GOBERNACIÓN DE Guainía

SECRETARÍA DE SALUD

Defensoría del Pueblo

AL CONTESTAR CITE.: 2024006016019461S2

FECHA RADICADO: 11-JUNIO-2024 FOLIOS: 10

DEPENDENCIA: GUAINIA

REMITENTE: LUCERO LOPEZ MEDINA SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL DEPARTAMENTAL

ANEXOS: 9 ANEXOS

SSD-1643

Consecutivo: 20241006016
Hora: 10:22 am
Fecha: 27 MAY 2024
Firma: YESENIA OLIVE.

Inírida, 22 de mayo de 2024.

Doctora,
EMILY VIVEL SANTOS LARGO
Defensora del Pueblo Guainía
Ciudad,

REFERENCIA: REMISION DE INFORME VISITA A ALBERGUE SUKURAME

Cordial saludo,

En atención a la queja anónima reportada por su institución con respecto al servicio complementario prestado por el albergue SUKURAME a la población del Régimen Subsidiado de la NUEVA EPS, el Ente Departamental dentro de sus competencias de Inspección, Vigilancia y Control, realizo visita a las sedes SUYANA en la cuidad de Bogotá y sede de Villavicencio, con el fin de verificar la calidad en el servicio.

Por lo anterior, se remite el informe de las visitas realizadas con registro fotográfico, para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular,

LUCERO LOPEZ MEDINA
Secretaria de Salud y Protección Social Departamental

Proyecto. JENNIFFER P. RODRIGUEZ SALINAS
Referente Auditoria Cuentas Medicas SSD

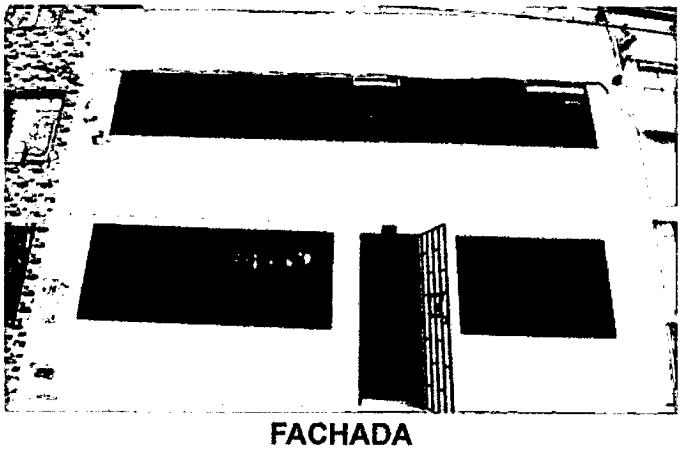
ANEXO	NOMBRE DEL ARCHIVO	ARCHIVO	FOLIOS
1.	INFORME VISITA – ALBERGUE SUKURAME	FISICO	9

INFORME ALBERGUES REGIMEN SUBSIDIADO – NUEVA EPS-
DEPARTAMENTO DEL GUAINIA

En atención a la queja anónima realizada ante la Defensoría del Pueblo en atención a algunas irregularidades manifestadas por un usuario en cuanto a la prestación del servicio de prestado por el **ALBERGUE SUKURAME,** se realizo una visita extraordinaria a dicha institución encontrando lo siguiente:

En la queja manifestaban que "*se presentan inconsistencias, infraestructura, taponamiento y mal estado de aseos en unidades sanitarias, no salubridad en la cocina y funcionamiento del ALBERGUE SUKURAME – SEDE SUYANA*" .

SEDE SUYANA BOGOTA



FACHADA



FRENTE DEL ALBERGUE

SERVICIOS CONTRATADOS

1. **ALOJAMIENTO**
2. **ALIMENTACION (Básica, no complementaria)**
3. **TRANSPORTES**
4. **TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

VALOR DIA: La tarifa pactada por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 722 del 18 de mayo de 2023, es de **$ 64.375.**

RESOLUCIÓN NÚMERO 0000722 **DE** 18 MAY **2023** 2023 **HOJA No** 5

Continuación de la resolución *"Por la cual dictan disposiciones dentro del modelo especial de atención en salud y de prestación de servicios de salud, adoptado para el departamento de Guainía, orientadas al reconocimiento y pago excepcional con recursos de la salud, del servicio de albergues, prestado dentro de dicho modelo especial a la población afiliada al Régimen Subsidiado, cuyo reconocimiento y pago se hará por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES"*

7.1. El servicio prestado entre 1° de enero de 2020 y la entrada en vigencia del presente acto administrativo, se reconocerá de acuerdo con el valor facturado por concepto de alojamiento y alimentación.

7.2. El servicio de albergue que se preste a partir de la entrada en vigencia de esta resolución, se reconocerá y pagará por un valor máximo de recobro de Sesenta y Cuatro Mil Trescientos Setenta y Cinco Pesos M/Cte ($64.375), persona/dia, en virtud del artículo 5 de la Ley 1966 de 2019.

Artículo 8. ***Vigencia.*** La presente resolución rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C, a los 18 MAY 2023

CAPACIDAD INSTALADA Y SERVICIOS

	FORMATO CAPACIDAD INSTALADA		Código: ES-DE-FR-04
	Fecha de Aprobación: 01 de julio de 2017	Versión: 01	Página: 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
NOMBRE DE LA IPS (SEDE):	ALBERGUE SURURAVE S.A.S		
DIRECCION COMERCIAL:	Calle 15 sur # 6 - 60	BARRIO:	Socorro - San Cristobal
TELEFONO(S):	3500122739		
CORREO ELECTRONICO			
DEPARTAMENTO:	Distrito capital	MUNICIPIO:	Bogota
NIT:	900565371		

OFERTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ALOJAMIENTO

II. SERVICIO DE ALOJAMIENTO		
Pisos	2	
No. Habitaciones	16	
Total cuartos disponibles	60	
Total camas disponibles	10	

SERVICIO DE ALIMENTACION

III. SERVICIO DE ALIMENTACION		
Capacidad del comedor	60	
Horas disponibles para la atención de los Usuarios	12	

HORARIO DE ATENCION				
DESAYUNO	REFRIGERIO	ALMUERZO	REFRIGERIO	CENA
6:00 am 7:00 am	9:00 a. m.	11:30 m 12:30 pm	3:00 p. m	4:00 pm 5:00 pm

PERSONAL			
DESCRIPCION	VINCULADOS	ADSCRITOS	
No. Supervisor de cocina	1	0	
No. Auxiliares de cocina	3	0	
Otros	0	0	
Observación			

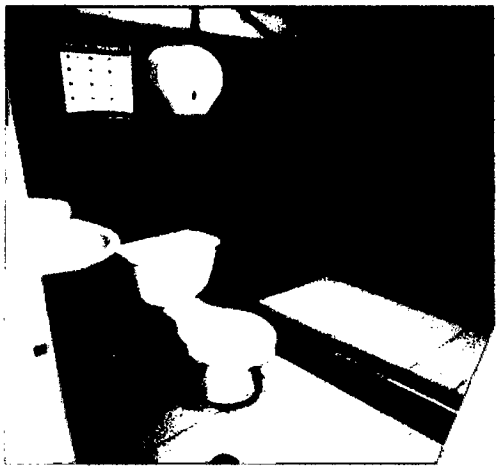
TRANSPORTE DE USUARIOS

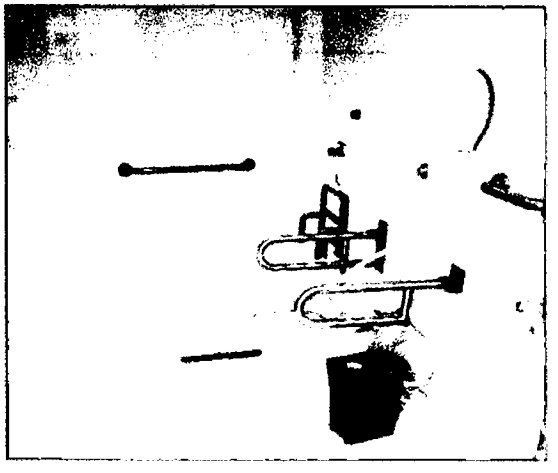
IV. TRANSPORTE DE USUARIOS		
No. Vehículos disponibles	1	
No. Total de puestos de vehículos	16	
Horas disponibles para la atención de los Usuarios	16	

HORARIO DE ATENCION	
LUNES A VIERNES	SABADO, DOMINGOS Y FESTIVOS
6:00 am a 10:00 pm	6:00 am 6:00 pm

PERSONAL			
DESCRIPCION	VINCULADOS	ADSCRITOS	
No. Conductores	1	0	
Otros	0	0	
Cuales			

En atención a la queja manifestada, se realizó verificación de las unidades sanitarias encontrando que se encontraban aseados y en condiciones funcionales, se verifico el registro de aseo implementado por el albergue en el cual se indican la fecha y jornada de cuando realizan el proceso. (se realiza registro fotográfico).

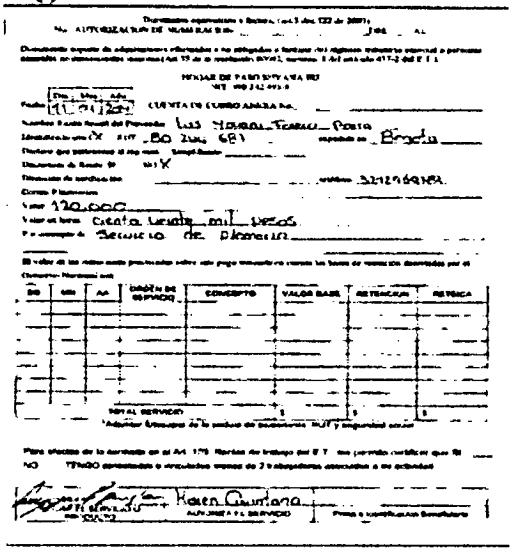




Los funcionarios del albergue manifiestan que Bogotá como es conocimiento del público en general, está atravesando una emergencia por el racionamiento del servicio de agua por el fenómeno del niño, por lo cual que han tenido algunas limitaciones propias de este evento, por lo tanto han tenido que garantizar el liquido mediante tanques con el fin de que sean utilizados para evacuar los desechos humanos generados por los usuarios; adicional indican que los taponamientos se han presentado por el mal uso de las unidades sanitarias por parte de los paciente y acompañantes, hasta tal punto que han tendido que contratar personal de limpieza especial con bombas mecánicas, los cuales han encontrado dentro de las cañerías, toallas higiénicas, moñas, pañales, comida como espinas de pescado etc, lo cual provoca el taponamiento de las unidades sanitarias, adicional a esto, se han encontrado desechos humanos en las duchas, así como fuera del sanitario.









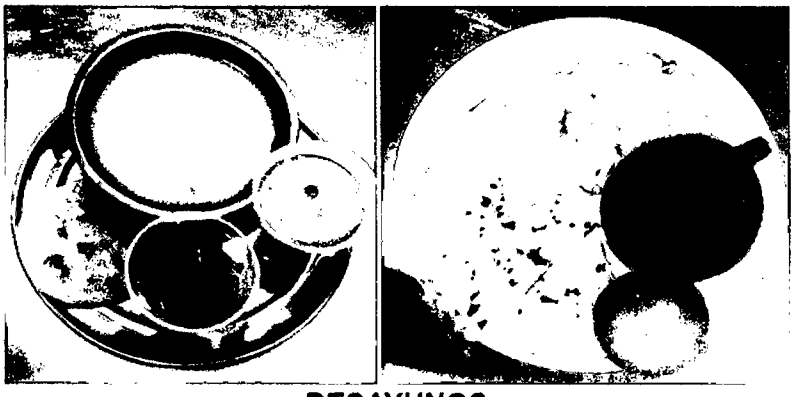
Lo anterior genera un costo adicional en la garantía de la prestación del servicio, el cual, si se hiciera buen uso de las unidades sanitarias, no daría lugar a menos que fuera un caso fortuito.

En cuanto a la salubridad en la cocina, se realizó verificación del registro del control de la temperatura en los congeladores en los cuales se almacena las carnes y verduras, así mismo se verifico la limpieza de las estufas, baterías de cocina, pisos, mesones etc, evidenciándose en el momento una buena limpieza de las áreas, buen almacenamiento y conservación de los alimentos.



ALIMENTACION DIA 10 DE MAYO DE 2024

Adicional a los puntos citados en la queja, se evidencio en medios de comunicación locales, inconformidad por la alimentación brindada en el albergue por lo cual se procede a tomar registro fotográfico de la alimentación brindada el día de la visita.



DESAYUNOS



ALMUERZOS

Así mismo, se solicitó soporte fotográfico a unos usuarios los días 21 y 22 de mayo de 2024, en atención a la invitación realizada por la Asamblea Departamental al conversatorio con la Defensoría del Pueblo y demás entidades encargadas de la prestación y garantía de los servicios de salud y complementarios a la población del Departamento, en el caso puntual, usuarios del Régimen Subsidiado afiliado a la NUEVA EPS, quienes reciben el servicio de albergue al ser remitidos a un nivel superior de complejidad al ofrecido en su lugar de residencia, sea dentro del Departamento o al interior del país.

SEDE CIUDAD JARDIN-21-05-2024



ALMUERZO



CENA

SEDE SUYANA 22-05-2024



ALMUERZO

SEDE VILLAVICENCIO



Previo a la visita a la sede de Bogotá, se asiste al ALBERGUE SUKURAME SEDE Villavicencio, con el fin de evaluar las condiciones en la que se presta el servicio y realizar eventos comparativos con la sede de Bogotá, teniendo en cuenta que de los usuarios que son remitidos a esta sede no se ha reportado queja alguna. Durante el recorrido se evidencio que las instalaciones se encuentran aptas para la prestación del servicio, el personal que atendió la visita se mostró amable y cordial y los usuarios no manifestaron inconformidades.

CAPACIDAD INSTALADA Y SERVICIOS

	FORMATO CAPACIDAD INSTALADA		Código: ES-DE-FR-04
	Fecha de Aprobación: 01 de julio de 2017	Versión: 01	Página: 1 de 1

I. IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DE LA IPS (SEDE):	ALBERGUE SUKUNAME S A S		
DIRECCIÓN COMERCIAL:	Carrera 9 # 45-30	BARRIO:	Manly
TELÉFONO(S)	320 2138102		
CORREO ELECTRÓNICO			
DEPARTAMENTO:	Distrito capital	MUNICIPIO:	Bogotá
NIT:	900369371		

OFERTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ALOJAMIENTO

II. SERVICIO DE ALOJAMIENTO		
No. Habitaciones	32	
No. Camas	150	
Total camas disponibles	150	

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

III. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN		
Capacidad del comedor	60	
Horas disponibles para la atención de los Usuarios	12	

HORARIO DE ATENCION				
DESAYUNO	REFREIGERIO	ALMUERZO	REFRIGERIO	CENA
7:00 a.m - 8:30 am	9:00 a.m	12:00 m - 1:30 pm	3:00 p.m	5:00 pm - 7:00 pm

PERSONAL			
DESCRIPCIÓN	VINCULADOS	ADSCRITOS	
No. Supervisor de cocina	1	0	
No. Auxiliares de cocina	6	0	
Otros: Nutricionista	1	0	
Observación:			

TRANSPORTE DE USUARIOS

IV. TRANSPORTE DE USUARIOS		
No. Vehículos disponibles	2	
No. Total de puestos de vehículos	23	
Horas disponibles para la atención de los Usuarios	15	

HORARIO DE ATENCIÓN	
LUNES A VIERNES	SABADO, DOMINGOS Y FESTIVOS
6:00 am a 10:00 pm	6:00 am 6:00 pm

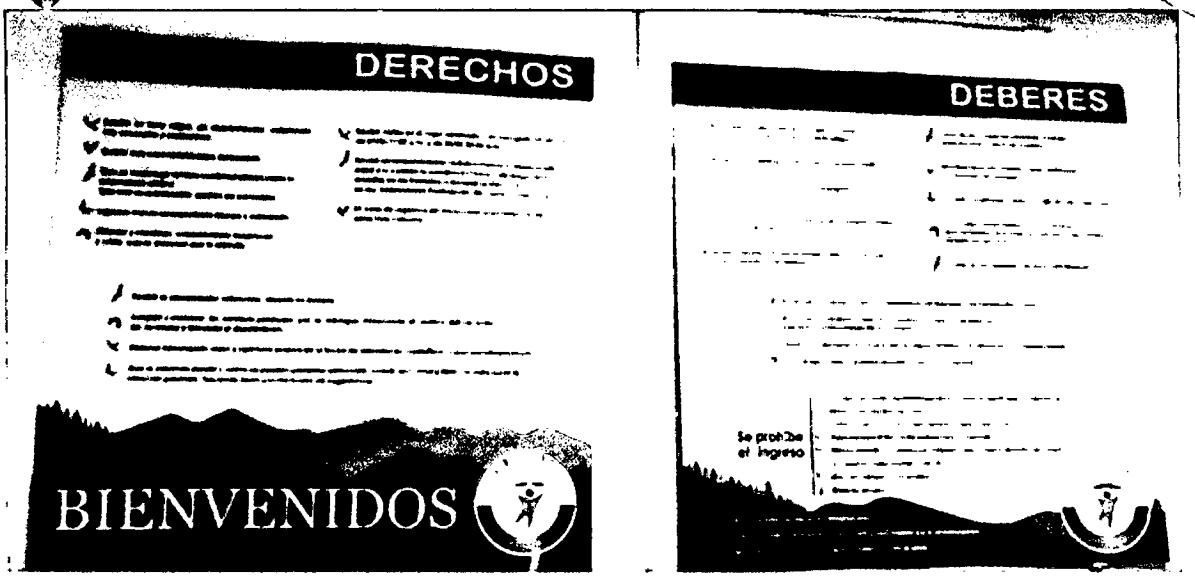
PERSONAL			
DESCRIPCIÓN	VINCULADOS	ADSCRITOS	
No. Conductores	3	0	
Otros	0	0	
Cuales			



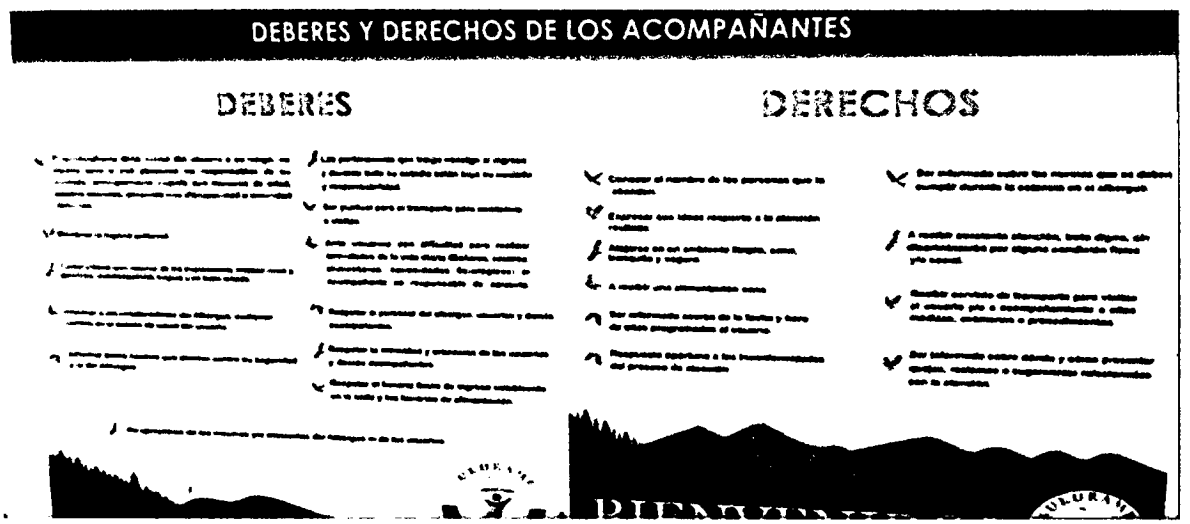
AREA SOCIAL Y RECREATIVA



TRANSPORTE



DE LOS USUARIOS



Presentan listados de derechos y deberes de forma individual, teniendo en cuenta que cada uno, tiene un rol y mas el acompañante ya que es el encargado de garantizar el apoyo adicional al paciente, en cuanto a temas de movilidad, comunicación, acompañamiento a citas, procedimientos etc.

Es de resaltar que se han evidenciado varias circunstancias en cuanto a los acompañantes ya que se ha presentado altercados con los funcionarios y otros residentes del albergue, ya que dejan a su familiar solo, llegan en estado de alicoramiento o embriagues, llegan a altas horas de la noche, acompañantes de edad avanzada con pacientes en igual condición, acompañante solo en el traslado, etc, por lo cual es de vital importancia el filtro de la EPS en casos específicos ya que los acompañantes son de vital importancia en la estadía del paciente durante su remisión.

Con lo anterior se concluye para el momento de la visita que el servicio prestado y garantizado a la población es óptimo y acorde con la tarifa establecida por el Ministerio de Salud y protección Social, la cual es de **$64.375**, la alimentación o dieta especial no está pactada en el contrato, la alimentación complementaria (formulas nutricionales o similares) tampoco están incluidas, y de ser requeridas por el paciente, deben ser ordenadas por el médico tratante a través de la plataforma MIPRES y garantizadas por la EPS mediante su red contratada, los menores de dos años NO reciben alimentación, ya que NUEVA EPS dentro de sus políticas no reconoce al albergue pago por este servicio, se evidencio el mal uso de los baños, ya que al destapar la tubería se encontró residuos que obstruyen el paso del agua, generando los manifestados taponamientos, lo cual les genera gasto adicional ya que en ocasiones es tanta la obstrucción, que es necesario contratar servicio de plomería para reestablecer el servicio.

Por lo anterior, es preciso indicar que los usuarios, así como tienen derechos, también tiene deberes y se debe fomentar los dos eventos en pro a la calidad en la garantía de la prestación de servicios de salud como los complementarios, pero siempre basados en realidades con el fin de identificar las debilidades del prestador y generar recomendaciones o mejoras para el disfrute del usuario que requiera la atención o el servicio, establecer competencias de las instituciones con el fin de dirigir o remitir la inconformidad o queja a la entidad correspondiente en aras de que se genere un respuesta o solución oportuna a la misma.

Sin otro particular

JENNIFFER PAOLA RODRIGUEZ SALINAS
Referente Auditoria Cuentas Medicas
SSD-GUAINIA