Pereira, septiembre 4 de 2025.

Doctora:
CLAUDIA SANTANDER OCASIONES
Coordinadora Dimensión Salud Pública en Emergencias y Desastres
Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira

ASUNTO: Reporte de despachos de ambulancias no efectivos para casos de salud mental por parte de las tripulaciones. Mes de agosto y lo corrido de septiembre de 2025.

Cordial saludo
Se presenta el siguiente reporte relacionado con los despachos de ambulancias no Efectivos gestionados para la atención de emergencias en salud mental. En estos Casos, en el mes de agosto, las tripulaciones determinaron no proceder con el traslado del usuario, argumentando razones que se detallan a continuación. Esta situación ha sido identificada como una barrera para la atención oportuna de los usuarios en crisis de salud mental.

Caso 1: En fecha 3 de agosto de 2025, durante el turno de la madrugada, siendo las 2:11 a.m., se atiende el caso registrado bajo el número SECAD 22562346, usuaria Valentina Torres, ubicada en la dirección Manzana 39, Casa 13, barrio Remanso. No se cuentan con datos completos de identificación, situación que se explica a continuación. El caso fue atendido por el profesional en psicología Juan José Pulgarín Gómez, a solicitud del radioperador del Canal Remanso, PT Marlon Benavides, quien reporta que una ciudadana se encuentra en episodio agudo de ansiedad. Durante la entrevista con la usuaria, se evidencian los siguientes signos clínicos: desorientación en tiempo y espacio, relato incongruente, agitación psicomotora. Posteriormente, una vecina del sector informa que la ciudadana fue encontrada deambulando en vía pública con dichos síntomas, y que había presentado cuatro episodios eméticos consecutivos al cuadro de ansiedad. Se procede a brindar primeros auxilios psicológicos, logrando una estabilización temporal. Sin embargo, la usuaria recae en un episodio de ansiedad con llanto incontrolable, por lo cual se solicita despacho de ambulancia. El caso se comunica a APH de SEM Pereira (despachadora Lina). Cabe señalar que, debido al estado mental de confusión y obnubilación, no fue posible tomar datos de identificación completos.

Seguimiento del caso: A las 2:38 a.m., se realiza seguimiento telefónico al número 3017520333, donde responde Nicole, quien se encuentra acompañando a la ciudadana. Informa que esta presenta rigidez corporal, rigidez en la lengua y cuatro nuevos episodios eméticos. También refiere que la usuaria tiene antecedentes psiquiátricos de ansiedad y se encuentra formulada con sertralina, sin adherencia al tratamiento.

Se contacta nuevamente a Lina, despachadora de SEM Pereira, quien indica que la ambulancia no realizó el traslado, ya que, según el reporte de la tripulación, la ciudadana presenta signos vitales estables.

Adicionalmente, el radiooperador PT Marlon Benavides consulta con la patrulla policial en el lugar, la cual informa que la usuaria logró encontrarse con su esposo y que, aunque su estado físico parece estable, su estado mental continúa comprometido. **AMBULANCIA NO EFECTIVA.**

Caso 2: En fecha 9 de agosto de 2025, durante el turno de la tarde, siendo las 20:16 horas, se gestionó atención para el usuario Juan José Zapata Echeverry, quien se encontraba en la dirección Manzana 1, Casa 38, barrio León Suárez, corregimiento de Altagracia. Usuario afiliado a la EAPB Nueva EPS. El caso fue atendido por la profesional en psicología Evelin Xiomara Díaz López, en la línea Háblame de Contención Emocional, a través de la cual se comunica inicialmente la madre del usuario, reportando agitación psicomotora debido al estado de salud mental de su hijo. El usuario presenta antecedentes de trastorno límite de la personalidad y antecedentes de intento suicida. Se establece contacto con él, quien accede a la entrevista telefónica. En la conversación, se identifican los siguientes síntomas: ansiedad con sudoración, temblores, dolor en el pecho, taquicardia, insomnio y pérdida de apetito. El motivo principal de descompensación es una crisis emocional derivada de conflictos en su relación de pareja. Se consigna que hace una semana ingresó al hospital del municipio, donde se activó la ruta en salud mental, pero firmó salida voluntaria antes de completar el tratamiento indicado. Durante la intervención, expresa un plan estructurado de suicidio ("salir corriendo y lanzarme a un vehículo"), motivo por el cual se define riesgo alto y se procede a solicitar el servicio de ambulancia para atención urgente. El servicio es asignado a la empresa IPS Más Vida, con placas DCQ 299. La tripulación, liderada por Karen Correa, realiza la atención inicial y reporta a la central que no se efectúa el traslado, justificando que el paciente presenta signos vitales estables, responde adecuadamente a estímulos, y no presenta dificultades en el habla ni en la marcha. **AMBULANCIA NO EFECTIVA.**

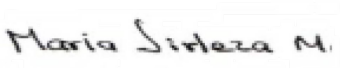
Así mismo se escucha cuando expresa manifestaciones inadecuadas, textualmente: "Es una falta de respeto que nos hagan venir hasta este lugar a una hora de trocha para perder el tiempo porque una tal psicóloga indica, por lo cual no lo vamos a trasladar, que se vaya en bus." Dadas las circunstancias y la negativa por parte del personal de la ambulancia, se registra el servicio como no efectivo, pese a que el caso fue clasificado como de riesgo alto en salud mental.

Caso 3: En fecha 17 de agosto de 2005, siendo las 7:02 a.m., se atendió un caso de conducta suicida, correspondiente a una usuaria de sexo femenino (ANONIMO), quien habría ingerido insecticida en espray (Raid), lo que ocasionó un episodio de pérdida de conocimiento posterior a la ingesta. Los hechos ocurrieron en la dirección Comuna Cuba, Villa Kennedy, manzana 27, casa 19, municipio de Pereira. No se cuenta con información sobre la EAPB correspondiente. Número de SECAD 22568398. La atención inicial fue realizada por la psicóloga Aida Marjory Jaramillo Loaiza, quien recibió comunicación del señor Linabiel Alberto Vargas Galeano, número de contacto 316 744 4721, quien manifestó lo siguiente: "Yo solo salí con ella y la acompañé hasta la casa; después, cuando me quería ir para mi casa, empezó a hacer unas cosas todas raras como coger el cuchillo de la cocina y se iba a

cortar. Después, cuando me descuidé, se tomó ese veneno. Pero yo no soy nada de ella, solo salimos esa vez y ya. Yo no sé nada de ella, no recuerdo ni el nombre." Dada la situación reportada, se activó la ruta de atención prehospitalaria (APH), y el caso fue derivado a la central de ambulancias, siendo asignada la ambulancia de la empresa ARUM, con número de placa HIZ 306. La despachadora Jessica Sánchez, de la central SEM Pereira, coordinó el despacho. La tripulación de la ambulancia informó a la central un "traslado negativo", sin indicar el motivo específico de la decisión. **AMBULANCIA NO EFECTIVA.**

Caso 4: En fecha 3 de septiembre de 2025, siendo aproximadamente las 12:22 medio día, se brindó atención a la usuaria Luz Stella Bernal, identificada con cédula de ciudadanía número 42.123.169, quien fue atendida por presentar conducta suicida, manifestando ideación suicida y un intento previo de suicidio, **EAPB SURA, SECAD 22576803, atendido por La profesional Aida Maryory Jaramillo Loaiza fue la encargada de brindar la atención inicial.** La usuaria se encontraba en las instalaciones del Palacio Nacional, específicamente en el área de Atención a Víctimas. El caso fue reportado por la Secretaría de Salud, a través de la profesional Carolina Aristizábal, quien se encontraba en el lugar al momento de los hechos, quien activó la ruta de atención correspondiente, iniciando con la indagación sobre la red de apoyo de la usuaria para gestionar su posible traslado a un centro asistencial. La usuaria manifestó no contar con red de apoyo, indicando que su único familiar cercano es su hijo, con quien se negó a establecer contacto debido a antecedentes de violencia física y maltrato por parte de él hacia ella. Dado lo anterior, la profesional procedió a realizar el llamado a la línea de emergencias 123, desde donde se activó la ruta de atención y se gestionó el envío de una ambulancia. Al lugar acudió el operador de ambulancia Medical Asist, vehículo DFT-811, quien llevó a cabo la valoración médica correspondiente. Sin embargo, tras la evaluación clínica, se determinó no efectuar el traslado de la usuaria, dado que no presentaba alteraciones en sus signos vitales ni requería atención médica de urgencias en ese momento. **AMBULANCIA NO EFECTIVA.**

Cordialmente;



MARIA JIRLEZA MONTOYA A.
Psicóloga Coordinadora
SEM SALUD MENTAL
PEREIRA.