INFORME DE LOS EXPEDIENTES REVISADOS:

Periodo: Octubre - Noviembre 2024

Concluye que: TRASLADO POR COMPETENCIA A LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD.

Desde el componente de Inspección, Vigilancia y Control, se comparte expediente de un caso sucedido entre la tripulación de una ambulancia para adelantar la revisión y confirmar si la norma posiblemente transgredida es la que se registró.

CASO 1:

Gmail — SEM PEREIRA <qrdsempei@gmail.com>

Fwd: Caso ambulancia Servicios óptimos en salud -Cartago
1 mensaje

Sistema de Emergencias Medicas Alcaldia de Pereira <semregional@pereira.gov.co> 8 de octubre de 2024, 8:44
Para: SEM PEREIRA <qrdsempei@gmail.com>

---------- Forwarded message ---------
De: **Lina María Echeverry Pineda** <lina.echeverry@stewardcolombia.org>
Date: lun, 7 oct 2024 a las 17:38
Subject: Caso ambulancia Servicios óptimos en salud -Cartago
To: semregional@pereira.gov.co <semregional@pereira.gov.co>
Cc: Luisa Fernanda Quintero Grajales <luisa.quintero@stewardcolombia.org>

Buena tarde,
Cordialmente notifico caso de pacientes Jose Israel García Bedoya, c.c. 14575105, quien es traído al servicio de urgencias de Clinica los Nevados el día sábado 5/10/2024 hacia las 9:30 am, comentado pero NO ACEPTADO, por no disponibilidad de UCI, sin embargo, el paciente es trasladado a clínica y al momento de presentar los documentos en admisiones, los tripulantes no saben dar respuesta si fue o no SOAT, por lo que se enojan, el conductor por su cuenta le dice al tripulante "vámonos para la MAC", sin permitir siquiera el ingreso del paciente para estabilización.

Agradezco la atención prestada y ojalá se tomen correctivos frente a los diferentes casos que hemos estados reportando, con el manejo inadecuado por parte de las ambulancias.

Agradezco su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud,

Cordialmente,

Steward Colombia

Lina María Echeverry Pineda
Coordinadora de Enfermería Urgencias
Clínica Los Nevados
+57313 644 5626
lina.echeverry@stewardcolombia.org / www.stewardcolombia.org
Calle 20 No. 5-70, Pereira, Risaralda, Colombia

Se requiere determinar el procedimiento a seguir, en este caso. ¿Qué documentos se deben solicitar como soportes, hay o no una norma infringida a este respecto, cuál sería el procedimiento correcto que debieron seguir?

El procedimiento recomendado para esta queja será.

El Sistema de Emergencias Médicas deberá solicitar a la IPS la siguiente información con sus respectivos soportes:

Registros realizados por dicho prestador al momento del ingreso del usuario a la IPS, donde se pueda establecer:

- Qué entidad comenta el paciente para su ingreso a la IPS.

Nota aclaratoria:

Si el paciente fue comentado por alguna entidad (CRUE), IPS o EPS, la IPS receptora, debió recibir la información de las condiciones del paciente y los motivos de por los cuales requería de ingreso a la Unidad de Cuidados Intensivos. Por lo cual, tenían conocimiento si se trataba de un SOAT o No.

- Soportes de la no disponibilidad de UCI.

A que entidad se notifica de la No disponibilidad de UCI, EPS o IPS.

Se convierte posible violación a la política de seguridad del paciente, enviar una ambulancia con un usuario que requiere un servicio, que no está disponible en la IPS receptora.

- Procedimientos realizados al paciente durante el tiempo de estancia (Triage).

En que condiciones se encontraba el paciente al momento del ingreso a la IPS, ya que, según la información aportada en la queja, el paciente requería estabilización y el personal de la ambulancia no lo permitió.

- Empresa de ambulancia que realizo el traslado del paciente. De ser posible aportar placas de la móvil.

Posible violación de la política de seguridad del paciente, evidenciada en el manejo que se le da al mismo, donde se pone en riesgo su vida.

POSIBLES NORMAS INFRINGIDAS.

- LEY 100 DE 1993: Definió el Sistema General de Seguridad Social en Salud, se definieron los Planes de Beneficios que se basan aún hoy en la actualidad.
- LEY 1122 DE 2007: Por medio de la cual se reforma la seguridad social en salud en Colombia.
- LEY 1438 DE 2011: Por Medio de la Cual se reforma El Sistema General de Seguridad Social en Salud y se Dictan Otras Disposiciones: Esta ley tiene como

objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.

- DECRETO 780 DE 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Parte 5, Titulo 1, Capitulo 1 del Decreto 780 de 2016: El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país.
- RESOLUCION 256 DE 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- RESOLUCION 5095 DE 2018: Por la cual se adopta el manual de estándares de acreditación ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1.
- RESOLUCION 3100 DE 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
- RESOLUCION 3539 DE 2019: Por la cual se adopta el instrumento para las entidades responsables del aseguramiento en salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, reporten los servicios y tecnologías en salud ordenados por el médico tratante, que sean negados y se modifica la Resolución No. 256 de 2016.

CASO 2:

QRD 72 24 INFORME DE CASO

13 DE OCTUBRE DEL 2024 REPORTE CENTRAL DEL SEM

Buena noche se deja caso a verificación INC 79661 22:58, de la RZI 403 Posta corales, en sala SIES, solicitaron apoyo de ambulancia para trasladar un herido por arma fuego, con 4 impactos, de la ESE San Joaquin al Hospital San Jorge, ya que en hospital no tienen ambulancia, se realiza despacho vía zello de la móvil, a lo que responde que iba, posteriormente gerencia Previmed, refiere vía zello si el traslado es intrahospitalario, se le indica que si, a lo que responde que ellos no están habilitados para eso y nosotros no tenemos convenio con ese hospital, la móvil refiere retornar a posta 61 con traslado 23:10 radioperador cuba, refiere que nada de ambulancia para ese herido y esta como grave, se le indica que tampoco la institución ha hecho solicitud, se hace llamado de alguna móvil 58 pueda apoyar, por Zello, sin respuesta, 23:16 subgerencia Previmed, refiere que la RZI hace traslado al hospital san Joaquin, 23:21 informan que ya llegó la ambulancia de la ESE y hará traslado.

AUDITORÍA DEL INCIDENTE 79661

Tipo de emergencia Herido por arma blanca/arma de fuego

Dirección que confirma la móvil Cra 26 #78 55 Pereira Risaralda

Fecha y hora: 12 de octubre del 2024 a las 23:00

Observación al finalizar el incidente:

22:58 Se acerca radio operador Ospina refiere que, si le puedo enviar una ambulancia de carácter urgente al hospital de san Joaquin, que necesitan trasladar de urgencias al hospital san Jorge, un herido con 4 impactos de bala, se le indica que ya se realiza el despacho de la móvil, que está en corales, ya queda a lo que ellos informen.

22:58 Se hace despacho por zello para la RZI 403, informando la situación, a lo que responde R

23:01 central ya estamos acá en san Joaquin, en el hospital y no vemos nada, se le indica que es en urgencias y ahí está el cuadrante, acá no está ni el cuadrante en vía pública

23:02 Gerencia Previmed central hágame un favor, eso es un traslado intrahospitalario, se le indica que 560

23:03 RZI 403 retornando, se le pregunta 61 con traslado, refiere que 560

23:10 se acerca radio operador canal cuba, refiere que si hay una solicitud de traslado por el hospital para trasladar al herido al hospital, quien hace la solicitud, se le indica que ya debe ser directamente la institución, pero se hizo el despacho, desde que Ospina hizo la solicitud, pero la empresa que se despachó refirió que no hacen el traslado, se hará llamado por zello si alguna móvil sale al medio

23:11 se modula vía zello, la solicitud de alguna móvil 58, pueda realizar el apoyo a ESE San Joaquin por el herido de arma de fuego al Hospital san Jorge, sin respuesta

23:12 IUY359 envía fotografía desde librería de la entrada del HUSJ una móvil parqueada de la ESE, no informa nada más

23:16 subgerencia Previmed refiere central buena noches, la móvil RZI le hace ese traslado al hospital san Joaquin, con el compromiso que no nos hacemos responsables, de lo que le pueda suceder a ese paciente

durante el traslado he y que sea un médico de la ESE que haga el acompañamiento a los chicos, se le indica que 54 quedo atento a lo

que informen ahí en urgencias, gerencia Previmed, refiere que central y la correspondiente escolta porque téngase en cuenta que es un herido de bala

23:21 RZI 403 central me confirma por 14 1087554270 donde lo atienden, se le indica que Rusbel Andres Zuluaga Molina activo en salud total de Pereira, subsidiado, atención seria en clínica los rosales, RZI 403 central 61 con traslado la ambulancia de la ESE acabo de llegar y dicen que ellos van hacer el traslado, entonces nos vamos a retirar del 20 retornamos a posta 58

23:27 RZI 403 envía triage de campo baja, se asigna hospital san Joaquín

NOTA: Se evidencia dentro del despacho una posible mala notificación de la emergencia a la ambulancia asignada por el despachador del SEM, ya que se evidencia lo siguiente:

- Al tener toda la información y según lo que se evidencia dentro de la nota: El despachador del SEM asigna a una tripulación para el incidente en san Joaquín y posterior a estar sobre la vía pública el despachador informa que es un incidente dentro de la institución de la ese Salud Pereira. El despachador no brinda la información completa a la tripulación para la seguridad y el adecuado manejo y preparación de su respuesta a la emergencia
- Al ser una atención dentro del servicio de urgencias de una institución, la institución debe ser directamente la que pida el apoyo si lo requiere para el traslado del paciente, la información de solicitud de apoyo fue recepcionada por el despachador por solicitud de personal de policía dentro de sala, el cual no es un funcionario de la institución, y, dentro del caso, no se registra haber realizado confirmación de la información de requerir apoyo de ambulancia con la institución Ese salud Pereira.
- Dentro de la nota de auditoría indica que la tripulación clasificó en verde y el despachador asigna hospital de san Joaquín (la ese donde se encontraba el paciente)

1. **Procedimiento a seguir, en este caso.**

Que documentos se deben solicitar como soportes, hay o no una norma infringida a este respecto, cual sería el procedimiento correcto que debieron seguir?

El procedimiento recomendado para esta queja será.

El Sistema de Emergencias Médicas deberá realizar las siguientes actividades.

2. Plan de mejora para atención de incidentes a los Despachadores de Emergencias Médicas, dado que:

- Al tener toda la información y según lo que se evidencia dentro de la nota: El despachador del SEM asigna a una tripulación para el incidente en san Joaquín y posterior a estar sobre la vía pública el despachador informa que es un incidente dentro de la institución de la ESE Salud Pereira. El despachador no brinda la información completa a la tripulación que se trataba de una situación de referencia de paciente con requerimientos de un nivel más alto de complejidad.
- Al ser una atención dentro del servicio de urgencias de una IPS, la institución debe ser directamente la que pida el apoyo si lo requiere para el traslado del paciente, la información de solicitud de apoyo fue recepcionada por el despachador por solicitud de personal de policía dentro de sala, el cual no es un funcionario de la institución, DEM, nunca confirma solicitud con la IPS.

3. **Verificador IV del SEM:**

Se solicita aclarar con la tecnóloga de IV del Sistema de Emergencias Médicas Pereira, a que chat de WhatsApp y matriz hace referencia, dado que, en la verificación realizada a la ESE Salud Pereira, dentro del acta de la actividad, consigna lo siguiente:

- En el horario establecido a verificar dentro del chat de WhatsApp y la matriz de traslado solo se solicitó traslado de un solo paciente con las condiciones de "paciente con herida por arma de fuego", se logra evidenciar el 13 de octubre del 2024 otro traslado, pero no coincide con horas informadas en verificación.

4. IPS.

No se logra establecer dentro de la verificación realizada a la Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPS la solicitud de apoyo al SEM, dado que en la verificación que realiza la TAPH encargada del SEM, consigna lo siguiente:

- No registra dentro del registro del paciente trasladado el 12 de octubre que haya sido trasladado o solicitado apoyo al SEM para traslado del paciente.

De igual forma, dentro de las notas registradas por los Despachadores de Emergencias Médicas del SEM, tampoco se evidencia dicha solicitud.

De acuerdo a lo anterior, se considera que no procede compulsar caso a la entidad Departamental, pues no se establece que la situación verificada, pueda ser sometida a un proceso administrativo sancionatorio al carecer de material probatorio para tal fin.

Se recomienda para futuras situaciones, solicitar a la ESE Salud Pereira, su procedimiento para traslado de emergencias vitales.

5. Prestador de servicios de traslado:

En el Ultimo Comité de Urgencias llevado a cabo con los prestadores del servicio de traslado de pacientes ambulancias, el cual tubo como tema principal, "Procesos administrativos sancionatorios por parte de la entidad Departamental", el Coordinador el CRUE, DR. Juan Guillermo Ramírez, expuso lo siguiente:

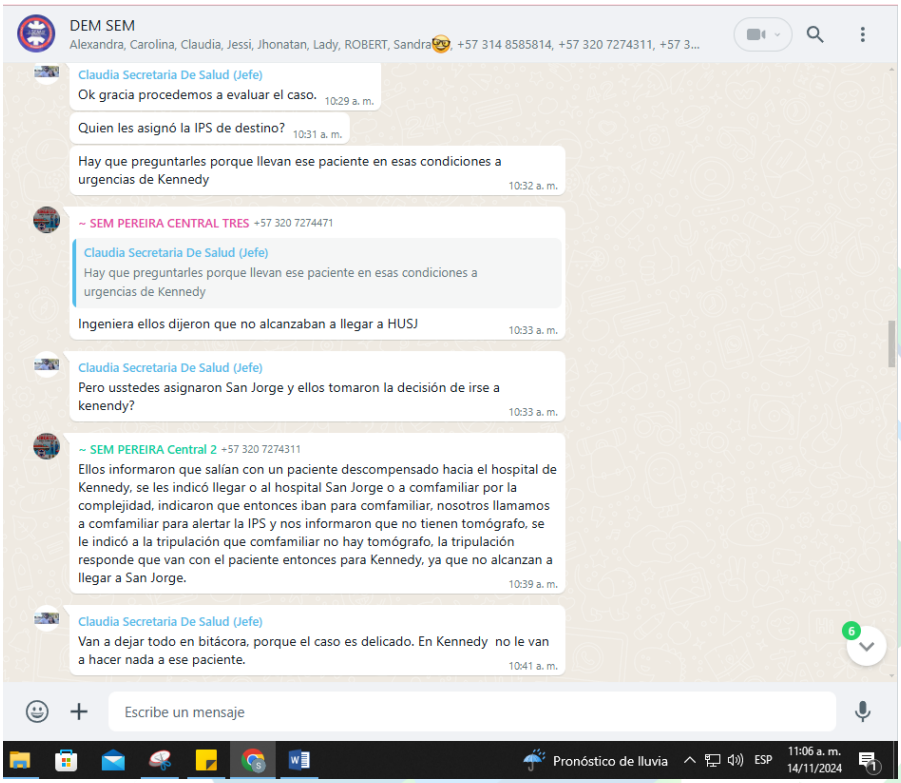
- Cuando se hace solicitud de apoyo de una IPS, se les aclara que las ambulancias disponibles en primera línea, son básicas.
- Si un prestador al momento de llegar a la IPS que hace la solicitud, evidencia que el traslado se debe realizar en una ambulancia medicalizada y no hay disponibilidad, se debe informar y registrar en la Historia clínica o registro asistencial que:
  "Se informa al personal de la IPS que el servicio que se está prestando es de ambulancia básica y no medicalizada y por lo tanto no cuenta con la dotación y el personal para dicho traslado, que, ante la necesidad y el estado crítico del paciente,

se apoyara el transporte, pero la atención corre bajo responsabilidad del médico tratante.

De acuerdo a lo anterior se deberá solicitar al CRUE, el concepto por escrito y el cual se enviará a cada uno de los prestadores.

CASO 3:





El procedimiento recomendado para esta queja será.

El Sistema de Emergencias Médicas deberá realizar las siguientes actividades.

- Visita de verificación al usuario atendido en este incidente o familiar presente: Requiere entrevista completa tanto con el usuario y la familia, para indagar:

  - La evolución desde el primer día de notificación del caso
  - Antecedentes del paciente
  - Procedimientos aplicados desde el personal de la ambulancia
  - Que información entregaron a la familia sobre cuidados, recomendaciones, pasos a seguir en caso de…,
  - Estado en que queda el paciente.

- Revisión detallada de la historia clínica prehospitalaria de las dos atenciones realizadas para identificar:

  - Tipo de valoraciones realizadas
  - Signos registrados
  - Procedimientos determinados por el personal de salud
  - Triages de campo
  - Tiempos de atención, respuesta, traslado etc.

- Solicitud de Historia Clínica Hospitalaria a la entidad receptora para identificar estado del paciente al llegar, forma de entrega del paciente, evolución.

Una vez recibida esta información, se podrá obtener mayor claridad del caso, puesto que:

- Cabe la posibilidad de que el paciente haya sido atendido tal cual como lo indica el personal del prestador Ambulancias Conexión Médica SAS en sus registros y se haya complicado por el evento al día siguiente presentando necesidad de traslado y por ende la solicitud de ambulancia hacia centro hospitalario.
- Que el usuario, este afirmando la verdad en relación al caso y se haya presentado la situación tal como lo exponen los DEM y que fue obtenida del familiar.

Se queda en espera de la esta información para concluir si este caso requiere traslado al nivel departamental para iniciar los procesos que consideren pertinentes.

Elaboró

MANUEL JOSE OSSA ARIAS

TEMPORALES CON VISION SAS