

**AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017**

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

**LA SUBDIRECCION INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS  
DE SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ, D. C,**

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas por los numerales 1, 2 y 3 del artículo 20 del Decreto 507 de 2013, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C., numeral 4 del artículo 176 de la Ley 100 de 1993 y los literales q y r del artículo 12 de la Ley 10 de 1990, en concordancia con lo establecido en el numeral 3º del artículo 2.5.1.2.3 y en el artículo 2.5.1.7.1 del Decreto 780 de 2016 y,

**CONSIDERANDO**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL INVESTIGADO**

El prestador de servicios de salud contra quien se dirige la presente investigación es la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741 y código de prestador 110012682201 quien presta sus servicios de Psicología en el consultorio, ubicado en la AK 19 No. 95-55 CS 310, de la nomenclatura urbana de Bogotá, D.C.

**2. HECHOS**

Se origina la presente investigación en la visita inspectiva de habilitación, practicada el día 03 de noviembre de 2015, por una Comisión Técnica adscrita a este Despacho, al consultorio de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, ubicado en la AK 19 No. 95-55 CS 310, de la nomenclatura urbana de Bogotá, D.C., en la que se constató incumplimiento de las condiciones tecnológicas y científicas, de conformidad con lo relacionado en el anexo informe final de visita visible a folios 3 a 7 del instructivo.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

Ahora bien, en el Anexo al informe final de visita se dejó consignada la descripción de incumplimientos evidenciados en el consultorio, así:

SERVICIO(S) QUE NO CUMPLEN Y MODALIDAD	CÓDIGO	SERVICIO ESPECIFICO	COMPLEJIDAD		
			BAJO	MEDIO	ALTO
CONSULTA EXTERNA INTRAMURAL AMBULATORIA	344	PSICOLOGIA	X		

## DESCRIPCION DE INCUMPLIMIENTOS

### 1. TODOS LOS SERVICIOS

#### INFRAESTRUCTURA

El prestador no cumple con las condiciones establecidas en el marco normativo vigente para la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares (Ver en procesos prioritarios)

La institución no cuenta con ambiente de aseo que cumpla con poceta, punto hidráulico, desagüe y área para el almacenamiento de elementos de aseo.

#### PROCESOS PRIORITARIOS

Se evidenció que los procesos no están documentados y evaluados, de acuerdo al tipo de prestación de servicios de salud.

No cuenta con un programa de seguridad del paciente que provea una adecuada caja de herramientas, para la identificación y gestión de eventos adversos, que incluya como mínimo:

a. Planeación estratégica de la seguridad:

- No existe una política formal de Seguridad del Paciente acorde con los

Cra. 32 No. 12-81  
 Tel.: 364 9090  
 www.saludcapital.gov.co  
 Info: 364 9666



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
 PARA TODOS

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

lineamientos para la Implementación de la política de seguridad del paciente en la República de Colombia.

- No existe un referente y/o un equipo institucional para la gestión de la seguridad de pacientes.

b. Medición, análisis, reporte y gestión de los eventos adversos:

- El prestador no tiene un procedimiento para el reporte de eventos adversos, que incluye la gestión para generar barreras de seguridad que prevengan ocurrencias de nuevos eventos.

c. Procesos Seguros:

- No se tienen definidos, ni se monitorean y no se analizan los indicadores de seguimiento a riesgos según características del servicio prestado.

- No se realizan acciones para intervenir los riesgos identificados a partir de la información aportada por los indicadores de seguimiento a riesgos.

- No se evalúa el efecto de las acciones realizadas para la minimización de los riesgos y se retroalimenta el proceso.

- No se tienen definidos y documentados algunos procedimientos, protocolos, de acuerdo con los procedimientos más frecuentes en el servicio, y que incluyan actividades dirigidas a verificar su cumplimiento.

- El prestador no cuenta con un procedimiento para el desarrollo o adopción de guías de práctica clínica para la atención de las patologías o condiciones que atiende con mayor frecuencia en cada servicio. Si decide elaborar guías basadas en la evidencia, éstas deberán acogerse a la Guía Metodológica del Ministerio de Salud y Protección Social. De igual manera establecerá procedimientos en los cuales la guía que adopte o desarrolle, este basada en la evidencia.

El prestador no establece procedimientos en los cuales la guía que adopte o desarrolle, está basada en la evidencia.

El prestador no cuenta con indicadores de eventos adversos.

De igual manera no tiene definido el reporte de los eventos de obligatoria

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

notificación al sistema de vigilancia epidemiológica.

No cuenta con el manejo y gestión integral de los residuos generados en la atención de salud y otras actividades.

El prestador no cuenta con procesos y procedimientos para garantizar la identificación de todos los pacientes garantizando su custodia y vigilancia.

El prestador no cuenta con manuales de bioseguridad actualizado, acorde con las características del prestador.

No se cuenta con protocolo o manual para la remisión del paciente, que contemple: Lista de chequeo de los documentos necesarios para el traslado que incluya:

- a) Diligenciamiento de los formatos determinados por la normatividad vigente de referencia y contrarreferencia.
- b) Resumen de historia clínica.

#### HISTORIA CLINICA y REGISTROS

No se encuentra documentado el diligenciamiento, conservación y custodia de la historia clínica, el cual define que se garantice la confidencialidad de la misma y la protección legal por reserva.

#### 2. SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA GENERAL: PSICOLOGIA PROCESOS PRIORITARIOS

No cuenta con guías internas y procesos educativos de los eventos de interés en salud pública, según la oferta de servicios de salud.

#### NORMA COMPLEMENTARIA - RESOLUCION 1164 DE 2002

- No cuenta con documento plan de gestión integral de residuos.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

- No presenta el protocolo de limpieza y desinfección de los recipientes y área de almacenamiento de residuos.
- No presenta los informes de gestión integral de residuos, requeridos por la autoridad sanitaria.
- No documenta el movimiento interno de los residuos

CUENTA CON RUTA SANITARIA: NA

CUENTA CON PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS NA

CUENTA CON ÁREA DE ALMACENAMIENTO CENTRAL: NA

### 3 – PRUEBAS

Obra dentro de la presente investigación el siguiente acervo probatorio:

1. Oficio con radicación No. 2016ER2274 del 14/01/14, mediante el cual la Profesional Universitario doctora Lucia Pedraza Duarte remite el acta de asistencia de habilitación realizado a la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, , (Folios 1 a 3).
2. Informe Final de visita de habilitación realizado a la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, (Folios 4 a 7).
3. Consulta datos del prestador en la base de datos REPSS, (Folio 8)

### 4. COMPETENCIA PARA VIGILAR, INSPECCIONAR Y CONTROLAR

La Ley 10 de 1990, "Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones" en su Artículo 12 Literales q) y r) establece que corresponde a la Dirección Local del Distrito Especial de Bogotá:

"(...)

q) *Cumplir y hacer cumplir las normas de orden sanitario previstas en la Ley 9 de 1979 o código Sanitario Nacional y su reglamentación*

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

r) *Desarrollar labores de inspección, vigilancia y control de las instituciones que prestan servicios de salud...*

La Ley 100 de 1993, "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones", en su artículo 176 numeral 4, dispone:

"Las direcciones Seccional, Distrital y Municipal de Salud, además de las funciones previstas en las leyes 10 de 1990, tendrán las siguientes funciones:

(...)

*La inspección y vigilancia de la aplicación de las normas técnicas, científicas, administrativas y financieras que expida el Ministerio de Salud, sin perjuicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a las demás autoridades competentes."*

*El Decreto 507/13, artículo 20, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., radica en cabeza de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud de la Secretaría Distrital de Salud, la competencia tanto para ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control a las instituciones que prestan servicios de salud, como para adelantar investigaciones relacionadas con la garantía de la calidad.*

"Artículo 20°.- SUBDIRECCION INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD. Corresponde a la Subdirección Inspección, Vigilancia y Control el ejercicio de las siguientes funciones:

- 1. Ejercer la Inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios de salud públicos y privados del Distrito Capital.*
- 2. Gestionar las quejas recibidas por presuntas fallas en la prestación de servicios de salud.*
- 3. Adelantar en primera instancia los procesos administrativos sancionatorios contra los prestadores de servicios de salud y adoptar las decisiones que correspondan, en cumplimiento de los objetivos y funciones que le competen, por inobservancia de las normas técnicas, científicas, administrativas y financieras de obligatorio cumplimiento.*

(...)"

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

## 5. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS Y CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.

Así las cosas, como se señaló líneas atrás, el día 3 de noviembre de 2015 una Comisión Técnica adscrita a este Despacho, realizó visita inspectiva de habilitación al consultorio de la profesional independiente CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741, ubicado en la AK 19 No. 95-55 CS 310, de la nomenclatura urbana de Bogotá, D.C., en la que constató incumplimiento de las condiciones tecnológicas y científicas, para el servicio de consulta externa Intramural de Psicología código (344)

En el informe final de visita, se dejaron consignadas las diferentes falencias encontradas a saber, deficiencias en los estándares de Infraestructura, Procesos Prioritarios Asistenciales e Historias Clínicas y Registros Asistenciales,

Así las cosas, esta instancia procede a analizar las probanzas obrantes en el investigativo, a fin de establecer si en el caso que nos ocupa se vulneraron las normas vigentes para el momento de los hechos o si por el contrario, es viable proceder a cesar la investigación.

El servicio de salud es un servicio público y quienes están autorizados por la ley para prestarlo deben hacerlo de manera óptima, garantizando el cumplimiento de sus fines y los derechos de quienes a él concurren en ejercicio de las garantías establecidas en la Constitución y la Ley. Cuando dicho servicio no alcanza el fin o propósito perseguido, se presume su deficiente funcionamiento.

Analizadas en su conjunto las pruebas obrantes en el expediente se pudo establecer por este Despacho que presuntamente se pudo haber presentado fallas en los servicios de consulta externa intramural ambulatoria, de Psicología código 344, brindados por parte de la profesional independiente CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741, cuyos cargos se concretan, así:

5.1. CARGO UNO. Se presume infracción a la Resolución 2003 de 2014, numeral

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

**2.3.1 Estándares de habilitación. TODOS LOS SERVICIOS .INFRAESTRUCTURA**  
El prestador no cumple con las condiciones establecidas en el marco normativo vigente para la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares (Ver en procesos prioritarios)

La institución no cuenta con ambiente de aseo que cumpla con poceta, punto hidráulico, desagüe y área para el almacenamiento de elementos de aseo

**5.2. CARGO DOS.** Se presume infracción al Decreto 1011 artículos 7,12 y 15 y a la Resolución 2003 de 2014, numeral 2.3.1 Estándares de habilitación. **TODOS LOS SERVICIOS PROCESOS PRIORITARIOS.** Se evidenció que los procesos no están documentados y evaluados, de acuerdo al tipo de prestación de servicios de salud.

No cuenta con un programa de seguridad del paciente que provea una adecuada caja de herramientas, para la identificación y gestión de eventos adversos, que incluya como mínimo:

d. Planeación estratégica de la seguridad:

- No existe una política formal de Seguridad del Paciente acorde con los lineamientos para la Implementación de la política de seguridad del paciente en la República de Colombia.
- No existe un referente y/o un equipo institucional para la gestión de la seguridad de pacientes.

e. Medición, análisis, reporte y gestión de los eventos adversos:

- El prestador no tiene un procedimiento para el reporte de eventos adversos, que incluye la gestión para generar barreras de seguridad que prevengan ocurrencias de nuevos eventos.

f. Procesos Seguros:

- No se tienen definidos, ni se monitorean y no se analizan los indicadores de seguimiento a riesgos según características del servicio prestado.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

- No se realizan acciones para intervenir los riesgos identificados a partir de la información aportada por los indicadores de seguimiento a riesgos.
- No se evalúa el efecto de las acciones realizadas para la minimización de los riesgos y se retroalimenta el proceso.
- No se tienen definidos y documentados algunos procedimientos, protocolos, de acuerdo con los procedimientos más frecuentes en el servicio, y que incluyan actividades dirigidas a verificar su cumplimiento.
- El prestador no cuenta con un procedimiento para el desarrollo o adopción de guías de práctica clínica para la atención de las patologías o condiciones que atiende con mayor frecuencia en cada servicio. Si decide elaborar guías basadas en la evidencia, éstas deberán acogerse a la Guía Metodológica del Ministerio de Salud y Protección Social. De igual manera establecerá procedimientos en los cuales la guía que adopte o desarrolle, este basada en la evidencia.

El prestador no establece procedimientos en los cuales la guía que adopte o desarrolle, está basada en la evidencia.

El prestador no cuenta con indicadores de eventos adversos.

De igual manera no tiene definido el reporte de los eventos de obligatoria notificación al sistema de vigilancia epidemiológica.

No cuenta con el manejo y gestión integral de los residuos generados en la atención de salud y otras actividades.

El prestador no cuenta con procesos y procedimientos para garantizar la identificación de todos los pacientes garantizando su custodia y vigilancia.

El prestador no cuenta con manuales de bioseguridad actualizado, acorde con las características del prestador.

No se cuenta con protocolo o manual para la remisión del paciente, que contemple: Lista de chequeo de los documentos necesarios para el traslado que incluya:

- c) Diligenciamiento de los formatos determinados por la normatividad vigente de referencia y contrarreferencia.
- d) Resumen de historia clínica.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

**5.3. CARGO TRES.** Se presume infracción al Decreto 1011 artículos 7,12 y 15 y a Resolución 2003 de 2014, numeral 2.3.1 Estándares de habilitación. **TODOS LOS SERVICIOS HISTORIA CLINICA Y REGISTROS ASISTENCIALES** No se encuentra documentado el diligenciamiento, conservación y custodia de la historia clínica, el cual define que se garantice la confidencialidad de la misma y la protección legal por reserva

**5.4 CARGO CUATRO** Se presume infracción al Decreto 1011 artículos 7,12 y 15 y a la Resolución 2003 de 2014, numeral 2.3.2.3 GRUPO CONSULTA EXTERNA DE PSICOLOGÍA ESTANDAR PROCESOS PRIORITARIOS Y ASISTENCIALES No cuenta con guías internas y procesos educativos de los eventos de interés en salud pública, según la oferta de servicios de salud

**5.5 CARGO CINCO** Se presume infracción al Decreto 1011 artículos 7,12 y 15 y a la Resolución 1164 de 2002 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES EN COLOMBIA MPGRH Numerales 7.2. 7.2.1, 7.2.3 y 7.2.10; Por cuanto no cuenta con Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios. El Plan de Gestión Integral de Residuos no se encuentra ajustado a lo establecido en la normatividad.

Las normas citadas como presuntamente violadas en el presente acto disponen lo siguiente: Resolución 2003 de 2014 en cuanto a las Condiciones de Capacidad Tecnológica y Científica ( numeral 2.3):

*2.3.1 Estándares de habilitación. Los estándares de habilitación son las condiciones tecnológicas y científicas mínimas e indispensables para la prestación de servicios de salud, aplicables a cualquier prestador de servicios de salud, independientemente del servicio que éste ofrezca. Los estándares de habilitación son principalmente de estructura y delimitan el punto en el cual los beneficios superan a los riesgos. El enfoque de riesgo en la habilitación procura que el diseño de los estándares cumpla con ese principio básico y que éstos apunten a los riesgos principales. Los estándares son esenciales, es decir, no son exhaustivos, ni pretenden abarcar la totalidad de las condiciones para el funcionamiento de una institución o un servicio de salud; únicamente, incluyen aquellas que son indispensables para defender la vida, la salud del paciente y su dignidad, es decir, para los cuales hay evidencia que su ausencia implica la presencia de riesgos en la*

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

*prestación del servicio y/o atenten contra su dignidad y no pueden ser sustituibles por otro requisito. El cumplimiento de los estándares de habilitación es obligatorio, dado que si los estándares son realmente esenciales como deben ser, la no obligatoriedad implicaría que el Estado permite la prestación de un servicio de salud a conciencia que el usuario está en inminente riesgo. En este sentido, no deben presentarse planes de cumplimiento. Los estándares deben ser efectivos, lo que implica que los requisitos deben tener relación directa con la seguridad de los usuarios, entendiéndose por ello, que su ausencia, genera riesgos que atentan contra la vida y la salud. Por ello, están dirigidos al control de los principales riesgos propios de la prestación de servicios de salud. Los estándares buscan de igual forma atender la seguridad del paciente, entendida como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. Los estándares aplicables son siete (7) así: Talento humano, Infraestructura, Dotación, Medicamentos dispositivos médicos e insumos, Procesos Prioritarios, Historia Clínica y Registros e Interdependencia. Los criterios establecen el detalle del estándar para su interpretación y son el elemento concreto dentro de cada servicio, para evaluar la seguridad en la atención del paciente. Los estándares y criterios para cada uno de los servicios se encuentran en el presente manual. El Ministerio de Salud y Protección Social, será el encargado de establecer los estándares para los servicios que no se encuentren contemplados en el presente manual.*

*El alcance de cada uno de los estándares es: • Talento Humano. Son las condiciones de recurso humano requeridas en un servicio de salud. • Infraestructura. Son las condiciones y el mantenimiento de la infraestructura de las áreas asistenciales o características de ellas, que condicionen procesos críticos asistenciales. • Dotación. Son las condiciones, suficiencia y mantenimiento de los equipos médicos, que determinen procesos críticos institucionales. • Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos. Es la existencia de procesos para la gestión de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos (incluidos los sobre medida), reactivos de diagnóstico in vitro, elementos de rayos X y de uso odontológico; así como de los demás insumos asistenciales que utilice la institución incluidos los que se encuentran en los depósitos o almacenes del prestador, cuyas condiciones de selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frío, distribución, dispensación, uso, devolución, seguimiento al uso y disposición final, condicionen directamente riesgos en la prestación*

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

de los servicios. • *Procesos Prioritarios.* Es la existencia, socialización y gestión del cumplimiento de los principales procesos asistenciales, que condicionan directamente la prestación con calidad y con el menor riesgo posible, en cada uno de los servicios de salud. • *Historia Clínica y Registros.* Es la existencia y cumplimiento de procesos que garanticen la historia clínica por paciente y las condiciones técnicas de su manejo y el de los registros de procesos clínicos diferentes a la historia clínica que se relacionan directamente con los principales riesgos propios de la prestación de servicios. • *Interdependencia.* Es la existencia o disponibilidad de servicios o productos, propios o contratados de apoyo asistencial o administrativo, necesarios para prestar en forma oportuna, segura e integral los servicios ofertados por un prestador. En caso de ser contratado el servicio o producto, debe mediar una formalidad explícita y documentada entre el prestador y la institución que provee el servicio o producto de apoyo que soporta el servicio principal declarado y que contemple como mínimo, los procedimientos para la atención de los pacientes, los tiempos de obtención de los productos y quien declara el servicio. Lo anterior, por cuanto quien lo declare será responsable del cumplimiento del estándar, independientemente que intervengan otras organizaciones o personas para aportar en el cumplimiento del estándar.

### 2.3.2 Estándares y Criterios de Habilitación por Servicio

#### 2.3.2.1 TODOS LOS SERVICIOS

##### ESTANDAR INFRAESTRUCTURA

*CRITERIO* La institución cumple con las condiciones establecidas en el marco normativo vigente para la gestión integral de los residuos...

.... Los ambientes de trabajo sucio cuentan con lavamanos y mesón de trabajo que incluye poceta de lavado o vertedero.

*ESTÁNDAR PROCESOS PRIORITARIOS* Cuenta con procesos documentados, socializados y evaluados, de acuerdo al tipo de prestador de servicios de salud, según aplique. Cuenta con un programa de seguridad del paciente que provea

Todos los servicios

*Estándar PROCESOS PRIORITARIOS CRITERIO* adecuada caja de herramientas, para la identificación y gestión de eventos adversos, que incluya como mínimo: a. Planeación

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

*estratégica de la seguridad: Existe una política formal de Seguridad del Paciente acorde a los lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente en la República de Colombia. Existe un referente y/o un equipo institucional para la gestión de la seguridad de pacientes, asignado por el representante legal. b. Fortalecimiento de la cultura institucional: El prestador tiene un programa de capacitación y entrenamiento del personal en el tema de seguridad del paciente y en los principales riesgos de la atención de la institución. El programa debe mantener una cobertura del 90% del personal asistencial, lo cual es exigible a los dos años de la vigencia de la presente norma. c. Medición, análisis, reporte y gestión de los eventos adversos: La institución tiene un procedimiento para el reporte de eventos adversos, que incluye la gestión para generar barreras de seguridad que prevengan ocurrencias de nuevos eventos. d. Procesos Seguros: Se tienen definidos, se monitorean y analizan los indicadores de seguimiento a riesgos según características de la institución y los lineamientos definidos en el Sistema de Información para la Calidad. Se realizan acciones para intervenir los riesgos identificados a partir de la información aportada por los indicadores de seguimiento a riesgos. Se evalúa el efecto de las acciones realizadas para la minimización de los riesgos y se retroalimenta el proceso. Se tienen definidos y documentados los procedimientos, guías clínicas de atención y protocolos, de acuerdo con los procedimientos más frecuentes en el servicio, e incluyen actividades dirigidas a verificar su cumplimiento. La institución cuenta con un procedimiento para el desarrollo o adopción de guías de práctica clínica para la atención de las patologías o condiciones que atiende con mayor frecuencia en cada servicio. Las guías a adoptar serán en primera medida las que disponga el Ministerio de Salud y Protección Social. Estas guías serán una referencia necesaria para la atención de las personas siendo potestad del personal de salud acogerse o separarse de sus recomendaciones, según el contexto clínico. En caso de no estar disponibles, la entidad deberá adoptar guías basadas en la evidencia nacional o internacional. Si decide elaborar guías basadas en la evidencia, éstas deberán acogerse a la Guía Metodológica del Ministerio de Salud y Protección Social.*

**ESTANDAR HISTORIA CLÍNICA. CRITERIO** *Las historias clínicas y/o registros asistenciales: Deben diligenciarse en forma clara, legible, sin tachones, enmendaduras, intercalaciones, sin dejar espacios en blanco y sin utilizar siglas. Cada anotación debe llevar la fecha y hora en la que se realiza, con el nombre completo y firma del autor de la misma. Son oportunamente diligenciados y conservados, garantizando la confidencialidad de los documentos protegidos legalmente por reserva. Son diligenciados y conservados garantizando la custodia y confidencialidad en archivo único. Cuenta con un procedimiento de*

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

### 2.3.2.3 GRUPO CONSULTA EXTERNA

*Servicio: Consulta Externa General Descripción del Servicio: Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente. Permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica para el mantenimiento y/o mejoramiento de la salud del paciente. En ocasiones se realizan tratamientos que son de tipo ambulatorio.*

#### Estándar PROCESOS PRIORITARIOS

La institución cuenta con: 1. Guías internas y procesos educativos de los eventos de interés en salud pública, según la oferta de servicios de salud. "(...)"

RESOLUCIÓN 1164 DE 2002 Mediante la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y similares, MPGIRH, adjunto a la presente resolución, de acuerdo con lo determinado en los artículos 4° y 21 del Decreto 2676 de 2000. En sus numerales 7.2., 7.2.1, y 7.2.10.

Así las cosas, el despacho considera que existe mérito suficiente para la formulación de cargos por la infracción de las normas arriba transcritas, pues hasta esta etapa procesal se ha evidenciado una presunta irregularidad en cabeza del prestador, que ha sido puesta de presente.

Necesario se hace advertir al profesional investigado que cuando se imputa responsabilidad a una persona natural o jurídica en Pliego de Cargos se habla de responsabilidad presunta, que como tal puede desvirtuarse, ya que aun obrando pruebas en el investigativo en contra del investigado, con base en las cuales se toma esta determinación, el presunto responsable, en ejercicio del derecho de contradicción y defensa que les garantiza la Constitución Política y todo el ordenamiento jurídico, puede presentar las explicaciones respectivas y aportar los medios de prueba oportunos, pertinentes y conducentes para desvirtuar los cargos formulados y los medios probatorios que soportan dichos cargos.

De igual manera, el Despacho considera pertinente precisar, que en caso de que no se presenten los argumentos y pruebas suficientes para desvirtuar los cargos

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

impuestos mediante el presente acto administrativo, este Despacho, como Entidad Territorial de Salud, y sin perjuicio de la competencia atribuida a otras autoridades, podrá aplicar las sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo previsto en el artículo 577 y siguientes de la Ley 09 de 1979 y las normas que las modifiquen o sustituyan, las cuales, teniendo en cuenta la gravedad del hecho, van desde una Amonestación, o una multa hasta por una suma equivalente a 10.000 salarios diarios mínimos legales vigentes, e inclusive hasta el cierre temporal o definitivo del establecimiento, las cuales serán determinadas por el fallador al momento de tomar una decisión de fondo, teniendo en cuenta las pruebas allegadas al expediente, las circunstancias atenuantes o agravante establecidas en el Decreto 2240 de 1996 y de acuerdo con los principios de proporcionalidad, necesidad y razonabilidad, aplicables a la conducta realizada por el investigado y que inspiran el ejercicio del ius puniendi.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Formular pliego de cargos en contra de la profesional CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741 y código de prestador 110012682201 quien presta sus servicios de Psicología en el consultorio, ubicado en la AK 19 No. 95-55 CS 310, de la nomenclatura urbana de Bogotá, D.C., por la presunta violación a las siguientes normas: Decreto 1011 numerales 7°, 12° y 15° y a la Resolución 2003 de 2014 numeral 2.3.2 Estándares y Criterios de Habilitación por Servicio, 2.3.2.1 TODOS LOS SERVICIOS en lo correspondiente a los siguientes estándares: Estándar Infraestructura Estándar - Procesos Prioritarios Asistenciales y Historia Clínica y Registros Asistenciales, y en el numeral el 2.3.2.3 GRUPO CONSULTA EXTERNA de PSICÓLOGIA y a la Resolución 1164 de 2002 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES EN COLOMBIA MPGIRH Numerales 7.2., 7.2.1, y 7.2.10, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Continuación del AUTO No. 0018 DEL 03 DE ENERO DE 2017

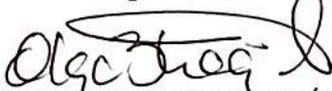
Por el cual se formula pliego de cargos dentro de la Investigación Administrativa No. 201600027, adelantada en contra de la profesional independiente, CLAUDIA JANETH YAYA HOYOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.860.741

**ARTICULO SEGUNDO:** Correr traslado del presente pliego de cargos al profesional investigado, con el fin de que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del presente proveído, rinda sus descargos, directamente o por medio de apoderado, y aporte o solicite la práctica de pruebas para el esclarecimiento de los hechos materia de esta investigación.

**ARTICULO TERCERO:** Contra el presente auto no procede recurso alguno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D.C. a los



**OLGA ELOISA BUITRAGO SÁNCHEZ**  
Subdirectora Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud

Proyectó: Vilma Rivera Rodríguez  
Revisó: Edward Ferney Vásquez Campos



Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**