	DEPARTAMENTO DE RISARALDA **Secretaría SALUD** **PROCESO CONTRATACIÓN** **INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
Versión: 0	Vigencia 09-2012

1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Secretaría:	***Secretaría de Salud de Risaralda***	**Dirección:**	***Calle 19 No 17 13***
Número del Contrato:	***Prestación de Servicios No 0046 del 2023***	**Informe No.:**	***Uno (1)***
Periodo al que corresponde el presente informe:	***06 a 28 Febrero de 2023***	**Plazo de Ejecución:**	***294 días***
Contratista:	***Cruz Roja Seccional Risaralda***	**SUPERVISOR**	***Juan Guillermo Ramírez***

2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES ESPECIFICAS EJECUTADAS:

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
1.Garantizar el talento humano necesario para la prestación del servicio de regulación medica las 24 horas del día, 7 días de la semana, mínimo de 4 profesionales permanentes y uno adicional para el cubrimiento de reemplazos	La entidad cuenta actualmente con 06 profesionales médicos que cubren la totalidad de tiempo contratado y garantiza eventuales reemplazos.		
2. Recibir, registrar y transferir las quejas, reclamos y/o denuncias que le sean presentadas, dirigidas a la Secretaría de Salud o eventualmente otras dependencias de la administración departamental, verificando la completitud de la información y transfiriéndola a la dependencia o entidad pertinente acorde con los lineamientos, procedimientos o instructivos establecidos por la Secretaría de Salud.	Durante el periodo evaluado se reportaron cinco (05) PQRS las cuales fueron reportados vía correo al Coordinador Médico del Crued Dr. Juan Guillermo Ramírez. Dos de estas radicadas al módulos de PQRS de la Gobernación del Risaralda con los radicados 20230206-3167-E y 20230213-4072-E	Ver registro en Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja PQR	
3. Atender las solicitudes de asesoría medica en el caso de emergencias médicas en el ámbito pre hospitalario recibidas en forma directa en el CRUE, por intermedio del Despachador de Emergencias Médicas del SEM o cualquiera de los otras entidades que atienden emergencias, recopilando la información básica, verificando la condición de emergencia médica, su prioridad y canalizar hacia los recursos disponibles en el sistema de salud según sean requeridos acorde con las necesidades de los pacientes y la capacidad resolutiva de las diferentes	Durante el periodo evaluado se registraron Dieciocho (18) asesorías de ambulancias en las que se solicitó apoyo al CRUED. (este ítem incluye apoyos solicitados a través del SEM)	Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja Asesoría Ambulancias, traslado prehospitalario.	

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría SALUD PROCESO CONTRATACIÓN INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Versión: 0	Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
entidades oferentes de servicios de urgencias según lo dispuesto para la operación del Sistema de Emergencias Médicas en los protocolos, guías de manejo clínico y/o normas técnico administrativas establecidas para la operación del Sistema de Emergencias Médicas o el CRUE. En caso de que en el CRUE se reciban simultáneamente varias llamadas comunitarias, el médico asumirá la gestión de la emergencia médica en complemento del Despachador de Emergencias Médicas y el radio operador de turno.			
4. Realizar seguimiento por los medios de comunicación disponibles en el CRUE a la prestación de la atención inicial de urgencias de responsabilidad de los prestadores de atención pre hospitalaria, transporte especial de pacientes y servicios de urgencias acorde con las directrices y/o procedimientos establecidos para la operación del componente de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema de Emergencias Médicas y la Red de Urgencias Departamental.	De los Dieciocho (18) casos reportados en ítem anterior, a tres (03) se les hizo seguimiento de la atención de urgencias.	Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja Asesoría Ambulancias, traslado prehospitalario.	Por parte de la contratista se realizó reunión con el equipo médico el pasado 15/03/2023 donde se socializó indicaciones de registro correcto de archivo de asuntos atendidos, entre estás el registro del seguimiento a la atención de urgencias.
5. Atender las consultas comunitarias sobre servicios de salud recibidas directamente o canalizadas por intermedio de la "Central 123", la Línea COVID19 Departamental, la Línea Amiga y cualquier otra central de emergencias dando asesoría en el manejo inicial de problemas de salud por el primer respondiente comunitario, orientar en el uso adecuado de los servicios de salud, así como en los deberes y derechos en salud.	Durante el periodo evaluado no se recibieron consultas comunitarias	Ver hoja 5 " consultas comunitarias "del archivo Asuntos Atendidos	
6. Orientar a las entidades integrantes de la Red de Urgencias del Departamento –Prestadores, aseguradoras, direcciones de salud- que lo soliciten, en la ubicación y acceso a los recursos asistenciales disponibles de baja, mediana y alta complejidad de urgencias dentro y fuera del Departamento, mediante el uso de los medios de comunicación disponibles en el CRUE.	Durante el periodo evaluado se recibieron cinco (05) solicitudes de apoyo de parte de las IPS del departamento y/o fuera de éste, para la resolución de problemas, ubicación de recursos en salud y orientación médica, **distintas** a las ya registradas en gestión de uci y trámites otras ERP y SDS. Este ítem incluye entidades como secretarías municipales de salud, CNE, etc.	Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja "6"Apoyo IPS	

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA **Secretaría SALUD** **PROCESO CONTRATACIÓN** **INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
Versión: 0	Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
7. Verificar el proceso de referencia y contrarreferencia de urgencias de otras entidades responsables de pago a solicitud de las ESE e IPS de urgencias en aquellos casos en que se haya superado el tiempo establecido para la ubicación de pacientes clasificados en el triaje de referencia como Nivel 2 y 3, como parte de las acciones de vigilancia dispuestas en el componente de Inspección, vigilancia y control del Sistema Médico de Emergencias Regional y las Redes Integrales de Prestación de Servicios de Salud – RIPSS, realizando las gestiones interinstitucionales posibles en pro de mejorar la oportunidad en el acceso a los servicios de urgencias. Esto incluye recibir la información y definir el prestador a donde deben remitirse los pacientes, en los casos de atención de urgencias y autorización adicional que impliquen la remisión a otro prestador y no se obtenga respuesta por parte de la entidad responsable del pago.	Se realizaron, acorde con los procedimientos establecidos por el Departamento (198) trámites de remisiones y contra remisiones de la población a cargo de otras ERP. Así mismo se dio respuesta a 681 AT2 de otras ERP y 1092 respuestas a AT3 de otras ERP. Durante el periodo evaluado se identificaron cinco (05) casos de usuarios que, atendidos en una IPS inicial, requirieron remisión o apoyo de un prestador de mayor complejidad o de servicio complementario, sin que su ERP diera respuesta con rapidez a la IPS, razón por la que solicitaran apoyo al CRUED.	Reporte consolidado y detallado generado por la plataforma Referencia y Contrarreferencia, así como el registro diario en Excel del médico regulador para aquellas solicitudes que ingresaron por otros medios de comunicación. (hojas: apoyo a remisiones otras ERP, AT2 otras ERP y AT3 otras ERP). **Adicional , ver filtro columna "H" de la hoja Apoyo IPS.**	
8. Tramitar las solicitudes de autorización de servicios, referencia y contra referencia de pacientes urgentes, ambulatorios y/o en internación de usuarios no afiliados a la seguridad social acorde con los procedimientos, protocolos e instructivos establecidos por la Dirección Operativa de Prestación de Servicios para la población no afiliada a la seguridad social en salud.	Se gestionaron durante el período evaluado Treinta y ocho (31) solicitudes de remisión para pacientes pobres no afiliados a la SS del Risaralda. Por otra parte, se recibieron por correo 294 AT2 y 287 AT3 de usuarios pobres no afiliados a la SS del Risaralda. Así mismo se gestionaron 53 solicitudes de autorización de servicios de salud (AT3) de pacientes pobres no afiliados a la seguridad social a través del aplicativo 3047 de la Secretaría Departamental de Salud del Risaralda.	Registro diario en Excel del Médico Regulador. Hojas Remisiones NO AFILIADOS A LA SS, AT2 y AT3 NO AFIIADOS A LA SS. Base de gestión 3047 y reporte de Plataforma 056, anexos.	
9. Orientar el proceso de remisión y contra remisión de pacientes atendidos en situación de emergencia o desastre dentro del Departamento o su eventual	Durante el periodo evaluado, se documentó una emergencia dentro del Departamento con referencia de	Ver Reporte de Eventos del 17/02/2023 elaborado por el Operador de Radio, adjunto.	

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría SALUD PROCESO CONTRATACIÓN INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Versión: 0	Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
traslado a otros entes territoriales acorde con los planes de contingencia, protocolos o lineamientos operativos establecidos por la Secretaría de Salud Departamental o en su defecto la estrategia de respuesta del sistema de gestión del riesgo.	pacientes dentro del Departamento de Risaralda		
10. Identificar y reportar al área de Aseguramiento, los usuarios de servicios de salud, que con ocasión de atención en el CRUE se identifiquen como no afiliados a la seguridad social.	Se reportaron a través del correo al área de aseguramiento de la SDS del Risaralda, 370 pacientes no afiliados a la seguridad social identificados con ocasión de trámite de autorización de servicios o remisión de urgencias.	Informe de Registro Diario con los datos de los pacientes reportados al área de aseguramiento de la SDS del Risaralda. Ver hoja 10 "No afiliados"—Soporte en PDF del correo enviado al área de aseguramiento.	
11. Atender las solicitudes de apoyo del Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud y otros CRUE Departamentales relacionadas con atención de urgencias, atención de emergencias, brotes o epidemias, verificación de derechos, búsqueda de recursos asistenciales, ubicación de pacientes supuestamente atendidos en Risaralda.	Durante el período evaluado se recibieron dos (02) solicitudes de apoyo de otros CRUE del país, las cuales fueron gestionadas según el requerimiento hecho y el panorama de disponibilidad del momento.	Ver hoja "11" del Libro Asuntos Médicos Atendidos (apoyo a otros Crued), Hoja 14 Solicitudes CNE	.
12. Orientar a la comunidad, prestadores y/o entidades administradoras en planes de beneficios en la debida aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica, canalizando la información y fichas a los profesionales responsables de vigilancia epidemiológica y/o programas en salud pública según lo establecido por la Dirección Operativa de Salud Pública.	Durante el periodo evaluado se recibieron tres (03) notificaciones (at2) relacionados con la aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica. Los eventos correspondieron a dos casos de abuso sexual y 01 de sífilis congénita, debidamente reportados a SIVIGILA por cada una de las UPGD que copió anexo técnico.	Plantilla de registro diario del Médico Regulador ver hoja "SIVIGILA". Se aporta copia del envío del correo de notificación.	
13. Realizar búsqueda activa de casos probables/sospechosos de eventos de interés en salud pública nacional e internacional acorde las alertas nacionales, departamentales o municipales vigentes, mediante la revisión de las solicitudes de autorización de servicios, remisiones, contra remisiones, solicitudes de atención comunitaria y reporte de emergencias y desastres, notificando los casos potenciales a la Dirección de Salud Pública acorde con el procedimiento que sea establecido.	Durante el periodo evaluado no se recibieron solicitudes de Búsqueda Activa de casos probables/sospechosos de eventos de interés en salud pública nacional e internacional acorde con las alertas nacionales, departamentales o municipales vigentes.	Plantilla de registro diario del Médico Regulador ver hoja "EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA 13-15"	.

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA **Secretaría SALUD** **PROCESO CONTRATACIÓN** **INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
Versión: 0	Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
14. Identificar situaciones de riesgo para la salud que puedan ser o llegar a ser emergencia o desastre, notificando a la Coordinación del CRUE o según la cadena de mando vigente.	En el periodo evaluado no se identificaron situaciones de riesgo para la salud que puedan ser o llegar a ser emergencia o desastre.		
15. Brindar información sobre la disponibilidad de hemocomponentes en los bancos de sangre ubicados en el Departamento de Risaralda a partir del inventario diario de unidades disponibles del CRUE, así como mediante el chat de WhatsApp establecido por la coordinación de la Red de Sangre del Departamento o el medio tecnológico que se establezca para articular los bancos de sangre y los servicios de transfusión existentes en el Departamento.	Durante el periodo evaluado, se realizó apoyo vía WhatsApp a 2 solicitudes por el grupo de red de banco de sangre del Departamento algún hemocomponente.	Esta información podrá ser verificada en el archivo de Excel Seguimiento Diario, hoja 15 del libro Seguimiento Diario. Se podrá verificar el histórico de solicitudes de hemocomponentes por parte de los miembros de la red de sangre del Departamento y en la verificación del WhatsApp se evidencia intercambio entre sus miembros, así como mensajes informativos del médico de turno indicando unidades disponibles en IPS según requerimiento.	
16. Brindar información y asesoría en el manejo de emergencias toxicológicas, a partir de la consulta de bases de datos especializadas o canalizando el requerimiento a instituciones especializadas o profesionales de la Red Nacional de Toxicología del Ministerio de Salud. Incluye la solicitud de historia clínica, ficha de notificación epidemiológica según aplique y otra información requerida según los lineamentos de la Red Nacional de Toxicología.	Durante el periodo evaluado no se identificaron emergencias toxicológicas.	Ver hoja 16 "intoxicaciones" del libro Seguimiento diario	
17. Mantener actualizado el inventario de antídotos y medicamentos de primera respuesta dispuestos en el Centro Regulador de Urgencias, verificar sus fechas de vencimiento así como las condiciones medioambientales del sitio asignado para su almacenamiento y ponerlos a disposición de los prestadores de servicios de salud que los requieran acorde con los procedimientos establecidos por la Secretaría de Salud y/o el Ministerio de Salud y Protección Social- Incluye la búsqueda de estos insumos en otros CRUE, Ministerio u proveedores ante un eventual desabastecimiento en el Departamento.	Se realizó verificación y actualización del inventario de medicamentos y antídotos con cada cambio de turno. Se anexa consolidado de medicamentos y antídotos con corte al 28 de febrero de 2023. Durante este periodo se entregaron 48 tabletas de ARTEMETHER + LUMEFANTRINE 20/120.	Ver Libro Inventario Medicamentos y Antídotos y Libro Gráficas Inventario de Medicamentos y Antídotos	

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría SALUD PROCESO CONTRATACIÓN INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Versión: 0	Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
18. Verificar el cumplimiento de los criterios establecidos por la Red Nacional de Trasplantes para potenciales donantes de órganos, en los usuarios que sean identificados mediante el monitoreo de las solicitudes de atención de emergencias médicas que realice el despachador de emergencias médicas, la búsqueda diaria en los servicios de urgencias y cuidado intensivo, así como notificar a la Red Nacional de Trasplantes y/o al Médico Procurador de Órganos ubicado en Risaralda.	De acuerdo a lo establecido, los Operadores de Radio hacen búsqueda en UCIS de pacientes potenciales donantes de órganos. Durante el periodo evaluado no se identificaron posibles donantes de órganos.		
19. Recibir, custodiar, archivar e informar sobre la programación de actividades extramurales reportadas por los diferentes actores en el Departamento de Risaralda.	Durante el periodo evaluado no se recibieron este tipo de notificaciones.	Se creará pestaña nueva en archivo de asuntos médicos.	
20. Atender las consultas relacionadas con la vigencia de la autorización departamental del uso del emblema de la Misión Médica que sean realizadas al CRUE por parte de la comunidad u actores institucionales que así lo requieran.	Durante el periodo evaluado no se recibieron este tipo de notificaciones.	Se creará pestaña nueva en archivo de asuntos médicos.	
21. Recibir, custodiar y transferir los reportes de infracciones e incidentes a la misión médica que le sean informados al CRUE, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Departamento. Lo anterior se hará de manera inmediata tan pronto tenga conocimiento, notificando telefónicamente, únicamente a la Coordinación del CRUE o quien haga sus veces para que se active de la ruta de protección.	Durante el periodo evaluado se recibió un reporte de infracción a la misión médica, por detención ilegal por miembros de la ambulancia de Belén de Umbría con placas OHK 622 con su respectiva tripulación.	Hoja PQRS de libro Asuntos médicos atendidos, columna "N" Infracción a la Misión Médica.	
22. Asesorar al personal sanitario que requiere orientaciones de seguridad o medidas de protección relacionadas con potenciales incidentes o infracciones a la Misión Médica	Durante el periodo evaluado no se recibieron este tipo de solicitudes.		
23. Apoyar el proceso inducción de los profesionales médicos que inician su año social obligatorio instruyéndoles en el uso adecuado de los diferentes aplicativos de referencia y autorizaciones de responsabilidad del médico regulador, acorde con la programación que establezca la Secretaria de Salud Departamental	Durante el periodo evaluado no se realizó este tipo de capacitaciones.		

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA **Secretaría SALUD** **PROCESO CONTRATACIÓN** **INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
Versión: 0	Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
24. Registrar toda la información relacionada con la gestión de la regulación médica de urgencias, emergencias y desastres, así como la de los programas de la Secretaría de Salud que son apoyados por el CRUE, en los diferentes aplicativos con que cuente la Secretaría de Salud y/o formatos físicos dispuestos para el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, asegurando la completitud, suficiencia y pertinencia de los datos requeridos.	Se anexa al presente documento todos los archivos de soporte de las gestiones de regulación hecha por los médicos reguladores, que incluye archivo de Asuntos Atendidos, formatos de regulación de cada caso, Registro de Medicamentos y Antídotos, Soportes de PQRS.	Se anexa al presente documento Todos los archivos en formato XLS, PDF y demás que aplique.	
25. Elaborar y presentar los reportes relacionados con la regulación médica de urgencias, emergencias y desastres acorde con los procedimientos, lineamientos operativos e instructivos establecidos por la Secretaría de Salud para el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias	Se registró la información relacionada con la gestión de la regulación médica de urgencias en la plataforma 056, SISAP y los formatos definidos para el CRUE en el SGC acorde con cada una de las obligaciones establecidas en el contrato. Durante el periodo evaluado se documentó caída, lentitud o intermitencia de las plataformas 056 y 3047 los días 06,15, 17,19 y 20 de febrero de 2023, situación debidamente reportada a Ingeniera Ligelly de Gobernación del Risaralda y al Dr. Juan Guillermo Ramírez, Coordinador Médico Crued Risaralda.	Se anexa al presente documento Todos los archivos de soporte de las gestiones de regulación hecha por los médicos reguladores, que incluye archivo de Asuntos Atendidos, archivo de Regulación de UCIS, incluyendo los formatos de regulación de cada caso, Registro de Medicamentos y Antídotos, Soportes de PQRS.	
26. Garantizar el debido cuidado sobre los elementos equipos, insumos, información y archivo que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio.	El equipamiento puesto a disposición de la entidad contratista no ha requerido mantenimiento correctivo.		

NOTA: El cumplimiento de las obligaciones generales se describe en el acta de supervisión suscrita de manera conjunta con el supervisor.

NOMBRE CONTRATISTA
C.C.

JOHN JAIRO MÉNDEZ ZORRILLA
10.140.227
RL Cruz Roja Seccional Risaralda