AL CONTESTAR CITE ESTE NÚMERO: CE - 2022617922
ASUNTO: Respuesta PQRS recibida por redes sociales de fecha 20220204.
DEPENDENCIA: 00000000000888 - DIRECCION DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL

Bogotá, 2022/02/22

Señora,
Diana León
Guaduas, Cundinamarca

ASUNTO: Respuesta PQRS recibida por redes sociales de fecha 20220204.

Cordial saludo,

La dirección de Inspección,vigilancia y control recibió solicitud de usted por redes sociales de fecha 04 de Febrero del año 2022, donde informa " Buena tarde Sr Nicolas mi nombre es Diana León,soy nacida,criada y aún vivo en Guaduas, el único municipio de Cundinamarca. Con gran tristeza hemos visto la degradación de nuestro hospital (…)" (subrayado fuera de texto)

En atención al asunto de la referencia,la dirección de inspección,vigilancia y control, realiza visita de inspección al prestador ESE HOSPITAL SAN JOSE DE GUADUAS, el día 15 de Febrero del 2022, dando cumplimento a lo establecido en el "Decreto 780 de 2016, Artículo 2.5.3.7.11 Comprobación de los Hechos,en donde se le da respuesta a cada uno de los apartados de su escrito, así:

1." Desde que usted hizo el nombramiento de la gerente de nuestro hospital, no nace ni un solo niño en nuestro municipio". (subrayado fuera de texto)
"No cuenta con sala de partos." subrayado fuera de texto)

RTA) La comisión técnica de la secretaria de salud de Cundinamarca solicita estadística de nacidos vivos en la institución del año 2021 y 2022, en donde se evidencia 76 nacimientos discriminados así: 18 nacidos vivos de población extranjera ( venezolanos) y 58 nacidos vivos( Colombianos ), en promedio se evidencia 6,3% de nacidos vivos al mes.

Adicionalmente, según el registro especial de prestadores de servicios de salud REPS, el servicio 1101 atención de parto se encuentra inscrito en modalidad intramural complejidad baja, por tal motivo se realiza revisión de la ruta materno perinatal implementada en la institución y guia de practica clínica para la prevención, detección temprana y tratamiento de las complicaciones del embarazo, parto y puerperio del Ministerio de Salud y Protección Social en donde están descritos los criterios de remisión a segundo, tercero y cuarto nivel si el paciente lo requiere, por lo anterior la institución solo atiende partos que no tengan complicaciones y expulsivos. Los partos que tengan complicaciones se realiza el proceso de referencia y contrareferencia.

2.“Servicio del cuerpo médico es pésimo, irrespetuoso con los usuarios y mala atención por parte del cuerpo( auxiliar facturación,enfermería,laboratorio,administrativo entre otros)” (subrayado fuera de texto)

RTA) Se solicita a la oficina de atención al usuario las PQRS relacionadas con mala atención por parte del personal asistencial para vigencia 2021 y 2022, en donde se evidencia para la vigencia 2021 un total de 64 PQRS, las cuales 14 corresponden a 21,8% del total de PQRS.De las 14 se evidencio respuesta por parte del prestador a cada uno de los peticionarios y se genero plan de mejoramiento, el cual esta articulado con la implementación del programa de humanización de la institución ESE HOSPITAL SAN JOSE DE GUADUAS.
Se cuenta con soportes de la implementación del programa de humanización a partir de septiembre del 2021 donde se evidencia: capacitaciones,talleres,reuniones, mensajes virtuales, actividades lúdicas y pedagógicas con el fin de promover cambios en la cultura de humanización del talento humano de la institución, disminución del estrés laboral y dar a conocer deberes y derechos tanto de los profesionales como de los usuarios.
Para la vigencia 2022 se cuenta con plan de trabajo para la continuación de la implementación de la cultura de humanización de la institución.

3.”No hay servicio de radiografías periapicales de odontología, no hay servicio para una exodoncia ni una resina la hacen bien.” subrayado fuera de texto

RTA)La comisión técnica realiza revisión en el registro especial de prestadores de servicios de salud REPS a fecha y hora de la visita. En donde se evidencia que el servicio 748 RADIOLOGIA ODONTOLOGICAS, no se encuentra inscrito por la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE GUADUAS.

En cuanto a la realización de exodoncias del servicio de odontología general el prestador aporta estadística de servicios del periodo comprendido 01 enero del 2021 al 15 de febrero del 2022, en la cual se evidencia la realización de 234 exodoncias de dientes permanentes y 39 exodoncias realizadas de dientes temporales. Así mismo se evidencia 1.039 superficies obturadas en resina de fotocurado.

Así mismo, se verifica la hoja de vida de la Doctora Dabeiba Ordoñez en donde se evidencia que es idónea para la prestación del servicio habilitado 334 odontología general.

4.“Pediatría no existe solo una vez al mes y eso.” subrayado fuera de texto

Se realiza verificación de hojas de vida del pediatra contratado por la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE GUADUAS, la cual se encuentra de acuerdo a los criterios de la resolución 3100 del 2019.

Se solicitan agendas de los meses diciembre 2021, enero y lo transcurrido del mes de febrero 2022, en donde se evidencia que el Doctor Younan Ahmad Abbound pediatra realiza la prestación del servicio dos días al mes, atendiendo un promedio de 28 a 30 pacientes al día.

5.“ Hay personas que requieren cirugías de diferentes áreas y no dan respuesta a las personas registradas.” subrayado fuera de texto

No es posible determinar por la comisión técnica la clase de procedimiento quirúrgico al que hace referencia en la petición, por tal motivo no es posible verificar esta información.

6.“Hace aproximadamente dos años iniciaron una construcción y hoy es un gran elefante blanco” subrayado fuera de texto

RTA)Lo relacionado en el punto 6, no es competencia de la Dirección de Inspección,vigilancia y control, según el decreto ordenanzal 0068 del 2015.

Por incumplimientos evidenciados durante la visita de inspección, se envía a la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE GUADUAS a proceso administrativo ( al área jurídica de la Dirección de inspección,vigilancia y control).

Teniendo en cuenta que el peticionario, no aporta dirección, correo electrónico u otro medio que permita notificarle la respuesta a su solicitud, se procederá con lo dispuesto en los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 y se publicará la respuesta en la página web de la Gobernación de Cundinamarca y/o cartelera por el término de cinco (5) días con la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Cordialmente,

**DIANA YAMILE RAMOS CASTRO**
Directora de Inspección Vigilancia y Control

Elaboro: Lorena Mendez Pedraza- Profesional Universitario