MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
DISPENSARIO MEDICO ORIENTE

Al contestar, cite este número

Radicado No.2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

Villavicencio, Meta,4 junio de 2026

Señores
VIVIR IPS SAS

Carrera 49 no. 94-80
Bogota, D.C.

ASUNTO: incumplimientos y eventos adversos en la prestación del servicio de enfermería domiciliaria – Contrato No. 191 DMORI-2026

En mi calidad de Supervisora del Contrato No. 191 DMORI-2026, me permito informar y dejar constancia de las situaciones que se relacionan a continuación, las cuales se han presentado de manera reiterada durante la ejecución contractual y evidencian deficiencias en la prestación del servicio de enfermería domiciliaria.

Estas situaciones afectan de manera directa el cumplimiento de las obligaciones contractuales y comprometen los principios de continuidad, oportunidad, calidad, seguridad e integralidad en la atención brindada a los usuarios adscritos al contrato, generando riesgos en la adecuada prestación del servicio y en la satisfacción de las necesidades asistenciales de la población atendida.

En consecuencia, se documentan los hechos descritos con el fin de que sean objeto de análisis, teniendo en cuenta las obligaciones contractuales y de los estándares de calidad exigibles para la prestación del servicio.

1. Incumplimiento de las funciones de coordinación y deficiencias en los canales de comunicación

Se deja constancia de la falta de respuesta y seguimiento por parte de la señora Leydy Zambrano, designada por esa IPS como coordinadora del contrato, conforme al compromiso No. 9 establecido en el acta interna suscrita entre las partes.

El día 30 de mayo de 2026 se realizó contacto telefónico con la profesional mencionada con el fin de verificar la gestión del reemplazo del personal de enfermería asignado al paciente **César Córdoba**, sin obtener respuesta ni retroalimentación alguna frente a la situación reportada.

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

Lo anterior evidencia fallas en los mecanismos de comunicación institucional, así como una capacidad de respuesta insuficiente ante requerimientos relacionados con la continuidad del servicio, afectando la gestión de casos y la articulación entre la IPS, los usuarios y la supervisión contractual.

2. Deficiencias en la prestación del servicio y reporte de eventos adversos asociados a la atención de enfermería domiciliaria

Caso 1. Paciente Hernando Gómez

Se envía la orden y la autorización a través del drive del programa de atención domiciliaria del DMORI al que tiene acceso la IPS VIVIR, en la cual se ORDENA ATENCION POR AUXILIAR DE ENFEMRIA PARA TOMA DE UROCULTIVO EN DOMICILIO, SIN EMBARGO NO SE TOMA EL EXAMEN ORDEANDO .

De acuerdo con la información suministrada, la profesional de enfermería asignada realizó entre tres y cuatro intentos fallidos de venopunción a un paciente de 96 años de edad, evidenciando presuntas falencias en la técnica y competencia requerida para la ejecución del procedimiento. Posteriormente, y según manifestación del cuidador, la funcionaria refirió encontrarse “estresada” y procedió a delegar la realización del procedimiento a una persona ajena al equipo asistencial formalmente asignado, identificada como su esposo, quien se encontraba desempeñando funciones de conductor.

Esta situación constituye un presunto incumplimiento de los principios de seguridad del paciente, idoneidad profesional y responsabilidad asistencial, generando un riesgo significativo para la integridad del usuario y una posible vulneración de los protocolos de atención establecidos para la prestación de servicios de salud domiciliarios.

Se anexan la respectiva orden médica y la queja formal presentada por el cuidador (Anexo 1).

Caso 2. Paciente César Córdoba

Se evidenció la interrupción del servicio de enfermería domiciliaria como consecuencia de la ausencia de la enfermera titular el día 30 de mayo de 2026, situación atribuida a una calamidad familiar.

Si bien el usuario informó oportunamente dicha novedad a la IPS y recibió confirmación de la asignación de reemplazo por parte de la auxiliar de enfermería **Diana Cárdenas Leonel** para el día 31 de mayo de 2026, el turno programado no fue cubierto, incumpliéndose la continuidad del servicio asistencial.

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

Como consecuencia, el paciente permaneció sin atención de enfermería durante el período comprendido entre el 31 de mayo y la mañana del 1 de junio de 2026, fecha en la cual se presentó el personal asignado a las 10:49 a.m., evidenciándose además un retraso significativo respecto al horario esperado de atención.

Los hechos descritos constituyen una afectación directa a la continuidad y oportunidad del servicio, generando riesgos para el estado de salud del usuario y configurando un incumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la cobertura y reemplazo oportuno del talento humano asistencial.

Se adjunta soporte documental correspondiente (Anexo 2).

Caso 3. Paciente Flor Díaz

De acuerdo con lo reportado por la cuidadora de la paciente, al solicitar la programación del servicio de enfermería domiciliaria ante la IPS prestadora, se le informó la ausencia de personal fijo asignado para la atención en este domicilio. Como consecuencia, el servicio se estaría prestando de manera intermitente y con una alta rotación de auxiliares de enfermería.
Esta situación podría afectar la continuidad, oportunidad y calidad de la atención, especialmente considerando la condición clínica de la paciente, quien requiere cuidados específicos derivados de su estado de postración y del manejo de ostomía. La frecuente rotación del personal puede generar variabilidad en la prestación de los cuidados, dificultar la adherencia a los planes de atención y aumentar el riesgo de eventos asociados al cuidado.

Adicionalmente, la cuidadora manifiesta preocupación respecto a las competencias y experiencia del personal asignado para el manejo de pacientes ostomizados y en condición de dependencia funcional severa. Si bien esta apreciación corresponde a una percepción de la cuidadora y requiere validación por parte de la IPS, resulta pertinente verificar que el talento humano asignado cuente con la capacitación, inducción y competencias requeridas para garantizar una atención segura, continua y acorde con las necesidades de la paciente.

Se adjunta soporte documental correspondiente (Anexo 3).

En consecuencia, se considera pertinente solicitar a la IPS la revisión de la suficiencia y estabilidad del recurso humano asignado, así como la verificación de las competencias del personal de enfermería encargado de la atención domiciliaria, con el fin de mitigar riesgos asistenciales y garantizar la continuidad del cuidado.

Sin otro particular, adjunto soportes

Al contestar, cite este número

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

María Fernanda Avendaño Jimenez
Terapeuta Ocupacional
C.C. 52.258.430

SMSM. María Fernanda Avendaño Jiménez
Supervisora contrato 191- DMORI-2026

ANEXOS

ANEXO 1. HERNNDO GOMEZ

1. ORDEN MEDICA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES

Referencia	
Código:	
Proceso:	
Vigente a partir de:	Página 1 de 2

Fecha y hora de generación: 27/05/2026 14:24:36

FORMATO ESTANDARIZADO DE REFERENCIA DE PACIENTES

NÚMERO DE SOLICITUD REF-2026-05-268084 **FECHA Y HORA DE** 5/22/26, 1:49 PM

DATOS DEL PACIENTE

NOMBRE DEL PACIENTE: HERNANDO GOMEZ TEJADA
TIPO DE DOCUMENTO: CC
DIRECCIÓN: Calle 0 0 0 N MANZANA 1 CASA 21
CORREO ELECTRÓNICO: williraz@hotmail.com
MUNICIPIO: VILLAVICENCIO
REGIONAL: SUR ORIENTE
GRADO: SLPP
ENTIDAD DISPENSARIO MÉDICO ORIENTE - EJC
GRUPO DE SERVICIO: Consulta externa

FECHA DE NACIMIENTO: 26/07/1930
NÚMERO DE DOCUMENTO: 1241548
CELULAR O TELÉFONO: 36652499
DEPARTAMENTO: META
CÓDIGO ESM O UPGD: 500010119201
ESTADO: Activo
FUERZA: EJC

SERVICIOS AUTORIZADOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN CUPS	ESPECIALIDAD	CANTIDAD
890105	ATENCION (VISITA) DOMICILIARIA POR ENFERMERIA	Enfermeria (CE) - SSFM	1

OBSERVACIÓN
PACIENTE DEL PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA A QUIEN SE LE REALIZA ORDENAMIENTO DE TOMA DE UROCULTIVO EN DOMICILIO PARA SEGUIMIENTO POS TRATAMIENTO POR IVU A REPETICION.

901236	UROCULTIVO (ANTIBIOGRAMA CONCENTRACION MINIMA INHIBITORIA AUTOMATIZADO)	Laboratorio Clinico (ADCT) - SSFM	1

OBSERVACIÓN
PACIENTE DEL PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA A QUIEN SE LE REALIZA ORDENAMIENTO DE TOMA DE UROCULTIVO EN DOMICILIO PARA SEGUIMIENTO POS TRATAMIENTO POR IVU A REPETICION.

IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA

TIPO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Confirmado Repetido	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO
Relacionado	G952	COMPRESION MEDULAR, NO ESPECIFICADA
Relacionado	I693	SECUELAS DE INFARTO CEREBRAL

INFORMACIÓN CLINICA RELEVANTE

ANAMNESIS
" ORDEN MEDICA "

HALLAZGO
PACIENTE DEL PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA A QUIEN SE LE REALIZA ORDENAMIENTO DE TOMA DE UROCULTIVO EN DOMICILIO PARA SEGUIMIENTO POS TRATAMIENTO POR IVU A REPETICION. SE DILIGENCIA HISTORIA CLINICA SIN PACIENTE.

EXAMENES FISICOS
Condiciones generales:SE DILIGENCIA HISTORIA CLINICA SIN PACIENTE. ,Abdomen:No evaluado, Cabeza y cráneo:No evaluado, Cuello:No evaluado, Examen genitourinario:No evaluado, Examen mental:No evaluado, Examen neurologico:No evaluado, Examen otorrinolaringológico:No evaluado, Extremidades:No evaluado, Mamas:No evaluado, Nariz:No evaluado, Ojos:No evaluado, Orofaringe:No evaluado, Oídos:No evaluado, Piel y faneras:No evaluado, Tacto rectal:No evaluado, Tórax:No evaluado

PRUEBAS DIAGNOSTICAS
No Registra

TRATAMIENTOS INSTAURADOS
PACIENTE DEL PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA A QUIEN SE LE REALIZA ORDENAMIENTO DE TOMA DE UROCULTIVO EN DOMICILIO PARA SEGUIMIENTO POS TRATAMIENTO POR IVU A REPETICION. SE DILIGENCIA HISTORIA CLINICA SIN PACIENTE.

2. QUEJA CUIDADORA

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

[7:23 a.m., 1/6/2026] Olga Lucía Gómez Posada: Doctora María Fernanda muy buenos días doctora es para pasar una queja del paciente Hernando Gómez Tejada de 96 años esa mañana fueron a tomar una muestra de laboratorio de la ips vivir fueron a tomarla era un examen de sangre y una de orina el examen de orina nosotros ya teníamos ya lo teníamos recogido pero el examen de sangre la enfermera que fue a tomarle a sacar la sangre lo chusó tres cuatro veces y no pudo colocar no pudo sacar la la sangre dice ella que estaba ya estaba estresada y colocó al esposo que era el conductor para que sacara la sangre el señor tampoco pudo me parece una falta de respeto una falta de de profesionalismo doctora María Fernanda en conclusión no hicieron el examen de sangre mamita bueno mi doctora María Fernanda muchísimas gracias.

ANEXO 2. CESAR CORDOBA

[8:54 a.m., 30/5/2026] Cesar Cordoba Sm R: Hola hola Dra.

Dios le bendiga

[8:54 a.m., 30/5/2026] Cesar Cordoba Sm R: Tenemos una novedad

[8:54 a.m., 30/5/2026] Cesar Cordoba Sm R: exactamente,La sra Enfera se va hoy por una urgencia familiar que tiene en otro Departamento de Colombia

[9:10 a.m., 30/5/2026] Mafe: Buenos dias y ya llamaron a vivir?para que les digan a quien envian en remplazo?

[10:04 a.m., 30/5/2026] Mafe: Diana Cardenas Leonel, Aux 12h para el paciente Cesar Cordoba dia Domingo 31-05-2026

[10:05 a.m., 30/5/2026] Mafe: Señor cesar esta es la enfermería que remplaza, buen dia

ANEXO 3. FLOR DIAZ

[8:38 a.m., 2/6/2026] Marcela Hija Flor: Le comento mi mamá anoche salió de observación le realizaron la nesfrotomia en el Departamental

[8:38 a.m., 2/6/2026] Marcela Hija Flor: Hasta ahí todo bien

[8:40 a.m., 2/6/2026] Marcela Hija Flor: Pero por parte de IPS Vivir no estamos bien

[8:41 a.m., 2/6/2026] Marcela Hija Flor: No me han enviado Enfermera hoy

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

[8:45 a.m., 2/6/2026] Mafe: Hola marcela buenos dias , ya que te han dicho de la enfermera?

[9:06 a.m., 2/6/2026] Marcela Hija Flor: Nada que no tiene nada fijo

[9:07 a.m., 2/6/2026] Marcela Hija Flor: El viernes me enviaryuna sra que no tenía conocimiento de enfermería

[9:08 a.m., 2/6/2026] Marcela Hija Flor: Me gusto la niña que me enviaron el día domingo tiene buenas bases

[4:05 p.m., 3/6/2026] Mafe: Y que ha pasado con la enfermera ya tienes?

[4:05 p.m., 3/6/2026] Marcela Hija Flor: Hoy llegó a otra enfermera creo que ella va quedar fija

DMORI

Al contestar, cite este número

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

DMORI

Al contestar, cite este número

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

DMORI

Al contestar, cite este número

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

DMORI

Al contestar, cite este número

Radicado No. 2026331001225311: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

DMORI