

CUÍDATE - CUÍDAME

PS-110-4117

Manizales, 27 de septiembre de 2017

Señor:

DIEGO ALEJANDRO SERNA PALACIO

Sernadiego24@gmail.com

Dirección Territorial de Salud de Caldas	
Despachado	472
Fecha	06 OCT 2017
Nur	

Referencia: Archivo PQR 642-15

La Dirección Territorial de Salud de Caldas, en cumplimiento de las funciones de Inspección y Vigilancia conferidas por la ley 715 de 2001, avocó conocimiento de la queja instaurada por usted, mediante la cual manifiesta a éste Despacho presuntas irregularidades en el proceso de atención en salud llevado a cabo en la CLÍNICA VERSALLES S.A.

De acuerdo a lo anterior, éste operador administrativo requirió a la Entidad objeto de queja para que en el término de la distancia se manifestara a éste Ente Territorial sobre las presuntas demoras en la atención de urgencias del señor Diego Alejandro Serna Palacio el día 29/09/2015, respecto a lo cual la Representante Legal de la Institución objeto de queja aportó evidencia de la atención del paciente en la Institución, con un Triage III por diagnóstico principal de "ESGUINCES Y TORCEDURAS DE TOBILLO" que de acuerdo a los protocolos de atención de urgencias de la Institución, ajustados a la Resolución 5596 de 2015, el Triage III de acuerdo a los protocolos de la Institución "se aplica a los pacientes que requieren atención diferible o postergable para ser atendida en los próximos 30 a 90 minutos".

Es de aclarar que los tiempos de atención están sujetos a las prioridades de la atención de urgencias, que los pacientes con triages I y II deben tener atención prioritaria por su riesgo vital o de complicaciones y que se pueden presentar congestiones en el servicio de urgencias de las instituciones en el ingreso de los pacientes.

Por lo anterior es preciso traer a colación el artículo 5 de la Resolución 5596 de 2015 que establece:

ARTÍCULO 5. Categorías del "Triage". Para determinar la prioridad de la atención de los pacientes en un servicio de urgencias se tendrá en cuenta la siguiente categorización, organizada de mayor a menor riesgo:

5.1 Triage I: Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.

5.2. Triage II: La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.

5.3. Triage III: La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico aunque su situación puede empeorar si no se actúa.



Sede Principal

Teléfonos: +57 (6) 8783096 - 8783097 - Fax: +57 (6) 8783171 / Dirección: Cl. 49 No. 26 - 46

Manizales, Caldas

e-mail: informacion@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

GUÍDATE - GUÍDAME

5.4. Triage IV: El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.

5.5. Triage V: El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

Parágrafo. Los tiempos de atención establecidos, no aplicarán en situaciones de emergencia o desastre con múltiples víctimas.

Una vez analizados los atributos de calidad presuntamente vulnerados de acuerdo al escrito de defensa allegados por la entidad objeto de queja a efecto de establecer el cumplimiento o no de las características a la luz de lo establecido en el artículo 3 del Decreto 1011 de 2006 se concluye que:

De acuerdo a la característica de *ACCESIBILIDAD*, que la Clínica Versailles S.A. llevó a cabo el proceso de atención de manera ajustada según la normativa definida por el Decreto 1011 de 2006, sin lograrse determinar en algún apartado del expediente juicio que pueda hacer inferir que el acceso del paciente a los servicios requeridos se vieron obstaculizados. El usuario recibió por parte de la Institución el proceso de atención y el manejo adecuado de acuerdo los protocolos, teniendo acceso a los tratamientos indicados para el caso.

En lo referente a la *OPORTUNIDAD*, resulta evidente que las pruebas van dirigidas a demostrar que el paciente, recibió los servicios de salud de una manera expedita y en los tiempos adecuados, lográndose demostrar que el equipo de salud tratante adoptó las conductas y brindó las instrucciones que consideró pertinentes, recomendando y ordenando el manejo pertinente.

En lo referente a la característica de *SEGURIDAD*, definido como “el conjunto de elementos estructurales, procesos elementos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso” podemos afirmar que la institución investigada cumplió a cabalidad con este atributo al brindarle las atenciones de acuerdo a la evidencia científica. Las actividades desplegadas en el proceso de atención se realizaron de acuerdo a las guías y protocolos institucionales, minimizando los riesgos de sufrir un evento adverso.

En lo referente a la *PERTINENCIA*, definida como el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios de salud que requieren de acuerdo a la evidencia científica, se vislumbra en la historia clínica allegada que la Institución brindó un manejo adecuado al usuario, con los medios y las especialidades disponibles en la entidad de acuerdo su nivel de complejidad y a la evidencia científica ordenando los laboratorios, ayudas diagnósticas y tratamiento indicado para su cuadro clínico.



Sede Principal

Teléfonos: +57 (6) 8783096 - 8783097 - Fax: +57 (6) 8783171 / Dirección: Cl. 49 No. 26 - 46

Manizales, Caldas

e-mail: informacion@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

CUÍDATE - CUÍDAME

En lo alusivo al atributo de *CONTINUIDAD*, se puede manifestar que los servicios de salud solicitados, prescritos o indicados por los profesionales tratantes, así como las intervenciones efectuadas y actividades se realizaron en forma oportuna, continua, secuencial, sin retraso y ajustada a la evidencia científica en la Institución que llevo a cabo el proceso de atención.

Es por lo anterior que éste operador administrativo considera que no existen méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, por lo tanto se procede al archivo de la queja.

Cordialmente;



ADRIANA RAMIREZ CATAÑO
Subdirectora de Prestación de Servicios y Aseguramiento

Proyectó: LINA ALEJANDRA GÓMEZ SUÁREZ. Abogada Externa
LUIS ENRIQUE ECHEVERRI MÁRQUEZ- Médico Externo
Revisó: JAIME DIAZ GONZALEZ. -Abogado Externo

