

Doctor

PABLO ALBERTO DE LA CRUZ GOMEZ

Gerente - E.S.E Universitaria del Atlántico - UNA

Ciudad

Cordial saludo

En cumplimiento de nuestras funciones como representantes de los usuarios de la E.S.E UNA nos dirigimos a usted de manera respetuosa, con el propósito de hacer entrega de informe relacionado con el diagnostico realizado en las diferentes sedes (5) que conforman la E.S.E Universitaria del Atlántico- UNA, respecto a la calidad de servicio que se presta en esta institución acorde al portafolio de servicios ofertados, basados en los principios de **oportunidad, celeridad, calidad, eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, accesibilidad, unidad y participación.**

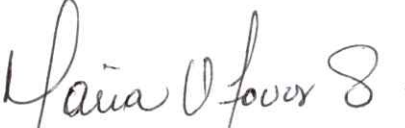
Esta actividad se inicio el 19 de enero y concluyo el 22 de febrero de 2.024, considerando que el periodo del gerente finalizaba el 30 de marzo de 2.024 decidimos esperar el nombramiento del nuevo gerente en propiedad para hacer entrega de las conclusiones relacionadas con la actividad, esperando que sirva de insumo para la toma de decisiones en el desarrollo de su administración, que esperamos contribuya al fortalecimiento de la institución bajo su responsabilidad.

Estamos prestos(as) a reunirnos con usted lo más pronto posible a fin de sustentar la información suministrada en el informe anexo a la presente.

Quedamos atentos(as) a su consideración

Atentamente


EUGENIO ANTONIO BEGAMBRE ALARCON
CC. 8.682.450 de Barranquilla
Presidente
Cel.3005945290


MARIA VICTORIA TOVAR SUAREZ
CC.32.655.972 de Barranquilla
Secretaria
Cel. 3013213706

UNA
e.s.e. UNIVERSITARIA
DEL ATLANTICO

RECEPCIÓN

22 ABR 2024

3:30 pm

Recibido para su estudio.
No implica aceptación

2

**ASOCIACION DE USUARIOS
DE LA E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO**
Resolución No. 19.062 de 04-02-2.022
NIT. 901564599-8

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO REALIZADO EN LA E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO
DURANTE LOS DIAS 19, 26 Y 30 DE ENERO, 1, 6 Y 22 DE FEBRERO DE 2024.

La asociación de usuarios de la E.S.E Universitaria del Atlántico UNA, en cumplimiento de sus funciones establecidas legalmente en el decreto 1757 de 1.994, ley 850 de 2.003 y ley 1757 de 2015 relacionado con el control social desarrollamos un diagnóstico en las cinco sedes que conforma esta E.S.E con el propósito de obtener información real sobre la calidad de servicio que se viene prestando a los usuarios que representamos, velar por el cumplimiento de los principios de **eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, accesibilidad, unidad y participación**, que regulan la prestación de los servicios de salud en Colombia, en lo que respecta a esta institución.

Se inicio la agenda de visitas cumpliendo el siguiente cronograma.

ENERO 19 DE 2.024

Se realizo visita a la sede CACR SOLEDAD Siendo atendidos por el doctor GUSTAVO CRESPO POLO coordinador de esta sede de manera virtual debido que está afectado de su salud y en reposo por recomendación médica, sin embargo, se efectuó la reunión donde se trataron varios temas, tales como la condición física de la infraestructura hospitalaria, los servicios habilitados, condiciones laborales del personal científico y administrativo, dotación pendiente para el funcionamiento de varias áreas incluidas en la estructura proyectada como servicio, es notorio la inseguridad en el sector aledaño al hospital donde ya han atracado a empleados y usuarios durante el día y noche, el riesgo es permanente, sin embargo este tema ha sido tratado con la alcaldía de Soledad quienes se comprometieron a brindar apoyo al respecto, varios usuarios han solicitado salida voluntaria por la demora en la atención debido que solo hay una UREP donde se atiende niños y adultos lo que lleva por momentos a colapsar por el volumen de pacientes que llegan, hay cierta inconformidad por parte del personal asistencial, el coordinador del centro hospitalario manifestó que cada funcionario debe brindar solución de acuerdo al caso que se presente, esto con el fin de brindar un servicio de calidad acorde a los principios que regulan la prestación de servicios de salud en Colombia, esto como respuesta a una información presentada por las compañeras LUZ MARY GAMARRA HERNANDEZ, ANA ELIS BLANCO PABON- YUSNARI TOSCANO ABDALA- quienes residen en los barrios vecinos al lugar y realizaron el día 12 de enero de 2.024 una breve encuesta de satisfacción de los servicios que reciben en esta sede de la UNA, basados en esta situación el señor presidente de la Asociación solicito al director la asignación de un espacio físico dentro de la institución para habilitar la oficina de la Asociación de Usuarios de la UNA donde se pueda atender las inquietudes de los usuarios que representamos como organización, petición que fue aceptada por el coordinador del centro hospitalario quien siempre estuvo dispuesto a brindar unas condiciones dignas para la atención a los usuarios, el señor Guido Santander Caballero pregunto por los paneles solares incluidos en el proyecto de construcción de esta sede hospitalaria como alternativa para reducir costos de energía, a lo que respondió el director manifestando que se estaban haciendo unos detalles para ponerla en funcionamiento cuanto antes, se dejaron tres puntos como agenda a seguir así.

1°-Compromiso de trabajar por la seguridad

2°-Cambiar la cultura de servicios

3

**ASOCIACION DE USUARIOS
DE LA E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO
Resolución No. 19.062 de 04-02-2.022
NIT. 901564599-8**

3°-La Asociación interactuara para colaborar en solución de los casos que se presenten, dándolos a conocer de manera oportuna al funcionario(a) que corresponda por competencia administrativa o medico científica asistencial.

El director autoriza al ingeniero biomédico ANDRES NARANJO, para que haga un recorrido con los miembros de la asociación de usuarios por todas las áreas de la institución habilitadas o no en su funcionamiento, lo que en efecto se efectuó de manera diligente mostrando cada espacio físico y las condiciones en que se encuentra, donde se observa que hay un espacio para UCI adulto que no cuenta con dotación y un espacio para neonato que no tiene dotación, finalizando de esta manera la visita a esta sede de la UNA.

ENERO 26 DE 2.024

Se realizo visita a la sede CACR SABANALARGA siendo atendidos por el coordinador de esta sede Doctor FERNANDO HERRERA quien nos manifestó haber cumplido con las metas que se habían propuesto para el año 2.023 de un monto de \$ 23.000 millones de pesos y se alcanzó a facturar \$25.000 millones superando considerablemente el tope establecido, esta sede según su información genero el 27% del producido en la E.S.E UNA, hay una planta eléctrica pendiente por instalar para el funcionamiento del servicio con lo cual se garantiza la continuidad en la atención, no hay excusa para que los usuarios sean remitidos luego de ser diagnosticados a otra IPS privada utilizando el hospital como filtro, esto origina que muchos pacientes soliciten salida voluntaria, ante la negativa de las E.P.S de mantenerlos en esta sede a pesar de estar habilitados los servicios prefieren enviarlos para barranquilla, vulnerando el derecho de la libre escogencia para el usuario según artículo 3° numeral 3.12 ley 1438 de 2.015 la comida la llevan de Barranquilla y es un riesgo cuando hay trancones en la vía a la cordialidad no llega puntual, lo que amerita implementar una cocina interna para la preparación de los alimentos para lo cual hay espacio físico disponible, están habilitados 4 quirófanos suficientemente dotados para ser usados, las E.P.S no autorizan los servicios de ambulancia del hospital habiendo una ambulancia medicalizada y una básica disponible, porque tienen contratado estos servicios con empresas de servicio de ambulancia privada , lo que lleva a que el paciente tenga que esperar varios días a que llegue la ambulancia para su traslado autorizado poniendo en riesgo la vida de los usuarios, los pacientes pediátricos son atendidos en horas de la tarde porque los médicos tienen que hacer ronda en horas de la mañana Y quien entiende es un ginecólogo, en consulta y hace cirugía, es necesario hacer socialización, hay un solo internista en el día y tiene exceso de carga.

No es claro la contratación con las E.P.S , estas utilizan los servicios como filtro porque los pacientes de ortopedia están capitados con la clínica cambel - Barranquilla, los de cáncer con la clínica Bonnadona, existen problemas en el servicio oportuno de ambulancia para el servicio de referencia y contrarreferencia, a veces demoran más de 2 días para trasladar los pacientes a las I.P.S a las cuales van remitidos por decisión de la E.P.S a las cuales están afiliados, no por iniciativa del usuario que en ocasiones se niega a ser trasladado y prefiere solicitar la salida voluntaria para irse a su residencia ante la falta de recursos con que asumir los costos de pasajes de los familiares acompañantes que la E.P.S no asume, generalmente son remitidos a barranquilla como es el caso de una paciente que tiene días de estar esperando que CAJACOPI autorice su traslado, en términos generales cajacopi se ha convertido en un problema para los usuarios en cuanto a las autorizaciones de servicios.

Existen sillas en mal estado que fueron compradas hace menos de un año, hecho que refleja la mala calidad del producto (sillas) , en cuanto al personal asistencial estos manifiestan que les

↓

**ASOCIACION DE USUARIOS
DE LA E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO**
Resolución No. 19.062 de 04-02-2.022
NIT. 901564599-8

adeudan 3 meses de salario lo que lleva a una desmotivación en la atención y afectación a los usuarios.

Enero 30-2024

Se efectúa visita a la sede CACE PEDIATRICO localizada en la carrera 75 No.79B-50 distrito de Barranquilla, allí fuimos recibidos(as) la comisión de la asociación de usuarios de la E.S.E UNA por la Auxiliar GINA TEHERAN quien amablemente se comunico con la coordinadora de esta sede doctora LUZ ESTHELLA MANJARRES, quien manifestó que se encontraba en reunión en la sede de alta complejidad y se presentaron como apoyo la hermana ANGELA MARIA RAMIREZ quien cumple labor social en esta sede y además hace parte del comité de ética hospitalaria de la UNA, también nos acompaña el señor LUIS MARIANO GONZALEZ quien se desempeña como auxiliar clínico y procedemos a desarrollar el diagnostico sobre la calidad de servicio que reciben los usuarios en esta sede.

Existe un portafolio de servicios que consta de lo siguiente

URGENCIA
PSICOLOGIA
PSIQUIATRIA
CARDIOLOGIA
HORTOPEDIA
NEFROLOGIA
CIRUJIA PEDIATRICA
INFECTOLOGIA
TOXICOLOGIA
NEUMOLOGIA

En el área de urgencia se evidencia la falta de equipos Rayos x para la atención oportuna, existen 21 cama Y atienden un médico, 2 enfermeras jefes y 4 auxiliares durante el día y en horas de la noche igual número de personas asistenciales contratados por OPS a los cuales les deben los sueldos de diciembre y enero. La atención en urgencia es oportuna en cuanto al tiempo pero se observo falta de cuidado en el seguimiento a los resultados de exámenes que se requieren para avanzar en el tratamiento médico oportuno, varios pacientes tenían mas de 24 horas de estar esperando resultados de exámenes que se hacen en la institución, al solicitar a la enfermera jefe aclaración nos responde que no habían llegado los resultados porque se habían enviado a la sede de alta complejidad por daño en el equipo de la sede pediátrica, nos trasladamos al laboratorio y mostraron que los resultados estaban en la plataforma desde horas de la noche pero el médico o la enfermera no los habían descargado, esto demuestra una evidente irresponsabilidad y descoordinación en el cumplimiento de sus funciones por parte del equipo asistencial.

El área de consulta externa no esta funcionando porque se encuentra en reparación de la estructura física, en hospitalización pediátrica visitamos el área de psiquiatría donde nos atendió la enfermera jefe MARIA SAN JUAN allí atienden un equipo asistencial integrado por un medico general, un psiquiatra que hace ronda, una enfermera jefe y 2 auxiliares, hay un caso de una niña que fue dejada en estado de abandono por una señora que la adopto y hace 7 días están esperando que la E.P.S resuelva su situación de traslado a una Institución de rehabilitación este caso es de conocimiento de Bienestar Familiar quienes tampoco actúan de manera diligente frente al caso, los(as) niños(as) tienen en su mayoría acompañantes que están pendientes e interactúan

5

**ASOCIACION DE USUARIOS
DE LA E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO
Resolución No. 19.062 de 04-02-2.022
NIT. 901564599-8**

con el equipo asistencial en charlas de orientación y motivación. En hospitalización pediátrica recibimos una queja de la señora SHARON PUA quien manifiesta que una ambulancia de placas OCM 906 de SABANA GRANDE la llevaba remitida de la sede alta complejidad para la sede pediátrico con su hija ISABELA RINCON el día 30 de enero a las 8 am cogió de manera brusca una curva y el equipo de primeros auxilios estaba suelto y se cayó en el cuerpo de la niña afectándola, hecho que amerita una denuncia por negligencia debido que solo iba como acompañante la mama cuando debía ir un paramédico responsable de estar pendiente de los equipos y condición de la paciente.

Hay pacientes que vienen remitidos de Sabanalarga a la sede de alta complejidad sin que allí haya el servicio requerido y de allí son trasladados a la sede pediátrico cuando puede hacerse de manera directa, igualmente se observó que un paciente de nombre JESUS SARMIENTO tenía 4 días de estar hospitalizado por fractura y la E.P.S no había entregado el material quirúrgico solicitado, esto demuestra falta de eficiencia por parte de la auditora de la E.S.E UNA.

El servicio de oncología no está funcionando.

Febrero 1° de 2.024

Se desarrolla el diagnóstico en la sede de alta complejidad iniciando por consulta externa donde hay atención consulta posoperatorio a mujeres que dieron a luz en esta sede, recogiendo el concepto que cada persona encuestada tiene sobre la calidad del servicio que recibe, nos presentamos con la doctora LIZETH ALCALA quien estaba en servicio. encontrando que la señora ALIS BAHUQUE COBA manifiesta que no le entregan oportunamente los resultados de unos exámenes y que la alimentación es regular porque la llevan tarde, aclaramos que la persona fue abordada para la encuesta en consulta externa pero esta hospitalizada en el 4° piso, nos trasladamos al 6° piso siendo atendidos amablemente por la enfermera jefe Angi León responsable del lado A y del lado B la enfermera jefe MILDRED CIANCY en el lado A se recogió el concepto de varios enfermos y acompañantes entre estos la situación del señor JAIME JIMENEZ M identificado con la cedula de ciudadanía No.3.748.605 recluido en la cama No.618 quien fue internado el día 31 de enero de 2.024 y el día 1 de febrero a las 11:00 AM no se había reportado el médico urólogo, el señor GUSTAVO COLON manifiesta que las enfermeras no atienden el llamado de los acompañantes, el señor JAIME ROMERO identificado con la cedula de ciudadanía No.1.041.894.220 afiliado a la Nueva E.P.S recluido en la cama No. 629-2 afectado con una hernia testicular remitido de Sabanalarga el día 31 de enero y pidió salida voluntaria el día 1° de febrero de 2.024 porque el médico no lo había revisado en lo transcurrido del tiempo de permanencia en esta institución.

Se recibe información de las fallas que se presentan en relación con los niños(as) nacidos en la sede alta complejidad, debido que están dando salida sin el nacido vivo y en muchos casos se presentan errores en los datos registrados, además no existe un formato oficial para la expedición de nacido vivo.

Febrero 22 de 2.024

Se efectúa visita a la sede CACE MENTAL iniciando por urgencia, encontrando una situación que en nuestro concepto refleja una falta de sensibilidad humana respecto al trato que reciben los usuarios de esta institución como es el caso del paciente de nombre STEVEN NORIEGA GONZALEZ identificado la cedula de ciudadanía No.1152442641 afiliado a cajacopi como subsidiado quien su acompañante manifiesta que tiene tres días de estar en esta institución en el área de urgencia sin ser trasladados a hospitalización, la señora CARMEN IGUARAN abuela que lo acompaña, manifiesta que no recibe alimentación durante el tiempo que llevan internados en esta sede, tiene que

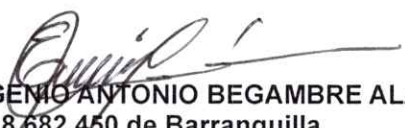
6

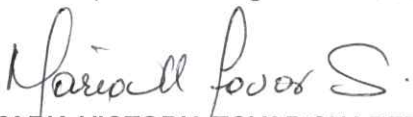
**ASOCIACION DE USUARIOS
DE LA E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO
Resolución No. 19.062 de 04-02-2.022
NIT. 901564599-8**

solicitar ayuda económica para el auto sostenimiento, casos como este se repiten con frecuencia según informe del personal asistencial, quienes además comentan que varios pacientes luego de ser diagnosticado en esta institución son enviados a un centro asistencial de nombre San Agustín localizada en la calle 45 con Carrera 9, institución que según concepto de varios afectados no cuenta con las condiciones locativas ni científicas, esto ocurre con frecuencia en los pacientes de cajacopi para los casos de psiquiatría, la mayoría de pacientes psiquiátrico no tienen acompañantes que estén atentos a cualquier requerimiento.

OBSERVACIONES.

- 1- Se observa una falta de comunicación entre la gerencia y los coordinadores(as) de sedes alternas.
- 2- La información que se divulga a través de los medios de comunicación no corresponde a la realidad- no se presta la mayoría de servicios ofertados en el papel.
- 3- Existen muchos espacios físicos subutilizados, que pueden ser habilitados para servicios que se requieren y que aparecen en el portafolio de servicios pero que no se prestan.
- 4- No hay buzón de sugerencias en las diferentes sedes que integran la E.S.E UNA
5. Son frecuentes las salidas voluntarias por la mala atención y el trato indigno a los usuarios


EUGENIO ANTONIO BEGAMBRE ALARCON
CC. 8.682.450 de Barranquilla
Presidente
Cel.3005945290


MARIA VICTORIA TOVAR SUAREZ
CC.32.655.972 de Barranquilla
Secretaria
Cel. 3013213706