Bogotá D.C, septiembre 15 de 2023

Señores
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Referencia:
Informe de Servicio Obligaciones Contractuales No 01 para generación de factura según contrato No 1073-2023 correspondiente al periodo de ejecución desde: 10/08/2023 hasta: 09/09/2023

Respetados señores,

Mediante la presente nos permitimos relacionar el cumplimiento de las Obligaciones Especificas incluidas en el contrato suscrito entre las partes.

1. ***Cumplir con el objeto contractual pactado.***

   R/ El objeto contractual se cumplió. *(Arrendamiento de un sistema de información para el servicio de radiología e imágenes diagnósticas en la subred integrada de servicios de salud sur E.S.E.)*

2. ***Implementar un Sistema de Información de Radiología (RIS), que pueda realizar las interfaces con los diferentes equipos biomédicos que actualmente tiene la Subred Sur, (PACS, Digitalizadores, Ecógrafos, TAC, entre otros.), para así garantizar un Software que pueda ser gestionado por los tecnólogos, radiólogos, transcriptores y médicos en general para la consulta de los exámenes en línea.***

   R/ El sistema de Información se implementó dentro de lo establecido y actualmente se encuentra en operación con cada una de las interfaces requeridas, no se visualizan las imágenes.

   Con relación al almacenamiento de imágenes de ecografía (ginecología – Obstetricia) pueden comunicarse con Danna Bermudez para realizar la conexión del ecógrafo con el sistema. Pendiente envío de los datos por parte de dra. Catalina Infante priorizando sedes Tunal y Meissen, esta semana presionará a Biomédica para el envío de la información.
   Se establece las personas responsables de poner los tickets: Ing. Jaime Ortiz de infraestructura, Mery Jasmín Cantor sede Santa Librada, Marichuela, Meissen y Vista Hermosa, Lorena Gomez, Tunal, Tunjuelito, Manuela Beltrán, Candelaria y el Carmen.

3. ***Garantizar que el sistema a proveer y la digitalización se integre en todas las modalidades o equipos de Imagenología existentes en la Subred Sur, presentes y futuros que tengan protocolo DICOM.***

   R/ La conexión fue realizada satisfactoriamente con los equipos relacionados por la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E, actualmente el sistema de información y sus interfaces se encuentra en operación con los equipos biomédicos. Las sedes que de acuerdo con el contrato tienen conexión en el sistema Aquila y en la integración son: CAPS Carmen, CAPS Marichuela, USS Tunjuelito, USS Santa Librada, CAPS Vista Hermosa, UMHES Meissen, UMHES Tunal.

4. ***Incluir un módulo de WORK LIST, Garantizando que el sistema esté provisto de las herramientas diagnósticas (hardware y software) de manera automática para la operación del servicio.***

   R/El servicio MWL se encuentra activo y de manera automática dentro del sistema instalado para la Subred Sur.

5. ***Garantizar la interface de las imágenes y los resultados al software Institucional Dinámica Gerencial Hospitalaria (Historia clínica) y la plataforma Bogotá Salud digital.***

   R/ La interfaz de las imágenes y resultados al software institucional de Dinámica Gerencial Hospitalaria, salió a producción el 22 de agosto de 2023, la cual se encuentra estabilizada y pasó a soporte sin errores. Con relación a la plataforma de Bogotá Salud, está pendiente por agendar reunión SYAC (desarrollo), se establecerán mesas de trabajos los martes. Se contactará a ing. Giovanny por parte del cliente para agendar dicha reunión

6. ***Suministrar un sistema de información en ambiente 100% web centralizado en servidores de la institución, de manera que interconecte todos los puntos donde se encuentre habilitado el servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas.***

   R/ El sistema de Información que actualmente está instalado para Subred Sur es 100% web y esta centralizado en los servidores de la institución interconectando todos los puntos habilitados en el servicio de Radiología e Imágenes Diagnosticas.

7. ***Permitir la consulta y visualización de las imágenes y resultados en todas las Unidades en tiempo real y sobre el sistema de información en arrendamiento, Dinámica Gerencial y Bogotá Salud Digital.***

   R/ La consulta y visualización de las imágenes se puede realizar en todas las unidades en tiempo real, la integración Dinámica Gerencial ya se encuentra operando. Cabe resaltar que en el campo de resultado llega una URL mas no imágenes y pdf, y esto

fue planteado de acuerdo con la reunión y acta inicial de la integración. Con Bogotá Salud Digital se está organizando las mesas de trabajo dado que se había programado para una segunda etapa.

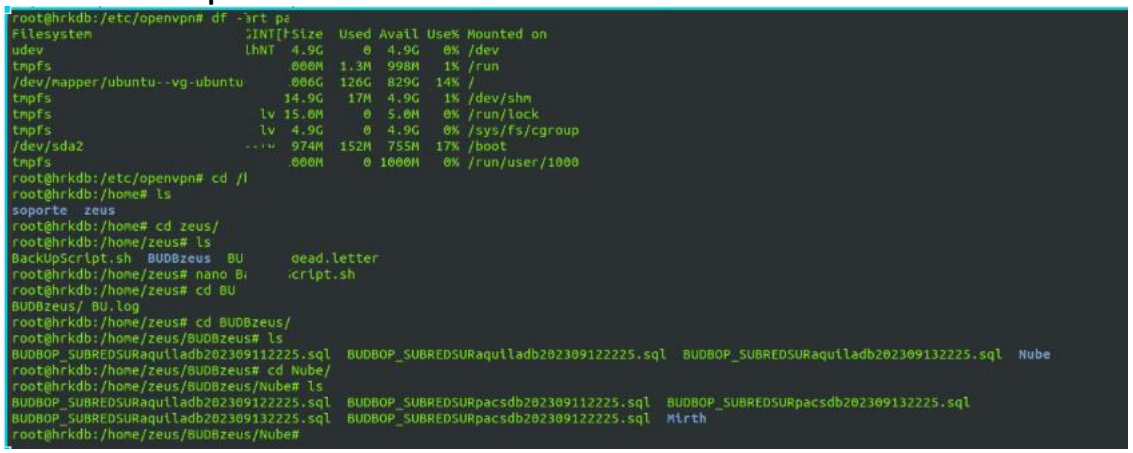
8. Disponer de una herramienta que permita extraer y configurar cualquier tipo de informe estadístico necesario para dar respuesta a las necesidades del servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas. Los informes estadísticos deben ser exportados a formato Excel para una mejor manipulación de los datos extraídos.

R/ El sistema actualmente instalado permite la elaboración de informes estadísticos relacionados al servicio de Radiología e Imágenes Diagnosticas.

9. Asegurar la realización de BACKUPS diarios y a petición del cliente de manera que se pueda salvaguardar la información de este.

R/ El sistema instalado actualmente permite la realización de Backups. Se confirma que ya *se puede visualizar los backups sin problema.* se realizan backups diarios a las 11:00 p.m de los últimos 3 días, sin embargo, quedan almacenados en el mismo servidor local, dado que no hay permiso de red para conectar los backups con la nube, en caso contrario el cliente debe dar los permisos de conexión, no obstante, se seguirán guardando de los últimos 3 días.

Evidencia Backup



10. Incluir seguridad de acceso por usuario y contraseña, manejando niveles o roles que permitan diferenciar los niveles de acceso a los diferentes tipos de datos que se manejan en el sistema de información, asegurando que el sistema de información ofrecerá las políticas de seguridad de datos y custodia de la información, para minimizar el riesgo de pérdida y divulgación no autorizada.

R/ El sistema instalado actualmente incluye seguridad de acceso por usuario y contraseña así mismo contiene política de seguridad de datos y custodia de la información.

11. ***Incluir la posibilidad de realizar el envío por medio de correo electrónico de los resultados de los estudios y/o procedimientos a aquellos pacientes que lo deseen y autoricen.***

    R/ La plataforma incluye el envío de notificaciones por medio de correo electrónico cuando el estudio está disponible en la plataforma portal paciente. Se realizaron pruebas por parte de usuarios y está funcionando de manera óptima

12. ***Generar los resultados en formato PDF, dicho reporte puede ser modificado a necesidad de la Subred Sur.***

    R/ Los informes generados por el sistema instalado se entregan en formato PDF, y se tiene un módulo de adendum para agregar una nota aclaratoria al reporte inicial, que permitirá visualizar el reporte realizado el cual no es modificable. Adicional el perfil administrador cuenta con el permiso especial para realizar devolución de estados.

13. ***Contemplar el proceso de interoperabilidad a través los estándares de mensajería HL7 y estándares de documentación CDA y estándares de terminología los cuales sirven para codificar e intercambiar información sanitaria a nivel Distrital y Nacional; La Subred Sur cuenta con este proceso con la secretaria Distrital de Salud a través de la plataforma Bogotá Salud Digital.***

    R/ Se está programando las mesas de trabajos para iniciar el desarrollo de la integración, importante que Subred gestione la reunión con SYAC.

14. ***Brindar soporte calificado, vía telefónica y vía WEB a través de una mesa de ayuda, el cual consiste en la solución de inquietudes con respecto al manejo del programa o problemas que se generan en el manejo normal del Sistema de Información y/o fallas en la respuesta del software, durante el término de duración del presente contrato.***

    R/ El soporte actualmente se brinda bajo los dos tipos solicitados, vía telefónica a través de nuestra ***línea de atención: 316 286 38 96***; y nuestra plataforma ***Help Desk*** donde a la subred se asignaron los usuarios requeridos por la institución se envió nuevo link para el ingreso de ticket, recordemos mesa de trabajo para los fines de semana solo soporte de emergencia, caída de plataforma. Con relación a lo expresado sobre que no reciben retroalimentación con relación a los tikets, y que haya mejora en la comunicación, se informa que dentro de los objetivos estratégicos de la compañía está la mejora en general del soporte técnico, ya se tiene un diagnóstico con hallazgo y planes, a partir de agosto se socializaran las mejoras que se vayan haciendo.

Específicamente para canales de comunicación se tiene como meta del 3Q habilitar nuevos canales dependiendo del tipo de soporte que haya contratado cada cliente.

15. Para el servicio de mesa de ayuda se debe contemplar el modelo 7 X 24 con los siguientes horarios de atención:

R/ El modelo de mesa de ayuda se está prestando bajo el modelo establecido entre las dos partes.

TIPO DE SERVICIO	ACTIVIDAD	HORAS COBERTURA
24 X 7	Recepción de solicitudes de atención	24 x 7 x 365
	Atención a Incidentes Críticos (Prioridad 1)	24 x 7 x 365
	Atención Incidentes Prioridad 2, 3 y 4	24 x 7 x 365

De acuerdo con la política de soporte se deben tener en cuenta los siguientes tiempos de respuesta, en caso de pasarse del objetivo, informar a la CSM con el número de ticket

Nombre KPI	Objetivo
Respuesta - Severidad 1	5 a 9 horas
Respuesta - Severidad 2	9 a 12 horas
Respuesta - Severidad 3	12 a 18 horas

		URGENCIA		
		ALTO	MEDIO	BAJO
IMPACTO	ALTO (Todos los Usuarios)	Critico (1)	Urgente (2)	Importante (3)
	MEDIO (Todos los usuarios o un usuario diagnostico)	Urgente(2)	Importante (3)	Menor (4)
	LOW (Un usuario no diagnostico)	Importante (3)	Menor (4)	Menor (4)

16. OBSERVACIONES CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE EJECUCIÓN DESDE: *10/08/2023 hasta:09/09/2023*

R/. Mejorar y fortalecer la comunicación entre el equipo soporte IMEXHS y el equipo soporte de Subred, para mayor agilidad en la respuesta de tickets las personas mencionadas en el punto 2 son las únicas autorizadas para colocarlos, en caso de que el asunto del ticket esté relacionado con el no paso de imágenes, escalar al ingeniero correspondiente y se sugiere que se documenten con archivos adjuntos como videos, imágenes.

Cordialmente,



Danna Bermudez Rodriguez
CSM LATAM
IMEXHS