

Diagnóstico en Hospitales de la zona sur Bogotá para desarrollar un sistema de referencia y contrarreferencia en el Distrito Capital

Lilia Edith Aparicio Pico¹

Jaime Humberto Angulo Chavarro²

RESUMEN

El presente artículo expone los resultados globales del estudio sobre el modo de operación presente del proceso de referencia y contrarreferencia en los hospitales de la zona sur del Distrito Capital. El estudio considera un análisis sobre tópicos de listado de oportunidades, portafolio de servicios, referencia y contrarreferencia, asignación de citas y utilización de formatos normativos. Se desarrolla mediante un análisis directo sobre las formas de operación, con el objetivo de ofrecer una solución integradora de servicios, se muestran sólo los aspectos que requieren solución, el análisis originó el diseño y establecimiento de un sistema de salud con mejor oportunidad, que proporcione al usuario una satisfacción real de sus necesidades en materia de atención en salud, finalidad del sistema integral.

Palabras clave: Gestión de Salud, Listado de Oportunidades, portafolio de servicios de salud, servicios de salud.

Diagnose in the Hospitals of the South Area Bogotá for Development of Reference System

ABSTRACT

The present article exposes the global results of the study on the way of present operation of the reference process and response process in the hospitals of the south area of the Capital District. The study considers an analysis on the topics of listing of opportunities, briefcase of services, reference process and assignment of appointments and use of normative formats. It is developed by means of a direct analysis on the operation forms, its offers an integrative solution of services, in the article we are only shown the aspects that require solution, the analysis originated the design and establishment of a system of health with better opportunity that provides the user a real satisfaction of its necessities as regards attention in health, purpose of the integral system.

Key Words: Health Management, Listing of Opportunities, Briefcase of Services of Health.

I. INTRODUCCIÓN

El proyecto Telemedicina Bogotá, considera aspectos básicos de Telemedicina, que significa literalmente “medicina a distancia”, por consiguiente la telemedicina se encarga de llevar asistencia remota a pacientes que se encuentran en zonas geográficamente distantes al del examinador médico, basándose para ello en la utilización de sistemas de comunicación [1]. De esta forma, una red telemédica puede ofrecer servicios telemáticos que permiten realizar las siguientes tareas: Análisis de datos, evaluación médica, consulta de emergencia, terapia, entrenamiento médico y apoyo a la investigación.

La idea básica de una red de información de salud es proveer orden al caos en el que se pueden ver usuarios de Internet, coordinando los esfuerzos de diferentes proveedores de información hospitalaria y fijando estructuras de búsqueda dentro de estas complejas redes. De esta forma se podrá crear una librería virtual por región o país que facilite la interacción del público, pacientes y personal médico [2]

La fundamentación central, apoyada en las funciones de gestión y ayudas tecnológicas de la Telemedicina, es proveer orden y fluidez a todo el Sistema de referencia y Contrarreferencia, definido como el conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario los servicios médicos, según el grado de complejidad de los organismos de salud, con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia [3].

La **Referencia** es el procedimiento administrativo utilizado para efectuar el traslado de pacientes de una unidad operativa de salud a otra de mayor complejidad, con el fin de que reciba la atención médica o se le realicen los exámenes de laboratorio más especializados o de seguimiento necesario.

La **Contrarreferencia** es el procedimiento administrativo mediante el cual, una vez resuelto el problema de diagnóstico y tratamiento, se retorna al paciente a la unidad operativa que lo refirió, con el fin de que se realice el control y seguimiento necesario.

¹ Lilia Edith Aparicio Pico
Directora del Grupo de Investigación Gitem Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

² Jaime Angulo Chavarro
Miembro del Grupo de Investigación Gitem Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

El sistema establece relaciones de coordinación entre las diferentes instituciones, dentro de un concepto Técnico – Administrativo de la red de servicios, que incluye: Unidades comunitarias de salud y ambiente y organismos prestatarios de servicios de primero, segundo y tercer nivel.

El esquema anterior requiere de un sistema de información, equipo computacional, recurso humano y una organización adecuada que gestione los recursos disponibles para el desarrollo de la administración de recursos disponibles en cada entidad. De otra parte es adecuado que se compartan los recursos, para ampliar el espectro de las oportunidades del servicio cuando se accede a un punto donde no se ofrece, esto se garantiza con adecuados sistemas de información que requieren, no solo los procesos de referencia y contrarreferencia, sino en general todos los procesos administrativos. En respuesta a lo anterior, es necesario determinar los niveles de complejidad del sistema de salud de una organización, para determinar las relaciones existentes en su red de servicios y proveer a los usuarios de un servicio organizado y oportuno.

En este artículo se presenta un análisis de la situación actual de los servicios de hospitales adscritos a la red de hospitales del sur de Bogotá, de los servicios relacionados con referencia y contrarreferencia, en todas sus entidades adscritas, el diagnóstico se efectúa con base en puntos críticos del servicio, este análisis es la base de diagnóstico para la identificación de los principales problemas que se presentan y sirve de base para la formulación de un sistema de información para Referencia y Contrarreferencia para el Distrito Capital. El estudio se realizó utilizando como herramienta la entrevista a funcionarios y usuarios del servicio.

II. GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La gestión de los servicios de salud se constituye de la posibilidad de otorgar servicios (disponibilidad), más la posibilidad de usar dichos servicios (accesibilidad) que conforman una determinada oferta. Todas las necesidades se transforman en demandas que, con la utilización de los servicios integran la demanda satisfecha. Los productos son los rendimientos (eficiencia por la optimización de los recursos) que se miden por el costo, los efectos en el tiempo (oportunidad), en la satisfacción (usuarios, autoridad y prestadores de servicios de salud) que se miden por la efectividad y los resultados que constituyen la calidad.

La calidad es una propiedad que la atención a la salud puede poseer en grados variables, por que resulta de la combinación de elementos técnicos de diagnóstico y tratamiento, de relaciones

interpersonales entre pacientes, familiares y población con los servicios y las comodidades de todos los que intervienen en el proceso a la salud [4]

Existen múltiples aperturas clasificatorias de las dimensiones de la calidad, la más conocida es el enfoque sistemático que incluye la estructura, proceso y resultado. Otros indistintamente, consideran las dimensiones y las variables como componentes, y agregan la accesibilidad, continuidad, efectividad, satisfacción, seguridad y oportunidad [5].

Las variables de la calidad en la gestión de los servicios de salud, comprenden, entre otros: Acceso físico y económico de los servicios, competencia y habilidad profesional, eficacia diagnóstica, resolutivez del tratamiento, satisfacción del usuario y prestadores, personalización de la atención, humanismo en el trato, seguridad de instalaciones y procedimientos, confort y comodidades, diálogo y comunicación, disponibilidad de insumos.

En respuesta a las condiciones de calidad en la gestión de los servicios se ha desarrollado una investigación de campo en los hospitales de Bogotá, adscritos a la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de identificar las principales acciones en torno al listado de oportunidades del servicio, el portafolio que ofrecen las entidades, los procesos de referencia y contrarreferencia y aspectos básicos como son el manejo de formatos y la asignación de citas para el acceso a los servicios de salud, se ha tomado como base el diseño de procesos y procedimientos producto del trabajo conjunto entre la Universidad Distrital y la Secretaría Distrital de Salud, dichos procesos se relacionan a continuación [6].

- ESE 1 Expedición de la Solicitud de Servicios – Actividad Electiva.
- ESE 2 Verificación de derechos y registro de la Solicitud de Servicios (SS).
- ESE 3 Direccionamiento del paciente en Red Adscrita.
- ESE 4 Asignación de citas - Actividad electiva.
- ESE 5 Asignación de citas para pacientes contrarreferidos.
- ESE 6 Registro de pacientes contrarreferidos
- ESE 7 Cancelación y reasignación de citas.
- ESE 8 Pago de sanción - Paciente inasistente.
- ESE 9 Verificación para referir a Red No Adscrita (RNA).
- ESE 9.1 Referencia a Red No Adscrita – Usuario con derecho.
- ESE 9.2 Referencia a Red No Adscrita – Usuario sin derecho.
- ESE 9.3 Aplicación de encuesta prioritaria SISBEN.
- ESE 9.4 Referencia a Red No Adscrita – Usuario sin Derecho – Solicitud pertinente – Servicio contratado.
- ESE 9.5 Referencia a Red No Adscrita – Usuario sin Derecho – Solicitud pertinente – Servicio no contratado.

- ESE 9.6 Referencia a Red No Adscrita – Usuario sin Derecho – Solicitud no pertinente.
- ESE 10 Referencia de pacientes con ARS – Evento POS-S
- ESE 11 Recepción de pacientes referidos. Actividad electiva Red Adscrita.
- ESE 12 Atención de servicio requerido y contrarreferencia de pacientes. Actividad electiva red adscrita.
- ESE 13 Reporte y actualización de novedades/ en agenda y camas críticas de Red Adscrita.
- ESE 14 Referencia de atenciones urgentes y/o atenciones hospitalarias desde Red Adscrita.
- ESE 15 Recepción de pacientes referidos – Actividad Urgente

Los servicios de salud del Distrito están distribuidos en 4 zonas, figura 1: sur, centro oriente, norte y suroccidental. Cada zona tiene adscritas un número de Empresas Sociales del Estado (ESEs) con sus correspondientes puntos de atención.

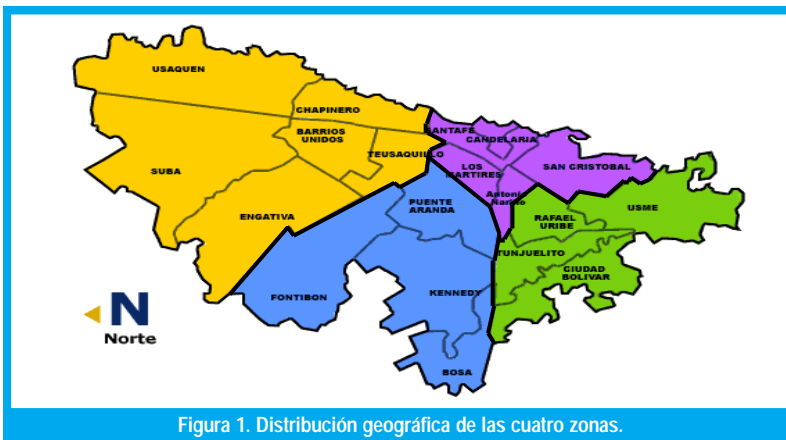


Figura 1. Distribución geográfica de las cuatro zonas.

III. ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE GESTION DE SALUD OFRECIDOS EN HOSPITALES DE LA ZONA SUR DE BOGOTA

Los puntos de observación que se han tomado en cuenta en las seis ESEs adscritas a la zona sur corresponden a listado de oportunidades, el portafolio de servicios, la referencia y contrarreferencia, la asignación de citas y la utilización de formatos que se utilizan para la integración de los servicios de gestión de salud entre entidades.[7].

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: MEISSEN NIVEL II

La tabla 1, contiene los servicios ofrecidos por el Hospital de Meissen, los procesos que se aplican en el este punto de atención son: ESE 1, ESE2, ESE3, ESE4, ESE5, ESE6, ESE7, ESE8, ESE9,ESE10, ESE 11, ESE 12.

Tabla 1. servicios ofrecidos por el Hospital de Meissen

ESE MEISSEN	
SERVICIOS OFRECIDOS	
Medicina General.	Cirugía vascular.
Pediatría	Cirugía Plástica.
Ginecología	Ortopedia.
Neurología	Urología
Cirugía Pediatría.	Sicología pediatría
Odontología.	Promoción y Prevención.
Endoscopia	Laboratorio Clínico.
UCI adultos	Hospitalización.
UCI adultos intermedio.	UCI neonatal
Otorrinolaringología.	Gastroenterología

En relación con el listado consolidado de oportunidades, se encuentra que se recibe con un retraso considerable, razón por la cual la información no puede mantenerse actualizada. El portafolio de servicios, se recibe por correo electrónico y debe distribuirse hacia coordinador del Sistema de referencia y contrarreferencia (SIRC) de la ESE, se observa que el portafolio no se actualiza de manera inmediata. El proceso de asignación y cancelación de citas, se realiza vía telefónica o personalmente, el paciente hace filas para lo cual debe presentar documentos físicos, se valida la cita a la hora de la consulta o el servicio, se da la opción de cancelar con 6 horas de anticipación. El proceso de contrarreferencia, se aplica a usuarios que son remitidos desde otra ESE, cuando en este Punto de Atención (PA) se le puede prestar el servicio que no se encuentra en el PA o ESE origen, en este caso, por un tiempo prudencial se medica al paciente que llega y se le presta el servicio solicitado, cuando finaliza la atención del paciente, se contrarrefiere hacia el Punto de Atención Origen (PAO) mediante una carta remisoría, para que lo sigan tratando.

Respecto de los formatos, en este punto no se conoce el formato actualizado de Secretaría de Salud y el registro de usuarios remitidos (RUR) (que incluye la edad gestacional), algunas veces se diligen con errores.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: RAFAEL URIBE URIBE

La tabla 2, relaciona los servicios ofrecidos por esta ESE. Los procesos que se aplican en este hospital son: ESE 1, ESE 2, ESE 3, ESE 5, ESE 6, ESE 9, ESE 12.

En esta ESE, el arribo del listado de oportunidades esta sujeto a la ubicación del PA respecto a la sede administrativa, a la gestión del Departamento de Estadística y al medio de comunicación utilizado (mensajería, vía telefónica, Internet, etc.). En general el listado que se maneja esta desactualizado, no

se encuentran relacionadas la totalidad de las ESEs, las referencias de urgencias se maneja en coordinación con el Centro regulador de Urgencias (CRU), también se observa una centralización en el hospital Tunal y Meissen.

Tabla 2. Servicios ofrecidos en el Hospital Rafael Uribe Uribe

ESE RAFAEL URIBE URIBE	
PUNTO DE ATENCIÓN	SERVICIOS OFRECIDOS
UPA Bravo Paez Nivel 1	Medicina General, Odontología, Optometría, Laboratorio Clínico.
UPA Quiroga Nivel 1	Medicina General, Odontología, Laboratorio Clínico.
UPA San Jorge Nivel 1	Medicina General, Odontología, Laboratorio Clínico.
UPA Lomas Nivel 1	Medicina General, Odontología, Laboratorio Clínico.
CAMI Chircales Nivel 1	Medicina General, Odontología, Laboratorio Clínico.
CAMI Diana Turbay Nivel 1	Medicina General, Odontología, Laboratorio Clínico, Urgencias, Hospitalización
CAMI Olaya Nivel 1	Medicina General, Odontología, Optometría, Laboratorio Clínico, Urgencias, Hospitalización
UPA San Jose Obrero Nivel 1	Se encuentra en mantenimiento

No se actualiza diariamente el portafolio de servicios, por esta razón su manejo es limitado y al momento de enviar al paciente se utiliza la experiencia de atención de usuario (AU), lo que genera mayor remisión a hospitales como el Tunal y Meissen.

Los procesos de asignación de citas y cancelación de citas, se dan a conocer a través de charlas que se organizan en el Centro de Atención Médica Inmediata (CAMI) Olaya y en la ESE. En el PA Bravo Páez, Diana Turbay y Olaya la asignación se realiza personalmente, mientras que en PA lomas la asignación se realiza por medio de fichas. En PA CHIRCALES se realiza una clasificación previa de los usuarios, en donde se les diferencia por citas de primera vez, controles, etc. La asignación se realiza a través de un digiturno con una capacidad de 100 números por orden de arribo al centro. Para citas de primera vez de asistencia es necesario anexar dos juegos de documentos, según cada caso. Cuando se asigna la consulta se factura y se confirma fecha, hora y medico. Además es de resaltar que el servicio de hospitalización se presta de manera poco frecuente para pacientes remitidos de otros PA.

En el proceso de contrarreferencia, se encuentra que en ninguno de los PA del hospital, funciona este proceso, el cual es importante para comprobar la asistencia del paciente al Punto de Atención Destino (PAD), verificar si los procedimientos realizados al paciente están acordes a los servicios solicitados, seguimiento del paciente en su historia clínica y como indicador de gestión de atención y reubicación del paciente en el PAD.

En cuanto a los formatos, se lleva el RUR y RUR-U en la hoja formato dada por la secretaria de salud en OLAYA, el resto de PA están con un libro de contabilidad emulando el rayado del formato y no se encuentra actualizado. Documentos como el CID no se diligencia y el TRIADE, se diligencia en urgencias.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: TUNAL NIVEL III

En la tabla 3, se muestran los servicios ofrecidos en el Hospital el Tunal. Los procesos que se aplican en este hospital son: ESE 1, ESE 2, ESE 3, ESE 4, ESE 4.1, ESE 4.2, ESE 5, ESE 6, ESE 7, ESE 8, ESE 9, ESE 10, ESE 11, ESE 12

Tabla 3. Servicios ofrecidos en el Hospital El Tunal

ESE TUNAL	
SERVICIOS OFRECIDOS	
Ortopedia y traumatología	Optometría
Medicina interna	Endodoncia
Pediatría	Ortodoncia
Anestesia	Odontopediatría
Ginecobstetricia	Rehabilitación oral
Otorrinolaringología	Periodoncia
Oftalmología	Ortopedia maxilar
Cirugía general	Neurocirugía
Cirugía pediátrica	Cirugía plástica
Cirugía maxilofacial	Cardiología
Dermatología	Gastroenterología y endoscopias
Psicología	Urología
Nutrición	Neurología

El listado de oportunidades, se utiliza para el direccionamiento de los pacientes a red adscrita, pero se encuentra la dificultad que el listado no llega semanalmente y en el no se registran las novedades de los demás puntos de atención, en ocasiones es necesario el uso del teléfono para la confirmación de la referencia, se identifica la problemática que es ocasionada por las ESE's de primer y segundo nivel que no hacen uso del listado de oportunidades en el momento de realizar la referencia, ya que se presenta saturación en los servicios que tienen una baja capacidad instalada, se observa que muchas de las referencias a esta ESE, no son siempre de tercer nivel, muchas de estas deberían ser atendidas por hospitales como Tunjuelito, Meissen, Victoria, entre otros. Por otra parte, no se comprende porque se remiten pacientes de la zona norte, por ejemplo Suba, para que se realicen servicios que fácilmente podría prestar el Hospital Simón Bolívar, con una mejor oportunidad. Las referencias que realiza este hospital, son generalmente a RNA, ya que el portafolio de servicios de este hospital es demasiado amplio y pocas veces tienen que remitir a otros hospitales de la red sur exceptuando, hospitales como Kennedy y Simón Bolívar, con los cuales mantienen buena comunicación.

Portafolio de servicios existe para servicios que no ofrece el hospital o son de IV nivel y se debe referenciar a RNA con las entidades contratadas.

Asignación de citas, se soporta de manera personal a través del sistema Hipócrates, la facturación de la cita o el pago de esta se realiza el día de la consulta. La cancelación de citas, se puede realizar vía telefónica o personalmente un día antes de la cita.

El proceso de contrarreferencia, se efectúa por cada especialidad, pero no existe ningún mecanismo de control que garantice que el paciente vuelva al Punto de Atención Origen (PAO), para completar el ciclo de referencia y contrarreferencia.

Sobre los formatos se toman en cuenta los recomendados por la Secretaría Distrital de Salud que corresponden a referencia y contrarreferencia y volante de instrucciones, sin embargo el RUR-U, aun no se lleva adecuadamente, puesto que se esta realizando la capacitación en el uso de un programa que facilite la digitación por parte de los radioperadores de urgencias, ya que tres de estos son invidentes y sus registros se hacen en un libro, que posee una gran dificultad para interpretarlo. El formato CID, no se encuentra o no se ha diligenciado porque según la auxiliar del SIRC, no se presenta rechazo por la institución destino. En cuanto al reporte de novedades, se comunican semanalmente en la parte inferior del listado de oportunidades, se incluyen atenciones electivas, las de carácter urgente o que requieran ser comunicadas de inmediato, se efectúan mediante el uso del radioperador.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: TUNJUELITO NIVEL II

Los servicios que ofrece este hospital se muestran en la tabla 4. Los procesos que se adelantan son: ESE 1, ESE2, ESE3, ESE4, ESE5, ESE6, ESE7, ESE8, ESE9, ESE10, ESE 11, ESE 12.

Tabla 4. Servicios en el Hospital de Tunjuelito

ESE TUNJUELITO	
PUNTO DE ATENCIÓN	SERVICIOS OFRECIDOS
Clínica Venecia Nivel II	Cirugía General, Cirugía Estética., Oftalmología, ortopedia, Ortodoncia, Pediatría, Higiene Oral.
Clínica El Carmen Nivel II	Ginecología, Ginecobstetricia, Pediatría.
Clínica Tunjuelito Nivel II	Medicina interna
Clínica odontológica Nivel II	Odontología General, Odontología Especializada, Endodoncia, Especialización, Cirugía oral, Ortodoncia, Pediatría , Higiene Oral.
Clínica saludable 1 Nivel II	Medicina General, Promoción y prevención.
Clínica San Benito Nivel II	Consulta externa, Optometría, Promoción y Prevención, Sicología, Salud Mental.
Clínica de rehabilitación Nivel II	Rehabilitación, Fisiatría, Terapia ocupacional, Terapia respiratoria, Terapia del lenguaje

El listado de oportunidades se recibe con bastante tiempo de retraso. El listado de oportunidades no relaciona la totalidad de las ESEs de la Red Adscrita (RA).

El portafolio de servicio del Hospital Tunjuelito más que un documento por escrito, es conocido en todos los PA a través de unas reuniones semanales que se llevan a cabo en la Sede Administrativa entre todas las personas encargadas de AU, Coordinadores Técnicos y Directores de cada PA de la ESE.

La asignación de citas se realiza personalmente con la excepción del PA Clínica Odontológica, donde se realiza telefónicamente si el paciente posee la historia clínica. La cancelación de citas, se puede realizar personal o telefónicamente, dependiendo del PA, pero los usuarios generalmente prefieren hacerlo personalmente.

En casos generales el proceso de contrarreferencia no se presenta en el Hospital Tunjuelito porque los profesionales encargados en los diferentes PA de la ESE no expiden la contrarreferencia. En algunos PA se utilizan técnicas, herramientas y formatos especiales para efectuar un seguimiento a los pacientes, similar a la contrarreferencia.

Respecto los formatos, en ningún PA de la ESE se maneja el formato RUR actualizado que incluye la edad gestacional. En los diferentes PA se observó que cuando los profesionales omiten en la SS datos como, tipo de atención, servicio solicitado, diagnóstico y su codificación correspondiente, la SS es devuelta al profesional remitente. En la ESE se tiene conocimiento de la existencia y uso del CID, pero no se maneja porque es frecuente que se agoten las existencias en los PA. Como consecuencia de lo anterior en los PA no hay personas encargadas de consolidar la información del CID y de enviarla a la Sede Administrativa para posterior envío a la SDS.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: USME NIVEL I

Los servicios ofrecidos por el Hospital de Usme se relacionan en la tabla 5. Los procesos aplicados en este hospital son: ESE 1, ESE 2, ESE 3, ESE 5, ESE 6, ESE 9, ESE 10, ESE 11, ESE 12

El listado de oportunidades es recibido en la Sede Administrativa pero no es comunicado a cada uno de los puntos de atención. Esta tarea no se encuentra asignada e identificada. Actualmente no se realiza la consolidación del listado de oportunidades. En la mayoría de los puntos de atención se cuenta con un portafolio de servicios de la ESE, de la red adscrita y de la red no adscrita contratada pero, dicha información no es actualizada con la prontitud que se espera para el caso.

Para la asignación de citas, la ESE cuenta con un call center ubicado en la sede administrativa de Usme que facilita la agendación de citas para la mayoría de los puntos de atención. Con este mecanismo, las citas para servicios de nivel I son asignadas casi en su totalidad para el siguiente día de la solicitud. Los puntos de bajo flujo de pacientes no aplican citas de call center. La cancelación se puede realizar personal o telefónicamente.

Tabla 5. Servicios ofrecidos en el Hospital de Usme

ESE USME	
PUNTO DE ATENCIÓN	SERVICIOS OFRECIDOS
UBA Lorenzo Alcantuz Nivel 1	Consulta médica, Consulta odontológica, Enfermería, Promoción y prevención.
UBA El Destino Nivel 1	Consulta médica, Consulta odontológica.
UPA Yomasa Nivel 1	Consulta médica, Odontología, Enfermería, Promoción y Prevención, Optometría, Nutrición, Vacunación.
UPA La Reforma Nivel 1	Consulta médica, Odontología, Enfermería, Promoción y Prevención, Optometría, Nutrición, Vacunación
CAMI Usme Nivel 1	Consulta médica, , Odontología , Laboratorio clínico, Farmacia, Enfermería, Promoción y Prevención , Ecografías, Terapia respiratoria Vacunación, Nutrición, Optometría, Cardiología, Ginecobstetricia, Anestesiología Hospitalización, Urgencias.
UPA Betania Nivel 1	Consulta medica, Odontología, Enfermería, Promoción y prevención, Optometría, Nutrición, Vacunación, Programa Adulto Mayor, Programa discapacidad, Programa salud sexual y reproductiva.
UPA La Marichuela Nivel 1	Consulta médica, Odontología, Enfermería, Optometría, Nutrición, Vacunación, Farmacia Ortopedia y traumatología, Ecografías.
UPA Santa Marta Nivel 1	Consulta médica, Odontología, Enfermería Promoción y Prevención, Optometría, nutrición, Vacunación, Ginecología y obstetricia.
CAMI Santa Librada Nivel 1	Hospitalización, Partos, Rayos X, Farmacia, Urgencias.
UBA La Flora Nivel 1	Consulta médica, Odontología, Enfermería, Promoción y prevención, Optometría, Nutrición Vacunación, Farmacia

La Contrarreferencia a la red es desconocida y no es manejada al interior de la institución, debido a la condición de nivel I del Hospital con respecto a la red Adscrita. Así mismo, los pacientes contrarreferidos de otras ESES casi nunca regresan al punto de atención de origen con la contra remisión en un lapso de tiempo adecuado.

Con relación a los formatos, la consolidación del RUR se lleva a cabo, está definida procedimentalmente y existen responsables para la consolidación (Sección Estadística de la sede Administrativa) y para el envío de la información (Trabajadora Social).

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: VISTA HERMOSA NIVEL I

La tabla 6, muestra los servicios ofrecidos en esta ESE. Procesos que se aplican en el PA: ESE1, ESE2, ESE3, ESE5, ESE6, ESE9, ESE11, ESE12.

El listado de oportunidades, no se actualiza semanalmente, además cuando se tiene la información de las especialidades que están disponibles, ésta llega

retrasada a la sede administrativa. EL portafolio de servicios (RNA) con los cuales capita o contrata por eventos la ARS, no esta actualizado ya que las ARS no informan las novedades a la ESE oportunamente, causando desplazamientos innecesarios al paciente en algunos casos.

Tabla 5. Servicios ofrecidos en el Hospital de Usme

ESE VISTA HERMOSA	
PUNTO DE ATENCIÓN	SERVICIOS OFRECIDOS
CAMI Jerusalén Nivel 1	Consulta externa, Hospitalización, Odontología Oxígeno domiciliario.
CAMI Vista Hermosa Nivel 1	Consulta externa, Hospitalización, Odontología Oxígeno domiciliario.
CAMI Manuela Beltrán Nivel 1	Consulta externa, Electrocardiograma, Sala de observación, Pediatría, Ecografía.
UPA Candelaria Nivel 1	Micronebulizaciones, toma de muestras, medicina general.
UPA San Francisco Nivel 1	Consulta externa, Odontología.
UPA Pasquilla Nivel 1 UPA Mochuelo	Consulta Externa, Odontología, Micronebulizaciones, Laboratorio Clínico.
UPA Potosí Nivel 1	Consulta Externa, Odontología.
UPA Casa de Teja Nivel 1	Consulta Externa, Odontología.
UPA Sierra Morena Nivel 1	Consulta externa, Optometría, Odontología Oxígeno domiciliario.
UPA La Estrella Nivel 1	Psiquiatría y psicología.
UBA San Isidro Nivel 1	Consulta Externa, Odontología.
UBA Paraiso Nivel 1	Consulta Externa, Citología.

Asignación y cancelación de citas: este proceso varia de acuerdo al punto de atención, pero se observa que no existe asignación, ni cancelación por vía telefónica y en algunos PA debido a la gran afluencia de usuarios la agenda esta saturada a mitad de mes.

No se cumple el proceso de contrarreferencia debido a que una vez remitido el paciente, el hospital de II y III nivel inicia un nuevo proceso con el usuario y este no regresa al PAO.

El formato CID tiene poca utilización, generalmente el sitio al que es enviado el paciente se encuentra asequible y por ello el rechazo es mínimo.

El RUR no se encuentra actualizado en ninguno de los puntos de atención, es decir, no posee la casilla donde se registra la edad gestacional.

IV. CONCLUSIONES

A continuación se exponen algunos de los aspectos representativos del modo de operación presente del SIRC que fueron encontrados en el desarrollo del trabajo en las ESEs de la zona sur.

Aunque el SIRC se encuentra documentado y existen los formatos y herramientas, estos no son utilizados en su totalidad y algunos se encuentran incorrectamente diligenciados.

Es necesario organizar una campaña de capacitación para todo el personal que se encarga de gestio-

nar los servicios de salud, especialmente en los aspectos de referencia y contrarreferencia.

Es necesario establecer un sistema de integración de servicios regulado por la entidad normativa, el sistema debe proveer la facilidad para organizar en línea un listado de oportunidades, debe además facilitar la actualización del portafolio de servicios de toda institución adscrita y debe facilitar el acceso a los servicios.

La Secretaría Distrital de Salud debe diseñar mecanismos de control, para que las ESEs y sus PA envíen oportunamente la información pertinente a servicios y oportunidades con el fin de llevar una evaluación de servicios de acuerdo con la mayor utilización efectiva de los recursos de cada institución.

Es necesario aprovechar la plataforma de comunicaciones prevista para interconectar los hospitales a través de desarrollo de aplicativos que beneficien la gestión y el ofrecimiento de los servicios de salud del Distrito Capital.

En cada una de las ESEs existen procesos establecidos para la gestión de los recursos, lo que indica que toda ESE está preparada para integrarse a un sistema que permita el intercambio de recursos para la atención de sus pacientes.

La existencia de mecanismos de gestión de salud en cada ESE, facilita el desarrollo de un sistema integral de Información, que toma insumos a partir de los sistemas existentes en cada institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] LT COL DAVID VASSALLO RAMC, "Defence Medical Services Telemedicine Unit, Royal Hospital Haslar", Gosport, Hants PO14 2DL, United Kingdom.
- [2] Vassallo DJ, Buxton PJ, Kilbey JH, "Trasler M. The first telemedicine link for the British Forces". J R Army Med Corps 1998;144:125-130.
- [3] MINISTERIO DE SALUD, Dirección General de Planeación. Decreto número 2759 de Diciembre 11 de 1991
- [4] DONABEDIAN, Avedis. " La calidad de la atención Médica. Definición y Métodos de evaluación". México. D.F : La prensa Médica Mexicana, S.A, 1984.
- [5] MOLINA, Joaquín. Reunión de Acreditación de Jurisdicciones Sanitarias. México, D.F. Julio de 1997.
- [6] UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS, "Sistema de Gestión de Salud para el Distrito Capital – Manual de Procesos y Procedimientos Modo de Operación Futuro", 2004.
- [7] UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS, "Sistema de Gestión de Salud para el Distrito Capital – Diagnóstico procesos de referencia y contrarreferencia zona sur de Bogotá", 2004

Lilia Edith Aparicio Pico

Magister en Teleinformática, Director del Grupo de Investigación Gitem Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Profesor Titular Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones Universidad Distrital. medicina@udistrital.edu.co

Jaime Humberto Angulo Chavarro

Magister en Teleinformática, Miembro del Grupo de Investigación Gitem Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Profesor Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones Universidad Distrital. janguillo@udistrital.edu.co