

SOGC 241

Manizales, Septiembre 13 de 2019

Señora  
MARTHA LUCIA SALAZAR NARANJO  
CC. 30.273.915  
Manizales

Asunto: Respuesta PQRS

Cordial saludo,

De acuerdo a la solicitud recibida mediante GED N° 38897, nos permitimos informarle que la Oficina de Garantía de Calidad de la Secretaría de Salud Pública delegó un equipo para realizar visita de verificación a la Clínica de la Presentación el día 09 de Septiembre del año en curso, con el fin de verificar la prestación del servicio donde se evidenció lo siguiente:

1. El procedimiento para el cual fue programada la paciente María Naranjo de Orozco requería hospitalización para nefroprotección 12 horas antes del procedimiento y 12 horas después del mismo.
2. Al revisar la agenda de programación e historia clínica, la paciente se encontraba programada para el procedimiento el día 15 de Agosto de 2019 entre las 10:00 y 12:00 horas, usuaria que registra ingreso a la IPS a las 17:03 horas del mismo día, la IPS no identifica registro de ingreso de la paciente a la hora programada, por lo tanto asigna la habitación a otro paciente quien requería hospitalización de manera prioritaria, es por ello que al ingresar la usuaria en mención no encontró disponible la habitación que se le había asignado previamente, razón por la cual se ubica en camilla ubicada en área preferencial del servicio de hospitalización con inicio de nefroprotección, a la espera de la disponibilidad de cama en el servicio de hospitalización, siendo las 22:03 se pasa usuaria a la habitación 113 y realizan procedimiento radiológico el día 16 de Agosto de 2019 a las 08:47.
3. En lo relacionado con el proceso de limpieza, desinfección y aseo terminal de las habitaciones, se revisa protocolo institucional donde se evidencia que el tiempo estimado para la desinfección va de 45 minutos a 3 horas, tiempo que se estima según la estancia hospitalaria y diagnóstico del paciente que egresa de la institución.



**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N. 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono 887 97 00 Ext. 71500  
Código postal 170001  
Atención al cliente 018000 968988  
Alcaldía de Manizales Ciudad Manizales  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)

**Más  
Oportunidades**

4. Se revisa historia clínica de la paciente donde se observa nota del profesional de la salud, el cual manifiesta los inconvenientes presentados con la usuaria y familiar durante el proceso de atención, ya que esto se debe dejar consignado en la historia clínica por protocolo institucional.

Esperamos con lo anterior haber dado respuesta a la solicitud presentada por usted ante esta Secretaría.

Atentamente,



**CLAUDIA YANETH HOYOS MORENO**  
Coordinadora Área Garantía de la Calidad  
Secretaría de Salud Pública  
Alcaldía de Manizales

Proyectado por: Liliana García Barrero



**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N. 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono 887 97 00 Ext. 71500  
Código postal 170001  
Atención al cliente 018000 968988  
① Alcaldía de Manizales    ② Ciudad Manizales  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)

**Más  
Oportunidades**