ALCANCE No. 5: INFORME MEDICO ARTICULADOR

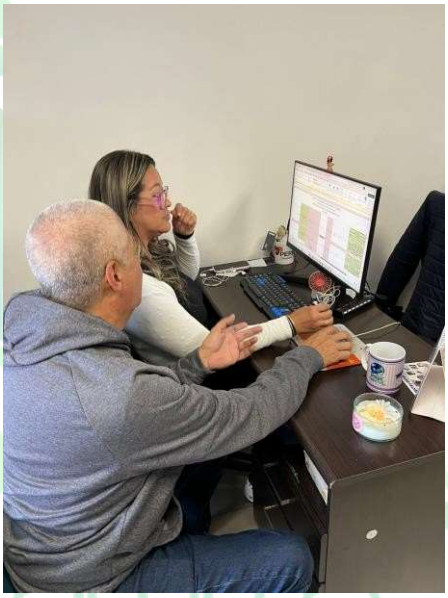
Entidad: Temporales Con visión SAS		**Cargo:** Profesional médico para la articulación de los dos procesos DEL SEM
Nombre del Empleado: MANUEL JOSE OSSA ARIAS		**Cedula No:** 10.116.508
Informe No.	09	**Periodo Informado:** 1 octubre al 31 de octubre

I. Introducción

En cumplimiento del contrato suscrito y en concordancia con lo dispuesto en la Resolución 926 de 2017, se presenta el informe consolidado del Sistema de Emergencias Médicas (SEM) Pereira, correspondiente al período del 1 al 31 de octubre de 2025. Este documento recoge la planeación, ejecución y seguimiento de las actividades del componente médico coordinador, delimitando de forma precisa las competencias propias del cargo.

(Espacio para registro fotográfico del Dr. Ossa en Sala SIES, replicando el estilo visual del informe anterior) "El Dr. Manuel José Ossa Arias, médico coordinador del SEM Pereira, liderando las actividades de supervisión y articulación operativa junto al equipo de la Central Municipal de Despacho."





ALCANCE No. 1 – Presentar informe mensual de la gestión de emergencias médicas consolidadas, tanto del SEM como del componente de salud mental

1. Bitácora de seguimiento operativo – Octubre 2025

Fecha	Actividad principal	Observaciones técnicas
1-3 de octubre	Plataforma de validación de turnos y funcionamiento.	Supervisión de duplicidad de incidentes reportada el 01/10; cierre de casos duplicados
7-10 de octubre	Revisión fallas GPS y articulación IVC.	Seguimiento a fallas de GPS en móviles (eg, OGL083) y recolección de info para casos IVC (INC95069, INC95366)
11 de octubre	Acompañamiento evento masivo.	Monitoreo remoto del evento en Plaza de Ferias de Cerritos; sin novedades operativas
15-17 de octubre	Actualización bases de datos y Zello.	Actualización de directorios de prestadores y revisión de incidentes aleatorios para auditoría de calidad
20-23 de octubre	Elaboración de cuadros de turno y seguimiento.	Construcción de programación para noviembre y auditoría de casos INC95781 para IVC

Fecha	Actividad principal	Observaciones técnicas
24 de octubre	Congreso Nacional de Medicina Prehospitalaria.	Asistencia a ponencias y articulación académica con Secretaría de Salud
26 de octubre	Reunión virtual de coordinación.	Encuentro con despachadores y coordinación para unificar criterios operativos
27-31 de octubre	Cierre mensual y revisión de informes.	Validación de soportes, cuadros de turno salud mental y gestión de casos de cierre

2. Indicadores operativos – Octubre 2025

Indicador	Valor	Observación
Atenciones Salud Mental	103	Sumatoria línea 123 y Háblame
Incidentes reportados IVC	7	Casos ingresados desde la central para verificación·
Eventos masivos monitoreados	1	Plaza de Ferias Cerritos
Jornadas de capacitación	1	Congreso Nacional Medicina Prehospitalaria
Reuniones interinstitucionales	10	Reuniones de apoyo jurídico y coordinación

ALCANCE No. 2 – Seguimiento y gestión del componente de salud mental

Objetivo del alcance:

Realizar el seguimiento mensual al equipo de psicología del SEM Pereira, su coordinación operativa, impacto en la atención de incidentes relacionados con salud mental, y la consolidación de los casos gestionados.

Funcionamiento del equipo de salud mental – Octubre 2025

Durante el mes de octubre, el componente de salud mental funcionó con ocho (8) psicólogos y una coordinación, garantizando cobertura 24 horas al día, 7 días a la semana. Se destaca la gestión de 103 atenciones totales.

Indicadores operativos del componente – Octubre 2025

Línea de Atención	Cantidad de atenciones	Observaciones
Línea de Emergencias 123	58	Atención de crisis y emergencias en salud mental.
Línea Háblame (Contención)	45	Acompañamiento y soporte emocional.
TOTAL	**103**	Consolidado

Gestión de Derivaciones y Remisiones:

- **Policía Nacional:** 17 despachos efectivos (10 desde línea 123, 7 desde Háblame).
- **Ambulancias:** 4 despachos efectivos; se reportaron 5 despachos "no efectivos"
- **Remisiones a EAPB:** 18 solicitudes gestionadas (9 línea 123, 9 línea Háblame).

Observaciones técnicas

- Se evidencia un incremento en la recepción de casos provenientes de otros municipios (13 llamadas en línea 123 y 14 en línea Háblame)
- Se atendieron 8 alertas de la **App Mujer Segura** , activando ruta con cuadrantes de policía de forma inmediata
- Persiste la dificultad en la respuesta efectiva de ambulancias para traslado de pacientes mentales, con 5 casos reportados como "ambulancia no efectiva"

ALCANCE No. 3 – Análisis técnico de incidentes complejos y emisión de conceptos médicos

Objetivo del alcance:

Brindar acompañamiento técnico, no asistencial, a los casos que generen reportes, novedades, inconformidades o que fueron objeto de revisión especial por parte del componente de Inspección, Vigilancia y Control (IVC).

Caso 1 – Incidente INC95069 (4 de octubre de 2025)

- **Cronología:** Reporte ingresado a IVC como Queja (QRD122-25) relacionado con "Prestador no despachado por Central SEM"
- **Análisis técnico:** Se realizó la trazabilidad del despacho y la auditoría de tiempos de respuesta. El caso se encuentra en fase de revisión jurídica para posible cierre.
- **Conclusión:** Se verificó el protocolo de despacho. El incidente resalta la importancia de la adherencia estricta a la sectorización de ambulancias.

Caso 2 – Incidentes INC95366 y INC95369 (10 de octubre de 2025)

- **Cronología:** Reportes ingresados a IVC (QRD123 y QRD124) por novedades con prestadores
- **Análisis técnico:** Se recolectaron bitácoras y audios de la central. Se identificaron posibles fallas en la aceptación del servicio por parte de los móviles.
- **Conclusión:** Casos en verificaciones preliminares. Se recomienda reforzar la obligatoriedad de reporte de ubicación real vía GPS, dado que se documentaron fallas tecnológicas en móviles como OGL083 durante el mes.

Caso 3 – Incidente INC95512 (12 de octubre de 2025)

- **Cronología:** Reporte (QRD126-25) relacionado con "Prestador no despachado".
- **Análisis técnico:** Revisión aleatoria de incidentes en plataforma evidenció la necesidad de corrección en el diligenciamiento de los campos de "tipo de requerimiento" por parte de los DEM.
- **Conclusión:** Se realizó retroalimentación al equipo de despachadores para mejorar la calidad del dato en tiempo real[30].

ALCANCE No. 4 – Seguimiento a la operación del SEM Pereira Objetivo:

Monitorear las actividades diarias, validar la trazabilidad de los procesos operativos y emitir observaciones técnicas sobre la gestión y coordinación del Sistema de Emergencias Médicas durante el mes evaluado.

Bitácora de seguimiento operativo – Octubre 2025

FECHA	ACTIVIDAD PRINCIPAL	OBSERVACIONES TÉCNICAS
01-09/10/2025	Supervisión plataforma SEM.	Detección de duplicación de incidentes; reporte inmediato a soporte técnico (SISFO).
10/10/2025	Monitoreo Evento Masivo.	Verificación de plan de contingencia en Plaza de Ferias Cerritos. Sin novedades
24/10/2025	Actividad académica.	Participación en el Congreso Nacional de Medicina Prehospitalaria. Fortalecimiento de competencias técnicas del equipo
26/10/2025	Reunión Coordinación.	Encuentro virtual con despachadores; revisión de novedades de GPS y asignación de turnos
27-30/10/2025	Cierre de auditorías IVC.	Entrega de soportes documentales para los 7 casos reportados en el mes a IVC.

Observaciones operativas – Octubre 2025

- **Estabilidad Tecnológica:** Se presentaron fallas puntuales en el GPS de ambulancias (ej. móvil reportando en Chinchiná estando en Corales), lo cual afecta la asignación automática. Se gestionó con soporte técnico
- **Gestión Documental:** Se consolidó la entrega de información vía Drive para los casos de IVC, agilizando los tiempos de respuesta a quejas
- **Capacitación:** La asistencia al Congreso Nacional permitió actualizar conceptos sobre regulación médica y manejo de incidentes masivos.

ALCANCE N.º 5 – Informe mensual sobre la operación y recomendaciones generales

Durante el mes de octubre de 2025, la coordinación médica garantizó la articulación entre los componentes operativos (despacho) y transversales (salud mental e IVC).

1. GESTIÓN DE SALUD MENTAL

- Se consolidó un total de 103 atenciones, con una alta efectividad en la contención emocional telefónica
- Alerta: Se evidencia un aumento de llamadas de otros municipios (27 casos en total), lo que sugiere la necesidad de articular rutas con entes territoriales vecinos
- Respuesta EAPB: De 18 remisiones realizadas a aseguradoras, solo se obtuvo respuesta efectiva en algunos casos, persistiendo barreras administrativas para la atención oportuna

2. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA (IVC)

- Se priorizaron las verificaciones preliminares documentales sobre los operativos de campo.
- Se gestionaron **7 reportes de la central** relacionados con presuntas infracciones a la norma de despacho, los cuales se encuentran en fase de averiguación preliminar.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES – Octubre 2025

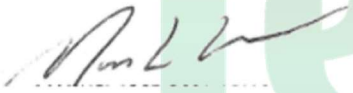
Aspectos más relevantes:

1. **Cobertura 24/7:** Se garantizó la operatividad ininterrumpida de la sala SIES y la línea 123.
2. **Fortalecimiento Académico:** La participación en el Congreso Nacional de Medicina Pre hospitalaria aporta insumos para la actualización de protocolos locales.
3. **Tecnología:** Persisten retos con la geo localización (GPS) de algunos móviles privados, lo que requiere auditoría continua por parte de la Secretaría de Salud.

Recomendaciones técnicas:

1. **Transporte Medicalizado Mental:** Se reitera la necesidad de habilitar una ambulancia medicalizada pública para el traslado de pacientes psiquiátricos en crisis, dado el riesgo que implica el traslado en móviles básica, las cuales por norma no pueden contar con medicamentos y la tripulación no puede realizar procedimientos invasivos.
2. **Triage de Salud Mental:** Implementar un sistema de triage específico para salud mental que permita objetivizar el despacho de recursos (ambulancia vs. patrulla).
3. **Articulación Regional:** Establecer mesas de trabajo con municipios como Dosquebradas para gestionar los casos que ingresan a la línea 123 de Pereira pero corresponden a jurisdicciones vecinas en su mayor porcentaje de Dosquebradas. Dicho Municipio no cuenta con un componente de Salud Mental en su SEM.

Elaboro.



MANUEL JOSÉ OSSA ARIAS