

MEMORANDO

1630-2024 - **037524**

Ibagué, agosto 23 de 2024

PARA: **VILMA JANETH RIVERA MARROQUIN**
Secretaria de las TIC

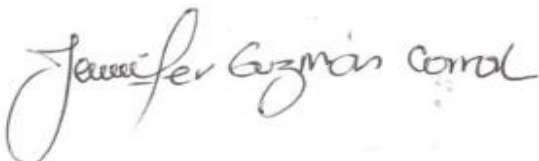
DE: Directora de prestación de servicios y calidad

ASUNTO: Solicitud Publicación Notificaciones en la página web de la Alcaldía
Respuesta PQRD 2024-067853 del 03 de agosto del 2024

Comedidamente me permito solicitar la publicación de las siguientes respuestas a Peticiones y Solicitudes, con las notificaciones por aviso correspondientes: Petición Radicado Externo 2024-067853 de 2024-03-08 Respuesta N° **065986** de 23-08-2024

Se envía lo anunciado al correo tic@ibague.gov.co

Cordialmente,



YENNIFER NADIA GUZMAN CORRAL
Directora de Prestacion de Servicios y Calidad.
Verificador: Anderson Vargas

1630- 2024 -**065986**

Ibagué, agosto 23 de 2024

Señor@
Anónimo
Ciudad

Asunto: Respuesta PQRD 2024-067853 del 03 de agosto del 2024

Respetado Animo, reciba un cordial saludo de la Administración Municipal y de la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad de la Secretaría de Salud Municipal.

En atención a la solicitud presentada y teniendo en cuenta las competencias dadas por la Ley 715 del 2001 y Decreto 780 del 2016, a las Entidades Territoriales y Municipales, en cuanto a la gestión, supervisión, seguimiento y vigilancia del sistema de salud y acceso a la prestación de los servicios de salud, para la jurisdicción, comedidamente me permito informarle lo siguiente:

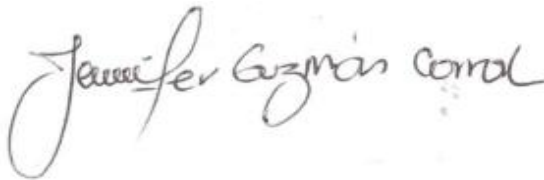
El día 03 de agosto de 2024 se realizó visita de inspección y vigilancia por parte de la Secretaría de Salud Municipal a la IPS INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. IBAGUE LABORATORIO CADIZ, ubicada en la dirección Carrera 4H Bis No. 34-66, para realizar gestión a la PQRD presentada, en la que manifiesta inconformidades sobre presuntas fallas en la prestación del servicio relacionado con el proceso de atención en salud”.

Se realiza visita de inspección en donde de acuerdo al desarrollo de la visita, se establecen fallas en el proceso de atención de los afiliados ya que se evidencian aglomeraciones en sala de espera, no aplicación de política de atención con enfoque diferencial, cubículos de toma de exámenes en uso de solo el 55% de los mismos, demoras en tiempo de atención, entre otros hallazgos, por lo cual se hace necesario establecer realización de plan de mejora por parte de la IPS, al cual se le realizará el respectivo seguimiento en pro de velar por la prestación adecuada de los servicios de

salud de los usuarios.

En estos términos por parte de la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad de la Secretaría de Salud Municipal de Ibagué se da respuesta a su Solicitud. En caso de requerir información adicional o cualquier inquietud que surja estamos prestos a atender lo pertinente.



Atentamente,



YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL
Directora de Prestación de Servicios y Calidad
Secretaría de Salud de Ibagué

Redactor: Leidy Marcela Villanueva Cruz – Auditora Contratista SSM

Verificador: Anderson Vargas



	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
		FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página 1 de 5	

No. de Acta	
-------------	--

FECHA VISITA	03	08	2024	HORA INICIO VAUDITORIA	10	00	AM	HORA FINALIZACION AUDITORIA	11	30	AM
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE IBAGUE				DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD Correo electrónico: calidad.servicios@ibague.gov.co							
Integrantes de la comisión técnica				LEIDY MARCELA VILLANUEVA CRUZ							
Tipo de Visita				Auditoría No programada <input checked="" type="checkbox"/>		Seguimiento <input type="checkbox"/>		Búsqueda activa <input type="checkbox"/>			

Prestador de servicios de salud		INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. IBAGUE LABORATORIO CADIZ			
Código habilitación prestador		7300101234-01		NIT	800065396-2
Clase de Prestador		INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD-IPS			
Dirección	Carrera 4H Bis No. 34-66			Teléfono	3114910408
Correo electrónico del prestador		contabilidad@idime.com.co			
GERENTE		LIDA YAMILE GONZALEZ BOLIVAR			
Colaboradores que reciben la Auditoría			Cargo		
CLARIVEL RODRIGUEZ MOLINA			ENFERMERA		

<p align="center">Desarrollo de la visita de Inspección y Vigilancia Reacciones Inmediatas</p> <p>Siendo las 10:00 horas, del día 03 del mes de agosto de 2024 se presentan en las instalaciones del prestador en mención, los miembros de la comisión técnica de la Secretaría de Salud Municipal de Ibagué, quienes proceden a presentarse y a comunicar el objeto de la auditoría consistente en realizar el proceso de inspección y vigilancia a Prestadores de Servicios de Salud del municipio. Se solicita al Representante legal o funcionario asignado, manifieste si conoce de cualquier tipo de inhabilidad o incompatibilidad para intervenir en la auditoría no programada, en caso contrario se considera todos los miembros hábiles.</p>
--

	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
	FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	Versión: 02	
	Fecha: 25/02/2022		
	Página 2 de 5		

Se describen datos sobre la situación específica que genera la auditoría:

Nombre del Quejoso/ o Institución que reporta	JENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL.				
Tipo de Documento	NA	Número de ID	9NA	Número de contacto	NA
Dirección	NA				
Nombre de la persona afectada según queja	NA				
Tipo de Documento	NA	Número de ID	NA	Número de contacto	NA

Descripción breve de la queja: "IDIME, QUIEN PRESTA LOS LABORATORIOS, ESTA SUPER COLAPSADO, SOLO HAY TRES PERSONAS TOMANDO MUESTRAS, NO HAY PRIORIDAD CON PERSONAS QUE LO NECESITAN, HAY MÁS DE 300 PERSONAS ESPERANDO Y QUEJÁNDOSE, POR FAVOR REQUERIMOS DE SU AYUDA.

Característica/Atributo de Calidad Comprometido en la Prestación del Servicio de Salud

1. Accesibilidad 2. Oportunidad 3. Continuidad 4. Pertinencia
5. Seguridad
- Otros:
1. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
2. Humanización

Métodos para recolectar la información y evidencias

1. Entrevista
2. Observación
3. Revisión Documental
4. Recopilación y verificación de información

Descripción de la visita:
Característica/Atributo (s) de Calidad evaluados en la Auditoría No Programada:

(HUMANIZACION Y PERTINENCIA)	Descripción de la Auditoría: Se realiza presentación de la comisión de la Secretaría de Salud Municipal de Ibagué para la verificación de la PQRD 2024-067853 radicada ante la Secretaría de Salud, realizando la respectiva visita de inspección y vigilancia en la que se indican presuntas fallas en la prestación del servicio. En el momento de la auditoría se evidencian 8 personas en fila esperando para el ingreso a la admisión.
-------------------------------------	--



Se evidencia sala de espera de llena, con personas de pie en espera de atención.

Se observa mujeres embarazadas y adultos mayores de pie y con más de media hora de espera para la atención.

Se hace recorrido por la institución en donde se observa 10 cajas y 18 de cubículos de los cuales 10 se encuentran en atención.

En la sede de imágenes se tienen 5 toma de muestras

En complejo Virrey Solís Florida se tienen 9 toma de muestras

La IPS realiza atención desde las 6 am hasta las 2 pm de lunes a sábado.

Se hace conexión virtual con la Gerente regional Rossy Alameda para revisión del caso.

La IPS refiere que generalmente se hace la fila al momento del ingreso pero generalmente los usuarios se esperan en el ingreso.

El volumen promedio de pacientes 480 pacientes diarios.

El día lunes se evidencia 273 pacientes
El día martes 590 pacientes
El día miércoles 581 pacientes.

El modelo de atención realiza priorización de usuarios acorde a la prioridad, Se hace ingreso, admisión y registro y llamado de toma de muestras.

6 cubículos para pacientes prioritarios
8 y 9 para gestantes.

En vista del momento retroactivo del evento presentado y al no ser posible identificar las causas de la situación presentada

No se tiene establecido modelo por asignación de citas ya que refieren que se presentaban muchas quejas de los usuarios, por tal razón se establece a libre demanda de servicios.
Se establece verificación de tiempos de atención para el día de hoy
Se verifica usuario Jeronimo Usuga: cc 1104713021 en donde se observa ingreso 7: 01 am facturación: 7: 25 am y 7: 57 am se encuentra en cubículo.

Usuaría Angelica Capera Conde
Cc 52833169:
Se observa ingreso 6:57 am,
factura: 7:36 am
8:AM No registra asignación para toma de exámenes. 8 :02 am se asigna paciente.

La IPS relaciona tiempos de atención:

17 a 20 minutos en el llamado y 6 minutos en cubículo.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT 800113389-7

PROCESO: GESTIÓN SALUD

**FORMATO: ACTA DE AUDITORIA
NO PROGRAMADA**

Código: FOR-068-PRO-GS

Versión: 02

Fecha: 25/02/2022

Página 4 de 5



Tiempo de oportunidad en admisión y registro: 10 minutos
Tiempo de oportunidad para toma de muestras: 8 minutos
Tiempo durante la toma de muestras: 8 minutos.

Oportunidad de mejora: Refuerzo de aplicación de la política de atención a población diferencial.
Establecer estrategia para mejorar tiempos de espera de usuario.

Establecer estrategias para evitar represamiento en la atención.



Establecer estrategias para reforzar socialización de uso de los cubículos adicionales en Idime Cadiz y Virrey Solís.

TABLA DE ANEXOS

Número	Descripción	Tipo		Observaciones	
		Digital	físico		
1					
Conclusiones de la visita:				SI	NO
Visita a conformidad					X
Vulneración de Derechos en la Prestación de Servicios de Salud					X
Fallas en el Proceso de Atención y Prestación de los Servicios de Salud				X	
Derivación de Planes de Mejora				X	
Traslado por competencia a Secretaría de Salud Departamental del Tolima					X
Traslado por competencia a Superintendencia de salud					X

El Prestador, se compromete a remitir a la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad de la Secretaría de Salud Municipal, el plan de mejoramiento institucional según las oportunidades de mejora y recomendaciones emitidos en el Informe de auditoría no programada (NO APLICABLE)

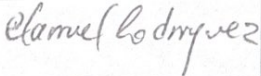
El cumplimiento para el envío de los planes de mejora es de un (1) día hábil a partir de la terminación de la presente auditoría. La decisión de realizar una nueva auditoría para revisión de evidencias de las acciones de mejora dependerá de la amenaza de éste en la prestación de los servicios de salud. Teniendo en cuenta la causal de la presente auditoría se informa al Prestador que debe restituirse de manera inmediata el derecho a una prestación de servicios de salud

	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
		Versión: 02	
FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 25/02/2022		
	Página 5 de 5		

dentro de las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGC) Parte 5, Título 1, Capítulo 1 del Decreto 780 de 2016

Se socializa y se entrega en medio físico la presente Acta al Prestador y se da por terminada la Auditoria no programada de Reacción Inmediata. **FIRMAS**

FUNCIONARIOS DE SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
LEIDY MARCELA VILLANUEVA CRUZ	AUDITORA CONTRATISTA	

COLABORADORES DEL PRESTADOR		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
CLARIVEL RODRIGUEZ MOLINA	ENFERMERA	

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO