



520-28630

DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

Radicado: 28630
Fecha: 19 de octubre de 2021
Asunto: Respuesta a su petición, queja o reclamo Radicado No. 28011

SEÑOR(A)

Anónimo

DIRECCIÓN 0000

CORREO pqrs@anonima.com

PEREIRA-RISARALDA

Cordial Saludo,

De manera atenta nos permitimos dar respuesta a su petición, queja o reclamo radicada en nuestra entidad en la fecha 17 de septiembre del 2021 y con número 28011.

Según su requerimiento: Queja

Descripción: Siendo las 09:05 me comuniqué al 123 para solicitar una ambulancia en la vía playa rica, la cual esa misma acción tuve que realizarla 4 veces a pesar que ellos regulan el CEM y le informan a la comunidad que tienen POSTA donde ubican ambulancias estratégicamente la ambulancia la enviaron a las 10:05 una hora después. En la vía nos encontramos con una ambulancia de la empresa ÁNGELES AL LLAMADO a pesar que las ambulancias cuando hay una urgencia vital pueden transportar dos usuarios con la camilla rígida en el muerto se negaron a prestar el servicio ni siquiera fueron capaces de colocarle un collarín, siendo enfermera acudí le di los primeros auxilios llame un compañero médico que llegó en 10 minutos se observa TÉC Severo. Luego llega las ambulancias de la empresa emergencia 911 la cual no contaba con tabla rígida y con collarín graduable a pesar que el collar Filadelfia no se utiliza contaban con uno malo sucio y no se lo pudieron colocar por el mal estado que collar estaba, pasado 15 minutos pudieron montarlo en la ambulancia en camilla principal, el conductor hizo caso omiso a la ayuda del médico general que se encontraba en la escena el conductor se quedó 8 minutos porque no sabía si tenía soat y entonces cómo iba hacer a pesar que se le suplicó arrancar por la gravedad del paciente ellos siguieron pidiendo papeles, hasta que llegó las ambulancias de la Defensa Civil y le dijo cito ?entréguemelo yo lo llevo? luego de eso prendió el vehículo informando que iba a santa Monica la vida de las personas es importante son seres humanos y si fuera un familiar como es posible que las ambulancias transiten sin el mínimo elemento de trauma donde está la 3100 que ustedes hacen cumplir solicito que se haga la inspección necesaria a la empresa 911 y la retroalimentación a la empresa Ángeles al llamado ni debemos trabajar solo por el dinero tenemos responsabilidad social si fuera su hijo, hermano, amigo,



520-28630

DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

quien espero más de una hora por una atención me duele Pereira me duele la salud me duele dosquebradas el día de mañana haré la respectiva denuncia en Pereira Envivo

Respetuosamente le informamos

Dando tramite definitivo a PQR 28011 el dia 13 de octubre de 2021 el grupo de inspección , vigilancia y control componente habilitación de la Secretaria de Salud , procedió a realizar visita sin anunciar el prestador EMERGENCIAS 911 SAS, encontrando incumplimiento en estandares de habilitación : infraestructura , dotación y medicamentos , dispositivos médicos e insumos , por lo cual se aplican las siguientes medidas de seguridad:

- Decomiso destrucción de dispositivos médicos.
- Suspensión total del servicio del grupo atención inmediata Transporte asistencial básico codigo 1103 , con su capacidad instalada de 5 ambulancias.
- Para la capacidad instalada placa OOI 243 por encontrarse en el taller se ordena realizar el cierre de esta capacidad instalada en linea en REPS.
- Para el servicio del grupo atención inmediata Atención prehospitalaria codigo 1105 se ordena realizar el cierre de este servicio en linea en REPS.

Se remite expediente al área juridica de la Secretaría de Salud para inicio de proceso administrativo sancionatorio.

Atentamente,

**HECTOR TRUJILLO
ACOSTA**
Director Operativo Grado
08
DIRECCION DE
PRESTACION DE
SERVICIOS DE SALUD

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification

ISO 9001 C017.00337/GP17.0007



520-28630



**DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE
SALUD**

Elaborado por: Martha Nelly Trujillo Serna