

# CUÍDATE - CUÍDAME

PS-110-4115

Manizales, 27 de septiembre de 2017

Señora:

SANDRA JANETH BUITRAGO LOAIZA  
 NO REGISTRA DIRECCIÓN

Dirección Territorial de Salud de Caldas	
Despachado	492
Fecha	06 OCT 2017
Nur	

Referencia: Archivo PQR 647-15

La Dirección Territorial de Salud de Caldas, en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control 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 la atención en el servicio prestados por la ESE HOSPITAL LA MERCED del Municipio de La Merced.

De acuerdo a lo anterior la Dirección requirió a la Entidad objeto de queja para que en el término de la distancia manifestara a éste Ente Territorial las razones por las cuales se ha negado la ACCESIBILIDAD a la prestación de los servicios de salud en los casos citados por la señora Sandra Janeth Buitrago Loaiza, respecto a lo cual la representante legal de la Institución objeto de queja envió evidencia suficiente para desvirtuar la queja.

Al analizarse los documentos aportados se logró determinar:

Que el día 17 de marzo del 2015 la paciente ingresó al servicio de urgencias menor de 8 años identificada como Blanca Sofía Moreno con trauma de miembro inferior en nivel de rodilla el cual requirió de estabilización y remisión de carácter prioritario dado que se trataba de menor de edad quien requería de radiografía y valoración por ortopedia y debido a que solo se cuenta con un medico quien debe encargarse de hospitalización, urgencias y remisiones se requirió establecer prioridades en la atención de los pacientes en el servicio de urgencias.

No se pudo evidenciar que la agenda y la asignación de citas de consulta externa y odontología, dentro del horario asignado, presente inconvenientes o se convierta en una barrera de accesibilidad al servicio.

Respecto a la queja sobre la no atención en consulta odontológica por llegar 10 minutos tarde, es evidente que al agendarse el servicio de consulta externa o de odontología se le asigna al paciente para su atención los recursos y el tiempo necesarios por la cual regularmente no es posible atender pacientes que lleguen tarde a la consulta.



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](mailto:informacion@saluddecaldas.gov.co) / [www.saluddecaldas.gov.co](http://www.saluddecaldas.gov.co)

## CUÍDATE - CUÍDAME

La institución argumento de forma legítima las razones por las cuales en el servicio de urgencias no se realizan lecturas e interpretación de exámenes ambulatorios mientras no se requiera la necesidad de acuerdo al cuadro clínico del paciente.

Una vez analizados los atributos de calidad presuntamente vulnerados de acuerdo con los alegatos de conclusión allegados por la parte investigada, a efecto de establecer el cumplimiento o no de las características a la luz de lo establecido en el artículo 2.5.1.2.1. Decreto 780 de 2016 se concluye que la ESE HOSPITAL LA MERCED ha realizado, en los casos mencionados, una atención ajustada a los atributos de calidad de atención en salud:

En lo referente a la *OPORTUNIDAD*, resulta evidente que las pruebas van dirigidas a demostrar que los pacientes, recibieron 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 brindarles 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.

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.



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](mailto:informacion@saluddecaldas.gov.co) / [www.saluddecaldas.gov.co](http://www.saluddecaldas.gov.co)

# CUÍDATE - CUÍDAME

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.

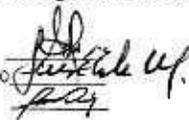
Cordialmente;



**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 DÍAZ GONZALEZ, -Abogado Externo



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](mailto:informacion@saluddecaldas.gov.co) / [www.saluddecaldas.gov.co](http://www.saluddecaldas.gov.co)