al CONTESTAR CITE ESTE NÚMERO: CE - 2022663662

Bogotá, 2022/06/01

Peticionario
ANONIMO
Soacha Cundinamarca

Asunto: Respuesta a PQRS, radicado N. 2022039218 de fecha 20220419

La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría de Salud de Cundinamarca en el marco el Decreto 780 de 2016, artículo 2.5.3.7.11 "comprobación de los hechos", recibió el documento de la referencia, donde el ciudadano anónimo, manifiesta lo siguiente:

"Me quejó de la mala atención del hospital cardiovascular de Cundinamarca de la ciudad de Soacha Cundinamarca juegan con la salud y él tiempo de los pacientes nos hacen esperar 8 o 9 horas para entrega de unos exámenes de orina y llega uno a preguntar sobre ellos y recibe mal trato de los médicos espero que esto ayude para la mejora de la entidad gracias".

En consecuencia, esta Dirección realizó visita de inspección el 10 de mayo de 2022 al prestador ubicado en la Carrera 4 Este N° 31-88 evidenciando lo siguiente:

El Hospital Cardiovascular De Cundinamarca S.A, cuenta con equipo de orina marca siemens healthineers, no se evidencia fallas del equipo de orina en el último año.

El Hospital Cardiovascular De Cundinamarca S.A, cuenta con un software de laboratorio (Enterprise) que se encuentra enlazado con Medical Cloud, software clínico; de donde se remiten los laboratorios por parte del médico y donde automáticamente se enlazan con Enterprise luego de procesada la muestra de laboratorio. Este se encuentra documentado de acuerdo al proceso de toma y análisis de muestras de pacientes de urgencias y hospitalizados (P06 LC).

Se tiene documentado los tiempos de entrega de laboratorio por meta institucional para uroanálisis de la siguiente manera; área de reanimación de 2 horas, urgencias y salas de cirugía 3 horas, hospitalización 4 horas y consulta externa un día.

El prestador presenta matriz de oportunidad del servicio de laboratorio clínico para el examen de uroanalisis en donde se evidencia que se encuentra dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a las metas institucionales.

Por lo anterior se evidencia que los tiempos de entrega de resultados están dentro del rango de las metas establecidas por el prestador en el servicio de laboratorio clínico.

El prestador debe fortalecer la política de humanización y implementarla por servicios al cliente interno y externo.

La institución cuenta con servicio de información y atención al usuario SIAU y catorce buzones de sugerencias para que los usuarios radiquen sus PQRS directamente en la Institución.

Como el peticionario, no aporta dirección, correo electrónico u otro medio que permita notificarle el contenido de la presente respuesta, se procederá con lo dispuesto en los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se publicará en la página web de la Gobernación de Cundinamarca y/o en lugar de acceso al público de la misma, por el término de cinco (5) días con la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Publicado en cartelera y pagina web por cinco (5) días a partir del día_____, hasta el día _____.

Cordialmente,

DIANA YAMILE RAMOS CASTRO
Directora de Inspección Vigilancia y Control

Proyectó: Erika Yuliana Sanchez Molano