Personería
Santiago de Cali
Construyendo Paz

20162100064411

Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

210.15.8

Honorable Concejal
CARLOS HERNANDO PINILLA MALO
Presidente Concejo Municipal de Cali
CAM, Torre del Concejo
Santiago de Cali

ASUNTO:	**INFORME SEGÚN PROPOSICIÓN No. 0063 DEL 09 DE JUNIO DE 2016. RADICADO No. 2016-244-006175-2**

Respetado Presidente.

En atención a la Proposición según referencia presentada por la Honorable Concejal ***Alexandra Hernández Cedeño,*** por medio del cual ha sido citado el señor Personero Municipal para el día miércoles 22 de junio del 2016 a las 3:30 p.m. Por lo anterior, se procede por parte de este ente de control y de acuerdo al reglamento interno a remitir dentro del término oportuno, la información relacionado al tema que se presentara al interior de la plenaria.

La Personería Municipal de Santiago de Cali, dentro del marco del desarrollo de sus funciones misionales, a partir de la promoción y defensa de los derechos fundamentales de la comunidad de Santiago de Cali, busca visibilizar las situaciones que dan lugar a la vulneración de estos derechos.

De esta manera se presenta la información solicitada conforme a las competencias constitucionales y legales que le asisten a la Personería Municipal de Santiago de Cali, en el seguimiento a situaciones constantes que ponen en riesgo la vida, la integridad y la seguridad de la ciudadanía, por lo anterior, a través de la función misional encomendada a la Dirección Operativa Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos de esta entidad, se realiza seguimiento a situaciones que afectan los derechos fundamentales.

Personería
Santiago de Cali
Construyendo Paz

20162100064411

Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

PRIMERA PREGUNTA:

Cuáles son las funciones y acciones que en materia de derechos humanos realiza la Personería Municipal en favor de los usuarios de la salud en el Municipio de Santiago de Cali?.

La Personería Municipal de Santiago de Cali en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, propende por la defensa y promoción de los Derechos Humanos y garantías constitucionales de los habitantes de la ciudad.

La vulneración a los derechos en materia de salud, se constituye como uno de los escenarios más recurrentes en relación a la violación de derechos humanos en la ciudad, es por ello que con el fin de identificar las causas y factores que agudizan esta problemática, la entidad realiza constantemente un proceso de seguimiento a los actores involucrados en ella, con el fin de garantizare el debido cumplimiento al derecho de la salud de los habitantes de la ciudad.

La información analizada y presentada en diversos espacios es de carácter institucional que, a través del Centro para la Transparencia y el servicio de la línea de atención inmediata, la Personería Municipal, recolecta y sistematiza para lograr el seguimiento efectivo a la problemática. Así mismo, este subproceso, que pertenece a la Dirección Operativa del Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos, es el encargado de brindar la atención de manera inmediata a los ciudadanos que acuden a la Personería con el fin de exponer sus quejas o inquietudes.

En ese orden de ideas, la Personería Municipal de Santiago de Cali ha priorizado la atención al ciudadano, con especial enfoque en la atención y búsqueda de las soluciones inmediatas, a través de las acciones constitucionales a que haya lugar en cada caso respectivo.

A continuación se presenta una relación de las acciones que ha realizado el Centro para la Transparencia tendientes a la garantía del derecho fundamental a la salud. En los meses de enero a mayo de 2016, se han activado diferentes mecanismos de protección, algunos de los cuales son: elaboración de tutelas 244 (31,16%), casos atendidos por el servicio de permanencia 211 (26,95%), gestión telefónica realizada 91 (11,62%) y orientaciones brindadas a los usuarios 88 (11,24%). Información completa relacionada en la Tabla No. 1

20162100064411
Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

Tabla No. 1. Mecanismos de Protección. Enero – mayo de 2016

Mecanismo	Total General	%
ACCIÓN DE TUTELA	244	31,16%
PERMANENCIA	211	26,95%
GESTIÓN TELEFÓNICA	91	11,62%
ORIENTACIÓN	88	11,24%
DESACATO	61	7,79%
ELABORACIÓN DERECHO DE PETICIÓN	37	4,73%
ACOMPAÑAMIENTO	14	1,79%
CORREO ELECTRÓNICO	11	1,40%
OFICIO	10	1,28%
TRASLADO POR COMPETENCIA	5	0,64%
QUEJA	3	0,38%
PENDIENTE DE GESTIÓN O CIERRE	2	0,26%
DECLARACIÓN DESAPARECIDO	2	0,26%
VISITA INSTITUCIONAL O DE CAMPO	2	0,26%
NINGUNA	1	0,13%
RECURSO	1	0,13%
Total General	**783**	100,00%

Fuente: Base de datos Centro para la Transparencia Personería Municipal de Santiago de Cali. Corte 31 de mayo 2016.

La anterior tabla evidencia que la acción de tutela es la herramienta más efectiva e inmediata que realiza la Personería Municipal de Santiago de Cali, para la defensa y garantía del derecho fundamental a la salud.

Personería
Santiago de Cali
Construyendo Paz

20162100064411

Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

SEGUNDA PREGUNTA:

Durante los recorridos realizados por las diferentes Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), que situación o novedad especial encontró con respecto a la prestación de los servicios de salud?

La Personería Municipal de Santiago de Cali, a través del servicio brindado a la comunidad de tener una línea telefónica disponible para la atención y orientación de cualquier tipo de queja o reclamo que se pueda presentar con relación a la vulneración a los derechos humanos, con especial énfasis en la atención prioritaria de los casos recibidos por vulneraciones del derecho a la salud.

Conforme a la información suministrada por los Personeros Delegados responsables de la atención de la línea telefónica, la mayor queja atendida es con relación a la deficiente prestación del servicio de URGENCIAS en las diferentes IPS de la Ciudad.

Del análisis de la información recolectada por los funcionarios, se puede evidenciar que existe en algunas instituciones prestadoras del servicio, desconocimiento e inaplicación de varios de los principios definidos en la Ley 1438 de 2011, que hace referencia entre muchos otros, a la accesibilidad al servicio; teniendo en consideración que en las diferentes visitas y recorridos realizados y que se expondrán a continuación, la falta de personal y de espacios adecuados para la prestación eficiente del servicio, es lo más recurrente.

Las visitas realizadas por los funcionarios del servicio de atención inmediata (línea telefónica) son acompañadas en algunas ocasiones por el señor Personero Municipal y se ha podido evidenciar lo siguiente:

1. Dificultad para el ingreso de los funcionarios de la Personería Municipal de Santiago de Cali en algunas IPS, por cuanto los guardas de seguridad impiden el acceso a los servicios de urgencias, aduciendo que deben contar con un permiso por parte de las directivas del lugar para que el ente de control pueda ingresar. Esta dificultad presentada ha impedido que se brinde la atención de manera inmediata al usuario que recurre a los servicios de la Personería, generando una barrera de acceso a los mecanismos de defensa y protección.

- En el servicio de urgencias de la Clínica Valle del Lili, se presenta reiteradamente la dificultad del ingreso de los funcionarios de la Personería Municipal.
- En el servicio de urgencias de la Clínica Colombia no permiten el ingreso de los funcionarios, ni del Personero Municipal.

- En el servicio de urgencias de la Clínica Farallones se debe contar con autorización previa de la gerencia para que los funcionarios de la Personería puedan ingresar. Desconociendo incluso, al señor Personero.

2. Falta de personal médico y de enfermería para la debida atención en los servicios de urgencias. En algunas IPS no cuentan con médicos especialistas los fines de semana para la atención en urgencias.
3. La valoración del TRIAGE en los servicios de urgencias de algunas IPS no es realizado por personal idóneo.
4. En algunas salas de urgencias de la ciudad no se cuenta con personal administrativo de turno las 24 horas, especialmente los fines de semana, en donde se ha evidenciado que las dificultades en los trámites administrativos ordenados por el personal médico impiden la debida prestación del servicio, especialmente cuando se trata de traslados a otras IPS de mayor complejidad y el trámite para cirugías.
5. Los planes de contingencia de las entidades prestadoras de salud, se evidenció especialmente en la Red de Salud Pública del municipio, pero en lagunas fechas de connotación comercial y en las cuales se pueden presentar mayor número de personas en las salas de urgencias no son adoptados por todas las IPS y EPS de la ciudad.
6. En la Clínica ESIMED se ha evidenciado una deficiente prestación del servicio, especialmente en las salas de urgencias, en las diferentes visitas realizadas por este ente de control se ha encontrado con colapso en la sala de urgencias, por el gran número de pacientes que asisten al servicio, y es una clínica que no cuenta con espacio suficiente para la debida atención, siempre hay pacientes en los pasillos y corredores de la sala de urgencias.

- El personal médico de la clínica manifiesta que no cuentan con insumos suficientes para prestar debidamente el servicio y no hay suficiente personal médico y de enfermería para atender el cúmulo de pacientes.
- Los familiares de los pacientes que se encuentran en observación en la sala de urgencias son quienes deben estar al cuidado del paciente, sin tener personal de enfermería que esté atento ni verificando estado de salud de los pacientes.

Personería
Santiago de Cali
Construyendo Paz

20162100064411

Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

TERCERA PREGUNTA:

Cuántas y que tipo de quejas ha recibido la Personería Municipal con respecto a la prestación del servicio de salud?.

La Personería Municipal de Santiago de Cali, a través de la atención a los usuarios en el Centro para la Transparencia, recibió entre los meses de enero a mayo de 2016, un total de **1106 peticiones**, de las cuales las **783** están directamente relacionadas con la vulneración o afectación al derecho a la salud, representando el **70,8%**, del total de las solicitudes y quejas. Ver Tabal No. 2.

Tabla No. 2. Total de quejas por derechos vulnerados. Enero – mayo de 2016

TIPO DERECHO VULNERADO	Total General	%
DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES y CULTURALES Art 42 Al 77	817	73,87%
DERECHOS FUNDAMENTALES Art 11 al 41	265	23,96%
DERECHOS COLECTIVOS y MEDIO AMBIENTE Art 78 Al 82	18	1,63%
ND/NA	4	0,36%
ANULADO	2	0,18%
Total General	**1106**	**100,00%**

Fuente: Base de datos Centro para la Transparencia Personería Municipal de Santiago de Cali. Corte 31 de mayo 2016.

Se encuentra que los 3 derechos que presentan mayor número de requerimientos son el Derecho a la Salud con **783** casos representando el 70,80%, el derecho a la Integridad Personal con el 8,77% (56 casos) y el derechos a la Vida con el 3,44% (14 casos). Ver Tabla No. 3.

20162100064411
Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

Tabla No. 3. Derechos más vulnerados. Enero – mayo de 2016

ESPECIFICACIÓN DERECHO	Total General	%
ARTICULO 49. DERECHO A LA ATENCION DE LA SALUD Y EL SANEAMIENTO AMBIENTAL. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.	783	70,80%
ARTICULO 12. Nadie será sometido a desaparición forzada, a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.	97	8,77%
ARTICULO 11. DERECHO A LA VIDA. El derecho a la vida es inviolable. No habrá pena de muerte.	38	3,44%

Fuente: Base de datos Centro para la Transparencia Personería Municipal de Santiago de Cali. Corte 31 de mayo 2016.

Con relación a la vulneración o afectación al derecho a la salud de los habitantes en la ciudad de Santiago de Cali, se evidenció que las EPS, con 616 quejas (78,67%) e IPS con 110 quejas (14,05%), son las entidades con mayor número de requerimientos, por este tipo de vulneración.

Del 100% de las EPS en la ciudad de Santiago de Cali, las más peticionadas del régimen subsidiado son **Emssanar** con 143 quejas (23,21%), **Coosalud** con 101 quejas (16,40%) y **Esimed** con 87 quejas (14,12%) atendidas; seguidas por la **Nueva EPS** con 55 quejas (8,93%) y **SOS** con 50 quejas (8,12%) del régimen contributivo recepcionadas y atendidas por la Personería Municipal de Santiago de Cali. Ver Tabla No. 4.

20162100064411
Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

Tabla No. 4. Quejas contra EPS. Enero – mayo de 2016

TIPO DE ENTIDAD INVOLUCRADA	NOMBRE ENTIDAD	Total general	%
EPS	EMSSANAR	143	23,21%
	COOSALUD	101	16,40%
	CAFESALUD	87	14,12%
	NUEVA EPS	55	8,93%
	SOS - SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD	50	8,12%
	COOMEVA	49	7,95%
	COMFENALCO	35	5,68%
	ASMET SALUD	15	2,44%
	SANITAS	14	2,27%
	SALUDTOTAL	12	1,95%
	COSMITET	12	1,95%
	CRUZ BLANCA	12	1,95%
	SURAMERICA	10	1,62%
	SANIDAD MILITAR	7	1,14%
	Otra, cuál?	3	0,49%
	POLICLINICA	3	0,49%
	SALUD VIDA	3	0,49%
	AIC - ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	2	0,32%
	NUEVA EPS	1	0,16%
	COMPENSAR	1	0,16%
	CAPRECOM EPS-S	1	0,16%
Total EPS		**616**	**78,67%**

Fuente: Base de datos Centro para la Transparencia Personería Municipal de Santiago de Cali. Corte 31 de mayo 2016.

Por el lado de las IPS, se encuentra el **Hospital Universitario del Valle HUV**, en primer lugar (11,93% - 13) al igual que la **Fundación Valle del Lili**, seguido por la **Clínica ESIMED** (10,09% - 11). Ver Tabla No. 5.

Personería
Santiago de Cali
Construyendo Paz

20162100064411

Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

Tabla No. 5. Quejas contra IPS. Enero – mayo de 2016

TIPO DE ENTIDAD INVOLUCRADA	NOMBRE ENTIDAD	Total general	%
IPS	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA"	13	11,93%
	CLINICA FUNDACION VALLE DEL LILI	13	11,93%
	CLINICA ESIMED CALI NORTE	11	10,09%
	CLINICA ESSENSA	8	7,34%
	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	6	5,50%
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E	4	3,67%
	CLINICA VERSALLES S.A.	4	3,67%
	CLINICA FARLLONES S A	4	3,67%
	CLÍNICA REY DAVID	4	3,67%
	CLINICA NUESTRA	4	3,67%
	CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	4	3,67%
	HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO	3	2,75%
	CLINICA AMIGA	3	2,75%
	CLÍNICA COMFENALCO VALLE	3	2,75%
	CLINICA DESA	3	2,75%
	RECUPERAR S.A. IPS	3	2,75%
	CLINICA IMBANACO	2	1,83%
	CLINICA COLOMBIA	2	1,83%
	NUEVA CLINICA RAFAEL URIBE URIBE	2	1,83%
	FUNDACION CLINICA INFANTIL CLUB NOEL	2	1,83%
	CLINICA DE OCCIDENTE	2	1,83%
	POLICLINICA	1	0,92%
	CLÍNICA CORPORACIÓN COMFENALCO - UNILIBRE	1	0,92%

IPS	NOMBRE ENTIDAD	Total general	%
	NUEVA CLINICA RAFAEL URIBE	1	0,92%
	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	1	0,92%
	OTRO	1	0,92%
	HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	1	0,92%
	CAFESALUD	1	0,92%
	CLINICA ESIMED CALI SUR	1	0,92%
	HOSPITAL ISAÍAS DUARTE CANCINO	1	0,92%
Total IPS		**109**	**13,92%**

Fuente: Base de datos Centro para la Transparencia Personería Municipal de Santiago de Cali. Corte 31 de mayo 2016.

CUARTA PREGUNTA:

Siendo la salud un derecho fundamental en concordancia con la Ley 1751 de 2015, Ley 1438 de 2011. Ley 112 de 2007, Ley 100 de 1993, Decretos, Resoluciones y normatividad vigente, cuales son las acciones y resultados de la Personería con respecto a la protección y restitución de este derecho?.

La Personería Municipal de Santiago de Cali, en su calidad de ente de control garante de derechos, con base en los elementos esenciales y principios del derecho fundamental a la salud, de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad, progresividad, continuidad y oportunidad entre otros[1], realiza seguimiento continuo a la prestación de este servicio, por parte de las Entidades Promotoras de Salud – EPS – y las Instituciones Prestadoras del servicio de Salud – IPS -, en lo relacionado con la atención en urgencias, trato al usuario y oportunidad en la prestación del servicio de salud, entre otros.

Como se ha detallado en las respuestas anteriores, esta función la cumple a través de los funcionarios adscritos al Centro para la Transparencia y el servicio de atención de la línea telefónica (servicio de permanencia), subproceso de la Dirección Operativa del Ministerio

[1]REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1751 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones" Disponible en https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf. consultado el 14 de junio de 201.

20162100064411

Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos, en donde se realizan la acciones de carácter inmediato de atención y orientación al ciudadano en todos los temas, pero con especial énfasis en la atención inmediata a las vulneraciones y afectaciones al derecho constitucional a la salud.

Estas acciones emprendidas dan como resultado la respuesta oportuna e inmediata, especialmente para la protección del derecho a la salud mediante las acciones de tutela.

QUINTA PREGUNTA:

Cuál es la situación de las Instituciones de Salud Públicas en Santiago de Cali , de acuerdo con las visitas y el trabajo realizado desde la dependencias a su cargo?.

Con relación a la situación de las Instituciones de Salud Públicas de la ciudad, se hace necesario manifestar que, en relación a la prestación eficiente y adecuada del servicio de salud se evidencian dificultades de las entidades para tal fin, estas dificultades se reflejan en situaciones de carácter administrativo con algunas EPS que se convierten en barreras de acceso al servicio.

En las visitas realizadas por este organismo de control, se ha podido evidenciar que, en los Hospitales de la Red Pública de Salud, se ha realizado esfuerzos importantes para mejorar la atención y la calidad en la prestación del servicio.

La Secretaría de Salud Pública Municipal ha socializado con las ESE el plan de contingencia que se debe tener en las salas de urgencias. Sin embargo en algunos Hospitales, como por ejemplo el CARLOS CARMONA, los funcionarios que atendieron una de las visitas de la Personería, no contaban con la información del plan de contingencia.

Se han evidenciado mejoras en la infraestructura física de las salas de urgencias del Hospital Primitivo Iglesias.

El Personero Municipal Doctor Héctor Hugo Montoya, ha programado visitas institucionales a los gerentes de las IPS y EPS de la ciudad, con el fin de conocer toda la capacidad de atención, personal médico y capacidad instalada de las entidades, y con el propósito de aunar esfuerzos interinstitucionales que nos permitan tener un contacto directo con la entidad a fin de lograr soluciones efectivas y eficaces a los requerimientos de la comunidad.

Al momento de la elaboración de este documento, se ha realizado la primera visita institucional al Centro Medico Imbanaco, institución de carácter privado que brinda sus

servicios a varias EPS y que en este momento está recibiendo el mayor número de pacientes remitidos por ser de alta complejidad y contar con la infraestructura física, técnica y tecnológica para brindar un óptimo servicio.

El objetivo de la visita, que fue atendida por el director médico general JULIAN DUARTE, fue conocer la infraestructura nueva, la capacidad total de atención a pacientes, infraestructura médica, la complejidad y los convenios actuales con las diferentes EPS subsidiadas y contributivas.

El doctor Duarte gerente de CMI, adujo que el complejo de salud es un moderno edificio de 82.000 metros cuadrados construidos en doce pisos, su capacidad de atención con la que actualmente cuenta es de 236 habitaciones de las cuales 180 se encontraban habilitadas, 112 de ellas para cuidado especial; 17 quirófanos inteligentes y un área de urgencias de 2367 metros cuadrados con carril de acceso exclusivo para facilitar el ingreso. Se refirió a la las tecnologías modernas que se manejan las cuales permiten que sus especialistas, más de 300, puedan acceder en línea a las historias clínicas de sus pacientes e incluso a sus imágenes diagnósticas.

Entre los nuevos avances mencionó las modernas tecnologías que permitirán que cada uno de los 378 especialistas pueda leer en línea la historia del paciente, incluidas las imágenes diagnósticas.

Igualmente mencionó los servicios tales como urgencias pediátricas, separada de las de adultos, y una unidad de cuidados especializados para la madre y el bebé, con sala de recién nacidos y sala de lactancia, 18 unidades de cuidados intensivos, 12 cubículos de UCI pediátrica, 17 habitaciones de unidad de trasplante.

También mencionó los convenios actuales con las diferentes EPS como son:

CONTRIBUTIVOS

-Coomeva

-Comfenalco

-S.O.S

-Sura

-Sanitas

-Salud Total

Personería
Santiago de Cali
Construyendo Paz

Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. *20162100064411*
Fecha: 15-06-2016
Rad padre: 20162100064411

SUBSIDIADOS

-AIC (Asociación de Indígenas de Colombia)

-EMSSANAR (Alta complejidad)

-Coosalud (próximamente)

En los próximos días se realizará la visita a la Fundación Valle del Lili, con el mismo propósito, y en las demás entidades prestadoras del servicio de salud en la ciudad.

Esperamos de esta forma, darle respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier duda o inquietud.

Cordialmente,

HECTOR HUGO MONTOYA CANO
Personero Municipal de Santiago de Cali

Proyecto y elaboró: Dirección Operativa del Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos.
Revisó y aprobó: Juan Carlos Rojas Correa. Personero Auxiliar
Anexo: Original, 22 copias y medio magnético