Bogotá D.C, marzo 14 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: 10/02/2024 hasta: 09/03/2024

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. La Subred está definiendo recursos, para el acompañamiento de ingeniería biomédica y se definirán nuevas fechas cuando se cuente con el recurso.
   Se establece las personas responsables de poner los tickets: Ing. Jose Luis Cristancho 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: Centro de atención Carmen, Centro de atención Marichuela, USS Tunjuelito, USS Santa Librada,Hospital Vista Hermosa, Hospital Meissen, Centro de atención Candelaria (instalado a partir del 01 de marzo de 2024), Hospital Tunal y Centro de atención Manuela Beltrán

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 se encuentra funcionando. Con relación a la plataforma de Bogotá Salud, se llevó a cabo la reunión con SYAC y se establecieron mesas de trabajo, donde se están realizando validaciones con Bogotá Salud Digital para confirmar si es viable para ellos visualizar las imágenes a través de un link que es como está funcionando actualmente, caso contrario, se requeriría un desarrollo el cual tendría un costo adicional.

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. De acuerdo con el contrato IMEXHS solo se responsabiliza de hacer backups de bases de datos, en caso de requerirse otro tipo de backups se debe hacer una cotización o adicionar en el contrato y debe contar con un servidor para guardar la información

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 agendaron las mesas de trabajo, se cuenta con una respuesta positiva para el interfaz, sin embargo, está pendiente la confirmación por parte de Secretaría si es válida la información que está viajando.

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 por medio de la landing, donde se coloca el ticket, diligenciando la empresa y especificando la sede que requiere soporte, por este mismo medio de puede revisar el status del ticket (https://ayuda.imexhs.com/c%C3%B3mo-revisar-el-estado-de-mi-ticket) y adicional está el canal de WhatsApp **316 6736417** el cual funciona 24/7, y es exclusivamente para mensajes.

Se informa mejora y agilidad en los tiempos de respuesta y retroalimentación cuando se coloca un ticket a partir de noviembre 2023 y además comunicación directa con la línea de soporte.

Se envía link para revisión de política de soporte

https://8943891.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/8943891/Soporte%20-%20Piezas%20para%20mailing/Mejoras%20Soporte/Documentos%20a%20clientes/PT-AS-1%20POL%C3%8DTICA%20Y%20CONDICIONES%20DE%20USO%20DEL%20SERVICIO%20DE%20SOPORTE%20-%20IMEXHS.pdf

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: *10/02/2024 hasta: 09/03/2024***

R/. Se entrega sede de Candelaria el 01 de marzo, por lo tanto, se procederá hacer el prorrateo de días para la facturación y se envía la nueva política de soporte.

Cordialmente,



Danna Bermudez Rodriguez
CSM LATAM
IMEXHS