



Corporación Municipal de Educación y Salud
Departamento de Salud
CESFAM DR. JOSÉ MANUEL BALMACEDA PIRQUE

RESPUESTA FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.

FECHA : Pirque, Julio 17 de 2020.
ESTABLECIMIENTO : CESFAM Dr. José Manuel Balmaceda.
DOMICILIO : Av. Virginia Subercaseaux 385.
FONO : 27 23858580.

IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO(A).

NOMBRE : Ana María Campos Álvarez
~~CEDELA DE IDENTIDAD~~ : 18.089400-4
DOMICILIO :
FONO : 983541731
CORREO ELECTRÓNICO : an.campos.alvarez@gmail.com

Estimado:

Junto con saludar cordialmente, informo a usted que con fecha 04/08/2020 hemos acogido en nuestra institución, su reclamo Folio N°1295149, donde manifiesta su molestia por el cambio de fármaco a su padre don Julio Campos Cárcamo.

Frente a lo ocurrido, podemos informar lo siguiente.

De acuerdo a su reclamo donde refiere que "su padre don Julio Campos de 85 años, quien tenía su tratamiento de anticoagulante en el Hospital Sótero del Río, pero por la contingencia nacional vivida en el país (COVID-19), le informan que le realizarán los controles en el CESFAM Dr. José Manuel Balmaceda.

Lo llamaron a presentarse el 18 de mayo entre 8:00 a 9:00 para examen de TACO. Donde recién a las 9:00 recibieron la cedula de identidad (equipo estuvo en reunión y se observó cómo tomaban desayuno).

Se le realiza el examen de TACO, donde al solicitar los medicamentos refieren que deben retirarlos dentro dos días más. Al pasar los dos días hijo de Don Julio Campos fue a retirar los medicamentos (acenocumarol de 4mg), donde reciben otro fármaco (Alopurinol 100mg).

Don Julio Campos el día 06 de julio sufre un Infarto Cerebro Vascular, el cual medico (HSR) refiere que fue causado por el cambio de medicamento, puesto que el fármaco (Alopurinol) no es un anticoagulante, por lo cual deben realizar intervención a un trombo el que se formó en el cerebro. "

Con respecto a su solicitud ciudadana. Lamentamos la situación vivida y le pedimos disculpa por la situación causada. Sin embargo, es preciso mencionar que efectivamente desde que comenzó la contingencia nacional vivida en el país por Pandemia COVID -19 en horario de la Mañana 8AM se realiza una reunión con los funcionarios que no demora más de 10 minutos donde se entrega información atinente a las medidas de precaución y otras, además se realiza el cambio de turno respectivo, esto se realiza ya que cada día pueden surgir cambios en la atención realizada.

Con respecto a que los funcionarios estuviesen tomando desayuno en el lugar de trabajo, esto está estrictamente prohibido por higiene y seguridad, por lo cual me gustaría que me informara, donde observo esta conducta para reforzar a los funcionarios sobre la importancia de no comer en el lugar de trabajo.

Se solicita información al encargado de farmacia y a enfermera encargada de sala de procedimientos de enfermería, para explicar la supuesta entrega errónea de fármacos.

Es preciso mencionar que cuando el usuario se realiza el examen de TACO, enfermera a cargo debe enviar el resultado de la muestra al Poli de TACO del CDT del Hospital Sotero del Río, para que medico de ese centro indique dosis de *acenocumarol de 4mg* y obtener los medicamentos, ya que nosotros no contamos con dichos fármacos, estos son enviados desde el hospital hacia nuestro centro (dicha gestión tiene una demora de dos días aproximadamente). Destacar que todos los medicamentos enviados por el Hospital Sotero del Rio quedan en una planilla aparte, cuando estos se retiran se deben solicitar específicamente, ya que no está en el arsenal habitual de medicamentos que entrega el centro, por lo que no están registrados en sistema de ficha clínica.

La información de retiro se entrega a cada paciente cuando realiza su examen de TACO para el posterior retiro 48 horas después.


Es por esto que, a Don Julio, no se le entrega por error o cambio de fármaco el medicamento Alopurinol 100 mg, con indicación de 1 comprimido cada 24hrs por 365 días, ya que el paciente se encontraba con dicho en tratamiento desde el 15 de abril del 2019 por lo que funcionaria de farmacia entrega según indicación médica. Quedando el medicamento Acenocumarol 4 mg, para retiro específico en dicho lugar, una vez llegada indicación y medicamentos desde farmacia del Hospital Sotero del rio.

No obstante, reiteramos nuestras disculpas por la confusión causada, empatizando con su dolor por la pérdida de su padre, todas estas circunstancias permiten corregir procesos y su información nos sirve para mejorar como equipo.

Considerando que nuestra institución acoge cada requerimiento presentado por nuestros usuarios, manifestamos el interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la OIRS de nuestra institución dispuesta en la sala de espera de Cesfam José Manuel Balmaceda y Posta La Puntilla, San Vicente y Santa Rita, en horario continuado de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas; viernes de 08:00 a 16:00 horas. Durante horario de servicio de Urgencia Rural, los días lunes a jueves desde las 17:00 a 23:00hrs, sábados, domingos y festivos de 08:00 a 14:00hrs.

Sin otro particular saluda atentamente a usted.


DIRECCIÓN
PATRICIA GALLARDO RODRÍGUEZ
DIRECTORA CESEAM DR. JOSÉ MANUEL BALMACEDA

Sr. Usuario Si esta descontento con la respuesta dada, o si la resolución no fue gestionada durante 15 días hábiles, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión, dentro de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de esta, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga (Reclamos por Ley N°20.584 de derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Decreto N° 35 artículo N°14).

A su vez, en caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasiono un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país (Fono 800800233), solicitando una mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley N° 19.966 que establece el Régimen de Garantías en Salud, Artículo N°43 y siguientes). Si el establecimiento al cual reclama depende de una Corporación Municipal, la solicitud de mediación debe tramitarse a través de la Superintendencia de Salud, procedimiento que tiene un costo, el cual debe ser asumido por las partes.