



**Secretaría de Salud**  
Gobernación del Quindío



S.S.C.S.S. 131.184.01  
Armenia 28 de marzo del 2023

Nombre:  
Ciudadano Anónimo  
Correo: Sin Correo  
Número de identificación: Anónimo  
PQRSD No. Radicado: 2023PQR525123


Asunto: PQRSD No. Radicado: DENUNCIA ANONIMA BAJO RADICADO 2023PQR525123 DE LA VENTANILLA UNICA VIRTUAL, TRAMITE FINAL

Cordial saludo,

En virtud a las competencias conferidas por el artículo 43 de la Ley 715 de 2001, como profesional de Inspección Vigilancia y Control de la Dirección de Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, se realizó seguimiento a consulta ciudadana elevada por usted, de manera anónima, quien pone en conocimiento del Ente de Control presuntos inconvenientes tanto con la EPS Sanitas cómo con la IPS Clínica Oftalmológica por la no entrega del Bimatoprost viales oftálmicos al 0.12% enviado por la profesional Dra. Tirado desde el mes de octubre de 2022. Para el manejo de su glaucoma.

En ese orden de ideas, revisando lo enviado por usted y comprobado en campo, remitimos a usted la respuesta dada a nosotros como ente territorial por parte de la clínica Oftalmológica.

Atentamente,



CLAUDIA MILENA CRUZ AGUDELO  
Directora Técnica de Calidad, Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud

Proyectó y Elaboró: Juan Carlos Sepúlveda López PU de IVC, Margarita Ruth Barros Vélez, PU de IVC



Armenia, Marzo 27 de 2023

Doctora:

MARGARITA RUTH BARROS VELEZ

marubavelez@hotmail.com

Profesional Grupo de Inspección Vigilancia y Control

Secretaría de salud Departamental del Quindío

Armenia

**ASUNTO. RESPUESTA QUEJA 2023PQR525123** DE LA VENTANILLA UNICA VIRTUAL, recibida en nuestra institución el día 15 de marzo de 2023 por medio de correo electrónico.

Dando respuesta a la queja transmitida por Ustedes con la radicación antes mencionada, nos permitimos informar que nuestra Institución realiza la lectura y análisis de la misma, así como los soportes anexados en dicha queja, evidenciado que:

Se revisa la historia Clínica de la paciente evidenciando que se formuló el medicamento BIMATOPROST 0.12% presentación vial oftalmológico, el cual es el medicamento de elección para tratar la patología de la paciente, y prescrito por su médico tratante, es de resaltar que dicho medicamento pertenece al Plan de Beneficios de Salud y está indicado por el INVIMA para tratar a la paciente.

En cuanto a los trámites de Autorización y dispensación de medicamentos, son trámites correspondientes a SANITAS EPS.

Importante recordar que la formulación de medicamentos y su cambio por otra alternativa a causa de desabastecimiento es responsabilidad del médico tratante y no de funcionarios administrativos.

Teniendo en cuenta el desabastecimiento del medicamento( BIMATOPROST 0.12% presentación vial oftalmológico) por parte del distribuidor de SANITAS, en este caso CRUZ VERDE, el día 09.03.2023 se realiza nota aclaratoria de la paciente " BIMATOPROST 0,3mg/ml (0.4ml)x 30 PARA APLICAR UNA GOTTA EN LA NOCHE AO 90 VIALES PARA 3 MESES" la cual se anexa en esta respuesta así como la fórmula generada, el anterior cambio es realizado por la profesional tratante, teniendo en cuenta la prestación del medicamento disponible en CRUZ VERDE y que vaya de acuerdo al diagnóstico de la paciente.

**Dirección:** Av. Bolívar # 8N - 50 Armenia, Quindío. / **Teléfono - PBX:** 606 736 2793  
**Celular - WhatsApp:** +57 315 547 9259 / **E-mail:** clinicaoftalmologicaquindio@gmail.com  
**Página Web:** www.clinicaoftalmologicaquindio.com



CLÍNICA  
OFTALMOLOGICA  
QUINDÍO S.A.

CLÍNICA  
OFTALMOLOGICA



En relación con la inconformidad manifestada por el no acceso al elevador, CLINICA OFTALMOLOGICA QUINDIO SA, cuenta con un protocolo para el acceso al elevador para personas con movilidad reducida o cuentan con algún tipo de discapacidad para utilizar las escaleras, el cual es conocido por todo el personal adscrito a nuestra institución, quienes están en capacidad de dar apoyo a los usuarios que lo requieran.

Teniendo en cuenta la inquietud de la usuaria y previendo alguna falla en la comunicación por parte de nuestros funcionarios, hemos retroalimentado a nuestro personal implementado acciones para corregir estas dificultades, evitando en lo posible que vuelvan a presentarse, es por ellos Dra. Barros que nuestra clínica tiene dicho protocolo instaurado, socializado y a su disposición en caso que lo requiera.

Cordialmente,

*StincoPiéP*  
STELLA HINCAPIE PELAEZ

Gerente

CLINICA OFTALMOLOGICA QUINDIO SA