Bucaramanga, 2 de junio de 2023

Señores
CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
Bucaramanga

Asunto: Solicitud información CONMEMORACION DE LA MEMORIA Y LA SOLIDARIDAD CON LAS VICTIMAS

Revisadas las inquietudes planteadas ante el Concejo Municipal de Bucaramanga por el señor Carlos Nieves, representante de victimas del conflicto armado, la Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga, procede a dar respuesta a aquellos aspectos relacionados sus competencias.

Inquietud No. 1:

La población que hace parte de listados censales de Victimas del Conflicto Armado, que a su vez se encuentren plenamente identificadas en la bodega de datos SISPRO del Ministerio de Salud y Protección Social y la Plataforma VIVANTO - RUV, no requiere estar clasificados en SISBEN como requisito para su afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud a través de la Entidad Promotora de Salud (EPS) de su preferencia, ni es un requisito para acceder al Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI en implementación por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Secretaría de Salud y Ambiente con el objetivo de mitigar el impacto y el daño a la integridad psicológica y moral, al proyecto de vida y a la vida en relación que los hechos de violencia generaron en las víctimas.

Con relación al pago de cuotas moderadoras y copagos la población victima del conflicto armado se encuentra exceptuada de estos pagos en conformidad con el articulo el numeral 1.8 del artículo 2.10.4.9. del Decreto 1652 de 2022.

Las inquietudes adicionales relacionadas con SISBEN pueden ser resueltas por la Secretaría de Planeación.

Inquietud No. 2:

No relacionada con las competencias de la Secretaría de salud y Ambiente.

Su respuesta puede brindarla la Secretaría de desarrollo Social

Inquietud No. 3:

La Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga, a través de su equipo de auditoría para el desarrollo de sus competencias en inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las obligaciones de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, realiza visitas de auditoría y encuestas de percepción y satisfacción en cada uno de los gestores farmacéuticos (Dispensarios), evalúan y analizan su desempeño en relación con el acceso, la oportunidad y suficiencia en la entrega de medicamentos. En conformidad a los hallazgos el equipo auditor solicitan a la entidad la implementación de acciones correctivas, así como la definición y ejecución de planes de mejoramiento para minimizar los riesgos por incumplimiento.

Para el caso en concreto, la entidad Pharmasan S.A.S, en su sede Tejar Norte, entrega medicamentos, insumos y tecnologías en salud a usuarios de las ASMETSALUD EPS y COOSALUD EPS, y a través de las visitas de auditoría se han identificado algunos hallazgos de entrega incompleta e inoportuna de medicamentos. El porcentaje de desempeño en los indicadores de calidad de la entrega evidenció 99.5% de cumplimiento y el 0.5% restante de usuarios que han sufrido la no entrega por desabastecimiento o por la inexistencia del medicamento en forma temporal en las bodegas del gestor farmacéutico, situación que ha suscitado intervenciones de la entidad territorial y en la actualidad se encuentran en ejecución del plan de mejoramiento definido y aprobado, que incorpora la ampliación del talento humano, mayor disponibilidad de medicamentos, celeridad en la solución de pendientes y agilizar los tiempos de atención. Anexo No. 1.

El equipo de auditoría de la Secretaría de Salud y Ambiente, continuará realizando estricto seguimiento al cumplimiento de las actividades descritas en el plan de mejoramiento y en caso de su incumplimiento realizará nuevas intervenciones de control incluida la notificación a la Superintendencia Nacional de Salud para su intervención sancionatoria.

Inquietud No. 4:

La Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander ESE HUS, es la IPS de alta complejidad de referencia no solamente de Santander, sino también de todo el nororiente colombiano, ingresan pacientes procedentes de Arauca; Norte de Santander, Cesar y sur de Bolívar; ingresando alrededor de 850 pacientes mensualmente remitidos de las diferentes IPS del área de influencia.

El servicio de urgencias tiene habilitadas 140 camas, pero realmente permanecen en el servicio alrededor de 170 pacientes, lo que se traduce en sobreocupación permanentemente. Alrededor del 10% pacientes permanecen en el área de observación urgencias, porque los familiares consideran que no pueden garantizarle los cuidados en casa, o en algunos casos no tienen familia, hecho que incrementa la sobreocupación del servicio.

La Secretaría de Salud de Bucaramanga realiza de manera continua auditoría al servicio de urgencias de la ESE HUS, de acuerdo a cronograma mensual restablecido. Como consecuencia de esta labor del equipo de auditoría se han logrado avances significativos en cuanto a oportunidad de triage, oportunidad atención médica pacientes clasificados en Triage II y III y oportunidad en respuesta a referencias.

La ESE HUS para atención de urgencias cuenta con la siguiente oferta de talento humano en el servicio de urgencias:

- Medico disponible para triage: en el día uno en consulta y dos para consulta en área de urgencias no traumáticas.
- En área de trauma dos médicos que alternan triage y consulta durante el día. En la noche quedan dos médicos en consultorio y alternan el triage.
- Especialistas de permanencia en medicina interna, cirugía general, pediatría y ginecobstetricia.
- Las demás especialidades en disponibilidad para ronda en la mañana, realización de procedimientos quirúrgicos u otras actividades relacionadas con su cargo y quedan pendientes de llamado en caso de necesidad.

Cuando se inició la auditoria al servicio de urgencias del HUS se encontraron tiempos prolongados para triage (Hasta 60 minutos) , para atención médica a pacientes triage II (hasta 90 minutos) y II (hasta 130 minutos); pero las estrategias desarrolladas por la Coordinación de urgencias han sido eficaces logrando cumplir con los indicadores establecidos según normatividad vigente.
Es de resaltar que los funcionarios del HUS han sido muy receptivos, por ello se ha logrado mantener un acompañamiento permanente .
Al revisar minuciosamente la trazabilidad de las atenciones de urgencias encontramos que se cumple con los indicadores PAMEC establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para atención de pacientes Triage II (tiempo de espera inferior a 30 minutos) y la alcaldía de Bucaramanga estableció tiempo máximo de 45 minutos para atención de pacientes clasificados en Triage III.

Durante la vigencia actual el número de pacientes Triage II y III atendidos es el siguiente:

PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS AÑO 2023				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
TRIAGE II	90	83	55	105
TRIAGE III	1912	1855	2021	1960

El seguimiento a los indicadores de calidad evidencian:

INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificación Triage II (Minutos)	28,37	29,71	24,36	19,14
Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificación Triage III (Minutos)	30,96	31,63	31,35	30,21

También es interesante resaltar la mejora obtenida en cuanto a Oportunidad en respuesta a referencia de pacientes comentados a la ESE HUS, pasar de tiempos promedio de 6 horas a respuesta en tiempo inferior a 2 horas.

En cuanto a la entrega de las ambulancias y camillas que trasladan los pacientes al HUS, se pasó de tiempos de espera superiores a 6 horas a 2 menos de 2 horas en la entrega de camillas. Continúan demoras en el servicio de obstetricia y pediatría, pero estamos haciendo seguimiento a plan mejora para lograr minimizar las demoras que se presentan actualmente.

En la última auditoria realizada el día 24 de mayo se encontró lo siguiente:

Oportunidad de atención por Medico a pacientes clasificados en Triage II:

De los 105 pacientes atendidos se realizó trazabilidad a la muestra de triage para verificar oportunidad en la atención médica y se verifica cumplimiento del estándar, con atenciones inferiores a 30 minutos.

Oportunidad de atención por Medico a pacientes clasificados en Triage III.

Pacientes atendidos en marzo 2.023: 1439

De la muestra tomada de pacientes clasificados en triage III, El HUS cumple con el Criterio de oportunidad atención médica en tiempos inferiores a 90 minutos.

Se aclara que el paciente ingresa a urgencias pasa a triage y posteriormente a consulta médica. Una vez se defina diagnóstico, el médico inicia el tratamiento pertinente, si considera necesario lo deja en observación o da egreso. Ese tiempo puede durar hasta 24 horas; lo importante es la resolutividad observa la que garantiza un indicador de bajos reingresos.

Otro hecho de resaltar es que en todos los meses se realizan encuestas a los pacientes de urgencias y el resultado es satisfacción global del 100%.

Para el análisis especifico de la situación expuesta, de acuerdo con los hallazgos de auditoría, se requiere particularizar los casos referidos por el señor Carlos Nieves.

Inquietud No. 5:

Situación de competencia de la Secretaría de Infraestructura

Como siempre, estaremos atentos a sus futuros requerimientos

Atentamente,

NANCY CAÑON MEZA

Secretaria de Salud y Medio Ambiente

Revisó: Laura Milena Parra Prada. Subsecretaria de Salud Pública

Proyectó: José Orlando Quintero Correa – CPS Profesional Especializado Apoyo Técnico