ACTA No 6

FECHA: Bogotá, octubre 7 de 2021.

HORA: 2:45 p.m. – 4:30 p.m.

LUGAR: Oficina de la subdirección para la Vejez SDIS

TEMA: Socialización al asociado Asociación de Hogares Si a la Vida de hallazgos y observaciones al convenio 7462-2021 Comunidad de Cuidado Gratitud.

ASISTENTES:

Sonia Tovar, subdirectora para la Vejez
Adriana Botía, asesora jurídica de la subdirección para la Vejez.
Sandra Fajardo, Contratista de la subdirección para la Vejez
Miguel Medina, contratista de la subdirección para la Vejez.
Francisco Ramírez, contratista de la subdirección para la Vejez
Viviana Melo, Representante legal Asociación de Hogares Si a la Vida
Johana López, Fisioterapeuta comunidad de cuidado Gratitud.

ORDEN DEL DÍA:

1. Socialización de observaciones y hallazgos permanentes en la operación de la comunidad de cuidado Gratitud.
2. otros.

DESARROLLO:

Se inicia la reunión por parte de Sonia Tovar, subdirectora para la vejez explicando el motivo: se han encontrado falencias en el servicio prestado por la Asociación de Hogares Si a la Vida en el marco del convenio 7462-2021 Centro Comunidad de Cuidado Gratitud.

Las observaciones realizadas por parte de supervisión y asistencia técnica y estas no son atendidas de forma oportuna por parte del asociado, quien comparte la obligación de ser garantes de los derechos de las personas vulnerables usuarias del servicio.

Hasta el momento han salido dos requerimientos por fallas en el servicio los cuales se contestarán en su debida forma.

La representante legal de la Asociación de Hogares Si a la Vida manifiesta que:

- El día de ayer le llegó un requerimiento y fue debidamente contestado en horas de la noche, lo cual se verificará dentro del proceso de supervisión, y el segundo requerimiento ha llegado pocas horas antes de la reunión y se contestará dentro de los tiempos indicados.
- Hay un tema financiero el cual es importante para la fundación, ya que se ha iniciado la operación con el pago de un mes de arrendamiento por el inmueble el cual no fue reconocido por parte de la SDIS a pesar de solicitarse. De parte del asociado se han financiado que obligó al pago de un canon de arrendamiento a pesar de ser debidamente solicitado y de nuestra parte hemos financiado arriendos, servicios, suministros y nómina.
- Financieramente estábamos colgados y sin embargo la supervisión en las visitas afirma que falta esto, falta aquello.

La preocupación de la supervisora del convenio es que en las visitas de supervisión se hacen actas, observaciones, recomendaciones y no son debidamente acogidas. Se entiende la parte financiera pero no exime de la responsabilidad jurídica para el cumplimiento por parte del asociado. A punto de comenzar el tercer mes llegamos al punto de los requerimientos porque es un servicio muy delicado y las cosas que se han observado preocupan porque hay un nivel de posible escándalo si comienzan a aparecer quejas de usuarios o familiares.

Miguel Medina, informa que el primer pago no se pudo tramitar a tiempo debido a que el asociado no entregó a tiempo y en debida forma el informe mensual con sus respectivos soportes. El pago del mes de julio y agosto de 2021 se tramitaron juntos en el mes de septiembre y ya se han cancelado.

La subdirectora para la vejez inicia las observaciones detectadas en las visitas realizadas:

1. Infraestructura:
   Sótano:

- En el área de sótano no se ha instalado el sistema de extracción de aire mecánico que garantice adecuada renovación de aire para la seguridad de uso por parte de funcionarios y personas mayores, igualmente las condiciones de temperatura son muy bajas para permitir una permanencia bajo confort térmico adecuado. En esta área hay cuatro espacios:

- El área de profesionales no tiene puerta ni ventana, ventilación e iluminación deficientes y no tiene control térmico siendo un espacio con temperaturas bajas para permanecer en él.
- El área de gestión documental se encuentra sin puerta y no garantiza la seguridad de los documentos ya que cualquier persona puede tener acceso a las historias sociales sin control alguno.
- El área de almacenamiento de medicamentos se encuentra sin puerta y no garantiza la seguridad ya que cualquier persona puede tener acceso a los medicamentos sin control alguno.
- El área de estimulación sensorial ofertada no se encuentra en funcionamiento y no ofrece las condiciones adecuadas para el uso de las personas mayores: no tiene puerta, ni ventana y no ofrece ventilación adecuada y suficiente. En esta área se ubican elementos para almacenar.

Ante esto la representante legal del asociado informa:

- El tema de la ventilación se va a estudiar la mejor solución con la propietaria del predio.
- Las puertas se han mandado a fabricar y se instalarán en el curso de la semana entrante.
- El espacio de estimulación sensorial ya se encuentra en uso y se han realizado actividades por parte de los profesionales que atienden el servicio, se han retirado algunos elementos y se han ubicado en otras zonas del centro y se buscará un mejor lugar para almacenar las colchonetas que ocupan una gran área de este espacio. Se solicita aclaración si las máquinas de terapia física pueden ubicarse en este lugar.

Sonia Tovar aclara que el uso de los espacios ofertados debe mantenerse de acuerdo con lo presentado en el proceso precontractual y no es permitido ningún cambio, y las observaciones plasmadas por la subdirección de plantas físicas deben acatarse ya que hace parte de la documentación contractual del convenio. En este contexto, el área de estimulación sensorial ofertada debe mantenerse con este propósito y no compartir con otros usos. Sandra Fajardo aclara que es posible utilizar el área sensorial compartido con las máquinas de terapia física mientras se terminan las adecuaciones de otro espacio donde se puedan ubicar de forma permanente.

Habitaciones:

- No se garantiza la totalidad de la dotación de habitaciones y lencería solicitada por el anexo técnico.
- Algunas camas tienen filos o puntas de metal las cuales se ha solicitado de forma reiterada su protección para evitar lesiones en las personas mayores.
- En los baños no se cuenta con los dispensadores de jabón para cuerpo, Shampoo, crema de cuerpo, jabón de manos.

- Los closets que se adquirieron para las personas mayores del último piso ya se encuentran averiados y sin fijar a la pared.
- Algunas de las manijas de las puertas de los baños están sueltas.
- Los timbres se apagan en horas del día lo cual no garantiza el llamado de emergencia de alguna persona mayor.
- No se cuenta con la totalidad de la señalización y señalética solicitada por el anexo técnico. La habitación de relaciones afectivas no cuenta con señalización adecuada.

Ante esto la representante legal del asociado informa:

- Hasta hace poco me enteré de que hacía falta lencería. Ya se mandó a hacer y se entregará la semana entrante.
- Se han colocado protecciones a los filos de las camas en referencia los cuales no han sido efectivos. Se estudiará una solución de fondo a este problema.
- No ha sido posible instalar los dispensadores de los baños ya que la propietaria del inmueble no permite colocar chazos en las paredes. Se solicita una asesoría para una instalación alternativa.
- Se fijarán de forma adecuada los armarios que se encuentran sueltos.
- Se va a revisar la medida el motivo por el cual se apagan los timbres en horas del día.
- La fisioterapeuta solicita aclaración de cuál es la señalización faltante en el centro.

Se aclara que las cantidades de lencería y dotación de habitaciones se encuentran especificadas en el anexo técnico y los faltantes han sido informados a la coordinadora desde el 6 de agosto, por lo cual es importante revisar los canales de comunicación interna de la asociación.

Se hace la anotación que la coordinadora no acata las observaciones realizadas en las visitas, al contrario presenta una actitud controversial hacia la supervisión y según lo manifestado tampoco comunica a la asociación las observaciones dejadas en las actas de las visitas. Se sugiere revisar este tema. El ejercicio de la supervisión no es personal y se basa en el anexo técnico y si se cumple prestando un adecuado servicio no hay ningún inconveniente, no hay observaciones ni requerimientos. No hay motivos para que la coordinadora se sienta atacada ni acosada. A pesar de no ser obligación de la subdirección para la vejez, se han realizado de forma permanente asesorías técnicas y capacitaciones. Sin embargo, las asesorías, capacitaciones y observaciones no se han acatado e implementado y nos lleva a este punto del inicio del tercer mes de ejecución ya con requerimientos.

Para la instalación de los dispensadores se solicita buscar soluciones alternativas para ubicarlos, bien sea con un soporte de pie, un mueble u otras equivalentes. Lo importante es que estén disponibles para los usuarios de forma permanente y segura.

En cuanto a la señalización se aclara que se han realizado las asesorías respectivas de forma oportuna por parte del equipo de asistencia técnica, si se necesita un refuerzo se realizará.

2. Nutrición:

Este tema es muy delicado, sensible para los usuarios y normalmente está en el ojo del huracán con los entes de control, por lo cual se solicita una especial atención por parte del asociado.

- No se cuenta con la totalidad de los Equipos y elementos solicitados en el anexo técnico tabla 25, por el cual el Requerimiento No 2.
- El horno no se encuentra en funcionamiento y se trasladó al área de almacenamiento de los alimentos no perecederos.
- El área del servicio de alimentación no garantiza adecuada ventilación ni total hermeticidad y a la fecha no se ha subsanado este tema.
- Se evidencia que algunas personas mayores no realizan el consumo de los alimentos en su totalidad de en los tiempos de comida, ya que se encontraron alimentos en algunos cajones de la ropa y en algunas mesitas de noche.

Ante esto la representante legal del asociado informa:

- El requerimiento se contestó el día 6 de octubre informando que ya se cuenta con la totalidad de los equipos y elementos solicitados.
- Se realizará la instalación del horno para que entre en funcionamiento.
- Se solicita aclarar a que se hace referencia con la observación de la hermeticidad del servicio de alimentación.
- Ha sido un choque con los usuarios para el manejo de comida y cosas que no deben estar en las habitaciones. Se hacen socializaciones del pacto de convivencia. Las personas mayores algunos dicen que ese alimento no debe ser, que le falta sal o azúcar. La nutricionista Claudia solicita hablar del tema del café en la mañana-tarde ya que los usuarios lo solicitan permanentemente.

El cumplimiento del requerimiento se verificará en la próxima visita de supervisión, así como la instalación y uso del horno.

Se aclara por parte de Francisco Ramírez los motivos por los cuales aún no se garantizar total hermeticidad en el servicio de alimentación. Se solicita la instalación de anjeos para evitar el ingreso de vectores a esta área.

Es importante evitar que las personas mayores guarden alimentos en las habitaciones ya que esto afecta la salubridad del inmueble y se requiere un trabajo continuo por parte de todo el equipo interdisciplinario. Las dietas son las establecidas, sin embargo, es posible realizar modificaciones al menú siguiendo el trámite establecido. No hay motivos para negar un café a los usuarios si así lo solicitan.

Debemos minimizar el riesgo de quejas por parte de las personas mayores y es tema de manejo al usuario. El tema de nutrición y comida es altamente sensible.

Es muy importante que las personas mayores se sientan cómodas, queridas y bienvenidas en el centro.

3. Gestión Ambiental:

- Los puntos ecológicos están rotulados de una manera inadecuada o con los logos desactualizados.
- Las canecas de los baños de las personas mayores no tienen rótulos ni tampoco los contenedores de los cuartos de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables.
- Se evidencia falencia en la Plan de Acción Interno Para el Aprovechamiento Eficiente de Residuos PAIPAERS: Los cuartos de residuos no están en cumplimiento total con la normatividad vigente: falta garantizar proceso de hermeticidad, publicar las rutas de recolección interna, las balanzas para el pesaje de residuos y en el cuarto de residuos aprovechables falta instalar la puerta.

Ante esto la representante legal del asociado informa:

- La rotulación de todas las canecas y puntos ecológicos ya se ha realizado de acuerdo con lo solicitado.
- La puerta faltante del cuarto de residuos se instalará la semana entrante.
- Ya se encuentran las balanzas.
- La hermeticidad de los cuartos de residuos se verificará para que sea total.

Esto se verificará en la próxima visita de supervisión.

4. Salud

Este es un tema altamente sensible y ayer, a punto de terminar el tercer mes, aún no se había terminado la portabilidad de los usuarios; no se garantizan los medicamentos. Se tienen personas sin medicamentos o sin tratamientos y el derecho a la salud tiene conexidad con el derecho a la vida.

Ayer ante la demora en los trámites realizados y por iniciativa de la subdirección para la vejez se hizo un operativo en el centro por parte de dos jefes de enfermería para verificar el estado de los trámites de portabilidad y se ha acelerado el proceso. No es admisible que el operador actúe de forma pasiva ante este tema y lo relegue a un trámite documental y tenga que intervenir el supervisor. Estamos ante una posible negligencia que deja en muy mala posición tanto al asociado como a la secretaría.

La representante del asociado manifiesta que se han realizado los trámites y ante la demora por parte de las entidades ha elevado una queja a la superintendencia de salud.

Se le responde que más allá de un tema meramente documental con toda la trazabilidad necesaria, es necesario garantizar la atención en salud de las personas mayores y el suministro de sus medicamentos, y si es el caso, tramitar el desplazamiento a la ciudad donde se está atendiendo a estas personas para reclamar los medicamentos o asistir a las citas.

La Secretaría de Salud realizó la capacitación de los trámites a realizar y no se han realizado de forma adecuada. El estado censal no se envió de forma oportuna. Estos errores en los trámites han generado una interrupción en los tratamientos de cerca de dos meses, poniendo en riesgo la integridad de las personas mayores. No se puede tener un ser humano sin atención en salud y sus medicamentos un solo día. Es un tema de ética que va más allá de la documentación y demora en los trámites.

Se anota que los trámites de portabilidad por traslado de las personas mayores es responsabilidad del operador del servicio.

Prestación del acompañamiento en salud:

Se tiene el caso de por lo menos una persona que ha estado hospitalizada y no se la ha realizado el debido acompañamiento y entrega de insumos de aseo y demás que se necesitan durante el tiempo que dura en el hospital.

Las personas mayores que se encuentran bajo la protección institucional, la institución se comporta como la familia, por este motivo es necesario brindar todo el acompañamiento y

suministros necesarios durante la estadía hospitalaria incluyendo pañales, elementos de aseo y un auxiliar de enfermería. Igualmente es deber del asociado realizar el debido seguimiento al estado de salud y los tratamientos que se realizan y mantener informados a los referentes familiares y/o sociales del usuario del servicio

5. Talento Humano.

Se observa que el centro Gratitud tiene una alta rotación del personal de auxiliares de enfermería.

Se le informa al asociado que se tienen quejas por parte de familiares de funcionarios del centro Gratitud debido a que se solicita como aporte a la asociación un porcentaje del sueldo recibido.

Ante esto la representante legal del asociado responde que no es cierto, que es un aporte voluntario por parte de los empleados con el cual se busca financiar el servicio prestado aportes.

Se le informa que esta práctica se puede interpretar como un acto de corrupción y se solicita revisar su aplicación. La Asociación tiene todo el derecho de conseguir aportes y donaciones para su funcionamiento y financiación de los servicios sociales que presta, pero no es éticamente correcto buscar esa financiación a través de descuentos donde la voluntariedad del aporte se ve mediada por una relación de autoridad laboral, interpretando que quien no da el aporte ve en riesgo su continuidad contractual. Esta situación podría ser una causa de la alta rotación del talento humano.

La representante legal se compromete a revisar el tema con los demás miembros de la asociación e informar a la supervisora del contrato. En cuanto a la alta rotación del talento humano afirma que es debido a la imposibilidad del personal de salud de realizar turnos en otras instituciones y sienten afectados sus ingresos.

En las diferentes visitas realizadas no ha sido posible observar la totalidad del talento humano presente para la prestación del servicio. Se ha referido que se plantean horarios diferenciales para garantizar la permanencia de profesionales a lo largo del día, sin embargo no se ha evidenciado el cumplimiento de estos horarios. Para verificar la disponibilidad del talento humano no es suficiente que esté la planilla de pago y la relación de talento humano. Es

necesario la verificación en campo de la existencia de este profesional y cumpla la carga horaria indicada.

El asociado explica que tiene rotación de profesionales para garantizar el servicio de 7 am a 7 pm, disponiendo de cuatro profesionales en la mañana, cuatro en la tarde y al medio día se encuentra la totalidad del talento humano. Se enviará el cronograma de profesionales a Miguel Medina para poder realizar la verificación en el sitio del cumplimiento de este cronograma.

Se le aclara al asociado que los profesionales están contratados para atender las personas mayores, ocho profesionales tiempo completo. Los horarios se deben balancear para soportar el servicio, especialmente en la mañana que es la franja horaria donde hay menos cantidad de auxiliares de enfermería debido a las salidas a trámites, acompañamientos a citas médicas o seguimientos hospitalarios. Por este motivo se solicita revisar esta rotación horaria de los profesionales ya que entre todos tienen que soportar que el servicio se preste de forma adecuada.

Así mismo es necesario realizar al personal de salud la debida inducción, entrenamiento y permanente reinducción y reentrenamiento para garantizar las mejores prácticas y trato hacia las personas mayores ya que hay quejas por parte de los usuarios del servicio referentes a malos tratos por parte de este personal.

Es necesario una sensibilización permanente para el buen trato a las personas mayores. Las personas que trabajan allá hacen parte de la red pública, por lo cual el trato debe ser cálido y respetuoso.

Con respecto al trato a las personas mayores, hay quejas de maltrato a las personas mayores por parte de los auxiliares. Hay una queja hacia el auxiliar llamado Juan quien aparentemente se comporta de manera autoritaria, los levanta a las 5 am para el baño y es en general irrespetuoso con las personas mayores.

Este tema de salud es necesario revisarlo porque es un riesgo muy grande.

En cuanto al manejo de los medicamentos hay problemas con el regente de farmacia debido a la forma de llevar el registro, control e inventario. Es necesario revisar este tema de forma urgente para garantizar el adecuado servicio.

Por el seguimiento al servicio se encuentra el caso de un usuario oxigeno requirente que dura una semana con saturación inferior al 70% y no se trasladó de forma oportuna, siendo trasladado en servicio público por parte de un funcionario de la subdirección de la vejez. Este

caso no fue consignado en la respectiva historia social ni los datos de saturación por debajo de lo normal se consignó en las notas de enfermería.

Al existir por lo menos un caso de traslado a urgencias y servicios de salud que no están registrados en la historia social y notas de enfermería pone en duda la veracidad de la información consignada en estos documentos.

Se presenta por parte del asociado el caso del traslado de un usuario que no fue recibido por urgencias en el Hospital Simón Bolívar, donde indican que los signos vitales no son de atención por este servicio y retornado al hogar.

Se le responde que el personal de salud debe estar en capacidad de controvertir estas situaciones y no actuar de forma pasiva frente a una evidente injusticia, ya que el usuario estaba con baja saturación de oxígeno. Frente a esto se reitera la necesidad de mantener al personal de salud informado de sus deberes y en permanente educación y reeducación.

6. Ropería y prendas de vestir.

En las visitas realizadas se ha evidenciado que desde el inicio de la operación hace ya casi 3 meses hay prendas sin marcar. Esta situación indica que no se está garantizando la debida individualización de las prendas de vestir.

Hay comentarios de los usuarios que les suministran prendas que no son de ellos y el personal auxiliar con comentarios desobligantes les indica que deben colocárselas.

Ya han pasado tres meses y el tema de la ropa ya debería estar resuelto y manejado de forma adecuada.

En los próximos días se va a entregar dotación de vestuario la cual debe estar debidamente marcada e individualizada, al igual que toda la ropa que se encuentra en el centro. Se le dan algunas sugerencias e ideas para realizar esta marcación de forma eficiente.

7. Conclusión

Se le indica al asociado la necesidad de tomar medidas urgentes para resolver los hallazgos y observaciones presentadas para evitar inconvenientes mayores en la prestación del servicio. Son muchos detalles y la suma de estas cosas está generando una percepción de baja calidad en la prestación de servicio ya que en el mismo sujeto se están acumulando y es una bomba de tiempo.

En un convenio de asociación es importante que las dos partes queden bien y se evite que estas situaciones crezcan y lleguen a otros términos.

La representante del asociado afirma que este servicio es nuevo para nosotros, tenemos experiencia en otro tipo de servicio y no contábamos con tantas complicaciones, llevamos apenas tres meses y hay fallas que vamos a mejorar. Estamos muy receptivos para acatar y mejorar de acuerdo con las indicaciones que nos han dado.

Las dos tenemos el mismo objetivo: aunar esfuerzos y recursos para atender a las personas mayores.

La dinámica del convenio nos ha llevado a reforzar las visitas y la supervisión detallada debido a que las observaciones no son acatadas a tiempo. En cuanto a la presentación de los informes se le recuerda que se cuentan con tiempos muy limitados para el trámite, y la demora en la respuesta a las posibles subsanaciones solicitadas pone en riesgo el trámite del desembolso dentro del periodo. Por este motivo se solicita amablemente resolver las observaciones a los informes dentro de los tiempos solicitados.

Siendo las 4:30 pm se da por terminada la reunión.

Elaboro:

Francisco Ramírez Barrios Contratista Equipo de Apoyo a la Supervisión