	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 0584 del 2022***	**Informe No.:**	***Ocho (8)***
Periodo al que corresponde el presente informe:	***Agosto 01 al 31 del 2022***	**Plazo de Ejecución:**	***9 meses y 7 días (277días)***
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 médica 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. Durante el periodo evaluado ingresó al equipo la Dra. Carolina Ormaza y partió la Dra. Sofía Prada.		
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 recibieron dos (2) PQR. De éstas una corresponde a la copia de un Derecho de Petición enviados por la ESE, y otra presentada por el HUSJ. De éstas se radica al modulo PQR solo una pues la copia del derecho de petición fue informada vía correo al Dr. Juan Guillermo Ramírez.	Ver registro en Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja PQR	
3. Atender las solicitudes de atención de emergencias médicas en el ámbito pre hospitalario recibidas en forma directa en el CRUE, por intermedio del Despachador de Emergencias Médicas o cualquiera de los otras entidades que atienden emergencias, y requieran de asesoría médica, recopilando la información básica, verificando la condición de	Durante el periodo evaluado se registraron tres (03) asesorías de ambulancias en las que se solicitó apoyo al CRUED. Así mismo se brindó apoyo en el traslado prehospitalario de 11 pacientes, incluyendo aquellos realizados durante eventos de las	Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja Asesoría Ambulancias, traslado prehospitalario. Se adjuntan soportes de bitácora de traslados durante los eventos de las festividades, así como envíos de hc a Radiooperadoras, previa gestión con la	

	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
emergencia médica, su prioridad y canalizar los recursos disponibles en el sistema de salud según sean requeridos acorde con 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 directamente en complemento del Despachador de Emergencias Médicas y el radio operador de turno.	"fiestas de la cosecha". Se aclara que tanto a los 3 pacientes de la hoja 3 -4 como a los 11 casos de la hoja 4 del libro "AMCRUED 2022", fueron objetos de asesoría prehospitalaria, pero solo se hizo verdaderamente seguimiento a la atención en IPS de urgencia a 6 pacientes, registrados en el punto 4.	IPS a la que se direccionó el traslado por el CRUED.	
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.	se brindó apoyo en el traslado prehospitalario de 11 pacientes, incluyendo aquellos realizados durante eventos de las "fiestas de la cosecha". De 11 pacientes se hizo seguimiento a 06 pacientes hasta la atención de urgencias.	Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja Asesoría Ambulancias, traslado prehospitalario. Se adjuntan soportes de bitácora de traslados durante los eventos de las festividades, así como envíos de HC a Radio operadoras, previa gestión con la IPS a la que se direccionó el traslado por el CRUED.	Este tema será revisado en próxima reunión para que todos los médicos registren unicamente aquellas donde el medico verifique que se estuviera atendiendo la urgencia en el ámbito pre y hospitalario, así como situaciones donde se pone de manifiesto negación, obstrucción, inoportunidad o falla en prestación de los servicios de APH, transporte asistencial de pacientes y 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 o solicitudes comunitarias para ser orientadas según cada caso.	Ver hoja 5 " consultas comunitarias"del archivo Asuntos Atendidos	
6.Orientar las entidades integrantes de la Red de Urgencias del Departamento -prestadores, aseguradoras, direcciones locales de salud- que lo soliciten, en la ubicación y acceso a los recursos	Durante el periodo evaluado se recibieron seis (06) solicitudes de apoyo de parte de las IPS del departamento y/o fuera de éste, para la resolución de	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
asistenciales disponibles de baja, mediana y alta complejidad dentro y fuera del Departamento, mediante el uso de los medios de comunicación disponibles en el CRUE.	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.		
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 triage 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 inicial de urgencias y autorización adicional que impliquen la remisión a otro prestador y no se obtenga respuesta por parte de la entidad responsable de pago.	Se realizaron, acorde con los procedimientos establecidos por el Departamento (321) trámites de remisiones y contra remisiones de la población a cargo de otras ERP. Así mismo se dio respuesta a 733 AT2 de otras ERP y 965 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 contrarreferencia de pacientes urgentes, ambulatorios y/o en internación de usuarios no afiliados a la seguridad social acorde con los procedimientos, protocolos e instructivos que establezca la Dirección Operativa de Prestación de Servicios para la población no afiliada a la seguridad social en salud.	Se gestionaron durante el período evaluado 62 solicitudes de remisión para pacientes pobres no afiliados a la SS del Risaralda, de los cuales seis pacientes (06) fueron recibidos en Julio y se ubicaron en agosto 2022 (Hoja 8 Excel). Por otra parte, se recibieron por correo 200 AT2 y 85 AT3 de usuarios pobres no afiliados a la SS del Risaralda. Así mismo se gestionaron 106 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 anexa.	

	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
9. Coordinar el proceso de remisión y contra remisión de pacientes atendidos en situación de emergencia o desastre dentro del Departamento o su eventual 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.	Durante el periodo evaluado, se prestó apoyo a las remisiones de cinco (05) pacientes que requirieron atención institucional en el marco del plan de contingencia desplegado con ocasión de la celebración de las fiestas de la cosecha.	Ver Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja "9" Traslados en Emergencias.	
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, 483 solicitudes de 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 cuatro (04) 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 de planes de beneficios en la aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica y ante la necesidad de notificación al SIVIGILA, canalizar la información y fichas a los profesionales responsables de vigilancia epidemiológica y coordinadores de programa en salud pública según lo establecido por la Dirección Operativa de Salud Pública.	Durante el periodo evaluado se reportó una solicitud relacionada con la aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica. El caso correspondió a un caso de sífilis congénita, reportada por correo al Dr. Juan Guillermo Ramírez Coordinador Médico del Crued Risaralda.	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 con las alertas nacionales, departamentales o municipales vigentes, los planes de contingencia en salud pública en ejecución a solicitud de la Dirección de Salud Pública, mediante la revisión de las solicitudes de autorización de servicios, remisiones, contra remisiones, solicitudes de atención comunitaria y reporte de emergencias y	Para el periodo evaluado no recibimos indicaciones de realizar BAI para condiciones o eventos de interés en salud pública.	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
desastres, notificando los eventos potenciales a la Dirección de Salud Pública acorde con el procedimiento establecido.			
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 se brindó apoyo a la APH y traslado a urgencias de usuarios que presentaron condiciones médicas durante los eventos de las fiestas de la cosecha. Se regularon 5 pacientes que fueron registrados en un punto anterior a saber: 4 y 9.	Ver Reporte Diario en Excel del Médico Regulador que se anexa. Hoja "9" Traslados en Emergencias. Y Hoja Asesoría Ambulancias, traslado prehospitalario	Se socializará con equipo médico indicación de revisar cada día el informe de novedades reportado por radiooperadoras, buscando situaciones o eventos que puedan impactar negativamente la salud de las comunidades del territorio.
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.	No se atendieron solicitudes de información sobre disponibilidad de hemocomponentes durante el periodo evaluado.	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 ofreciendo unidades de sangre y hemocomponentes o consultando sobre la disponibilidad de los mismos.	Se Solicitará a la Coordinación Médica del CRUED revisión de lineamientos que sea impartidos al equipo médico, pues actualmente no se hace búsqueda regular en el SIHEVI.
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 se registró un contacto traumático con alacrán, que requirió atención médica y aplicación de suero anti alacrán suministrado por el CRUED.	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	Se realizó verificación y actualización del inventario de medicamentos y antídotos con cada cambio de turno. Se anexa consolidado de medicamentos	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
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.	y antídotos con corte al 31 de agosto de 2022. Durante este periodo se entregaron a Clínica Comfamiliar 3 ampollas de Alacramyn, de las cuales 01 fue devuelta. Así mismo se recibió de parte del Ministerio 04 ampollas de suero anti alacrán y 10 de suero anticoral.		
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 potenciales donantes susceptibles de reporte.	Libro de Excel "Asuntos Atendidos del Médico Regulador" Hoja 18 "Trasplantes"	
19. 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.	
20. 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.	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. Durante este mes se documentó intermitencias de las plataformas entre el 08 y 09 de agosto, así como caída de la red de internet el 16 de agosto,	

	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
		situaciones reportadas por WS.	
21. 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.	Está pendiente que por parte de Cruz Roja Jefe Natalia Franco Villegas se suministre bombillo del equipo de órganos el cual se encuentra averiado.	

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.

JHON JAIRO MÉNDEZ ZORRILLA
10.140.227
RL Cruz Roja Seccional Risaralda

