Alcaldía de PEREIRA

ALCALDÍA DE PEREIRA

0900 Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social

Pereira, 24 de abril de 2025

Doctor
EDGAR HERNANDO NAVARRO ZULUAGA
Secretario de Salud Departamental
GOBERNACIÓN DE RISARALDA
Calle 19 N13-17 Parque Olaya Herrera
3398300
ventanilla.unica@risaralda.gov.co

No.20250424-26387-I

ASUNTO: TRASLADO Y NOTIFICACION DE QUEJA

Cordial saludo:

De conformidad con la reglas definidas en el inciso 1 del numeral 8.2.4 del anexo 8 del Decreto 511 del 05 de julio de 2019 del Municipio de Pereira (Rda.), me permito notificar la queja interpuesta por el **SERVICIOS DE EMERGENCIAS MEDICAS GUADALUPE S.A.S** en contra del prestador **SALUD ELITE PEREIRA S.A.S** por presunta transgresión a la Jurisdicción de Dosquebradas (Rda).

En razón a ello, remitimos a ustedes para los fines pertinentes un consolidado del expediente conformado a partir de las averiguaciones preliminares del equipo técnico del SEM Pereira para los fines pertinentes.

Presunto infractor: **SALUD ELITE PEREIRA S.A.S.** Registro Especial de Prestadores de Salud - REPS bajo el código 6600103033-01 con NIT 901552994-2 y cuyo representante Legal es el señor **JOHN FREDY ZAPATA HERNANDEZ.**

Las evidencias relacionadas para cada uno de los expedientes se comparten en el siguiente DRIVE:

https://drive.google.com/drive/folders/1OVM3uA9yqs-K03sTRcQ9vb2xKe2_56kV?usp=drive_link

INCIDENTE 86332 del 19 de marzo del 2025 Sector Viaducto

A su literalidad, la sociedad **SERVICIOS DE EMERGENCIAS MEDICAS GUADALUPE S.A.S** expone lo siguiente:

"Por medio de la presente damos a conocer la situación el día de hoy 19 de marzo de 2025 a las 12:07pm donde la central de Pereira realiza despacho a 2 móviles sentido Pereira – Dosquebradas una de conexión médica y la otra de SEP ELITE de placas MIY290 de igual forma la central de Dosquebradas realiza despacho a las móviles de ARUM y S.E.M GUADALUPE MHT812 con el fin de verificar limitación de posta, efectivamente de acuerdo a la verificación por GPS de las centrales manifestaron que el caso le correspondía al municipio de Dosquebradas, la IPS CONEXIÓN MEDICA realiza entrega del primer paciente a la IPS DE ARUM y el segundo lesionado que le corresponde a la Móvil MHT812 de S.E.M GUADALUPE no fue entregado por SEP ELITE haciendo caso omiso a la información enviada por la central, el paciente nunca manifestó su deseo de ser traslado por dicha empresa, adicional el comportamiento vulgar y grosero del conductor de la ambulancia ELITE MIY290 donde se refería con palabras no acordes para el personal femenino y menos delante del paciente, de parte de SEM GUADALUPE va en contra de nuestra ética realizar reclamos en vía pública, por tal razón procedemos a recolectar las evidencias adjuntas a continuación para la queja correspondiente."

Tras la revisión del SEM mediante los canales establecidos de atención (Zello, bitácora y auditoría del incidente), se concluye que la Central del SEM Pereira actuó conforme a los protocolos establecidos, aceptando el desplazamiento informado hacia el sector del viaducto con base en la información suministrada por la tripulación de la móvil MIY290, quien se reportó desde la posta Villavicencio a las 12:06.

Posteriormente, el despachador del SEM Pereira identificó que el incidente correspondía a la jurisdicción de Dosquebradas, y procedió a informar oportunamente a las ambulancias en desplazamiento, para que, dentro de sus facultades, realizaran la atención inicial al paciente en caso de ser necesario, y gestionaran su entrega a la unidad asignada por el SEM Dosquebradas, sin ser atendido tal llamado por la tripulación de la móvil MIY290, quienes culminaron el servicio sin estar facultados para ello.

ANEXOS

1. QUEJA SEM GUADALUPE SAS.pdf
2. VIDEO DESPAZHO ZELLO.mp4
3. MIY290 ELITE REPS.PNG
4. Historial de Bitácora INC86332.pdf
5. Historial de auditoria INC86332.pdf
6. Acta SALUD ELITE PEREIRA SAS.pdf
7. HC 10118710 SALUD ELITE PEREIRA.pdf
8. IMAGEN ACTA SALUD ELITE.jpeg
9. VIDEO SALUD ELITE.mp4

De los anteriores anexos, los puntos 2,3,9,10 se pueden evidenciar en el link antriormente descrito, y del cual si presenta demora en la autorizacion en el ingreso favor informar al correo semregional@pereira.gov.co.

Igualmente, nos permitimos informar que La Secretaria de Salud no inicio las medidas correctivas del caso ya que dentro del Numeral 8.1.3 del Anexo 8 del Decreto 511 del 05 de julio de 2019 del Municipio de Pereira (Rda.) no se encuentra tipificada la conducta antes descrita.

Agradecemos se tomen de su parte la acciones correspondientes.

Cordialmente,

RODOLFO ANTONIO BURGOS PEREIRA
Secretario (a) de Salud y Seguridad Social

SANDRA MILENA GOMEZ GIRALDO
Director (a) Operativo (a) en Salud Pública

Revisó CLAUDIA SANTANDER OCASIONES - Profesional Universitario

Proyectó: SANDRA MILENA RIOS VALENCIA - Contratista - 0900 Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social

Copia externa a: Claudia Santander Ocaciones.-

Anexos digitales: 1_QUEJA_SEM_GUADALUPE_SAS.pdf, 4_Historial_de_Bitacora_INC86332.pdf, 5_Historial_de_auditoria_INC86332.pdf, 6_acta__SALUD_ELITE_PEREIRA_SAS.pdf, 7_HC_10118710_SALUD_ELITE_PEREIRA.pdf, 8_IMAGEN_ACTA_SALUD_ELITE.jpeg, 3_MIY290_ELITE_REPS_1.pdf