

Informe Técnico: Incidentes Críticos por Cambio de Enlace de Acceso y Fallas en Plataforma Medicalsoft

Clínica Neurorehabilitar

Fecha de emisión: jueves, 12 de junio de 2025

Área solicitante: Coordinación soporte técnico Clinica Neurorehabilitar

Dirigido a: Equipo de Desarrollo y Soporte Técnico – Medicalsoft

1. Resumen del incidente

El miércoles 11 de junio de 2025 en horas de la noche, se presentó un cambio no notificado del enlace de acceso a la plataforma Medicalsoft, lo que desencadenó una serie de afectaciones operativas críticas en los procesos clínicos, administrativos y de soporte de nuestra institución.

2. Problemáticas detectadas

2.1. Cambio no programado del enlace de acceso

Se reemplazó el enlace general de ingreso a la plataforma sin previo aviso.

Esto afectó a varios profesionales que estaban laborando en la noche y realizan evoluciones clínicas después de su jornada presencial.

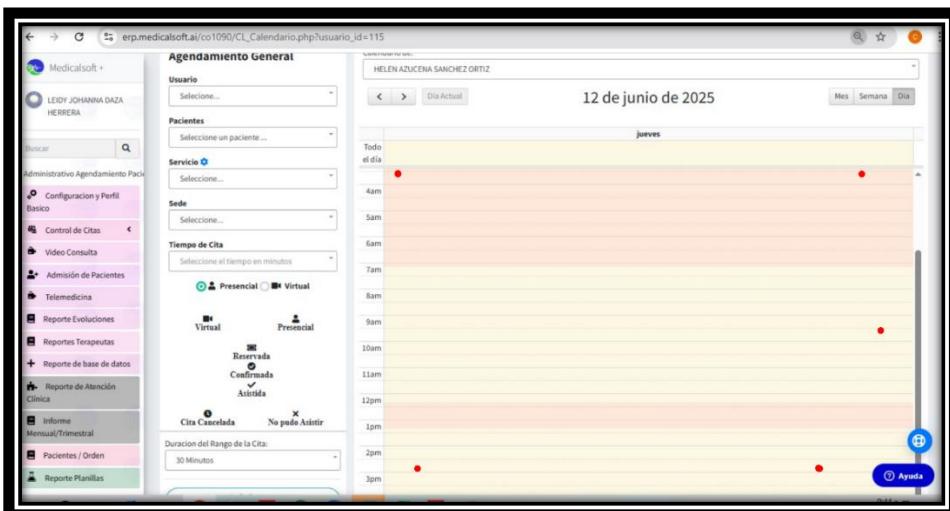
Como consecuencia directa, 43 evoluciones clínicas no pudieron ser registradas en el sistema, lo que obliga a realizar 43 notas aclaratorias manuales por parte del equipo clínico, generando retrabajo, desgaste administrativo y exposición a riesgos legales y de calidad.

2.2. Fallo en la carga de agendas al ingresar por el nuevo enlace

Al intentar ingresar por el nuevo enlace el jueves 12 de junio, las agendas de los profesionales no se visualizaron.

Tanto usuarios administrativos como los profesionales no pudieron realizar agendamientos, ni gestionar los pacientes nuevos asignados.

Esto causó un retraso significativo en la operación clínica y de admisiones, ya que se paralizó la programación de servicios.



2.3 Pérdida parcial de datos e información

Se detectaron casos donde:

Evoluciones clínicas previas desaparecieron de la vista de algunos usuarios.

Archivos adjuntos cargados previamente (PDF, imágenes, soportes) no están visibles.

Existe una preocupación por pérdida de integridad en la base de datos de pacientes.

Acción solicitada: Se requiere una revisión exhaustiva de los módulos afectados: evoluciones, pacientes, informes, archivos adjuntos y agenda general, garantizando que los datos clínicos no hayan sido alterados o eliminados.

2.4. Errores de codificación de caracteres (tildes y letras “ñ”)

Se evidenció nuevamente un error ya conocido por parte del sistema donde:

Las palabras con tildes y la letra “ñ” aparecen como símbolos extraños (por ejemplo: “evolución” → “evoluciÃ³n”).



Este error aparece en evoluciones, informes, reportes, y documentos exportables.

Este error ya se había corregido anteriormente, sin embargo, el cambio del enlace parece haber reintegrado una versión anterior del sistema sin corrección UTF-8 o con fallos de codificación de caracteres en la base de datos o interfaz web.

Possible causa técnica: Falta de estandarización en la codificación de caracteres (ej. no forzar UTF-8 en consultas SQL, API o componentes de frontend). Esto suele ocurrir cuando hay cambio de servidor o entorno sin mantener configuraciones de codificación.

3. Impacto institucional

43 notas aclaratorias manuales, con implicaciones médicas, legales y de calidad.

Retraso en la atención y gestión de pacientes nuevos.

Afectación directa a procesos de facturación y reporte clínico.

Confusión en la operación diaria de usuarios clínicos y administrativos.

Riesgo alto en la integridad documental y confianza del sistema.

4. Acciones requeridas con urgencia

1. Validar si el nuevo enlace implementado responde a una actualización de servidor o infraestructura, y documentar los cambios realizados.
2. Restaurar visibilidad de todas las agendas de profesionales activas y reactivar agendamiento inmediato.
3. Verificar integridad completa de la base de datos:

Pacientes.

Evoluciones.

Archivos adjuntos.

Informes generados.

4. Corregir de forma permanente la codificación UTF-8 en todos los módulos afectados.
5. Garantizar que las futuras migraciones, actualizaciones o cambios de entorno sean anunciadas con anticipación mínima de 24 horas y cuenten con plan de contingencia y horario no operativo.

6. Emitir una confirmación técnica por parte del equipo de Medicalsoft indicando:

Estado actual de la plataforma.

Medidas implementadas.

Retroalimentación técnica estratégica

5. Cierre y solicitudes finales

Solicitamos que esta situación sea tratada con carácter **URGENTE**, ya que está comprometiendo la operación clínica integral de Neurorehabilitar en todas sus sedes de Bogotá. Agradecemos que el equipo técnico pueda enviarnos un informe de estado, cronograma de resolución y garantizar la recuperación total de los datos y funcionalidades.

Agradecemos de antemano la atención prestada a esta situación y confiamos en el compromiso del equipo de desarrollo de Medicalsoft para ayudarnos a resolver los inconvenientes presentados.

Contamos con su valioso apoyo para garantizar la continuidad, integridad y calidad en la atención clínica que brindamos desde Neurorehabilitar.

Quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,

Jonnathan Torres

Coordinación de soporte técnico

Clínica Neurorehabilitar