



AUTO No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018.

LA SUBDIRECCIÓN INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD DE LA SECRETARÍA DISTRITAL 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 Y TERCERO INTERVINIENTE:

- 1.1 El Prestador de Servicios de Salud contra quien se dirige la presente investigación es la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., identificada con NIT 900.291.018-4, y Código de Prestador 11001 25297 01, la cual se encuentra ubicada en la CL 95 23 61, con dirección para efectos de notificación judicial en la TV 23 94 A 39 de la nomenclatura urbana de Bogotá, en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces.
- 1.2 Es tercero que podrá intervenir en la presente investigación administrativa la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.638.920, quien podrá ser ubicada en la KR 56 B 127 66, NIZA 8 de la nomenclatura urbana de la ciudad de Bogotá y/o a través del correo electrónico frejadu@hotmail.com.

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

2. HECHOS

- 2.1 Se origina la presente investigación por oficio con Radicado No. 2016ER21132 de 28 de marzo de 2016 mediante el cual la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO denuncia presuntas irregularidades en la calidad de la atención en salud ofrecida al señor ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS por parte de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en hechos sucesivos ocurridos a partir del día 18 de febrero de 2016, hasta el 07 de abril de 2016.

El siguiente es el contenido de la queja presentada por la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO:

"Yo BLANCA JANETH BOLIVAR NAVARRO identificada con la cédula de ciudadanía N° 51.633.920 expedida en Bogotá mayor de edad, residente y domiciliada en este municipio representante de mi padre ALFONSO BOLIVAR BARAJAS identificado con cédula de ciudadanía N 117343 por medio del presente escrito deseo dar a conocer la situación presentada en el proceso de atención de mi padre y a su vez quejarme actuaciones profesionales y la calidad de la atención prestada por la CLÍNICA LOS NOGALES de la ciudad de Bogotá, Es importante manifestar que conozco que así como tengo deberes como usuario del Sistema de Seguridad Social en Salud, también conozco los derechos que poseo.

La anterior debido a los MÚLTIPLES EVENTOS ADVERSOS, MALA CALIDAD ATENCION, MALTRATO PSICOLÓGICO, FALTA DE HUMANIDAD Y ABUSO MÉDICO a la cual tanto mi padre como yo nos hemos visto expuestos desde la llegada a esta institución, hechos que soportaré de manera puntual con la siguiente información:

El día 18 de febrero de 2016 mi señor padre fue internado por el servicio de urgencias paciente de 83 años de edad, con secuelas de evento cerebral, (hematoma) que lo deja con hemiparesia derecha y afasia. El motivo de consulta de Urgencias por una posible Celulitis Vs. Artritis séptica en el codo derecho y descompensación de sus signos vitales.

Lamentablemente desde el momento de ingreso al servicio de Urgencias se presentaron varios sucesos de seguridad que pusieron en riesgo la vida de mi papá, desde este momento se evidenció Falta de oportunidad en la atención, eventos tan puntuales como no tener en cuenta que mi papá es diabético, pese a que se lo manifestamos al médico desde que llegamos, se presentó demora en la conducta a seguir con la prescripción médica y solo hasta insistir le tomaron exámenes que mostraron que tenía la glicemia alta por lo que le debían colocar insulina. Luego de lograr una prescripción médica de manera constante los medicamentos se le empezaron a dar de manera irregular sin cumplir el horario de administración de los mismos y solamente cuando les insistíamos en que no le habían dado el medicamento, por lo que no era posible que se controlara las cifras tensionales, se presentaron aumento de las mioclonías por falta de administración del medicamento y baja

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

adherencia al manejo antibiótico establecido que claramente genera una resistencia bacteriana significativa en este tipo de pacientes, lo que ha hoy a terminó en infección nosocomial por Pseudomona en múltiples ocasiones (Evento Adverso).

No siendo suficiente esta situación como cuidadora primaria manifesté a las enfermeras y doctores de turno la necesidad del cambio de la sonda vesical ya que llevaba un mes con este, desde este momento comienzo a evidenciar el "peloteo" entre los profesionales de la salud de su institución, inicialmente contestaran que sólo lo haga el urólogo, después el médico general de turno y así sucesivamente, después que enfermería, para cambiarla solamente hasta el 23 de febrero.

Durante las primeras semanas de la hospitalización evidencio con gran preocupación que NO hay entrega de turno ni recomendación de pacientes, los médicos no son amables y demuestran menosprecio cuando se les pregunta por la evolución de los pacientes y nunca saben que hizo el medico que salió de turno o que tiene el paciente con respecto al tratamiento, situación que podemos evidenciar en circunstancias tan sencillas como la formulación de la dieta, a pesar de tener sonda de gastrostomía, indicaron que mi padre podía comer compotas y jugos espesos, sin embargo la dieta suministrada fue sopa de arroz, pollo, arroz y papa. Nada adecuado según la indicación médica. Situación similar se presentó con el complemento alimenticio para paciente renal que se le debe suministrar por la sonda de gastrostomía, pero con sorpresa en varias oportunidades una persona llegó con un fresco de ENSURE PLUS a pasarlo por la sonda elementos que a su vez NO están marcados, con el nombre del paciente, de la misma manera y en múltiples ocasiones las auxiliares de enfermería administran la medicación y traen las jeringas la mano, no limpian los sitios que van a puncionar en el Buretrol para introducir el antibiótico, las jeringas para la administración de los medicamentos por la sonda de gastrostomía las dejaban sobre la mesa de noche y muchas veces yo diría la mayoría de las veces les pedí que me dejaran para administrarlos personalmente porque por el afán no diluían bien el medicamento y se quedaba en la jeringa, Otras auxiliares le colocaban el antibiótico directamente en la bolsa de la solución y NO en el Buretrol por lo tanto cuando cambiaban los líquidos al finalizar el turno desechaban la bolsa a veces con 200 o 300 cc de líquido por lo tanto también el antibiótico quedando incompleta la dosis.

En los cambios de posición no tienen cuidado con la sonda vesical TODAS LAS VECES SUBIAN BOLSA COLECTORA POR ENCIMA DEL NIVEL DE LA VEJIGA, PRODUCIENDO REFLUJO. Y el tubo de drenaje sin protección. (Aumentando el riesgo de infección).

Durante esta larga hospitalización se han presentado repetitivos eventos de flebitis e infiltraciones de las vías de acceso, todo determinado por la no aplicación de los protocolos de limpieza aséptica; ya en la habitación 826D y al seguir presentando fiebre, le ordenan aislamiento de contacto el cual cumplíamos los familiares, el aislamiento causó que los médicos no examinaran al paciente, NO CUMPLÍAN CON EL PROTOCOLO llegando al extremo de pararse a un metro de la cama del paciente y preguntarle al familiar que tenía el paciente y que cambios presentaba para NO TOCARLO, demostración flagrante de falta

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

de respeto por el paciente **EL DESCONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS DE UNA ATENCIÓN DIGNA** y no cumplir con su deber como profesional.

La anterior ocurrió por ejemplo con el médico Urólogo JULIÁN JOSÉ AZUERA quien llegó a preguntarme que si mi papá tenía sonda y por qué decían que mi papá tenía insuficiencia renal, hecho que a mi criterio ponen en evidencia la no verificación de historia clínica a esto se sumó que en ningún momento examinó a mi papá para ver lo de la sonda y por el contrario me dijo que lo dejaba sin sonda y que nosotros le pusiéramos otra sonda cada 4 horas para que orinara; yo le dije que me parecía que así haría mas infección y que edemas no la sabía hacer y me daba miedo maltratarlo, entonces dijo pues que se vaya con la sonda y sin más explicaciones se fue.

Para completar las difíciles situaciones ya presentadas, durante la tercera semana de hospitalización, se presenta nuevamente fiebre, por lo cual inician Meropenem por 7 días, se lo suspenden e inician el primero de marzo vancomicina, medicamento que genera enrojecimiento en los brazos, se le aviso al médico EDGAR MIGUEL SARMIENTO internista, quien llegó a mirar que era lo que pasaba, también sin cumplir con el protocolo de aislamiento y desde un metro de la cama me pidió que lo destapara, desde lejos le miró que tenía los brazos enrojecidos, dijo eso es reacción al medicamento, le mandó betametasona. El 2 de marzo seguía con los brazos edematizados y rojos, entonces le formula Loratadina, le suspendió la vancomicina y le volvió a iniciar el Meropenem por otros 7 días. Al ver estas nuevas complicaciones le manifesté al médico mi preocupación por el deterioro marcado que venía presentando mi padre a lo cual el Doctor respondió de manera déspota: él se va a seguir deteriorando aquí, pero como usted no se lo quiere llevar se va a seguir infectando, lo que debo interpretar que la culpa es mía por no colaborar con el giro cama de su institución y no aceptar llevarme al paciente con una infección NOSOCOMIAL sin resolver, en aislamiento y descompensado.

Dentro del proceso de atención y rehabilitación, la fonoaudióloga ordenó dieta para disfagia que fue bien tolerada y aceptada por mi papá y en vista del progreso le ordenó dieta blanda y dijo que se probaría por tres días y de acuerdo con ello se podría retirar la sonda de gastrostomía. Reconociendo y resaltando el profesionalismo, la dedicación y la calidad de la fonoaudióloga ANGELA NATALIA AGUIRRE quien con su esmero logró gran adelanto en la recuperación de mi papá.

Pero lamentablemente todo lo bueno realizado de una u otra forma para la recuperación de mi papá, fue derogado el 9 de Marzo. Llegó un médico que ni siquiera saludó, dijo que era el gastroenterólogo y que le iba a quitar la sonda a mi papá, contraindicando la indicación dada por la terapeuta, nos habla dicho que el viernes posterior a 2 días de cambio de dieta y tolerancia de la misma, porque hasta ahora le estaban probando la dieta y que además le estaba pasando el complemento alimenticio para paciente renal que le estaban dando. Mas sin embargo y haciendo caso omiso nuevamente a la información dada por el cuidador primario del paciente el médico MARIO ABADIA, decide realizar el retiro de la sonda, sin ningún protocolo de protección frente a un paciente con 2 episodios de aislamiento previo en la misma hospitalización y bastante inmunosuprimido, el médico inicia el procedimiento

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

jalando la sonda sin guantes sin ningún tipo de anestesia o medicamento que controlara el dolor, y al solicitar alguna medida que calmara el evidente dolor, este poco ético profesional responde de forma sarcástica que la anestesia era para los familiares y procedió a jalar la sonda lo que hizo que subiera el abdomen y entonces de manera brusca presionó el estómago con una mano hacia abajo y arrancando LA SONDA DE UN GRAN TIRÓN, INMEDIATAMENTE EMPEZÓ A SALIR SANGRE A CHORRO MEZCLADA CON COMIDA A LO QUE ÉL, DE MANERA INSITINTIVA RESPONDIO INTRODUCIENDO SU DEDO SIN GUANTES EN EL ORIFICIO DE LA GASTRO DENTRO DE LA PARED ABDOMINAL ¡!!! MIENTRAS GRITABA DE MANERA DESESPERADAMENTE LLAMEN A LA ENFERMERA RÁPIDO!

Claramente se trata de un acto de NEGLIGENCIA, MALA PRAXIS, ABUSO DEL MÉDICO DE SU INVESTIDURA Y SU PREPOTENCIA, ya que no cumplió con las normas de su actividad, una mala práctica y una falta gravísima de humanidad para atender a un paciente HAY UNA CLARA VIOLACION A UN PROTOCOLO, E IRREPONSABILIDAD AL REALIZAR EL PROCEDIMIENTO.

Le causó maltrato físico y psicológico es un acto de barbarie ante la indefensión de mi papá ya que no se puede mover de tener que dejarse hacer ese procedimiento con daño y dolor!!! (EVENTO ADVERSO).

Tratando de buscar ayuda en equipo médico se comenta la situación con el médico EDGAR MIGUEL SARMIENTO quien folclóricamente me dijo que eso no era nada, que lo dejaba en observación 24 horas y para la casa, que eso pasaba porque yo no me lo quería llevar, y de nuevo les pregunto cómo llevarme un paciente con una infección NÓSOCOMIAL sin resolver, con aislamiento y descompensado?? Estos comentarios denotan el total desinterés y la atención impersonal para los pacientes, y la displicencia, irrespeto y desconsideración con el sentir de los familiares.

Esa misma noche me llamaron a mi casa a decirme que mi papá "casi hace paro" cuando yo llegué había varias personas reanimando a mi papá que estaba choqueado y las sábanas estaban llenas de sangre. Al otro día 11 de marzo mi papá se quejaba de dolor en el abdomen y estaba distendido, yo fui a hablar con el médico que estaba de turno y la respuesta fue ahora voy, no fue en tres horas.

A las tres horas de haber solicitado al médico que revisara a mi papá insistí en que por favor que atendiera a mi papá que estaba inestable dado que era muy grave el incidente que había sufrido mi papá, que estaba pálido, que tenía dolor, a los 15 minutos revisó a mi papá y dijo que estaba sangrando que regularmente en las maniobras le habían jalado la sonda vesical y maltratado la uretra! (OTRO EVENTO ADVERSO) Le retiró el vendaje compresivo que tenía en el abdomen y no se habían dado cuenta que mi papá tenía un ventury con una concentración de oxígeno de 40% con 8 litros de oxígeno cuando mi papá tiene EPOC y usa 1 a 2 litros de oxígeno.

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

Mi papá se queja de dolor abdominal desde el 10 de marzo, casi no recibe comida está muy decaído, tras insistir lo examinan y le encuentran una masa a nivel del epigastrio lo que genera que le pidan una interconsulta con cirujano, que solicita TAC para descartar si es un absceso u otra masa e intervenirlo, Yo me pregunto el hecho violento del DR. ABADIA, la falta de técnica aséptica, el hecho de meter el dedo sin GUANTES dentro del orificio de donde arrancó la sonda le pudo, causar el absceso?

Es impresionante como en una institución que invierte en ser un centro hospitalario reconocido y de atención VIP, permite el desconocimiento de los protocolos y todas las medidas de prevención en los profesionales de salud todo para no causar eventos adversos a los pacientes. Pensando en que esta situación debía ser conocida por los directivos de la institución y buscando evitar a otros pacientes estas difíciles situaciones que como paciente y cuidador hemos vivido pusimos en conocimiento de la coordinadora de enfermería ANDREA GARCÍA RODRÍGUEZ Todas las acciones inseguras y eventos adversos causados con ocasión del cuidado de enfermería por las acciones y omisiones en su desempeño. Igualmente la informamos a la coordinadora médica DIANA CORREA todas las irregularidades y malos manejos por parte de los médicos a mi papá.

Ahora es bueno aclarar que hemos podido vivir y testificar estas circunstancias gracias al acompañamiento 24 horas que como familia brindamos a mi padre que todos los cambios y sucesos que se han presentado hemos sido nosotros, su familia, quienes los hemos detectado y avisado y de mala manera los médicos y el personal de enfermería vienen a atender.

Y para finalizar quiero manifestarle los derechos que claramente han sido vulnerados a mi padre, en esta prestigiosa y elegante institución que supuestamente cuenta con equipo de profesionales Premium, selección de los mejores profesionales con un alto sentido humano que genera una atención preferencial a cada paciente:

-Disfrutar de una comunicación plena y clara, que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, y al pronóstico y riesgo que conlleve.

-Recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias, costumbres, valores culturales y espirituales.

-Recibir la mejor asistencia médica disponible, velando por su seguridad en un marco de respeto por sus deseos y creencias, así como a obtener una segunda opinión si así lo solicita.

-Tener acceso a tratamiento médico a ingreso a la clínica sin importar raza, nacionalidad, religión o discapacidad.

-Obtener una evaluación y gestión del dolor físico, emocional, social y espiritual, según su condición; procurando su participación en las decisiones de manejo.

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

-Que el equipo de salud cumpla con las normas nacionalmente aceptadas con el objeto de reducir los riesgos de la atención de la atención de salud.

-Ser informado acerca de la ocurrencia de eventos adversos independiente de la magnitud de los daños que este haya ocasionado.

-Tener una evaluación y control apropiados para su dolor y participar en las decisiones sobre el control de éste.

-Recibir asistencia y tratamientos con profesionalidad y atención, sin discriminación de ninguna clase, con respeto por la dignidad humana, la cultura y las ideas políticas y religiosas de cada persona.

Por todo lo anterior solicito se realice un comité en donde se investiguen las actuaciones de los profesionales y la calidad de la atención que le han brindado a mi papá en esta institución y a su vez que se tomen los correctivos necesarios, que se comprometan a prestar la atención y los cuidados que requiere con todo el rigor profesional ético humano y responsable que merece como paciente, que se le respeten sus derechos sin importar su patología y su edad"

2.2 Con base en los hechos descritos se inició esta investigación.

3.- PRUEBAS

Obra dentro de la presente investigación administrativa el siguiente acervo probatorio:

- 3.1. Oficio con Radicado No. 2016ER21132 de 28 de marzo de 2016 mediante el cual la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO denuncia presuntas irregularidades en la calidad de la atención en salud ofrecida al señor ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS por parte de la CLÍNICA LOS NOGALES S.A.S. (Folios 2 al 7).
- 3.2. Acta de Visita de Queja suscrita por una Comisión Técnica de Vigilancia y Control de la Oferta de esta Secretaría, durante la visita realizada los días 06 y 07 de abril de 2016 a la CLÍNICA LOS NOGALES S.A.S. (Folios 8 al 13).
- 3.3. Documentos aportados durante la visita, consistentes en fotocopia del Acta de Reunión institucional de fecha 30/03/2016, en la que se analiza el caso del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS con su respectivo soporte de

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLÍNICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

asistencia, del Acta de Reunión con familiar del paciente realizada el 31/03/2016, de los soportes fotográficos y documentales del proceso de desinfección del piso 8, de los Reportes de Seguridad de Paciente - ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS de fechas 23/02/2016, 02/03/2016 y 29/03/2016, de los soportes de seguimiento microbiológico por infecciones presentadas al paciente, del Protocolo de Limpieza y Desinfección de áreas, Superficies y Equipos Biomédicos, del Informe Quirúrgico del paciente de fecha 29/03/2016, del resultado de la Ultrasonografía de Abdomen Total realizada al paciente de fecha 17/03/2016, del resultado de la Tomografía Axial Computarizada de Abdomen Total con contraste realizada al paciente de fecha 19/03/2016, y del registro fotográfico del ingreso del Médico a la habitación del paciente el día 09/03/2016 en el cual se observa que llevaba en su mano izquierda unos guantes de látex (Folios 14 al 114).

3.4. Oficio con Radicado No. 2016EE24535 de 18 de abril de 2016 mediante el cual esta Subdirección Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud le da respuesta a la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO, informándole sobre los resultados de la visita de verificación de queja realizada a la CLÍNICA LOS NOGALES S.A.S. durante los días 06 y 07 de abril de 2016, y que, conforme a lo establecido en los Artículos 37 y 38 del CPACA, debería comunicar por escrito su intención de ser reconocida en calidad de tercero interviniente dentro de la presente investigación administrativa (Folio 115).

3.5. Petición No. 740872016 del 02 de mayo de 2016, mediante el cual la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO, manifiesta su intención de ser reconocida en calidad de tercero interviniente dentro de la presente investigación administrativa y adjunta soportes fotográficos de la extracción del hematoma ocasionado a su padre durante el procedimiento realizado por el gastroenterólogo MARIO ARTURO ABADÍA DÍAZ, del absceso y de la cirugía con drenaje incompleto (Folios 116 al 121).

3.6. Oficio con Radicado No. 2016ER26058 de 12 de abril de 2016 mediante el cual el Director de Calidad de la institución investigada aporta fotocopia de las planillas de registro de glucometrías tomadas al paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS, 1 CD que contiene los documentos solicitados durante la visita de verificación de queja y 1 CD que, según manifiesta, contiene copia de la

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

historia clínica del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS, pero al revisarlo se encuentra en blanco sin ningún archivo (Folios 123 al 130).

- 3.7. Concepto Técnico Científico emitido por profesional de la salud de esta Secretaría, en el cual se analiza la calidad de la atención en salud brindada al paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS por parte de la CLÍNICA LOS NOGALES S.A.S. (Folios 131 al 133).
- 3.8. Oficio mediante el cual se le informa al Representante Legal de la institución investigada, la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio No. 42552018 y soporte de envío (Folio 134 y 135).
- 3.9. Impresión de los pantallazos de la base de datos del REPSS del Ministerio de Salud y Protección Social en la que se consultaron los datos del prestador investigado (Folios 136 y 137).

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*

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 780 de 2016 establece en su Artículo 2.5.1.7.1 del Capítulo 7 Título 1 Parte 5: "*Inspección, vigilancia y control del Sistema Único de Habilitación. La inspección, vigilancia y*

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

control del Sistema único de Habilitación, será responsabilidad de las Direcciones Departamentales y Distritales de Salud, la cual se ejercerá mediante la realización de las visitas de verificación de que trata el Artículo 2.5.1.3.2.15 del presente Título, correspondiendo a la Superintendencia Nacional de Salud, vigilar que las Entidades Territoriales de Salud ejerzan dichas funciones”.

El Decreto 507 de 2013, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C., “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá” en el Artículo 20 radica en cabeza de la SUBDIRECCION INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD, las funciones de:

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. (...).”*

5. ACTUACIÓN Y CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

Se origina la presente investigación por queja mediante la cual la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO denuncia presuntas irregularidades en la calidad de la atención en salud ofrecida al señor ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS por parte de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., relacionadas con presuntas deficiencias en los procesos de limpieza y desinfección, presuntas irregularidades en la realización de los procedimientos, lo cual ocasionó la ocurrencia de múltiples eventos adversos, infecciones, repetitivos eventos de flebitis e infiltraciones de las vías de acceso, presunto maltrato físico y psicológico hacia el paciente, presunta falta de humanización y ética profesional hacia el paciente y su cuidador por parte del personal de enfermería y médico de la institución, presunta falta de cumplimiento al protocolo de aislamiento y presuntas irregularidades en la administración de medicamentos.

Con el fin de corroborar los hechos puestos en conocimiento de esta Secretaría, este Despacho desplegó la siguiente actuación:

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

- ❖ Se ordenó la realización de una visita a la CLINICA LOS NOGALES S.A.S. a fin de verificar los hechos denunciados; en el Acta de Visita de Queja, suscrita durante la diligencia de verificación realizada por la Comisión de Vigilancia y Control de la Oferta de esta Secretaría los días 06 y 07 de abril de 2016, la cual reposa en el expediente a folios 8 al 13 se hace la siguiente descripción de los hallazgos o irregularidades evidenciadas:

"Se realiza lectura de la queja a quien atiende la visita informan que tenían conocimiento de ésta y que se realizó reunión institucional y se generó acta de fecha, en planilla de asistencia, 30/03/2016. Se anexa copia en tres folios, y se realizó reunión con la familia del señor Bolívar el día 31/ 03/2016 y se anexa copia en dos folios. La Comisión realizó recorrido con quien atiende la visita por el octavo piso y urgencias (observación). El paciente se encuentra hospitalizado en la habitación No. 822, donde se observa en la puerta señalización de aislamiento por contacto. Se establece conversación con la señora Blanca Janeth Bolívar quien refiere "que el señor Alfonso Bolívar es su padre y que radicó queja debido a que detectó irregularidades en la atención, como la limpieza y desinfección de la habitación y del cubículo de observación, el manejo de los medicamentos que se aplican los cuales no son manejados estrictamente en cuanto a la hora y forma de administración, además informa que no se tuvieron suficientes cuidados en el momento de retirar la sonda de gastrostomía. Sin embargo, después de realizado el procedimiento quirúrgico, 28 de marzo, mejoró la atención". La Comisión evidencia habitación unipersonal con baño y lavamanos fuera de la habitación. Éste piso cuenta con 28 habitaciones para 42 pacientes con personal de 2 jefes y 6 auxiliares de enfermería. Se cuenta con ambiente para ropa sucia, almacenamiento intermedio de residuos, ambiente de trabajo sucio, ambiente de trabajo limpio, stand de enfermería. En el momento de la visita la habitación cuenta con adecuadas condiciones de limpieza. La comisión se dirige al segundo piso donde se encuentran ubicados cubículos de observación, con 41 camas, evidenciando adecuadas condiciones de limpieza y condiciones de infraestructura un buen mantenimiento. La Comisión solicita Manual de Bioseguridad y planillas o registro de actividades de limpieza y desinfección. En el Manual de Bioseguridad código GC-PT-001 versión 2.5 fecha de aprobación 19/06/2015 páginas 1- 94 no se observa documentado el paso a paso de la limpieza rutinaria ajustado a lo referido por las personas de servicios generales al igual que la limpieza rutinaria, páginas 46 - 47 del manual, ni se refieren tiempos de estas actividades, informen que ésta es realizada por personal de servicios generales y otra parte por personal de auxiliar de enfermería. Durante el recorrido por el 8 piso la Comisión evidenció un trapero por habitación y otro para el baño de los pacientes aislados, no ajustado con lo descrito en la página número 49 del manual, donde se refiere que es por unidad. Página 50, en el paso a paso de lavado de baño unidad paciente se informa aplican desinfectante disuelto 10 cm en orinales, sanitarios y lavamanos sin previa limpieza y nuevamente mencionen desinfección después de proceso de limpieza. Página 55: limpieza y desinfección terminal de la unidad del paciente. Objetivo... o cuando el paciente lleve una estancia hospitalaria superior a 7 días, para disminuir infección al cuidado de la salud. No se evidenció procedimiento documentado para limpieza diaria, ni terminal, para baños de pacientes aislados. Se aclara que el manual en medio magnético tiene 95 páginas. Se solicita el registro de limpieza y desinfección realizada en las habitaciones usadas por el paciente del 18 de febrero al 21 de febrero / 2016, habitación - cubículo 202 observación de urgencias, del 22 de febrero de 2016 al 24 de febrero de 2016 cubículo 209 de observación, del 24 al 13 de marzo de 2016

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

habitación 826, del 14 de marzo al 19 de marzo de 2016 habitación 818, y del 19 de marzo a la fecha habitación 822. En estos periodos el paciente ha estado aislado y no aislado dependiendo de su estado de salud. La encargada de manejo de contratos tercerizados, MARLEN NIÑO, informa que el control de esta actividad a las señoras de servicios generales lo hace por dos vías: planillas en físico y cámaras. Se evidencia en planillas que se realiza limpieza y desinfección en el cubículo número 202 y 209 (observación) de tipo rutinario durante la estancia del paciente, con respecto a la habitación 826 los días 2, 4, 5, 6 y 7 de marzo no se presentan planillas ni videos que soporten la limpieza, y con respecto a los días 10, 12, 13, se entrega una imagen del ingreso y salida a la habitación. Con respecto a la limpieza terminal, en planilla se observa que se realizó el día 13 de marzo en la habitación 826, durante la estadía no se evidencia otra limpieza terminal. Habitación 818: no se aportó planilla para el día 13 y los días 15, 16, 17 y 18 en la planilla no es claro por lo que la institución aporta fotos. Habitación 822: En las planillas no se aporta registro de limpieza y desinfección rutinaria 19, 24, 25, 30 y 31 de marzo y el 4 de abril, en fotos se aportan los días 19, 24, 25, 30, 31 y el 4 de abril. No se evidencian soportes de limpieza terminal en esta habitación. Se aclara que las fotos no se ve el número de la habitación, de lo anterior se aportan 6 folios y se aportan en 73 folios planillas de soporte de limpieza y desinfección. Se solicita a la jefe MARTHA VELOZA, referente de la institución del programa de seguridad del paciente, reporte de eventos adversos de los meses febrero, marzo y abril del 2016, ella nos indica que lleva una base de datos en Excel, y de allí se toman los datos; y se evidencia que hay 3 reportes a nombre del señor ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS: 23 de febrero de 2016, como incidente, 2 de marzo de 2016 como incidente y 29 de marzo de 2016, Hematoma abdominal; se anexan reportes en 3 folios, de la cual informa que los dos primeros son clasificados como incidente y el tercero lo están estudiando y analizando como incidente estudiando y analizando. Se aclara que la información en la queja como evento adverso: "jalada la sonda vesical y maltratada la uretra", "le causó maltrato físico y psicológico con ese acto de barbarie..." No hay reportes. En lo referente a la administración de insulina según prescripción médica se revisa historia clínica y se evidencia que el día 3/03/2016 el médico internista fórmula insulina glargina 10 unidades, cada noche y al revisar el registro de medicamentos aplicados por enfermería se evidenció una dosis el día 7/03/2016, 17/03/2016, y 19/03/2016; con respecto a la aplicación de antibióticos la institución refiere adherirse a la Guía de Uso Prudente de Antibiótico código GC-GC-001 versión 1 fecha aprobación 25/04/2014, la cual la aporta en medio magnético. Para la administración de medicamentos la institución cuenta con el Manual de Manejo y Administración de Medicamentos entre ellos los antibióticos, el cual está socializado y evaluado el personal de enfermería, del personal de hospitalización 8 piso, la institución, afirma que sólo el personal de enfermería aplica o administra los medicamentos. Se observa el registro de aplicación de medicamento de enfermería que estos se administran con la frecuencia ordenada. Se solicita a la institución procedimiento para retiro de sonda vesical, el cual es aportado en medio magnético código CE-GC-104 versión 1 fecha de aprobación 31/08/2013, Guía para Sonda Vesical, el cual fue socializado y evaluado el personal de enfermería. Se solicita a la institución documento de entrega de turno, aportando: Protocolo en el Recibo y Entrega de Turno y Ronda Médica Diaria de paciente cód. HP-PC-01 V 1 del 17/01/2013, se anexa en medio magnético. Informa quien atiende la visita que existe un formato en medio magnético para la entrega de turno para el servicio de urgencias y hospitalización que registra: nombre, día de ingreso, hora, diagnóstico, interconsultas, estado actual, conducta y pendientes entre otros; la comisión evidencia este formato en urgencias y hospitalización, el cual queda consignado en el computador de cada servicio y queda en back up de sistemas. Se solicita documento de información al familiar, a lo que refiere la jefe MARÍA TERESA HERNÁNDEZ que la información es dada por el médico especialista o

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

el médico general, y para el caso, informaron que tienen registros dentro de la historia los días 19/02/2016, 22/02/2016, 01/03/2016 y 17/03/2016 entre otros. Se solicita Protocolo de Aislamiento informando que cuenten con una Guía de Aislamiento de contacto de fecha 31/08/2013, socializada a personal médico y auxiliar y así mismo evaluada. Se pregunta a la institución sobre la reacción del paciente a la vancomicina el día 1 de marzo a lo que responde que si existió el evento pero no se registró como reacción medicamentosa. Se solicita procedimiento para el retiro de la sonda de gastrostomía, informando que no la tienen, en historia clínica no se evidencia registro detallado de este procedimiento. Se pregunta a quien atiende la visita sobre las infecciones adquiridas por el paciente, en lo referente a la Pseudomona Aeruginosa asociada a la infección urinaria, refieren ser una infección extra hospitalaria, según el resultado de análisis del caso. En lo correspondiente a la infección por Klebsiella Pneumoniae asociada a infección intraabdominal, refieren que está en estudio del caso. Se aporta registro de seguimiento microbiológico en 4 folios. La doctora ASTRID ZULUAGA informa a la comisión en la institución hay un Programa de Humanización cód. GC-PC-003 versión 1 el cual se aporta en medio magnético; con respecto a la queja ella informa que se realizó entrevista con el doctor MARIO ABADÍA y él dio su versión de manera verbal. El programa cuenta con un Comité conformado por Psicóloga, Trabajadora Social, Coordinadora de Gestión de Servicios y líderes que corresponden al servicio de UCI intermedio, Oncología, Clínica del Dolor Paliativo y como líder el Dr. LIBARDO MARTÍNEZ. Se anexan páginas 46, 47, 49, 50 y 55 del Manual de Bioseguridad, se anexa en dos folios resumen de historia clínica. Por lo anteriormente descrito una comisión envía a investigación administrativa a la institución de la referencia, para determinar si se presentaron fallas en la atención al señor ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS. Se hace lectura del acta y se pregunta si se desea agregar, aclarar u objetar algo a lo que responden: la jefa MARTHA VELOSA informa: "de los 3 eventos reportados en la herramienta de seguridad del paciente, dos se clasifican como incidentes y uno está en análisis pendiente. No se evidencia en la historia clínica datos que relacionen un trauma uretral o mala manipulación"; el Dr. JUAN MANUEL CORREA agrega: "se solicita al ente de control tener en cuenta en análisis del caso la definición de evento adverso, como incidente con daño o lesión, o daño no intencional, más asociado con la atención médica que con la patología del paciente, en el contexto mencionado, los eventos referidos como eventos adversos, como el asociado con la manipulación de la sonda vesical, no constituyen un evento adverso según las evidencias consignadas en la historia clínica"; la jefa MILENA PORRAS refiere "como parte de la historia clínica para el control de glucometrías y administración de insulinas, envía registros físicos del mismo, documento que fue enviado en los registros físicos de la historia clínica, durante la visita"; la doctora ASTRID ZULUAGA informa: "acerca del retiro de la sonda de gastrostomía, no se cuenta con él, dado que no hace parte del listado de procedimientos menores que la institución realiza y si bien entiende, la angustia del familiar por la patología del padre, no todas las percepciones corresponden a la realidad y adjunta soporte donde se evidencia que el especialista, Dr. ABADÍA, toma del stand de enfermería los elementos de protección personal para la realización del procedimiento", se anexa registro fotográfico de monitoreo del día 9/03/2016. La jefatura de calidad considera "que en la evaluación realizada por la comisión, debe ser relevante expresar que la clínica ha hecho todo el esfuerzo humano y técnico con relación a la patología del paciente y que al día de hoy la evolución ha sido satisfactoria desde la condición del paciente". Se solicita historia clínica del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS CC 117343, completa, auténtica, foliada, legible y ordenada la cual debe ser allegada a la Secretaría distrital de salud: vigilancia y control de la oferta, haciendo referencia al radicado de la referencia en un plazo no mayor a 3 días hábiles y además los documentos solicitados en ésta acta"

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

- ❖ En respuesta al requerimiento que le fuere hecho por los miembros de la comisión, el Director de Calidad de la institución investigada, mediante oficio con Radicado No. 2016ER26058 de 12 de abril de 2016, aporta fotocopia de las planillas de registro de las glucometrías tomadas al paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS, 1 CD el cual, según manifiesta, contiene copia de la historia clínica del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS, pero al revisarlo se encuentra en blanco sin ningún archivo y un 1 CD que contiene los siguientes documentos: Guía de Uso Prudente de Antibióticos GC-GC-001 con fecha de aprobación 25/04/2014, Manual de Bioseguridad GC-MA-005 versión 2 con fecha de aprobación 08/05/2014, Programa de Humanización GC-PG-003 versión 1 con fecha de aprobación 02/05/2013, Protocolo de Limpieza y Desinfección de Áreas, Superficies y Equipos Biomédicos GC-PT-001 versión 5 con fecha de aprobación 19/06/2015, Entrega de turno y Ronda Médica Diaria de Pacientes HP-PC-01 con fecha de aprobación 17/01/2013 y PROTOCOLO SONDA VESICAL HP-PT-014 con fecha de aprobación 17/06/2014 (folios 123 al 130).
- ❖ Una vez obtenidos los documentos aportados por la institución investigada relacionados con la atención brindada al paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS, se solicitó el Concepto Técnico Científico a profesional de la salud de esta Secretaría, del cual se extractan los apartes pertinentes, así:

"ANÁLISIS DE LA INFORMACION:

Paciente masculino quien es hospitalizado por un Hematoma Cerebral, quien presenta una serie de inconvenientes en la prestación de servicio de salud en la Clínica Los Nogales, sin embargo, en el expediente no se encuentra la Historia Clínica del paciente para realizar la verificación y análisis de los hechos.

CONCEPTO

De acuerdo con a análisis de la información obtenida en el expediente 211222016, sobre la atención brindada al paciente Alfonso Bolívar Barajas con cedula de ciudadanía 117.343, en la Clínica Los Nogales el día 18/02/2016. Se encuentran presuntas institucionales dadas por el no envío de la Historia Clínica del paciente para su análisis por parte de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Distrital de Salud.

Se sugiere requerir nuevamente a la institución a fin de realizar la ampliación del Concepto".

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

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.

Iniciamos nuestro análisis de la queja presentada por la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO haciendo referencia a los motivos de inconformidad esgrimidos por la misma, en relación a la atención en salud ofrecida al señor ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS por parte de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., los cuales, en términos generales, se reducen a los siguientes hechos:

- Presunta falta de seguridad y oportunidad en la atención en salud desde el ingreso del paciente, que pusieron en riesgo su vida, debido a que no se tuvo en cuenta que era diabético, pese a que los familiares se lo manifestaron a los médicos, se presentó demora en la conducta a seguir, ya que sólo hasta que le tomaron los exámenes que mostraron que tenía la glicemia alta, le administraron insulina.
- Presuntas irregularidades en la administración de medicamentos, debido a que no cumplían los horarios, y muchas veces se los aplicaban luego de que los familiares insistían.
- Presunta falta de adherencia al protocolo de manejo de antibiótico, lo cual le produjo infección nosocomial en múltiples ocasiones.
- Presunta falta de cumplimiento al protocolo de aislamiento por parte de los médicos tratantes.
- Deficiencias en los procesos de limpieza y desinfección.
- Presuntas irregularidades en la realización de los procedimientos, como el retiro de la sonda vesical sin guantes, de manera brusca y sin ningún tipo de anestesia o medicamento para el dolor, colocación de la bolsa colectora por encima del nivel de la vejiga produciéndole reflujo, el tubo de drenaje sin protección, le suministraban dieta diferente a la ordenada sin tener en cuenta que tenía sonda de gastrostomía, le administran medicamentos con jeringas

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

que traen en la manos las auxiliares y sin limpiar el sitio en el que van a punccionar, dejaban las jeringas en la mesa de noche, no administraban la totalidad del medicamento el cual se quedaba en la jeringa debido a que no lo diluían bien, lo cual ocasionó la ocurrencia de múltiples eventos adversos, infecciones, repetitivos eventos de flebitis e infiltraciones de las vías de acceso, presunto maltrato físico y psicológico hacia el paciente,

- Presunta falta de humanización y ética profesional hacia el paciente y su cuidador por parte del personal de enfermería y médico de la institución, debido a que no son amables y muestran menosprecio cuando se les solicita información acerca del estado del paciente, respondían de manera sarcástica o folclórica, y pretendían que se llevaran al paciente para la casa, sin tener en cuenta que presentaba una infección nosocomial sin resolver, se encontraba en aislamiento y estaba descompensado.

Analizadas en su conjunto las pruebas obrantes en el expediente se pudo establecer por este Despacho que la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., se encontraba presuntamente infringiendo algunas de las disposiciones vigentes en salud, motivo por el cual se profieren los siguientes cargos así:

5.1. CARGO UNO. Se presume una infracción a la Resolución 2003 de 2014, Artículo 3° "Condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud" Numeral 3.3 "Capacidad Tecnológica y Científica", en concordancia con el "Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud", de la misma Resolución, Artículo 2° "Condiciones de Habilitación" Numeral 2.3 "Condiciones de Capacidad Tecnológica y Científica", Numeral 2.3.1 "Estándares de habilitación", Numeral 2.3.2.1 Todos los servicios, en algunos de los criterios de los Estándares de Infraestructura, Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos, y Procesos Prioritarios, por cuanto según lo consignado en el material probatorio compilado en el plenario, tales como el Acta de Visita suscrita por la Comisión Técnica de Vigilancia y Control de la Oferta de esta Secretaría, durante la diligencia de verificación de queja realizada los días 06 y 07 de abril de 2016 a la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., la cual reposa a folios 8 al 13 del expediente, los miembros de la comisión evidenciaron presuntas irregularidades en el cumplimiento de las condiciones tecnológicas y científicas, específicamente, presuntas deficiencias en los procesos de limpieza y desinfección, presunta falta de adherencia a los protocolos de limpieza y desinfección de áreas y superficies por parte del personal encargado, presuntas irregularidades en la administración de

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

medicamentos, presunta falta de reporte a farmacovigilancia de la reacción medicamentosa asociada al uso del antibiótico (Vancomicina), así como presunta falta de documentación del Proceso de retiro de sonda de gastrostomía.

Dichas presunciones se basan en los hallazgos consignados en el Acta suscrita por la Comisión Técnica de Vigilancia y Control de la Oferta de esta Secretaría, durante la diligencia de verificación de queja realizada los días 06 y 07 de abril de 2016 a la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., la cual reposa a folios 8 al 13 del expediente, en el oficio mediante el cual se le informa a la quejosa sobre los hallazgos evidenciados durante la visita de verificación de queja (folio 115), y en el material documental recopilado durante la diligencia (folios 14 al 114), que hacen referencia específica a los siguientes hechos:

- La comisión revisa el Manual de Bioseguridad código GC-PT-001 versión 2.5 fecha de aprobación 19/06/2015, evidenciando que no se encuentra documentado el paso a paso de la limpieza rutinaria, ajustado a lo referido por las personas de servicios generales; en la limpieza rutinaria, descrita en las páginas 46 - 47 del manual, no se refieren tiempos de estas actividades (folios 105 y 106 del expediente).
- Durante el recorrido por el octavo piso de Hospitalización, la Comisión evidenció un trapero por habitación y otro para el baño de los pacientes aislados, no ajustado con lo descrito en la página número 49 del Manual de Bioseguridad donde se refiere que es un Kit de limpieza único por unidad (folio 107 del expediente).
- En el paso a paso de lavado de baño unidad paciente, descrito en la página 50 del Manual, se informa que aplican desinfectante disuelto 10 cm en orinales, sanitarios y lavamanos, sin previa limpieza y nuevamente mencionen desinfección después de proceso de limpieza (folio 108 del expediente).
- En la página 55 del Manual se describe el proceso de Limpieza y Desinfección Terminal de la Unidad del Paciente, en el que se consigna "Objetivo... o cuando el paciente lleve una estancia hospitalaria superior a 7 días, para disminuir infección al cuidado de la salud" (folio 109 del expediente), pero no se evidenció procedimiento documentado para limpieza diaria, ni terminal, para baños de pacientes aislados.
- La comisión solicita los soportes de los procesos de limpieza y desinfección de las habitaciones y cubículos de observación ocupados por el paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS durante su estancia hospitalaria, siendo

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

aportadas las planillas y el registro fotográfico de las cámaras de video (folios 19 al 97 del expediente), evidenciando que no se presentan planillas ni videos que soporten la limpieza de la habitación 826 los días 2, 4, 5, 6 y 7 de marzo de 2016, y con respecto a los días 10, 12, 13 de marzo de 2016, se entrega una imagen del ingreso y salida a la habitación, y respecto a la limpieza terminal, en planilla se observa que se realizó el día 13 de marzo de 2016 en la habitación 826, durante la estadía no se evidencia otra limpieza terminal; de no se aportó planilla de la habitación 818 para el día 13 de marzo de 2016 y los días 15, 16, 17 y 18 de marzo de 2016, en la planilla no es claro por lo que le institución aporta fotos; de la habitación 822, en las planillas no se aporta registro de limpieza y desinfección rutinaria los días 19, 24, 25, 30 y 31 de marzo y el 4 de abril de 2016, en fotos se aportan los días 19, 24, 25, 30, 31 de marzo y el 4 de abril. No se evidencian soportes de limpieza terminal en esta habitación.

- La comisión revisa historia clínica del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS evidenciando que el día 03/03/2016 el médico internista fórmula insulina glargina 10 unidades, cada noche y al revisar el registro de medicamentos aplicados por enfermería se evidenció una dosis los días 7/03/2016, 17/03/2016, y 19/03/2016.
- La comisión pregunta a la institución sobre la reacción del paciente a la vancomicina el día 01/03/2016, a lo que responde que si existió el evento, pero no se registró como reacción medicamentosa.
- Se solicita procedimiento para el retiro de la sonda de gastrostomía, informando que no la tienen, en historia clínica no se evidencia registro detallado de este procedimiento.

5.2. CARGO DOS. Se presume una infracción al Decreto 1011 de 2006 (vigente para la época de los hechos), Artículo 3° Numeral 3° "Seguridad", en concordancia con la Ley 1438 de 2011 Artículo 3° Numeral 3.8° y la Ley 100 de 1993 Artículo 185, por cuanto según el material probatorio compilado en el plenario, tales como el Acta de Visita suscrita por la Comisión Técnica de Vigilancia y Control de la Oferta de esta Secretaría, durante la diligencia de verificación de queja realizada los días 06 y 07 de abril de 2016 a la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., la cual reposa a folios 8 al 13 del expediente, se evidencian presuntas fallas institucionales en el atributo de la seguridad en la calidad de la atención ofrecida al paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS, debido a que durante su estancia hospitalaria, el paciente presentó infección a nivel abdominal por Klebsiella Pneumoniae y se evidencia la presencia de

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

Pseudomona Aeruginosa asociada a infección urinaria; así mismo, durante la estancia hospitalaria del paciente se presentó un evento adverso, ocurrido el día 29/03/2016, descrito como un Hematoma Intraabdominal, posterior a retiro de gastrostomía, y se presentaron dos incidentes relacionados con la atención del paciente, uno del 23/02/2016 y otro del 02/03/2016, ambos relacionados con medicamentos, por incluir nutrición enteral y parenteral, los cuales, a pesar de haber sido clasificados por la institución como incidentes y no como eventos adversos, afectan el atributo de la seguridad en el proceso de atención en salud del paciente, lo que hace presumir que se le impidió al paciente la posibilidad de utilizar los servicios requeridos, mediante la utilización 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.

Dichas presunciones se basan en los hallazgos consignados en el Acta suscrita por la Comisión Técnica de Vigilancia y Control de la Oferta de esta Secretaría, durante la diligencia de verificación de queja realizada los días 06 y 07 de abril de 2016 a la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., la cual reposa a folios 8 al 13 del expediente, en el oficio mediante el cual se le informa a la quejosa sobre los hallazgos evidenciados durante la visita de verificación de queja (folio 115), y en el material documental recopilado durante la diligencia (folios 14 al 114), que hacen referencia específica a los siguientes hechos:

- La comisión pregunta a quienes atienden la visita sobre las infecciones adquiridas por el paciente, en lo referente a la *Pseudomona Aeruginosa* asociada a la infección urinaria, refieren ser una infección extra hospitalaria, según el resultado de análisis del caso.
- La comisión revisa historia clínica del paciente, evidenciando que adquirió infección a nivel abdominal por *Klebsiella Pneumoniae*, la cual, según informan, se encuentra en análisis del caso por la institución.
- La institución aporta registro de seguimiento microbiológico (folios 101 al 104).
- La institución aporta los registros del programa de seguridad del paciente, en los que se evidencia el reporte de dos incidentes relacionados con la atención del paciente: uno del 23/02/2016 y otro del 02/03/2016, ambos relacionados con medicamentos, por incluir nutrición enteral y parenteral (folios 98 y 99); así mismo, se evidencia el reporte de un posible evento adverso ocurrido el día 29/03/2016, descrito como un Hematoma Intraabdominal posterior a retiro de

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

gastrostomía, tipificado como complicaciones hemorrágicas y laceraciones (folio 100), el cual según informa, se encuentra en análisis.

5.3. CARGO TRES. Se presume una infracción a la Resolución 1995 de 1999 Artículo 3° "CARACTERÍSTICAS DE LA HISTORIA CLÍNICA" en la característica Disponibilidad, y Artículo 14 "ACCESO A LA HISTORIA CLINICA", Numeral 3°, por cuanto, según las pruebas obrantes en el plenario, por cuanto según las pruebas obrantes en el expediente, especialmente el Concepto Técnico Científico emitido por el profesional de la salud de esta Secretaría a quien le correspondió el análisis del caso, y el Acta de Visita suscrita por la Comisión Técnica de Vigilancia y Control de la Oferta de esta Secretaría, durante la diligencia de verificación de queja realizada los días 06 y 07 de abril de 2016, se evidencian presuntas fallas institucionales en el manejo de la historia clínica del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS por parte de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., debido a que no fueron aportados los registros clínicos de las atenciones en salud que le fueron brindados al referido paciente, pese a que los mismos fueron solicitados de manera expresa por la comisión durante la diligencia de verificación de queja, en la que se consigna *"Se solicita historia clínica del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS CC 117343, completa, auténtica, foliada, legible y ordenada la cual debe ser allegada a la Secretaría distrital de salud: vigilancia y control de la oferta, haciendo referencia al radicado de la referencia en un plazo no mayor a 3 días hábiles y además los documentos solicitados en ésta acta"* (folio 11), y sin embargo, la institución en respuesta al requerimiento que le fuere hecho por los miembros de la comisión, mediante oficio con Radicado No. 2016ER26058 de 12 de abril de 2016, aporta 1 CD el cual, según manifiesta, contiene copia de la historia clínica del paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS, pero al revisarlo se encuentra en blanco sin ningún archivo (folio 130), lo que hace presumir que la institución no está cumpliendo con la obligación de la característica de "Disponibilidad" de las historias clínicas y/o que no permitió al ente de vigilancia acceder a los registros clínicos requeridos, impidiendo hacer el respectivo análisis de los mismos, por parte de los profesionales de la salud adscritos a esta Subdirección, a fin de determinar si se presentaron fallas en la calidad de la atención en salud brindada al paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS por parte de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S.

Manifiesta el profesional de la salud adscrito a esta Secretaría al que le correspondió emitir el Concepto Técnico Científico del caso, que *"Se encuentran presuntas institucionales dadas por el no envío de la Historia Clínica del paciente para su análisis por parte de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Distrital de Salud"* (folio 133).

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

Así mismo, se consigna en el acápite de Análisis de la Información del referido Concepto Técnico Científico emitido por el profesional de la salud adscrito a esta Secretaría al que le correspondió el estudio del caso, lo siguiente: *"Paciente masculino quien es hospitalizado por un Hematoma Cerebral, quien presenta una serie de inconvenientes en la prestación de servicio de salud en la Clínica Los Nogales, sin embargo, en el expediente no se encuentra la Historia Clínica del paciente para realizar la verificación y análisis de los hechos"* (folio 132 subrayado fuera de texto).

De igual manera, en el acápite de Resumen de Historia Clínica del referido Concepto Técnico Científico del caso, se consigna lo siguiente: *"En el expediente se encuentran dos Discos Magnéticos, rotulados de la siguiente forma: • Alfonso Bolívar Barajas CD1, 117343: Es un disco sin información, o en blanco"* (folio 132 subrayado fuera de texto).

El Despacho considera pertinente precisar, que, al no cumplir la institución investigada con su obligación de atender completamente los requerimientos de los entes de control, está impidiendo que esta Autoridad de Vigilancia y Control pueda establecer con certeza la calidad de la atención en salud que le fue ofrecida al paciente ALFONSO BOLÍVAR BARAJAS para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Adicionalmente la Historia Clínica es un documento de vital importancia en la calidad de la prestación de los servicios de atención en salud, por ello el Artículo 2° de la Resolución 1995 de 1999, establece que las disposiciones en ella contenidas serán de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores de servicios de salud y demás personas naturales o jurídicas que se relacionen con la atención en salud.

Una de las principales características de la historia Clínica, es la disponibilidad, que no es otra cosa que la posibilidad de utilizarla en el momento en que se necesita es la accesibilidad a su contenido en todo tiempo, para ser consultado por el paciente, por los integrantes del equipo de salud o por las autoridades Judiciales y de Salud, cuando ellos la requieran. La historia clínica se ha convertido en un importante instrumento de comunicación entre quienes participan del cuidado del paciente. El tratamiento y las correspondientes anotaciones en la historia clínica pasan a ser responsabilidades compartidas por un grupo de médicos y personal asistencial, por ello la importancia que todos los registros se hagan de manera pertinente, inmediata y oportuna, y que las personas autorizadas por la ley puedan acceder a ella cuando lo requieran.

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

Por último, finalizando con nuestro análisis del acervo probatorio compilado en el plenario, teniendo en cuenta que uno de los motivos de inconformidad esgrimidos por la señora BLANCA JANETH BOLÍVAR NAVARRO en su escrito de queja hace referencia a la presunta falta de humanización y ética profesional hacia el paciente y su cuidador por parte del personal de enfermería y médico de la institución, y no obstante de que durante la diligencia de verificación de queja los miembros de la comisión evidenciaron que la institución cuenta con Programa de Humanización del Servicio, y que copia del mismo fue aportado por la institución en respuesta a nuestro requerimiento, (contenido en CD visible a folio 129 del expediente), el Despacho considera conducente sugerirle al Representante Legal de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., trabajar más en el fortalecimiento de políticas de humanización y trato digno a los pacientes y usuarios de los servicios ofrecidos, e insistirle en la importancia de las capacitaciones permanentes a su personal administrativo, médico y asistencial, sobre este tema, a fin de evitar inconformidades como las manifestadas por la quejosa.,

Las normas citadas como presuntamente violadas en el presente acto disponen lo siguiente:

Resolución 2003 de 2014 "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud"

Artículo 3°. *"Condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud. Los Prestadores de Servicios de Salud, para su entrada y permanencia en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, deben cumplir las siguientes condiciones:*

- 3.1. *Capacidad Técnico-Administrativa.*
- 3.2. *Suficiencia Patrimonial y Financiera.*
- 3.3. *Capacidad Tecnológica y Científica.*

Parágrafo. *Las definiciones, estándares, criterios y parámetros de las condiciones de habilitación, son las establecidas en el Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios de Salud y Habilitación de Servicios de Salud adoptado con la presente resolución".*

"Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios de Salud y Habilitación de Servicios de Salud"

Artículo 2. CONDICIONES DE HABILITACIÓN

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

"Las condiciones de habilitación corresponden al conjunto de requisitos y criterios que deben cumplir los prestadores para la entrada y permanencia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. A los servicios de salud que se presten intramuralmente en los establecimientos carcelarios y penitenciarios, no les serán aplicables los procedimientos y condiciones de habilitación contenidos en la presente resolución".

2.3 CONDICIONES DE CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y CIENTÍFICA:

"La formulación de estándares de las condiciones de capacidad tecnológica y científica está orientada por los siguientes principios:

- *Fiabilidad: La aplicación y verificación de cada estándar es explícita, clara y permite una evaluación objetiva y homogénea.*
- *Esencialidad: Las condiciones de capacidad tecnológica y científica, son indispensables, suficientes y necesarias para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.*
- *Sencillez: La formulación de los estándares de las condiciones de capacidad tecnológica y científica, así como los procesos para su verificación, son fáciles de entender, permiten la autoevaluación de los prestadores de servicios de salud y los definidos como tales y su verificación por las autoridades competentes y en general por cualquier persona que esté interesada en conocerlos.*

Las condiciones tecnológicas y científicas tienen como misión proteger y dar seguridad a los usuarios al garantizar el cumplimiento de unas condiciones esenciales para el funcionamiento de un prestador de servicios de salud, a partir de los estándares de habilitación"

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 prestación del servicio y/o atentan contra su dignidad y no pueden ser sustituibles por otro requisito.

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

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, entendiendo 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 de los servicios.*

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

- 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”.

2.3.2.1 Todos los servicios

“Los criterios definidos a continuación corresponden a aquellos que deben ser cumplidos por los prestadores para cualquier servicio objeto de habilitación que se pretenda prestar”.

Estándar INFRAESTRUCTURA en el siguiente criterio:

“Las condiciones de orden, aseo, limpieza y desinfección son evidentes y responden a un proceso dinámico de acuerdo a los servicios prestados por la institución”

Estándar MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS:

“Todo prestador debe contar con programas de seguimiento al uso de medicamentos, dispositivos médicos (incluidos los sobre medida) y reactivos de diagnóstico in vitro, mediante la implementación de programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia y reactivo vigilancia, que incluyan además la consulta permanente de las alertas y recomendaciones emitidas por el INVIMA.”.

Estándar PROCESOS PRIORITARIOS en los siguientes criterios:

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

"Cuenta con procesos documentados, socializados y evaluados, de acuerdo al tipo de prestador de servicios de salud, según aplique".

"Los procesos, procedimientos, guías y protocolos son conocidos por el personal encargado y responsable de su aplicación, incluyendo el personal en entrenamiento y existe evidencia de su socialización y actualización".

"Si el prestador realiza procedimientos de venopunción y colocación y mantenimiento de sondas, cuenta con procesos, procedimientos y/o actividades documentados y divulgados al respecto, que contengan como mínimo lo siguiente:

- 1. En protocolo de venopunción: acciones para prevenir las flebitis infecciosas, químicas y mecánicas.*
- 2. En protocolo de manejo de colocación y mantenimiento de sondas vesicales: acciones para evitar la infección asociada al dispositivo y otros eventos que afectan la seguridad del paciente".*

La Institución cuenta con procedimientos, guías o manuales que orientan la medición, análisis y acciones de mejora para:

- 1. Educar al personal asistencial y a los visitantes en temas relacionados con la prevención de las infecciones asociadas al cuidado de la salud, según el riesgo.*
- 2. La aplicación de precauciones de aislamiento universales.*
- 3. Normas de bioseguridad en los servicios, con especificaciones de elementos y barreras de protección, según cada uno de los servicios y el riesgo identificado.*
- 4. Uso y reúso de dispositivos médicos.*
- 5. Manejo y gestión integral de los residuos generados en la atención de salud y otras actividades.*
- 6. Asepsia y antisepsia en relación con: planta física, equipo de salud, el paciente, instrumental y equipos.*

Cuenta con protocolo de:

- 1. Limpieza y desinfección de áreas.*
- 2. Superficies.*
- 3. Manejo de ropa hospitalaria.*
- 4. Descontaminación por derrames de sangre u otros fluidos corporales en los procedimientos de salud.*

Los servicios que por su actividad requieran material estéril, cuentan con un manual de buenas prácticas de esterilización de acuerdo con las técnicas que utilicen. La Institución deberá cumplir con la normatividad relacionada con los procesos de esterilización expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social".

"Los servicios que incluyan dentro de sus actividades la administración de medicamentos, cuentan con procesos definidos de los correctos, desde la prescripción hasta la administración de los medicamentos, que incluya como mínimo las siguientes verificaciones:

- 1. Usuario correcto.*
- 2. Medicamento correcto.*
- 3. Dosis correcta.*
- 4. Hora correcta.*
- 5. Vía correcta.*

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

Cuenta además con el procedimiento y el paquete para el manejo de derrames y rupturas de medicamentos, en un lugar de fácil acceso, visible y con adecuada señalización".

Decreto 1011 de 2006 (vigente para la época de los hechos) "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" – SOGCS- establece:

Artículo 3° "CARACTERÍSTICAS DEL SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisite para alcanzar los mencionados resultados. Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

(...)

3. Seguridad. Es 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.

(...)"

Ley 1438 de 2011, Artículo 3° numeral 3.8 de la Ley:

Artículo 3°. "Principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Modifícase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993, con el siguiente texto: "Son principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud:

(...)

3.8 Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada".

Así mismo, el Artículo 185 de la Ley 100 de 1993: "Artículo 185. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Son funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, (...)"

La Resolución 1995 de 1999: "Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica".

ARTÍCULO 3.- CARACTERÍSTICAS DE LA HISTORIA CLÍNICA. "Las características básicas son:

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

(...)

Disponibilidad: Es la posibilidad de utilizar la historia clínica en el momento en que se necesita, con las limitaciones que impone la Ley.

(...)"

ARTÍCULO 14.- "ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA. *Podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la Ley:*

- 1) *El usuario.*
- 2) *El Equipo de Salud.*
- 3) *Las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la Ley.*
- 4) *Las demás personas determinadas en la ley.*

PARAGRAFO. *El acceso a la historia clínica, se entiende en todos los casos, única y exclusivamente para los fines que de acuerdo con la ley resulten procedentes, debiendo en todo caso, mantenerse la reserva legal".*

Así las cosas, el Despacho considera que existe mérito para la formulación de cargos en contra de la institución investigada, por la infracción de las normas pretranscritas, pues hasta esta etapa procesal se ha evidenciado una presunta irregularidad en cabeza de las mismas, que ha sido puesta de presente.

Necesario se hace advertir a la institución investigada que cuando se imputa responsabilidad a una persona natural o jurídica en Pliego de Cargos se habla de responsabilidad presunta, que como tal puede desvirtuar el presunto responsable, en ejercicio del derecho de contradicción y defensa que le 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, so pena de verse avocado a la imposición de las sanciones y medidas previstas en el Artículo 577 y siguientes de la Ley 9 a de 1979 en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 2.5.1.7.6 del Decreto 780 de 2016, sin perjuicio de la competencia atribuida a otras autoridades.

Así mismo, se le informa a la institución investigada que se le dará traslado del presente pliego de cargos, 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.

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

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 impuestos mediante el presente acto administrativo, este ente territorial a través de este Despacho 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 9ª de 1979 y las normas que la modifiquen o sustituyan, las cuales teniendo en cuenta la gravedad del hecho van desde una amonestación o una multa hasta por la suma equivalente a 10.000 salarios diarios mínimos legales vigentes e inclusive hasta el cierre temporal o definitivo del establecimiento, sanción que serán determinadas por el fallador al momento de tomar una decisión de fondo, teniendo en cuenta las pruebas allegadas al expediente 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.

Finalmente se le informa al tercero interviniente reconocido en la presente investigación administrativa, que dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir de la notificación de este acto administrativo, podrá aportar los medios de prueba oportunos, pertinentes y conducentes que considere y que ayuden a obtener la respectiva verdad real sobre los hechos materia de investigación.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Formular pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., identificada con NIT 900.291.018-4, y Código de Prestador 11001 25297 01, la cual se encuentra ubicada en la CL 95 23 61, con dirección para efectos de notificación judicial en la TV 23 94 A 39 de la nomenclatura urbana de Bogotá, en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, por la presunta infracción a lo dispuesto en la Resolución 2003 de 2014, Artículo 3º "Condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud" Numeral 3.3 "Capacidad Tecnológica y Científica", en concordancia con el "Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud", de la misma Resolución, Artículo 2º "Condiciones de Habilitación" Numeral 2.3 "Condiciones de Capacidad Tecnológica y Científica", Numeral 2.3.1 "Estándares de habilitación", Numeral

Continuación del Auto No. 13789 de 23 de octubre de 2018

Por el cual se formula pliego de cargos en contra de la CLINICA LOS NOGALES S.A.S., en cabeza de su Representante Legal o quien haga sus veces, dentro de la investigación administrativa No. 42552018

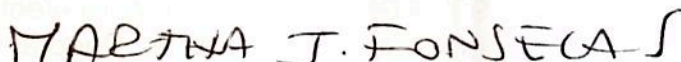
2.3.2.1 Todos los servicios, en algunos de los criterios de los Estándares de Infraestructura, Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos, y Procesos Prioritarios; Decreto 1011 de 2006 (vigente para la época de los hechos), Artículo 3° Numeral 3° "Seguridad", en concordancia con la Ley 1438 de 2011 Artículo 3° Numeral 3.8° y la Ley 100 de 1993 Artículo 185; Resolución 1995 de 1999 Artículo 3° "Características de la Historia Clínica" en la característica Disponibilidad, y Artículo 14 "Acceso a la Historia Clínica", Numeral 3°, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de dicho Acto Administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: Correr traslado del presente pliego de cargos al prestador 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.

ARTÍCULO TERCERO: Correr traslado del presente pliego de cargos al tercero interviniente reconocido en la presente investigación administrativa, informándole que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la notificación de este acto administrativo, podrá aportar los medios de prueba oportunos, pertinentes y conducentes que considere y que ayuden a obtener la verdad real sobre los hechos materia de investigación.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


MARTHA JUDITH FONSECA SUAREZ

Subdirectora Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud

Proyectó: Martha Cecilia Porto Fox 
Revisó: Luz Nelly Gutiérrez Sánchez 