |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | Cali HGASM                                                  |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | HDPUV                                                       |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | HMCR                                                        | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      |                                                                   |                               | SI                                                                                        |                                                 | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Cali             | HIDC                                                        |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | HUV                                                         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | FCICN                                                       |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | HSJD                                                        |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                               |                                                                                           |                                                 |                                                                 |                                          |                                                |
| Total si         |                                                             | 13                                                                    | 13                                                           | 13                                                      |                                                                   |                               | 12                                                                                        |                                                 | 11                                                              | 11                                       |                                                |

5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. Gráfica del consolidado 2020.



# 5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. Consolidado 2021

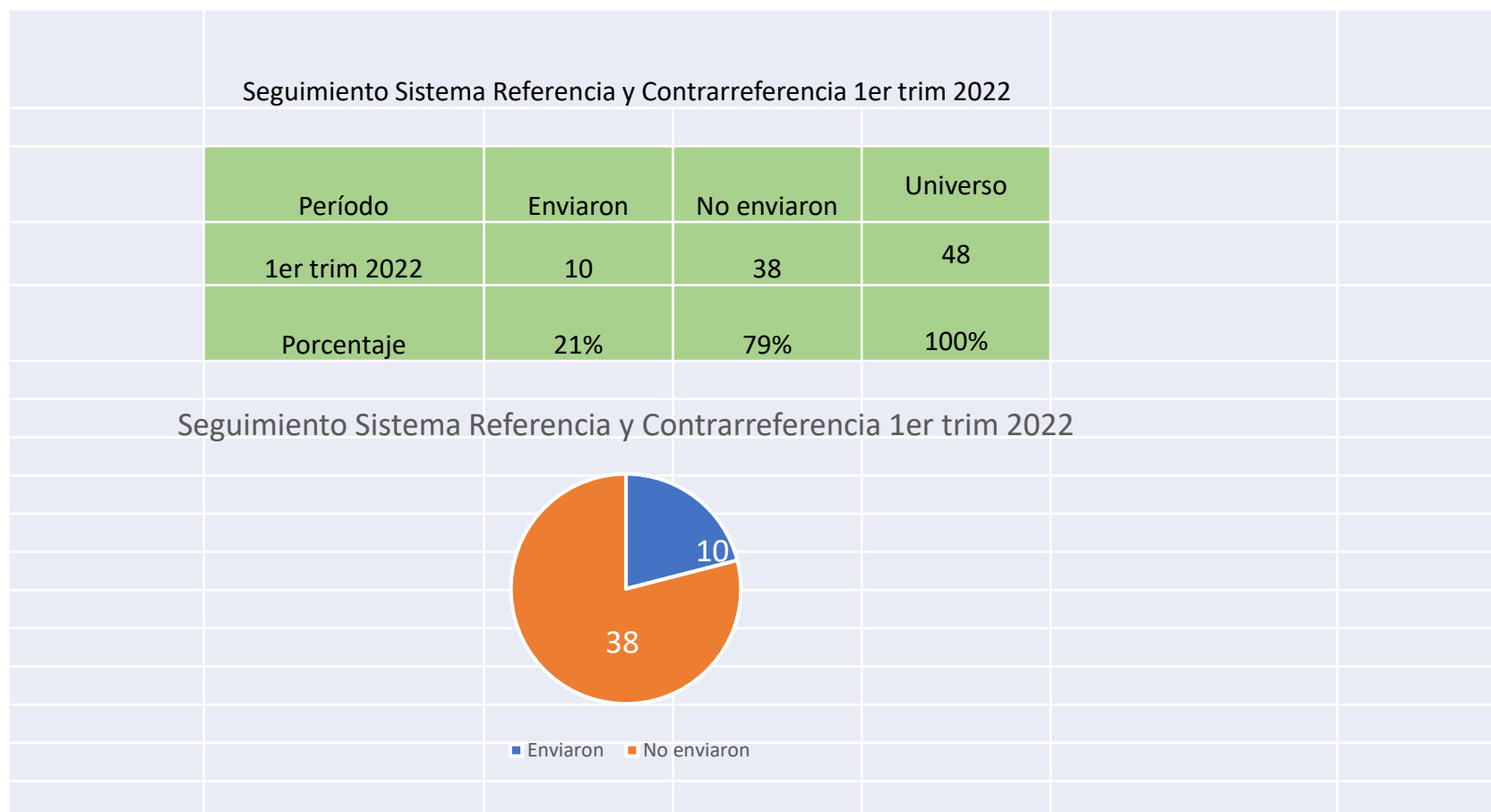


| Municipio        | Nombre ESE e IPS                                            | Cuenta con área de central de referencia y contrarreferencia (si, no) | Cuenta con manual de referencia y contrarreferencia (si, no) | Cuenta con Check – List o ruta para remisiones (si, no) | Funcionarios encargados del sistema (No., profesión, cubrimiento) | Red de comunicación utilizada          | Realiza análisis del sistema de referencia y contrarreferencia (no, si: trim, sem, anual) | Patologías o especialidades de mayor referencia                                    | Cuenta con portafolio de servicios habilitados vigente (si, no) | Bitácora de ambulancias básicas (si, no) | Bitácora de ambulancias medicalizadas (si, no) |
|------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Alcalá           | Hosp San Vicente de Paul                                    | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 3 facturación                                                     | celular                                | SI                                                                                        | ginecología                                                                        | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Ansermanuevo     | Hosp Santa Ana de los Caballeros                            | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 medico                                                          | celular y correo                       | NO                                                                                        |                                                                                    | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Cartago I        | IPS del Municipio de Cartago                                | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 auxiliares de enfermería                                        | correo telefono fijo celular           | si                                                                                        | obstetricia, medicina interna y taruma                                             | si                                                              | si                                       | NO                                             |
| El Aguilá        | Hospital San Rafael                                         | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 3 facturación                                                     | tel y correo                           | SI                                                                                        | ortopedia y gineco                                                                 | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| El Cairo         | Hospital Santa Catalina                                     | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 medico y auxiliar de enfermería                                 | radio telefono                         | si                                                                                        | medicina interna, cirugía general y ortopedia                                      | si                                                              | si                                       | no                                             |
| La Unión         | Hospital Gonzalo Contreras                                  | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 3fact y enfer                                                     | celular y radio                        | SI                                                                                        | gineco y trauma                                                                    | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| La Victoria      | Hosp Nuestra Señora de Todos Los Santos                     | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 3 facturadores                                                    | cel y correo                           | SI                                                                                        | Dolor abdominal, trauma, infección urinaria                                        | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Obando           | Hosp Local de Obando                                        |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Toro             | Hosp Sagrada Familia                                        | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 7 enfer,med, facturac                                             | tel y correo                           | SI                                                                                        | trauma y dolor abdominal                                                           | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Versalles        | Hosp San Nicolás                                            | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 4 medicos                                                         | correo y telefono fijo                 | si                                                                                        | trauma                                                                             | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Ulloa            | Hospital Pedro Sáenz                                        | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 administrativo                                                  | tel y correo                           | SI                                                                                        | cirugía general, medicina interna y ortopediA                                      | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Zarzal           | Hospital San Rafael                                         | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 1 auxiliar de enfermería                                          | telefono fijo, celular y correp        | si                                                                                        | traumas,infecciones urinarias y contucciones                                       | si                                                              | si                                       | NO                                             |
| Andalucía        | Hosp San Vicente Ferrer                                     | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 enfermera                                                       | correo                                 | si                                                                                        |                                                                                    | si                                                              | si                                       | NO                                             |
| Bolívar          | Hosp Santa Ana                                              | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      |                                                                   | tel y correo                           | SI                                                                                        |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Buglagrande      | Hosp San Bernabé                                            | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 enfermera                                                       | celular y correo                       | SI                                                                                        | fracturas                                                                          | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Caicedonia       | Hosp Santander                                              | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 enfermera y auxiliar administrativo                             | celulary correo                        | si                                                                                        | enfermedades respiratorias,infarto                                                 | si                                                              | si                                       | si                                             |
| El Dovio         | Hosp Santa Lucía                                            | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 1 medico                                                          | tel y correo                           | SI                                                                                        | agudo al miocardio                                                                 | si                                                              | si                                       | NO                                             |
| Riofrio          | Hosp Kennedy                                                |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           | trauma y medicina interna                                                          | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Roldanillo       | Hosp San Antonio                                            | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 tecnicos en emergencias medicas                                 | correo y radio telefono                | si                                                                                        | neumonias, ACV y ortopedia                                                         | si                                                              | si                                       | si                                             |
| San Pedro        | Hosp Ulpiano Tascón                                         | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 3 medico, enfermera y facturador                                  | correo y telefono fijo                 | si                                                                                        | dolor abdominal y trauma                                                           | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Sevilla          | Hosp Centenario                                             | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 4 enfermeras                                                      | telefono fijo, celular y correo        | si                                                                                        | covid 19 infarto agudo al miocardio                                                | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Tuluá I          | Hosp Rubén Cruz Vélez                                       | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 enfermera y auxiliar de enfermería                              | telefono fijo y correo                 | si                                                                                        | infarto agudo al miocardio, angina inestable y dolor abdominal                     | si                                                              | si                                       | si                                             |
| Tuluá II         | Hosp Tomás Uribe Uribe                                      |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Trujillo         | Hosp Santa Cruz                                             | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 3 medico, enfermera y auxiliar                                    | correo, telefono fijo y radio telefono | si                                                                                        | ortopedia y medicina interna                                                       | SI                                                              | si                                       | no                                             |
| Calima-El Darién | Hosp San Jorge                                              | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 1 enfermera                                                       | correp y tefefono fijo                 | si                                                                                        | infarto agudo al miocardio,trauma y dolor abdominal                                |                                                                 |                                          |                                                |
| Ginebra          | Hosp del Rosario                                            | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 enfermera y medico                                              | telefono fijo y celular                | si                                                                                        | trauma y medicina internay cardiologia                                             | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Guacarí          | Hosp San Roque                                              |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Guad. Buga I     | Hosp Divino Niño                                            |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Guad. Buga II    | FHSJ Buga                                                   | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 6medico y administra                                              | tel y correo                           | SI                                                                                        | urologia                                                                           | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Restrepo         | Hosp San José                                               | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 4 medico,enfermero, facturador y auxiliar de enfermería           | correo y telefono fijo                 | si                                                                                        | trauma y dolor abdominal                                                           | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Yotoco           | Hosp Local de Yotoco                                        | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 enfermería y estadística                                        | correo                                 | si                                                                                        | hipertencion y trauma                                                              | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Florida          | Hosp Benjamin Barney Gasca                                  |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Candelaria       | Hosp Local de Candelaria                                    | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 2 medico y enfermera                                              | telefono                               | SI                                                                                        | ortopedia                                                                          | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| El Cerrito       | Hospital San Rafael                                         | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 enefermera u auxiliar de enfermería                             | correo y telefono fijo                 | si                                                                                        | medicina interna,ginecologiy ortopedia                                             | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Palmira          | Hosp Raul Orejuela Bueno                                    |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Pradera          | Hosp San Roque                                              | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 enfermera y auxiliar de enfermería                              | celular y correo                       | si                                                                                        | traima, enfermedades cardiacas y embarazo de alto riesgo                           | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Dagua            | Hosp José Rufino Vivas                                      | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 4 auxiliares                                                      | correo                                 | SI                                                                                        |                                                                                    | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Jamundi          | Hosp Piloto de Jamundi                                      |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| La Cumbre        | Hosp Santa Margarita                                        | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 1 jefe de oficina asistencial                                     | telefono fijo y celular                | si                                                                                        | ortopedia, medicina interna y ginecologia                                          |                                                                 |                                          |                                                |
| Vijes            | Hospital Francineth Sánchez Hurtado                         | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 1 auxiliar de enfermería                                          | celular y correo                       | si                                                                                        | medicina interna, trabajo de parto y dolor abdominal                               | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Yumbo            | Hosp La Buena Esperanza                                     | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 3 enfermera y auxiliar de enfermería                              | telefono fijo, celular y correo        | si                                                                                        | infeccion aguda de vias respiratoria, dolor abdormal e infeccion de vias urinarias | si                                                              | si                                       | si                                             |
| Cali             | ESE Red de Salud del Centro Hosp Primitivo Iglesias         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | ESE Red de Salud de Ladera Hosp Cañaveralajo                | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 1 enfermera                                                       | celular                                | si                                                                                        | traumas, neumonias y ACV                                                           | si                                                              | si                                       | si                                             |
| Cali             | ESE Red de Salud del Norte Hosp Joaquín Paz Borrero         | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 7 enfermeras                                                      | SICO                                   | si                                                                                        | dolor abdominal, infarto agudo al miocardio e hipertencion                         | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Cali             | ESE Red de Salud del Oriente Hosp Carlos Holmes Trujillo    | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 medico y enfermero                                              | correo y telefono fijo                 | si                                                                                        | violencia fisica,ginecologia e hipertencion                                        | si                                                              | si                                       | no                                             |
| Cali             | ESE Red de Salud del Suroriente Hosp Carlos Carmona Montoya |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | Cali HGASM                                                  |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | HDPUV                                                       |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | HMCRC                                                       | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      |                                                                   |                                        | SI                                                                                        |                                                                                    | SI                                                              | SI                                       | NO                                             |
| Cali             | HIDC                                                        |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | HUV                                                         |                                                                       |                                                              |                                                         |                                                                   |                                        |                                                                                           |                                                                                    |                                                                 |                                          |                                                |
| Cali             | FCICN                                                       | si                                                                    | si                                                           | si                                                      | 2 enfermera y auxiliar administrativo                             | telefono fijo y correo                 | si                                                                                        | si                                                                                 | si                                                              | si                                       | si                                             |
| Cali             | HSJD                                                        | SI                                                                    | SI                                                           | SI                                                      | 8 TECNICOS DE ATENCION PREHOSPITALARIA                            | SICO                                   | SI                                                                                        |                                                                                    | SI                                                              | NO                                       | NO                                             |
| Total si         |                                                             | 39                                                                    | 39                                                           | 39                                                      |                                                                   |                                        | 38                                                                                        |                                                                                    | 35                                                              | 34                                       | 6                                              |

5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. Gráfica del consolidado 2021.



5. Realizar seguimiento a las ESE e IPS de la red pública sobre el análisis del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a través de instrumento con criterios de verificación. Gráfica del consolidado 1er trim 2022.



6. Realizar seguimiento al sistema de referencia y contrarreferencia a través de la regulación de los pacientes de urgencias y hospitalarios realizada en el CRUE y registradas en el SIGCRUE.

Presentación por integrantes del CRUE con el Dr. Jimmy Caicedo y su equipo de trabajo.

7. Realizar seguimiento a la red pública sobre el reporte de la información en producción e indicadores de calidad (Decreto 2193 de 2004).

Seguimiento realizado por integrantes del equipo de seguimiento de Producción e Indicadores de Calidad Decreto 2193 de 2004 con el Dr. Roosevelt Adrada y su equipo de trabajo.



## CONCLUSIONES



- El seguimiento a través de las visitas a las instituciones (presencial), aumenta el porcentaje de obtención de información, comparado con el resultado de los seguimientos a través de solicitud de información y documentos soportes (correo electrónico, telefónico)-comparado año 2020 con años anteriores.
- Las remisiones a nivel superior desde servicios ambulatorios y hospitalarios se observan en mayor porcentaje en las de baja complejidad y el HDPUV, seguidas por las remisiones desde servicios de urgencias.
- En las instituciones de mediana complejidad, se observa mayor porcentaje en las remisiones a nivel superior desde servicios de urgencias.

## CONCLUSIONES



- Importante realizar análisis de la pertinencia de las remisiones.
- De 2016 a 2020 se observa mejora en los indicadores de experiencia de la atención.
- Aún se encuentran instituciones que no reportan todos los indicadores que les corresponde, a la plataforma PISIS de MinSalud (Res. 256 de 2016 y Res. 3539 de 2019) Ej. Triage II, satisfacción global, recomendaría su IPS, etc.
- Realizar acciones de mejora frente a indicadores con menor porcentaje promedio de ESE e IPS con nivel de indicadores dentro de la meta (odontología, pediatría, ginecología, obstetricia, ecografía, triage II).

## CONCLUSIONES

- El reporte de la información solicitada en los formatos establecidos es importante con el fin de conocer el estado actual de las instituciones y las oportunidades de mejora, tanto al interior de las instituciones dentro de su proceso de autoevaluación como a nivel del Departamento, logrando entre todos la mejora continua en la calidad de la prestación de los servicios de salud.
- Se observa buen desarrollo y gestión en las ESE e IPS de la red pública con reporte de la información en el sistema de referencia y contrarreferencia, indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red de servicios, seguimiento de la medición a la satisfacción del usuario.

## COMPROMISOS

- Diligenciar los formatos por cada una de las instituciones, los cuales permiten realizar autoevaluación y definir planes de mejoramiento según sea el caso y enviar la información solicitada a la Secretaría de Salud Departamental trimestralmente con los respectivos soportes.
- Realizar análisis de la pertinencia de las remisiones.
- Revisar el REPSS – Servicios Habilitados- Vs. Servicios que Prestan. Actualizar la información. Definir los indicadores que les aplica y reportarlos de acuerdo a los servicios que ofrecen.

# GRACIAS

**Luz Mabel Ramírez Montes, Profesional Especializada**

**[lmramirez@valledelcauca.gov.co](mailto:lmramirez@valledelcauca.gov.co)**