



Bogotá D.C, 19 de octubre de 2021

Estimadas

Volcánicas

Periodismo Feminista Latinoamericano

Ref. Respuestas a consulta enviada en la fecha 7 de octubre de 2021

Cordial saludo

De manera atenta, nos permitimos dar respuesta a su petición del pasado 7 de octubre del presente año. En primer lugar, consideramos importante indicar que Profamilia es una entidad privada sin ánimo de lucro, con 56 años de experiencia en la prestación de servicios de salud sexual y reproductiva, que cuenta con más de 45 clínicas en 35 ciudades de Colombia, que hace parte del Sistema General de Seguridad Social de Salud, en calidad de Institución Prestadora de Servicios de Salud - IPS-, y como tal, busca hacer un cumplimiento estricto de la normatividad vigente, incluida la jurisprudencia de la Corte Constitucional, y al control y la vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud.

En el marco del cumplimiento de sus obligaciones y de su misión, también nos permitimos expresar que somos una organización que rechaza rotundamente todas las formas de violencias basadas en género en el país y por consiguiente dentro de la organización. Por lo cual, además de contar con lineamientos de prevención, sensibilización y sanción, estamos comprometidos con mejorar permanentemente nuestros procedimientos y rutas para avanzar hacia la garantía de los derechos humanos en Colombia.

En ese sentido, observamos con preocupación que algunas de sus preguntas sugieren que existen situaciones de inconformidad, de experiencia de barreras e incluso de violencia que pudieron haber vivido nuestras usuarias en las instalaciones de la organización por parte de nuestros profesionales. Desde Profamilia expresamos nuestra total apertura y disponibilidad para conocer de su parte mayor información sobre posibles situaciones de este tipo con el objetivo de dar una adecuada respuesta a quienes utilizan nuestros servicios, y llevar a cabo los procesos de identificación, investigación, sanción y corrección de rutas que sean pertinentes.

A continuación, procedemos a brindar la información solicitada, de manera que pueda contribuir a su investigación y a una vida libre de violencias para las mujeres en el municipio.



1. Sobre el número de quejas, reclamos y denuncias por motivo de tocamientos, extralimitaciones físicas o verbales, acoso, abuso y cualquier otro tipo de violencia sexual contra los doctores identificados y medidas que ha tomado la institución al respecto.

Respecto de Helder Calderón:

Frente a este profesional, nos permitimos informar que recibimos una (1) queja a través de nuestros canales de atención relacionada con extralimitaciones físicas o verbales durante la prestación de sus servicios. Al recibir la denuncia, el equipo encargado hizo el respectivo reporte a su superior y al equipo de Talento Humano, se inició un proceso de investigación de lo sucedido conforme al proceso interno. De igual forma, se le dio la oportunidad al profesional de explicar su versión de los hechos reportados en la denuncia. En este caso, el profesional renunció en el curso de las investigaciones del proceso en cuestión. Frente a este caso nos permitimos informar que **la persona implicada ya no se encuentra vinculada a nuestra institución.**

Respecto de Julio Camilo Arrata

En el caso del profesional Arrata, se presentaron dos (2) quejas de manera formal ante la organización, una de carácter escrito y otra verbal. En su momento, y conforme al procedimiento interno de respuesta a PQRS, Profamilia gestionó las quejas. **Cabe señalar que el profesional ya no se encuentra vinculado de ninguna manera con la organización.**

Respecto de Elkin Cerchiaro

No reposa en nuestros archivos documentales ninguna queja o requerimiento por servicios prestados por este profesional, razón por la cual no se ha activado ninguno de nuestros protocolos ni ha habido alguna medida administrativa. Sin embargo, de conformidad con nuestras políticas internas, Profamilia está comprometida con el estudio y sanción de posibles casos de violencia sexual, razón por la cual, en caso de tener conocimiento o información de hechos que hayan configurado un escenario de vulneración de derechos por parte de este o cualquier otro profesional de nuestra organización, solicitamos hacérsela llegar para activar la ruta y los protocolos en orden a seguir siendo una organización cuyos espacios sean seguros y otorguen tranquilidad a nuestras usuarias.

2. ¿Por qué el doctor Helder Calderón, siendo médico general y no ginecobstetra, realiza tactos vaginales a las pacientes consultantes? ¿Esta práctica es realizada por algún otro médico no ginecobstetra en la institución?

Respecto de los procedimientos de salud sexual y reproductiva de manera global es importante explicar que los profesionales de la salud, incluyendo los profesionales en medicina general, pueden realizar tactos vaginales en la medida en la que estos se requieran técnicamente, para ello existen guías y protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y lineamientos para los distintos servicios generados por la Organización Mundial de la Salud a los cuales nos adherimos y que permiten brindar una adecuada atención a la persona que está siendo atendida y bajo su estricto consentimiento informado. Por lo cual, el hecho de realizar este tipo de procedimientos no configura un comportamiento incorrecto *per se*.

Desde la formación de pregrado en medicina se enseña y orienta a los estudiantes hacia la realización de una valoración física completa dónde se incluye el examen genital femenino y/o masculino. Teniendo en cuenta lo anterior y que el modelo de atención en salud de Profamilia representa que la mayoría de las consultas están relacionadas con salud sexual y reproductiva, es posible que un profesional en medicina general pueda y deba llevar a cabo tactos genitales, con el objetivo de hacer valoración integral de sus pacientes y el examen físico ginecológico o urológico necesario.

En casos relacionados con la anticoncepción, por ejemplo, Profamilia realiza una consulta/consejería previa a la selección del método según las guías de la Organización Mundial de la Salud sobre la anticoncepción y la planificación familiar. Cuando el método de elección es un dispositivo intrauterino se debe realizar un tacto vaginal para conocer la anatomía de la paciente y facilitar la respectiva inserción.

Ahora, si bien los tactos vaginales hacen parte de los procedimientos requeridos para la prestación de algunos servicios, es claro que ningún profesional debe, de ninguna manera, hacer tocamientos genitales que no correspondan a los procedimientos médicos requeridos para la atención particular o que no sean aprobados por la persona, escenario que, dentro del ámbito médico debe hacerse evidente a través del consentimiento informado, oral y escrito. En este, el profesional debe informarle a la usuaria el procedimiento que llevará a cabo para que ella entienda y consienta la realización. De manera contraria, la organización contempla la investigación y sanción de profesionales que lleven a cabo tocamientos indebidos o no consensuados.

En el caso particular de Helder Calderón, como se mencionó anteriormente, la organización llevó a cabo un proceso interno de investigación frente a las denuncias que conocía y este profesional ya no trabaja en nuestra institución.



3. ¿Cuenta Profamilia, en todas sus sedes, con un protocolo de acción para la prevención, investigación y sanción de violencias sexuales ejercidas por médicos contra pacientes y colegas?

En efecto, como parte de nuestro compromiso institucional y en cumplimiento de las obligaciones como IPS, en Profamilia contamos con distintos documentos y protocolos internos orientados a la prevención, investigación y sanción de formas de violencias de género que puedan ser ejercidas por médicos contra pacientes y/o contra colegas.

En primer lugar, contamos con una **Línea de Atención de PQRS** que permite a nuestros usuarios(as) interponer denuncias o quejas por el trato recibido durante la prestación de los servicios. Este proceso implica un registro y respuesta institucional y conecta con distintas áreas de la organización, dependiendo de su objeto. Además de nuestra Línea de Atención de PQRS, tenemos a disposición de la comunidad la **Línea Ética**, la cual es un canal de entrada en la página web, mediante el cual todas las personas pueden reportar temas de abuso sexual, acoso laboral, fraude y corrupción, entre otros. **(Consulta: <https://bit.ly/3AQPq3S>)**

Para su conocimiento, cuando se recibe la denuncia, con el propósito de hacer un debido tratamiento de datos, el Director de Gestión de Riesgos y Control- quien es el único facultado para hacer la clasificación de la denuncia - la tramita remitiéndola al área o comité encargado. Si el caso es sobre hechos referentes a violencia o acoso sexual, este es remitido a la Gerencia de Talento Humano y, dependiendo del área en la cual esté circunscrito el profesional denunciado, se le remite en conjunto al director del área en la cual trabaja dicho profesional. De manera coordinada, las áreas involucradas revisan toda la documentación disponible que pueda dar soporte a los hechos que se denuncian, así como el material que pudo haber sido allegado en la denuncia, lo que conduce a un interrogatorio con el profesional. En caso de que se requiera una ampliación de los hechos o del material allegado, el encargado se comunica al correo o teléfono proporcionado en la denuncia. Habiendo hecho una ponderación detallada y revisión del material seleccionado, la organización toma una decisión administrativa respecto de las sanciones, si las hubiere y se notificará directamente al Comité de Ética interno y a la Dirección Ejecutiva, quienes confirman la sanción, vigilan el proceso y garantizan su imparcialidad.

Además del trámite de quejas y denuncias, en Profamilia contamos con una **Política de Prevención de Abuso y Explotación Sexual**. Este protocolo designa canales de comunicación como lo son la Línea Ética, página web y el correo electrónico para la denuncia confidencial y segura de los posibles casos de abuso, acoso y explotación sexual, en los que puedan estar implicados sus colaboradores y/o usuarios. En este mecanismo se le pide al usuario denunciante describir la situación y se ofrece la oportunidad de ser contactado directamente, para lo cual debe proporcionar su nombre e información de contacto. Si por el contrario, elige permanecer anónimo, se le da la opción de regresar al sitio web para obtener una retroalimentación respecto de la resolución de su caso y para poder dar información adicional.



Es pertinente mencionar que en Profamilia, dentro de nuestras políticas internas garantizamos el estudio y sanción de posibles casos de abuso y explotación sexual a través de nuestros comités de Convivencia Laboral y Comité de Conducta los cuales tienen el siguiente alcance:

- **Comité de Convivencia Laboral:** atención y apoyo en la resolución de asuntos que vulneren la diversidad, igualdad, respeto, discriminación, la retaliación, la amenaza, el acoso laboral y el acoso y/o explotación sexual, presentados entre trabajadores de Profamilia o incluso de los trabajadores hacia cualquier usuario, proveedor y o contratista.
- **Comité de Ética Interno:** responsable de construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de la conducta ética al interior de la organización. Así mismo divulga y difunde los valores y principios éticos alineados con el objeto misional de Profamilia. De igual forma recibe, analiza y apoya la resolución de denuncias ante conductas presuntamente constitutivas de faltas contra la diversidad, igualdad, respeto, discriminación, la retaliación, la amenaza, fraude, el acoso y/o explotación sexual de los trabajadores contra los beneficiarios; entiendo como beneficiarios los usuarios, proveedores, contratistas y demás personas externas a la organización.

Ante los casos comprobados de abuso y explotación sexual en los que se vean involucrados colaboradores de la organización, en Profamilia, ejecutamos las medidas pertinentes, las cuales pueden incluir aplicar los procedimientos administrativos establecidos en el **Capítulo XVI - Escala de Faltas y Sanciones Disciplinarias del Reglamento Interno de Trabajo**, como lo sería la desvinculación de dicho profesional de la organización, así como poner en conocimiento de los hechos a las autoridades competentes de sancionar dichas conductas.

Finalmente, frente a las violencias de género propias que puedan vivir las personas que acuden a nuestros servicios, en Profamilia contamos con un **Protocolo de Atención Psicológica** para casos de Violencias Basadas en Género y un **Manual Para la Detección y Atención de Violencias Basadas en Género**, con el objetivo de brindar atención oportuna a las VBG vividas por nuestras usuarias(os).

4. ¿Cuál es el procedimiento para que las pacientes soliciten su historia clínica? ¿Por qué en la sede de Florencia se ponen trabas para entregarla?

En Profamilia no ponemos ninguna barrera para entregar la historia clínica de los pacientes que así lo requieran. En Florencia, llevamos a cabo procedimientos para solicitud de historia clínica de conformidad con lo requerido por la **Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud**, por la cual se establecen normas para el manejo de la historia clínica. En su artículo *1ro numeral a)*, la Resolución establece que: *“la Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley”*.



En cumplimiento del deber que nos asiste como custodios de las historias clínicas de los pacientes, contamos con procesos que si bien son sencillos, garantizan que solo puedan tener acceso a las historias clínicas sus titulares o terceros debidamente autorizados por la ley. Para esto contamos con un formato denominado: **Solicitud de historia clínica FO-GS-CS-CG-005** que el usuario debe diligenciar de forma completa y anexar copia de cedula o documento de identidad. El tiempo promedio de esta entrega se encuentra entre 3 a 5 días hábiles.

Desde organización no promovemos que existan requisitos adicionales para la solicitud de historia clínica distintos a lo contemplado en la Resolución. Vale la pena aclarar que actualmente no conocemos de quejas específicas respecto de barreras durante la solicitud de historias clínicas en la clínica de Florencia en ninguno de los canales establecidos para quejas o denuncias. Dado que a través de esos canales no hemos tenido conocimiento de alguna irregularidad o barrera frente a la entrega de historias médicas, agradecemos cualquier información que pueda ser suministrada para darle el debido trámite al interior de la organización y evitar escenarios de vulneración al acceso a la información de nuestras usuarias.

5. ¿Cuenta Profamilia, sede Florencia, con ginecobstetras mujeres entre su personal?

En este momento no contamos con ginecobstetras mujeres en nuestra sede de Florencia. Sin embargo, en Profamilia tenemos una **Política de Equidad de Género** que tiene como objetivo respetar los derechos humanos en todos los escenarios en los que la organización tiene presencia directa, a través de sus líneas de acción, para la construcción de una cultura de equidad de género dentro y fuera del ambiente laboral; con el propósito de contribuir a la disminución de las brechas de género persistentes en el contexto colombiano. Bajo esta preocupación y a través evitar restricciones de género en procesos de selección, así como acciones afirmativas respecto de cargos de alto nivel, en Profamilia más del 76% de las personas empleadas a nivel nacional son mujeres.

Finalmente, como institución que lleva más de 56 años comprometida con los máximos estándares éticos de integridad, responsabilidad y transparencia en el suministro de todos los productos y la prestación de los servicios de nuestras líneas de acción, esperamos que la presente respuesta sea satisfactoria en orden a colaborar con las organizaciones, medios de comunicación o autoridades comprometidas a trabajar por la igualdad de género y la eliminación de cualquier tipo de violencia. Así mismo, reiteramos que siempre estaremos prestos y muy atentos a cualquier información que ponga en evidencia cualquier escenario de vulneración de derechos por parte de nuestros trabajadores o colaboradores, en orden a activar nuestras rutas de atención para que Profamilia pueda seguir siendo un espacio seguro y libre de violencias.