GENERALIDADES DEL CONTRATO:

CONTRATO No:	**052 del 2023**
CONTRATISTA:	TEMPORALES CON VISION S.A.S
OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTAR SERVICIOS DE OUTSOURCING PARA PROVEER Y GARANTIZAR EL RECURSO HUMANO TECNÓLOGO DESPACHADOR DE EMERGENCIAS MÉDICAS, RESPONSABLE DE LA COORDINACIÓN Y OPERACIÓN DELOS TRES COMPONENTES PRINCIPALES DEL SISTEMA DE EMERGENCIASMÉDICAS - SEM REGIONAL
PROYECTO:	2021660010025 Mejoramiento de la gestión del riesgo en Salud del Municipio de Pereira.
PLAZO:	11 meses 5 días a partir del acta de inicio sin sobrepasar el 31 de diciembre de 2023.
VALOR TOTAL:	$ 371.020.043
FECHA DE INICIO:	27 de enero de 2023
FECHA DE TERMINACIÓN:	31 de diciembre de 2023
VALOR PERIODO INFORMADO:	$ 22.828.408
SUPERVISOR ASIGNADO:	CLAUDIA SANTANDER SECRETARIA DE SALUD PUBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL DE PEREIRA
PROGRAMA:	GESTIÓN EN SALUD DEL RIESGO DE DESASTRES.
PERIODO INFORMADO:	Del 27 de Noviembre al 19 de Diciembre 2023
INFORME	No. 11 parcial para generación del proceso de pago Por cierre contable y fiscal de la Alcaldía de Pereira.

1. DESARROLLO DE LOS ALCANCES:

ALCANCE N° 1: Garantizar la prestación del servicio de nueve (9) Tecnólogos en Atención Prehospitalaria así: (8) Despachadores de Emergencias Médicas de la central del Sistema de Emergencias Médicas SEM del Municipio de Pereira, Cubriendo las jornadas que en su momento defina la Secretaria de Salud y Seguridad Social de Pereira y cobijando veinticuatro horas al día, siete (7) días a la semana. Y (1) tecnólogo en atención Prehospitalaria para inspección vigilancia y control

DESCRIPCION: Se realiza la contratación de los Tecnólogos en Atención Prehospitalaria suficientes para cubrir las 24 horas del día la central de emergencias del SEM y el tecnólogo en Atención Prehospitalaria para realizar las funciones de inspección vigilancia y control.

- Carolina López Delgado
- Sandra Milena Sarta Taborda

- Joan Sebastián Lopera Franco
- Yenny Jimena Bermúdez Útima
- Jessica Paola Sánchez Castaño
- Jhonnatan Orrego Labrador
- Ana María Ramírez Martínez
- Alexandra Gallego Aguirre
- Lady Milena Chunza Loza

Manejando los turnos de acuerdo a la asignación y necesidad del servicio de esta manera:

Turnos de Despachadores:

TURNO DIURNO 1: DE 06:00 AM 14:00
TURNO DIURNO 2. DE 14:00 AM A 22:00 P.M.
TURNO NOCTURNO DE 22:00 PM A 06:00.AM

Turno de Inspección vigilancia y control:

TURNO DIURNO DE LUNES A VIERNES: DE 07:00 A 13:00
O cuando se requiera por la necesidad de la vigilancia del SEM.

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Copia de los Contratos del Recurso Humano Contratado

ALCANCE N°2: Garantizar la prestación del servicio del recurso humano profesional con el perfil y las características que se encuentran establecidas en el numeral SEIS de condiciones técnicas exigidas del presente estudio y contenidas además en el Anexo No. 8 del Reglamento Técnico Operativo del SEM establecido por Decreto Municipal 511 de 2019

DESCRIPCION: Se realiza la validación de las Hojas de vida y se revisa la experiencia técnica Se realizó selección de acuerdo al perfil solicitado (Tecnóloga en atención Prehospitalaria) por la secretaria de salud, y se eligieron las personas que cumplían con el requerimiento, luego de realizar el debido proceso verificando que tuvieran prácticas en centrales de emergencias, así como el tiempo de graduación y la experiencia solicitada, por tanto se continua garantizando el perfil exigido con todas las especificaciones de la propuesta inicial y aceptada por contratante.

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Hojas de vida del personal contratado, enviadas durante el proceso de selección del contrato y los soportes de pago de seguridad social evidencian que continúa contratado el personal seleccionado.

ALCANCE N°3: Garantizar la permanencia en la central de despacho del SEM, de por lo menos Tres (3) tecnólogos en APH por turno rotativo de mañana y tarde, Un (1) tecnólogo en APH por turno nocturno), de acuerdo con la programación (cuadro de turnos) concertada entre el

Contratista y la Secretaría de Salud de Pereira.

DESCRIPCION: Se continúa con el funcionamiento operativo de la plataforma del SEM por parte de los ocho tecnólogos en atención Prehospitalaria que operan como despachadores de emergencias médicas DEM, en los diferentes turnos rotativos, realizando el despacho de ambulancias a las diferentes emergencias médicas según indique la plataforma, asignando la ambulancias más cercana al lugar de la emergencia a lo largo del turno y haciendo los respectivos reportes de casos específicos a las entidades y/o referentes que les competa dichocaso. No se ha presentado a la fecha interrupciones del servicio por ausencia del personal despachador en la Central de Emergencias.

SOPORTES: cuadro de turnos Mensual

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

Turnos del 27 y 30 de Noviembre de 2023

Fecha	L	M	MI	J
Dia	27	28	29	30
Alexandra Gallego	T2	T3	M1	M2
Jimena Bermudez	T3	M1	M2	M3-N
Carolina Lopez	M1	M2	M3-N	Pt
Jonathan Orrego	M2	M3-N	Pt	L
Ana Maria Ramirez	M3-N	Pt	L	T1
Sebastian Lopera	Pt	L	T1	T2
Jessica sanchez	L	T1	T2	T3
Sandra Milena Sarta	T1	T2	T3	M1

Turnos del 01 al 26 de Diciembre

Fecha	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V
Dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Jessica Sanchez	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N
Sebastian Lopera	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt
Ana Maria Ramirez	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L
Alexandra Gallego	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1
Jonathan Orrego	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2
Carolina Lopez	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3
Sandra Milena Sarta	L	T1	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1
Jimena Bermudez	Pt	L	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2	M3-N	Pt	L	T1	T2	T3	M1	M2

Contingencia Por Navidad

Fecha	S	D	L	M
Dia	23	24	25	26
Sebatian Lopera	T1	T2	T2A	M1
Alexandra Gallego	T2	N	Pt	L
Sandra Milena Sarta	T3	M1	M2	N
Jonathan Orrego	M1	M2	N	Pt
Carolina Lopez	M2	L	M1	M2
Jimena Bermudez	N	Pt	L	T1
Jessica Sanchez	Pt	N	Pt	L
Ana Maria Ramirez	L	T1	T1	T2A

ALCANCE N°4: Cumplir a cabalidad con los protocolos y/o procedimientos para Despachadores de Emergencias Médicas del SEM, establecidos en el Anexo No. 8 Reglamento Técnico Operativo del SEM establecido por Decreto Municipal y en el manual de funciones del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE Municipal.

DESCRIPCION: SE continúa aplicando el mismo procedimiento básico de gestión de solicitudes, desde que las llamadas de la comunidad son trasferidas por la policía al Despachador, se aplica el triage telefónico, se define el tipo y cantidad de recursos a despachardesde las postas que por modelo de sectorización corresponden al incidente, y se garantiza la trazabilidad de los casos hasta el momento de ingreso a la red hospitalaria municipal

Se han generado actualizaciones y modificaciones en la plataforma SEM, las cuales han sido socializadas por la secretaria de Salud al personal tecnólogo, y se han acogido todos los nuevos procedimientos generados. El personal maneja adecuadamente los módulos de la plataforma, y de acuerdo con lo que evidencia en la operación diaria, han propuesto cambios y ajustes necesarios para el SEM. Cada despachador en su turno de operación aplica los procedimientos estandarizados.

Adicionalmente, el recurso humano del SEM hace uso de las herramientas que la plataforma tecnológica del SEM tiene para guardar bitácora y auditorias de cada uno de loscasos gestionados por turno y por despachador (persona).

Se adjuntan descargas de la plataforma con los casos gestionados siguiendo los procedimientos estandarizados por la Secretaria de Salud de Pereira.
Los DEM también:

- Aplican el procedimiento definido para recibir quejas de los prestadores, para notificarlas al equipo técnico de la Secretaria de Salud
- Solicitar el apoyo del equipo de IVC.
- Coordinan el orden de llamado en posta.
- Apoyan otros procedimientos del sector salud como manejo de fallecidos, derivaciónde casos hacia las EAPB, articulación con el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.
- Coordinación de traslado de pacientes en emergencias y desastres.

SOPORTES: Reportes exportables de la plataforma: Bitácora y Auditoría.
ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

ALCANCE N°5: Mantener actualizada una bitácora diaria de las actividades realizadas porlos tecnólogos en atención prehospitalaria en cada uno de los turnos asignados.

DESCRIPCION: Los DEM cuentan con accesos en la plataforma tecnológica del SEM para registrar sus actividades durante el turno y adicional está bajo custodia de la Secretaria deSalud el libro físico de BITACORA diaria que los despachadores diligencian con los principales hallazgos, novedades y notificaciones que se presentan en los turnos. A la fechase cuenta con cuatro (4) libros terminados y uno (1) en proceso de diligenciamiento en las oficinas de la

secretaria de salud del municipio de Pereira, La bitácora se siguió registrandopor parte de los DEM en de forma digital en la plataforma del SEM.

Las principales actividades ejecutadas en cada uno de los turnos programados fueron:

- Recepción de emergencias médicas y/o accidente de tránsito, asignación de casos,despacho de móviles y gestión de cada incidente hasta la correcta finalización de cada caso en la plataforma del SEM.
- Reportes diarios y oportunamente sobre el funcionamiento de la plataforma del SEM a los ingenieros de sisfo y la ingenieras Claudia Santander y Paola Bonilla.
- Reportes diarios y de inmediato sobre las diversas novedades con los prestadores que se presentan a lo largo del turno.
- Reporte al equipo de Inspección vigilancia y control (IVC) las irregularidades de losprestadores y en las instituciones hospitalarias de forma inmediata para que ellos puedan hacer la respectiva verificación en el sitio donde se presente la irregularidad.
- Se alimenta de forma diaria el cuadro Excel de disponibilidad de móviles teniendo en cuenta el cuadro de turnos de los prestadores y el llamado que queda cada móvil después de ser despachada a cada caso y retornar a la posta correspondiente.
- Solicitar a los radio-operadores de la policía el apoyo ya sea de policía, transito o bomberos cuando el caso lo amerite.
- Informar de forma inmediata si alguna de los teléfonos celulares del SEM se les están compartiendo datos de los teléfonos personales o si presentan fallas en el servicio de datos.
- Informar de manera inmediata si hay fallas en el internet de la sala CAD, fallas en lalínea 123 y fallas en la plataforma SECAD a los coordinadores del SEM (ingeniera Claudia Santander y enfermero Robert Moreno).
- Informar de forma inmediata las novedades de seguridad de los prestadores en laspostas por cuestiones de las manifestaciones, bloqueo de vías y reubicación de las móviles a los coordinadores del SEM.
- Informar de forma diaria a los jefes de turno cuantas ambulancias disponibles hay en el turno de la mañana, tarde y noche al igual cuales despachadores están duranteel turno.
- Alimentar la base de datos de Excel del CAD de las llamadas recibidas en la extension121 con fecha, hora, numero de abonado, si se contestó o no la llamada ynombre del despachador que contesta la llamada; siguiendo los lineamientos y protocolos para contestar las llamadas en la línea 123 para los despachadores del SEM (Función asignada por el jefe de telemática).

SOPORTES: Bitácora plataforma SEM.
ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

ALCANCE N°6: Elaborar y presentar los informes de manera mensual, ante el equipo técnico del SEM de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, sobre la operación, resultados, observaciones y recomendaciones del modelo de atención implementado.

DESCRIPCION: Se continua con la operatividad del SEM se realizan los reportes diarios y de forma casi inmediata verbalmente o por whatsapp de las diferentes eventualidades que sucedan

durante el turno tanto con la plataforma SEM como con los diferentes prestadores (empresas de ambulancias) y se deja el respectivo reporte escrito por cada despachador en el libro de minuta de los despachadores del SEM.

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Bitácora Plataforma SEM

ALCANCE N°7: OBLIGACIONES ESPECIFICAS TECNOLOGO EN APH Realizar los operativos de control periódicos a los actores del Sistema de Emergencias Médicas que se programen en los días (hábiles y no hábiles) y en los horarios (diurnos y nocturnos) definidos por la Secretaria de Salud de Pereira, siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos que se le entreguen para tal fin por parte de la Supervisión del contrato.

DESCRIPCION: La Tecnóloga en atención prehospitalaria realiza auditorias de calidad y hace la verificación del cumplimiento de los estándares de habilitación a los prestadores del servicio de transporte asistencial y actores de sistema de emergencias médicas según los procedimientos indicados por parte de la Supervisión del contrato.

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Actas de los operativos y evidencias fotográficas

ALCANCE N°8: Realizar las visitas, los desplazamientos y las reuniones con los actores que se le asignen, para levantar la información y los soportes necesarios para configurar expedientes sobre quejas, denuncias, reclamos y otras situaciones de vigilancia objeto del Sistema de Emergencias Médicas SEM, siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos que se le entreguen para tal fin por parte de la Supervisión del contrato. La actividad se podrá desarrollar en días (hábiles y no hábiles) y en los horarios (diurnos y nocturnos), previamente notificada. Apoyar y asistir, si se requiere, a las acciones de eventos de aglomeración de público por medio de la asistencia a reuniones, solicitud de información a los organizadores, definición del nivel de riesgo del evento, definición del Plan de Atención en Salud, emisión del concepto técnico, verificación in situ del plan de atención en salud, socialización de hallazgos y/o presentación de informes requeridos, entre otros los cuales deben quedar soportados con actas, listados de asistencia, registro fotográfico y los que se soliciten desde la coordinación del programa.

DESCRIPCION: La Tecnóloga en atención prehospitalaria realiza las visitas programadas y asiste reuniones con los prestadores de salud (IPS, ESEs y Empresas de Transporte asistencial) con el fin de recolectar la información y los soportes necesarios para configurar expedientes sobre quejas, denuncias, reclamos y otras situaciones de vigilancia objeto del Sistema de Emergencias Médicas SEM, siguiendo los procedimientos dados por parte de la Supervisión del contrato. Además de lo anterior brinda si se requiere en las acciones de eventos de aglomeración de público según os lineamientos la coordinación del programa.

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Actas de asistencia y visitas

ALCANCE N°9: Dar respuesta en los tiempos estipulados por la norma nacional vigente, a las PQRS asignadas y las comunicaciones que sean remitidas a través del SAIA, lo cual debe ser soportado presentando mensualmente el expediente completo de las PQRS asignada con su respuesta enviada al peticionario. Dar respuesta en los tiempos estipulados por la norma nacional vigente, a las PQRS asignadas y las comunicaciones que sean remitidas a través del SAIA, lo cual debe ser soportado presentando mensualmente el expediente completo de las PQRS asignada con su respuesta enviada al peticionario.

DESCRIPCION: La Tecnóloga en atención prehospitalaria recolecta las evidencias preliminares y se hace la verificación presencial y/o telefónica de las PQRs con los actores del sistema de emergencias médicas para luego entregar dichas evidencias y socializarlas los casos de PQRs con el abogado encargado y coordinación SEM y además los datos recolectados de PQRs se registran en bases de datos para estadísticas en relación al servicio.

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Evidencias de PQRS, registros fotográficos de los mismos

ALCANCE N°10: Realizar mensualmente el ingreso de la información correspondiente a sus actividades contractuales y que sean objeto de cargue en los sistemas de información establecidos por la Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social SGI-VYC, SISAP, plataforma SEM y/o Políticas Públicas para lo cual el Contratista debe aportar mensualmente el reporte del sistema con la información cargada en dicho periodo evaluado.

DESCRIPCION: La tecnóloga en atención prehospitalaria cuenta con acceso a los sistemas de información SGI-VYC, SISAP y plataforma SEM para el cargue de los reportes que sean necesarios durante el periodo.

ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Registros de los sistemas de información designados por la secretaria de salud

ALCANCE N°11: Presentar mensualmente un informe que describa el cumplimiento detallado de cada uno de los cinco (5) alcances anteriores, en la medida que se hayan ejecutado en el mes según se haya requerido por la Secretaria de Salud de Pereira. Se debe adjuntar el consolidado de las actividades realizadas y los soportes que evidencien la ejecución de cada una de las actividades asignadas en el periodo.

DESCRIPCION: La tecnóloga en atención prehospitalaria entrega mensualmente un informe detallado de las actividades realizadas durante el periodo con los soportes y sus respectivas evidencias fotográficas.

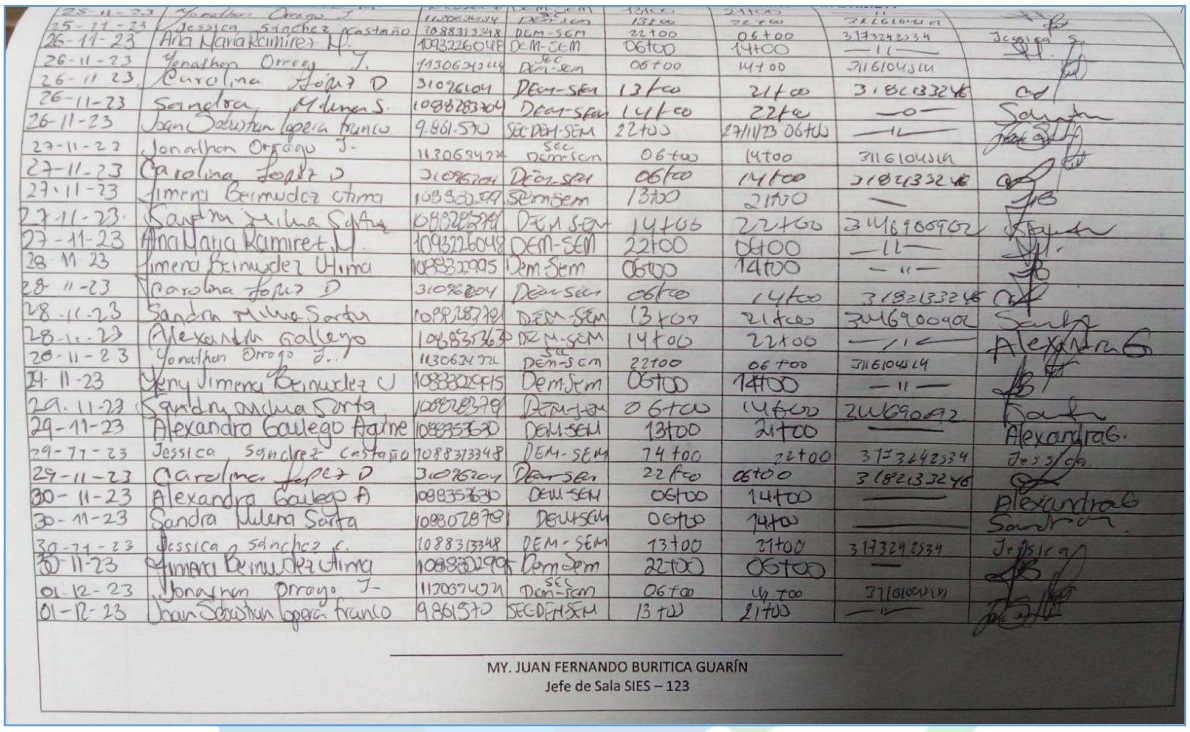
ZONA o SECTOR BENEFICIADO: Municipio de Pereira

SOPORTES: Informa mensual de actividades

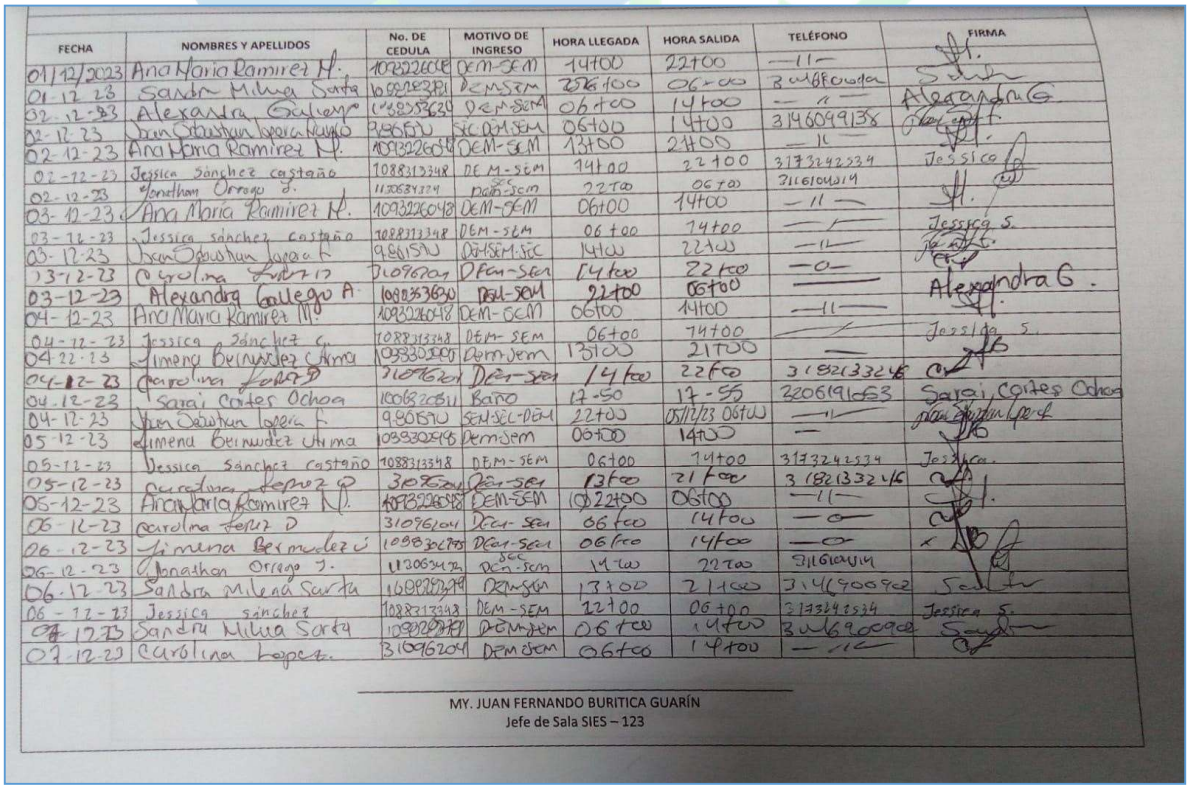
ALBA NORA OSORIO GAVIRIA
Gerente
TEMPORALES CON VISION901010310

CLAUDIA SANTANDER OCACIONES
Supervisor de Contrato

Asistencias a turnos:

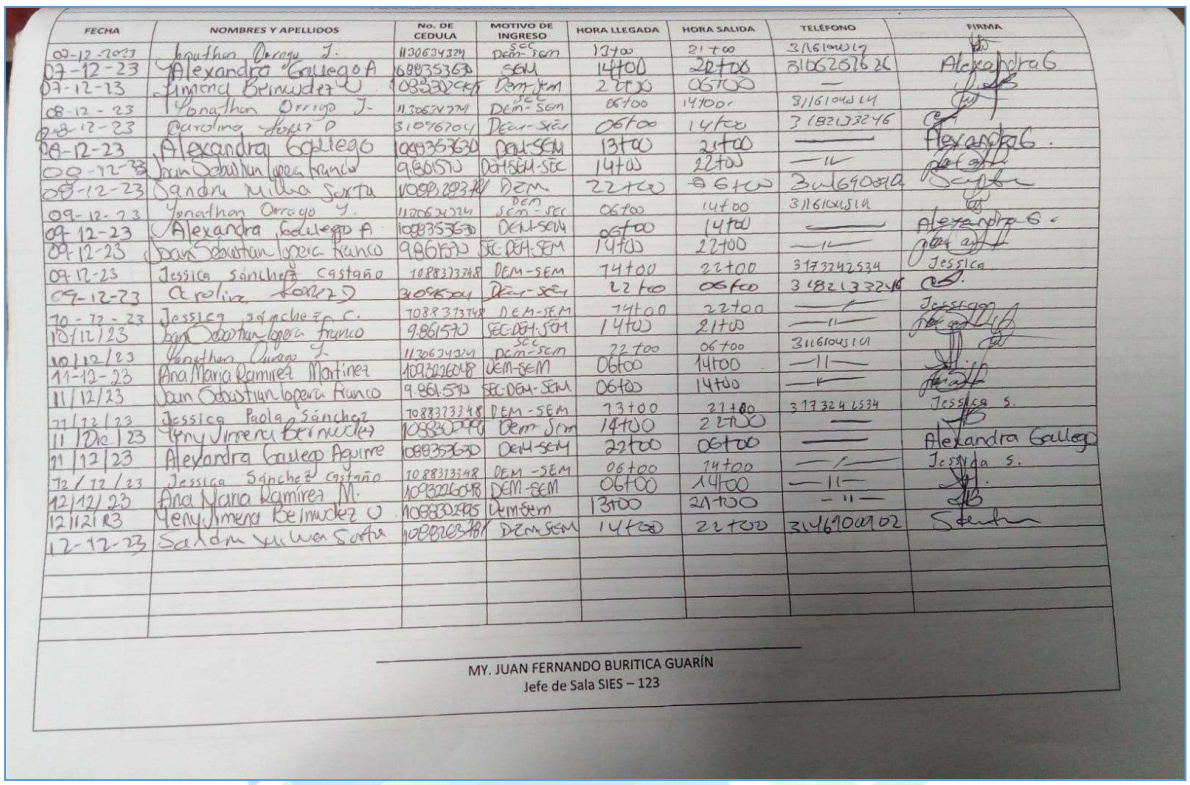


MY. JUAN FERNANDO BURITICA GUARÍN
Jefe de Sala SIES – 123



FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DE CEDULA	MOTIVO DE INGRESO	HORA LLEGADA	HORA SALIDA	TELÉFONO	FIRMA
01/12/2023	Ana Maria Ramirez M.	1093226048	DEM-SEM	14t00	22t00	—11—	
01-12-23	Sandra Milena Sarta	1088278781	DEM-SEM	2256t00	06t00	3148Fcuda	
02-12-23	Alexandra Gallego	1088353630	DEM-SEM	06t00	14t00	— " —	Alexandra G.
02-12-23	Juan Sebastian Lopera Franco	9861570	SEC DEM-SEM	06t00	14t00	3146099138	
02-12-23	Ana Maria Ramirez M.	1093226048	DEM-SEM	13t00	21t00	— 11 —	
02-12-23	Jessica Sánchez castaño	1088313348	DEM-SEM	14t00	22t00	3173242334	Jessica
02-12-23	Jonathan Orrego J.	1130634224	DEM-SEM	22t00	06t00	3116104514	
03-12-23	Ana Maria Ramirez M.	1093226048	DEM-SEM	06t00	14t00	— 11 —	
03-12-23	Jessica Sánchez castaño	1088313348	DEM-SEM	06t00	14t00	— / —	Jessica S.
03-12-23	Juan Sebastian Lopera F.	9861570	DEM-SEM-SEC	14t00	22t00	—11—	
03-12-23	Carolina Lopez D	1076204	DEM-SEM	14t00	22t00	—o—	
03-12-23	Alexandra Gallego A.	1088353630	DEM-SEM	22t00	06t00	—	Alexandra G.
04-12-23	Ana Maria Ramirez M.	1093226048	DEM-SEM	06t00	14t00	—11—	
04-12-23	Jessica Sánchez C.	1088313348	DEM-SEM	06t00	14t00	/	Jessica S.
04-12-23	Jimena Bermudez Ulma	1093302490	DEM-SEM	13t00	21t00	—	
04-12-23	Carolina Lopez D	1076204	DEM-SEM	14t00	22t00	3182133246	
04-12-23	Sarai Cortes Ochoa	1006226511	BAÑO	17-50	17-55	3206191653	Sarai Cortes Ochoa
04-12-23	Juan Sebastian Lopera F.	9861570	SEM-SEC-DEM	22t00	05/12/23 06t00	—11—	
05-12-23	Jimena Bermudez Ulma	1093302490	DEM-SEM	06t00	14t00	—	
05-12-23	Jessica Sánchez castaño	1088313348	DEM-SEM	06t00	14t00	3173242334	Jessica
05-12-23	Carolina Lopez D	1076204	DEM-SEM	13t00	21t00	3182133246	
05-12-23	Ana Maria Ramirez M.	1093226048	DEM-SEM	22t00	06t00	—11—	
06-12-23	Carolina Lopez D	1076204	DEM-SEM	06t00	14t00	—o—	
06-12-23	Jimena Bermudez U	1093302490	DEM-SEM	06t00	14t00	—o—	
06-12-23	Jonathan Orrego J.	1130634224	SEC DEM-SEM	14t00	22t00	3116104514	
06-12-23	Sandra Milena Sarta	1088278781	DEM-SEM	13t00	21t00	3146900902	
06-12-23	Jessica Sánchez	1088313348	DEM-SEM	22t00	06t00	3173242334	Jessica S.
07-12-23	Sandra Milena Sarta	1088278781	DEM-SEM	06t00	14t00	3146900902	
07-12-23	Carolina Lopez	1076204	DEM-SEM	06t00	14t00	— 11 —	

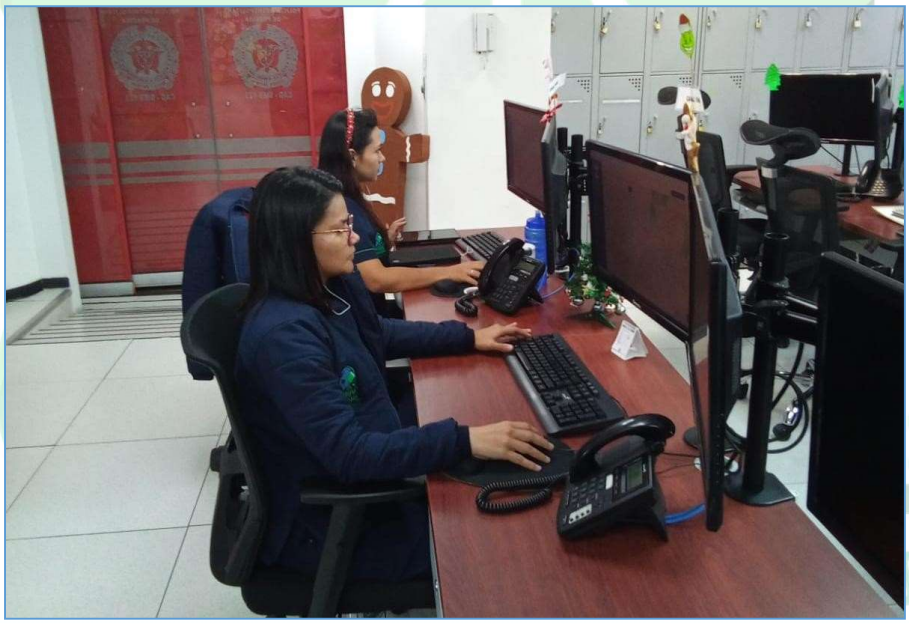
MY. JUAN FERNANDO BURITICA GUARÍN
Jefe de Sala SIES – 123

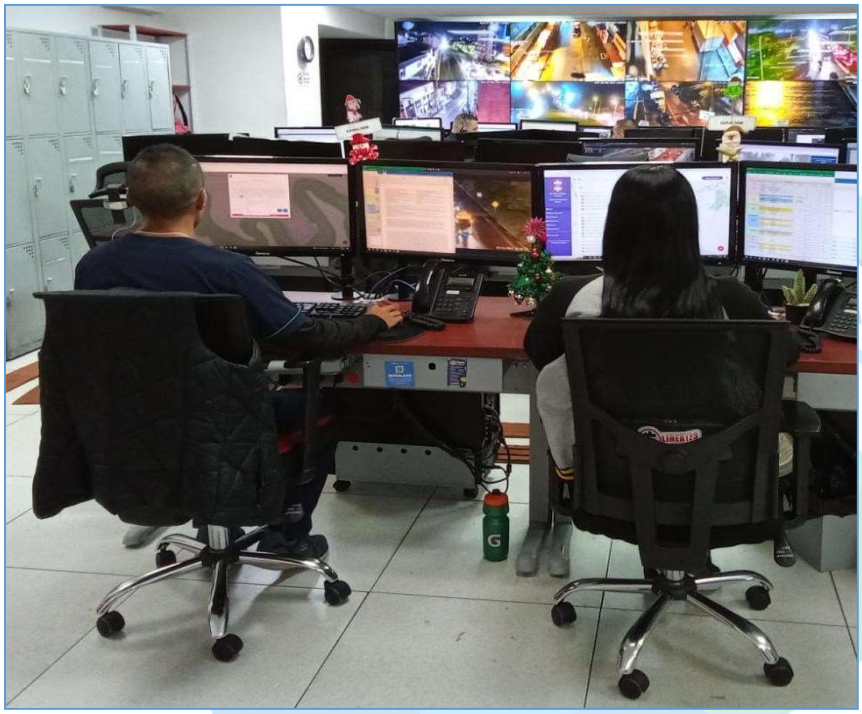


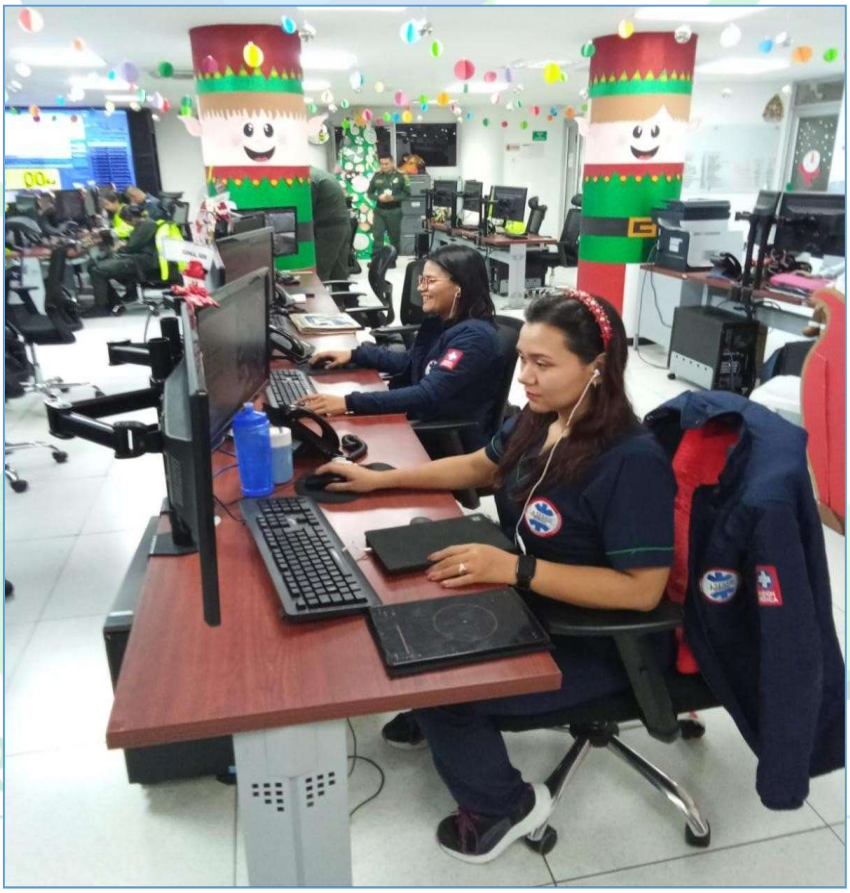
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DE CEDULA	MOTIVO DE INGRESO	HORA LLEGADA	HORA SALIDA	TELÉFONO	FIRMA
02-12-2023	Jonathan Arroyo J.	1130634324	SEC DEM-SEM	13+00	21+00	3116104514	
07-12-23	Alexandra Gallego A	1088353630	SEM	14+00	20+00	3106262626	Alexandra G
07-12-23	Jimena Bermudez U	1088280485	DEM-SEM	22+00	06+00	—	
08-12-23	Jonathan Arroyo J.	1130634324	DEM-SEM	06+00	14+00	3116104514	
08-12-23	Carolina Lopez P	1089467014	DEM-SEM	06+00	14+00	3182132546	
08-12-23	Alexandra Gallego	1088353630	DEM-SEM	13+00	21+00	—	Alexandra G.
09-12-23	Juan Sebastian Lopez Franco	9861570	DEM-SEM-SEC	14+00	22+00	—	
09-12-23	Sandra Milena Sierra	1088283748	DEM.	22+00	06+00	3116904814	
09-12-23	Jonathan Arroyo J.	1130634324	DEM-SEM-SEC	06+00	14+00	3116104514	
09-12-23	Alexandra Gallego A	1088353630	DEM-SEM	06+00	14+00	—	Alexandra G.
09-12-23	Juan Sebastian Lopez Franco	9861570	SEC-DEM-SEM	14+00	22+00	—	
09-12-23	Jessica Sánchez Castaño	1088337348	DEM-SEM	14+00	22+00	3173242534	Jessica
09-12-23	Carolina Lopez P	1089467014	DEM-SEM	22+00	06+00	3182132546	
10-12-23	Jessica Sánchez C.	1088337348	DEM-SEM	14+00	22+00	—	Jessica
10/12/23	Juan Sebastian Lopez Franco	9861570	SEC-DEM-SEM	14+00	21+00	—	
10/12/23	Jonathan Arroyo J.	1130634324	SEC DEM-SEM	22+00	06+00	3116104514	
11-12-23	Ana Maria Ramirez Martinez	1092226018	DEM-SEM	06+00	14+00	—	
11/12/23	Juan Sebastian Lopez Franco	9861570	SEC-DEM-SEM	06+00	14+00	—	
11/12/23	Jessica Paola Sánchez	1088337348	DEM-SEM	13+00	21+00	3173242534	Jessica S.
11/12/23	Jeny Jimena Bermudez	1088280485	DEM-SEM	14+00	22+00	—	
11/12/23	Alexandra Gallego Aguirre	1088353630	DEM-SEM	22+00	06+00	—	Alexandra Gallego
12/12/23	Jessica Sánchez Castaño	1088337348	DEM-SEM	06+00	14+00	—	Jessica S.
12/12/23	Ana Maria Ramirez M.	1092226018	DEM-SEM	06+00	14+00	—	
12/12/23	Jeny Jimena Bermudez U	1088280485	DEM-SEM	13+00	21+00	—	
12-12-23	Sandra Milena Sierra	1088283748	DEM-SEM	14+00	22+00	3116904802	Sandra

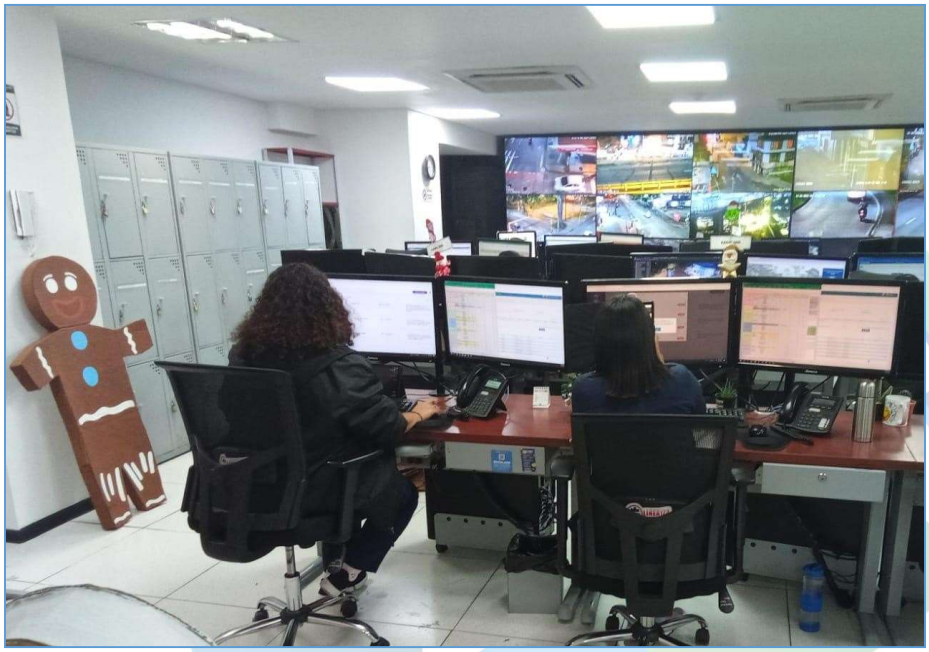
MY. JUAN FERNANDO BURITICA GUARÍN
Jefe de Sala SIES – 123

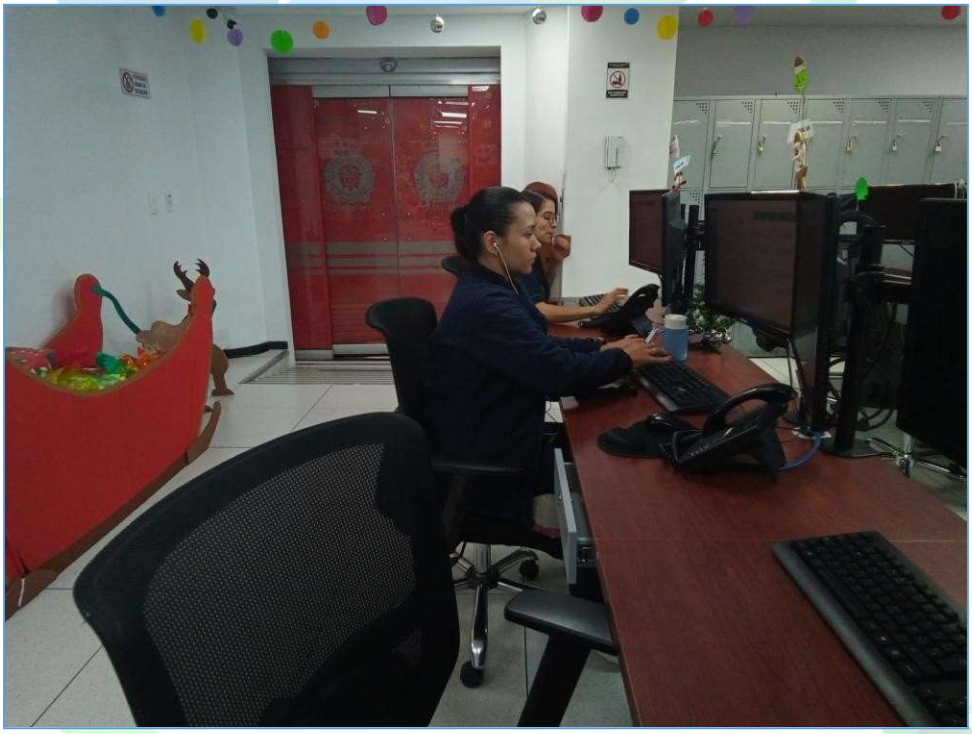
Anexos fotográficos DEM:











Servicios Integrales

REPORTE MENSUAL COMPONENTE 8 IVCLADY CHUNZA LOZA
TECNOLOGA EN ATENCION PRE HOSPITALARIA

ALCANCE 1: Operativo de control: Realizar los operativos de control periódicos a los actores del Sistema de Emergencias Médicas que se programen en los días (hábiles y no hábiles) y en los horarios (diurnos y nocturnos) definidos por la secretaria de Salud de Pereira, siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos que se le entreguen para tal fin por parte de la Supervisión del contrato

REPORTE: Se programa y ejecuta operativo de inspección de las condiciones de operación que presentan las ambulancias en primera línea de respuesta del SEM. Se ejecuta la segunda semana de diciembre jueves 14 de diciembre del2023 por postas según disponibilidad de las móviles en el momento.

Objetivo del operativo: realizar inspección y vigilancia de las condiciones tanto del personal talentohumano como las condiciones de las móviles en disponibilidad para el servicio de atención de traslado de paciente y manejo de urgencias y emergencias de la ciudad de Pereira.

ALCANCE 2: Realizar las visitas, los desplazamientos y las reuniones con los actores que se le asignen, para levantar la información y los soportes necesarios para configura expedientes sobre quejas, denuncias, reclamos y otras situaciones de vigilancia objeto del Sistema de Emergencias Médicas SEM, siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos que se leentreguen para tal fin por parte de la Supervisión del contrato. La actividad se podrá desarrollar endías (hábiles y no hábiles) y en los horarios (diurnos y nocturnos), previamente notificada.

VISITAS:

27 DE NOVIEMBRE Reunión de Equipo Emergencias y Desastres

30 NOVIEMBRE del 2023 Visita verificación SEDE ADMINISTRATIVA EMERGENCIAS 911 S.A.S.

4 DICIEMBRE del 2023 Visita de verificación SERVICIO DE URGENCIAS CLINICA DE FRACTURAS S.A.S.

DESPLAZAMIENTOS INMEDIATOS: Hasta la fecha dentro del periodo no se han realizado, sinembargo, se mantiene a disponibilidad en caso de que se requieran.

REUNIONES

5 DICIEMBRE del 2023 SE REALIZA REUNION CON PRESTADORES DE SERVICIO DE TRASLADO DE PACIENTES ADSCRITOS AL SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS SEM.

6 DICIEMBRE del 2023 Reunión de equipo de Emergencias y Desastres

Actividades programadas:

12 DICIEMBRE del 2023 Se realiza reunión de componente IVC con Abogado Sebastián Palacio comoapoyo jurídico del área. Se realiza ACTA 28

13 DICIEMBRE del 2023 Se programa reunión del componente IVC para continuar con el área jurídica en

el manejo de PQRs pendientes de cierre y realización de manejo de archivo del proceso para entrega de fin de año

14 DICIEMBRE del 2023 Se programa jornada de trabajo para manejo de Pqrs , para revisar procedimientos pendientes de verificaciones preliminares de nuevas PQRs en proceso

15 DICIEMBRE del 2023 Pendiente verificar la posibilidad para esta fecha contar con apoyo de jefe Robert Moreno para revisar procesos pendientes de envío al departamento o envío de solicitudes de información a entidades en relación con las PQRS en proceso de verificaciones preliminares

Se programa desplazamientos para verificación presencial: posibilidad de realizarse el día 15 de DICIEMBRE del 2023:

1- Visita a la IPS Clínica de fracturas SAS para solicitud de información en relación con atención de pacientes en relación con el caso QRD56 -QRD 65- 59

2- Visita a prestador PREVIMED en caso de ser verificada la necesidad de realizar acta de verificación presencial en relación con PQRS en relación con este prestador QRD49 – 56- 66

3- Visita a posta Corales para verificación en sitio de manejo de posta, seguridad y verificación con vecinos de la zona en relación de caso QRD 55-23

18 de DICIEMBRE se programa para actualización de expedientes de PQRs, unificación de verificaciones recientes y análisis de lo evidenciado.

19 de DICIEMBRE se programa jornada para continuar con gestiones administrativas para manejo de PQRs pendientes: redacción de borradores de presentación de caso para envió al departamento, respuestas proyectadas para revisión de PQRs pendientes

Transcripción de verificaciones telefónicas realizadas, actualización y organización de expedientes de cada PQRS pendiente.

Pendiente verificar fecha de programación de reunión del componente 8 IVC para entrega del áreaIVC procesos del año 2023 con coordinación del SEM con jefe Robert Moreno y jede Claudia Santander, fechas tentativas: 20 DE DICIEMBRE – 22 DE DICIEMBRE.

20 DE DICIEMBRE se programa Reunión con apoyo jurídico para continuar con procedimientos de archivo del área de inspección y vigilancia del componente IVC del Sistema de Emergencias Medicas

21 DICIEMBRE se programa jornada para redacción de ACTAS, Y otros procesos administrativos requeridos para el manejo de PQRS pendientes.

22 DICIEMBRE Se programa jornada para continuar con manejo de PQRs pendientes del área.

26 DICIEMBRE Se continuarán con gestiones pertinentes para cierre próximo de procesos QRD pendientes

en el área: desplazamientos inmediatos si es requerido, gestiones administrativas, redacción de borradores de respuesta o envío al departamento de los casos pertinentes, recepcióny recopilación de evidencias preliminares para cada caso

Posiblemente para la fecha se realice revisión final con área jurídica y coordinación SEM

ESTADO DE PQRs

PQRDs Gestionadas: 3 PQRs (Recepcionadas desde el 27 De noviembre del 2023) QRD64-65-66

PQRDs Respuestas finales: QRD29- QRD39-QRD49-50PQRS en proceso de radicación: 0

PQRs radicadas 0

PQRS en proceso de verificaciones: 11

EVENTOS MASIVOS
Al momento sin programación como apoyo a eventos masivos ya que no se ha requerido esta tipo de verificaciones en el Municipio, se está a disponibilidad

VERIFICACIONES TELEFONICAS

3 VERIFICACIONTELEFONICAS REALIZADAS: QRD57, QRD39, QRD 50
15 llamadas realizadas de las cuales 3 que son recepcionadas para realizar verificación

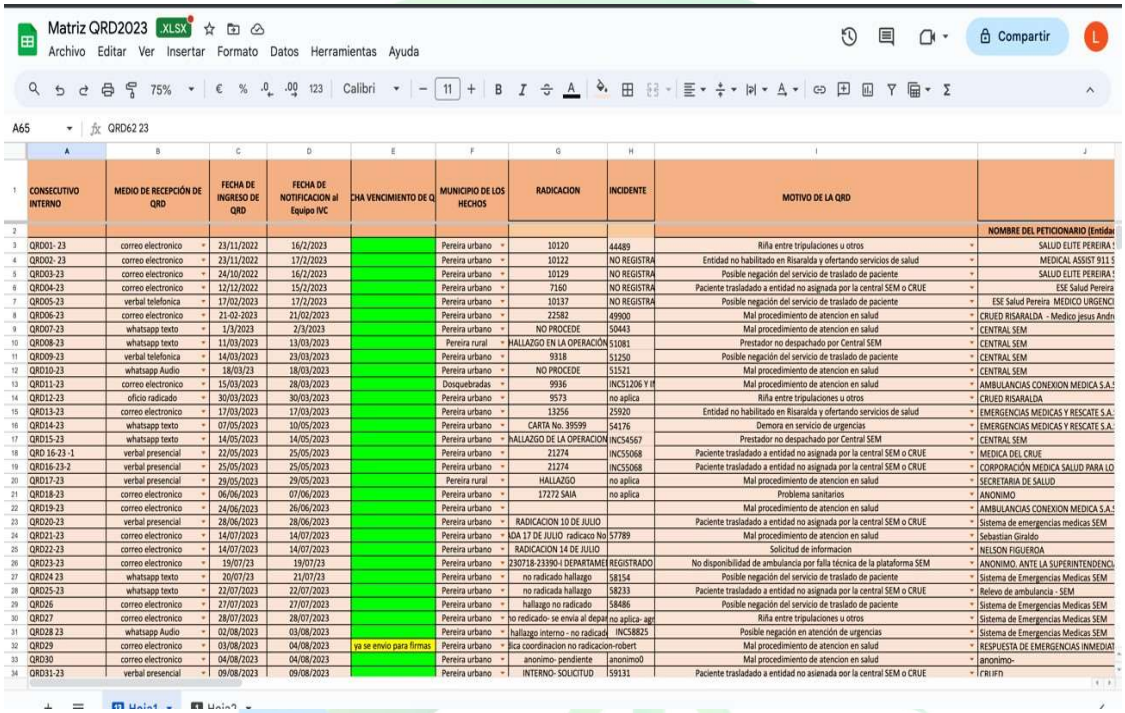
PENDIENTE REALIZAR VERIFICACIONES TELEFONICAS EN CASOS PENDIENTES DE VERIFICACIONES PRELIMINARES EN LOS CUALES SEAN PERTINENTES Y LOS CUALES CUENTEN O SE RECEPCIONES INFORMACION PARA SER REALIZADAS.

PROCESOS REALIZADOS ADICIONALMENTE EN APOYO AL SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS DEL SEM

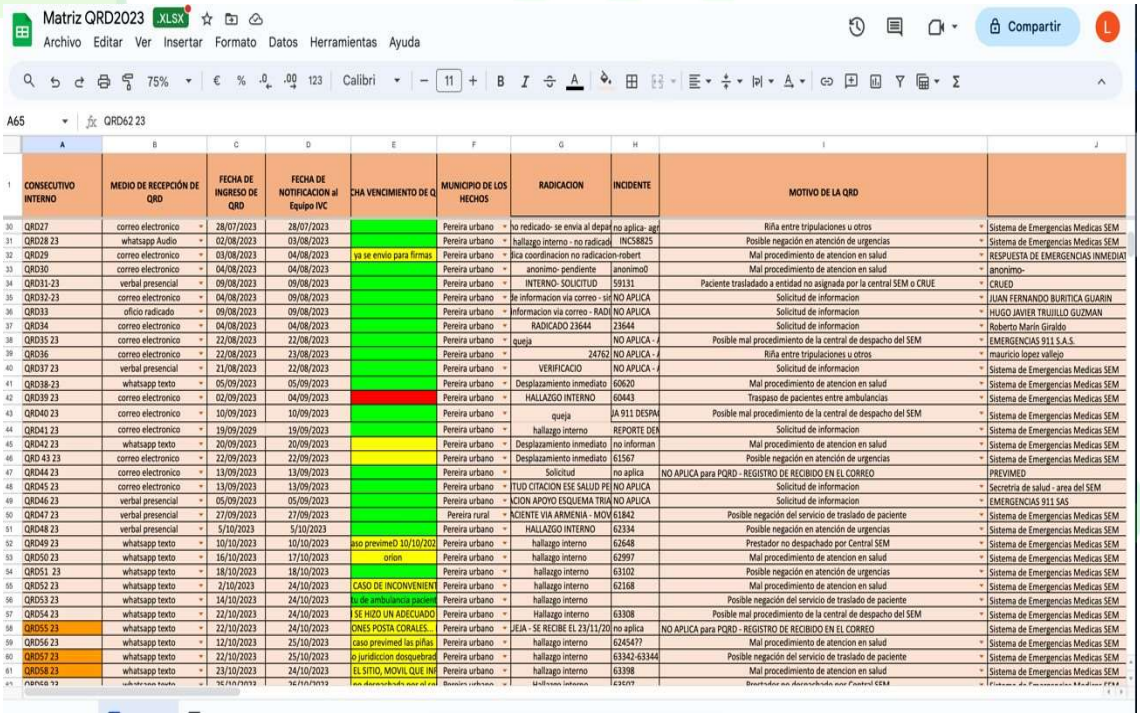
- Se realiza actualización de base de datos en relación con PROBLEMATICAS EN LOS SERVICIOSDE URGENCIAS
TOTAL, AL MOMENTO DE CASOS EN RELACION EN LA MATRIZ: 8QRD: 01-04-05 -14-28-43-48-51
- PROCESOS EN RELACION A CASOS DE POSIBLE INCONSISTENCIAS EN CLASIFICACION DELPACIENTE – TRIAGE 9 CASOS
QRD:05-06-10-14-16-20-28-48-51
- PROCESOS AL MOMENTO TRASLADADOS AL DEPARTAMENTO:

QRD13 - Ambulancia del Tolima OFICIO 37274 10 DE JULIO 2023QRD14 ENVIO A DEPARTAMENTAL - OFICIO 39599 -24/07/2023 QRD16 OFICIO 41979 1 DE AGOSTO 2023
QRD18 OFICIO 35207 29 DE JUNIO 2023
QRD24 23 OFICIO No.20231201-66204-I DEL 1 DE DICIEMBRE DEL 2023QRD27 OFICIO 46489 DEL 24 DE AGOSTO DEL 2023
QRD28 OFICIO No.20231122-63765-I DEL 22 DE NOVIEMBRE DEL 2023 QRD39 PENDIENTE ENVIO AL DEPARTAMENTO - BORRADOR EN REVISIONQRD49 EN PROCESO DE PROYECCION Y REVISION
QRD50 EN PROCESO DE PROYECCION Y REVISION

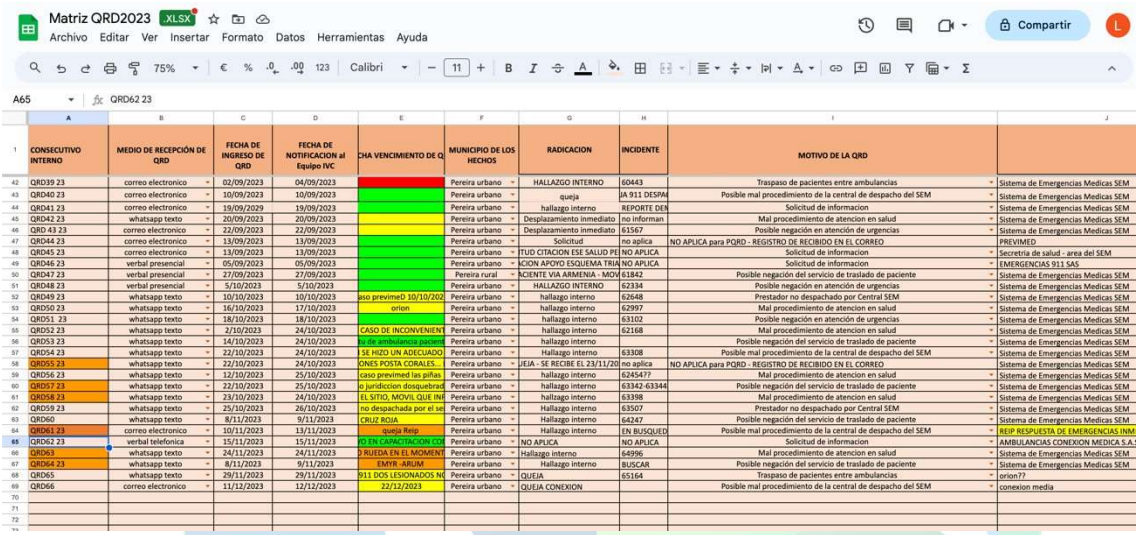
PROCESO ADMINISTRATIVO IVC – BASES DE DATOS: ANEXO MATRIZ CON ÚLTIMA ACTUALIZACION DE HOY 12-12-2023PROCESO ADMINISTRATIVO IVC – BASES DE DATOS



CONSECUTIVO INTERNO	MEDIO DE RECEPCIÓN DE QRD	FECHA DE INGRESO DE QRD	FECHA DE NOTIFICACION al Equipo IVC	CHA VENCIMIENTO DE Q	MUNICIPIO DE LOS HECHOS	RADICACION	INCIDENTE	MOTIVO DE LA QRD	NOMBRE DEL PETICIONARIO (Entidad
QRD01- 23	correo electronico	23/11/2022	16/2/2023		Pereira urbano	10120	44489	Riña entre tripulaciones u otros	SALUD ELITE PEREIRA S
QRD02- 23	correo electronico	23/11/2022	17/2/2023		Pereira urbano	10122	NO REGISTRA	Entidad no habilitado en Risaralda y ofertando servicios de salud	MEDICAL ASSIST 911 S
QRD03-23	correo electronico	24/10/2022	16/2/2023		Pereira urbano	10129	NO REGISTRA	Posible negación del servicio de traslado de paciente	SALUD ELITE PEREIRA S
QRD04-23	correo electronico	12/12/2022	15/2/2023		Pereira urbano	7160	NO REGISTRA	Paciente trasladado a entidad no asignada por la central SEM o CRUE	ESE Salud Pereira
QRD05-23	verbal telefonica	17/02/2023	17/2/2023		Pereira urbano	10137	NO REGISTRA	Posible negación del servicio de traslado de paciente	ESE Salud Pereira MEDICO URGENCI
QRD06-23	correo electronico	21-02-2023	21/02/2023		Pereira urbano	22582	49900	Mal procedimiento de atencion en salud	CRUED RISARALDA - Medico jesus Andr
QRD07-23	whatsapp texto	1/3/2023	2/3/2023		Pereira urbano	NO PROCEDE	50443	Mal procedimiento de atencion en salud	CENTRAL SEM
QRD08-23	whatsapp texto	11/03/2023	13/03/2023		Pereira rural	HALLAZGO EN LA OPERACIÓN	51081	Prestador no despachado por Central SEM	CENTRAL SEM
QRD09-23	verbal telefonica	14/03/2023	23/03/2023		Pereira urbano	9318	51250	Posible negación del servicio de traslado de paciente	CENTRAL SEM
QRD10-23	whatsapp Audio	18/03/23	18/03/2023		Pereira urbano	NO PROCEDE	51521	Mal procedimiento de atencion en salud	CENTRAL SEM
QRD11-23	correo electronico	15/03/2023	28/03/2023		Dosquebradas	9936	INC51206 Y IN	Mal procedimiento de atencion en salud	AMBULANCIAS CONEXION MEDICA S.A.S
QRD12-23	oficio radicado	30/03/2023	30/03/2023		Pereira urbano	9573	no aplica	Riña entre tripulaciones u otros	CRUED RISARALDA
QRD13-23	correo electronico	17/03/2023	17/03/2023		Pereira urbano	13256	25920	Entidad no habilitado en Risaralda y ofertando servicios de salud	EMERGENCIAS MEDICAS Y RESCATE S.A.S
QRD14-23	whatsapp texto	07/05/2023	10/05/2023		Pereira urbano	CARTA No. 39599	54176	Demora en servicio de urgencias	EMERGENCIAS MEDICAS Y RESCATE S.A.S
QRD15-23	whatsapp texto	14/05/2023	14/05/2023		Pereira urbano	HALLAZGO DE LA OPERACION	INC54567	Prestador no despachado por Central SEM	CENTRAL SEM
QRD 16-23 -1	verbal presencial	22/05/2023	25/05/2023		Pereira urbano	21274	INC55068	Paciente trasladado a entidad no asignada por la central SEM o CRUE	MEDICA DEL CRUE
QRD16-23-2	verbal presencial	25/05/2023	25/05/2023		Pereira urbano	21274	INC55068	Paciente trasladado a entidad no asignada por la central SEM o CRUE	CORPORACIÓN MEDICA SALUD PARA LO
QRD17-23	verbal presencial	29/05/2023	29/05/2023		Pereira rural	HALLAZGO	no aplica	Mal procedimiento de atencion en salud	SECRETARIA DE SALUD
QRD18-23	correo electronico	06/06/2023	07/06/2023		Pereira urbano	17272 SAIA	no aplica	Problema sanitarios	ANONIMO
QRD19-23	correo electronico	24/06/2023	26/06/2023		Pereira urbano			Mal procedimiento de atencion en salud	AMBULANCIAS CONEXION MEDICA S.A.S
QRD20-23	verbal presencial	28/06/2023	28/06/2023		Pereira urbano	RADICACION 10 DE JULIO		Paciente trasladado a entidad no asignada por la central SEM o CRUE	Sistema de emergencias medicas SEM
QRD21-23	correo electronico	14/07/2023	14/07/2023		Pereira urbano	IDA 17 DE JULIO radicaco No	57789	Mal procedimiento de atencion en salud	Sebastian Giraldo
QRD22-23	correo electronico	14/07/2023	14/07/2023		Pereira urbano	RADICACION 14 DE JULIO		Solicitud de informacion	NELSON FIGUEROA
QRD23-23	correo electronico	19/07/23	19/07/23		Pereira urbano	230718-23390-I DEPARTAMEN	REGISTRADO	No disponibilidad de ambulancia por falla técnica de la plataforma SEM	ANONIMO. ANTE LA SUPERINTENDENCI
QRD24 23	whatsapp texto	20/07/23	21/07/23		Pereira urbano	no radicado hallazgo	58154	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD25-23	whatsapp texto	22/07/2023	22/07/2023		Pereira urbano	no radicada hallazgo	58233	Paciente trasladado a entidad no asignada por la central SEM o CRUE	Relevo de ambulancia - SEM
QRD26	correo electronico	27/07/2023	27/07/2023		Pereira urbano	hallazgo no radicado	58486	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD27	correo electronico	28/07/2023	28/07/2023		Pereira urbano	no redicado- se envia al depar	no aplica- agt	Riña entre tripulaciones u otros	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD28 23	whatsapp Audio	02/08/2023	03/08/2023		Pereira urbano	hallazgo interno - no radicad	INC58825	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD29	correo electronico	03/08/2023	04/08/2023	ya se envio para firmas	Pereira urbano	lica coordinacion no radicacion	robert	Mal procedimiento de atencion en salud	RESPUESTA DE EMERGENCIAS INMEDIAT
QRD30	correo electronico	04/08/2023	04/08/2023		Pereira urbano	anonimo- pendiente	anonimo0	Mal procedimiento de atencion en salud	anonimo-
QRD31-23	verbal presencial	09/08/2023	09/08/2023		Pereira urbano	INTERNO- SOLICITUD	59131	Paciente trasladado a entidad no asignada por la central SEM o CRUE	CRUED



CONSECUTIVO INTERNO	MEDIO DE RECEPCIÓN DE QRD	FECHA DE INGRESO DE QRD	FECHA DE NOTIFICACION al Equipo IVC	CHA VENCIMIENTO DE Q	MUNICIPIO DE LOS HECHOS	RADICACION	INCIDENTE	MOTIVO DE LA QRD	
QRD27	correo electronico	28/07/2023	28/07/2023		Pereira urbano	no redicado- se envia al depar	no aplica- agt	Riña entre tripulaciones u otros	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD28 23	whatsapp Audio	02/08/2023	03/08/2023		Pereira urbano	hallazgo interno - no radicad	INC58825	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD29	correo electronico	03/08/2023	04/08/2023	ya se envio para firmas	Pereira urbano	lica coordinacion no radicacion	robert	Mal procedimiento de atencion en salud	RESPUESTA DE EMERGENCIAS INMEDIAT
QRD30	correo electronico	04/08/2023	04/08/2023		Pereira urbano	anonimo- pendiente	anonimo0	Mal procedimiento de atencion en salud	anonimo-
QRD31-23	verbal presencial	09/08/2023	09/08/2023		Pereira urbano	INTERNO- SOLICITUD	59131	Paciente trasladado a entidad no asignada por la central SEM o CRUE	CRUED
QRD32-23	correo electronico	04/08/2023	09/08/2023		Pereira urbano	le informacion via correo - sir	NO APLICA	Solicitud de informacion	JUAN FERNANDO BURITICA GUARIN
QRD33	oficio radicado	09/08/2023	09/08/2023		Pereira urbano	nformacion via correo - RADI	NO APLICA	Solicitud de informacion	HUGO JAVIER TRUJILLO GUZMAN
QRD34	correo electronico	04/08/2023	04/08/2023		Pereira urbano	RADICADO 23644	23644	Solicitud de informacion	Roberto Marin Giraldo
QRD35 23	correo electronico	22/08/2023	22/08/2023		Pereira urbano	queja	NO APLICA - A	Posible mal procedimiento de la central de despacho del SEM	EMERGENCIAS 911 S.A.S.
QRD36	correo electronico	22/08/2023	23/08/2023		Pereira urbano	24762	NO APLICA - A	Riña entre tripulaciones u otros	mauricio lopez vallejo
QRD37 23	verbal presencial	21/08/2023	22/08/2023		Pereira urbano	VERIFICACIO	NO APLICA - A	Solicitud de informacion	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD38-23	whatsapp texto	05/09/2023	05/09/2023		Pereira urbano	Desplazamiento inmediato	60620	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD39 23	correo electronico	02/09/2023	04/09/2023		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	60443	Traspaso de pacientes entre ambulancias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD40 23	correo electronico	10/09/2023	10/09/2023		Pereira urbano	queja	JA 911 DESPA	Posible mal procedimiento de la central de despacho del SEM	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD41 23	correo electronico	19/09/2029	19/09/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	REPORTE DES	Solicitud de informacion	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD42 23	whatsapp texto	20/09/2023	20/09/2023		Pereira urbano	Desplazamiento inmediato	no informan	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD 43 23	correo electronico	22/09/2023	22/09/2023		Pereira urbano	Desplazamiento inmediato	61567	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD44 23	correo electronico	13/09/2023	13/09/2023		Pereira urbano	Solicitud	no aplica	NO APLICA para PQRD - REGISTRO DE RECIBIDO EN EL CORREO	PREVIMED
QRD45 23	correo electronico	13/09/2023	13/09/2023		Pereira urbano	TUD CITACION ESE SALUD PE	NO APLICA	Solicitud de informacion	Secretria de salud - area del SEM
QRD46 23	verbal presencial	05/09/2023	05/09/2023		Pereira urbano	CION APOYO ESQUEMA TRIA	NO APLICA	Solicitud de informacion	EMERGENCIAS 911 SAS
QRD47 23	verbal presencial	27/09/2023	27/09/2023		Pereira rural	CIENTE VIA ARMENIA - MOV	61842	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD48 23	verbal presencial	5/10/2023	5/10/2023		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	62334	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD49 23	whatsapp texto	10/10/2023	10/10/2023	aso previmeD 10/10/202	Pereira urbano	hallazgo interno	62648	Prestador no despachado por Central SEM	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD50 23	whatsapp texto	16/10/2023	17/10/2023	orion	Pereira urbano	hallazgo interno	62997	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD51 23	whatsapp texto	18/10/2023	18/10/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	63102	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD52 23	whatsapp texto	2/10/2023	24/10/2023	CASO DE INCONVENIENT	Pereira urbano	hallazgo interno	62168	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD53 23	whatsapp texto	14/10/2023	24/10/2023	o de ambulancia paciente	Pereira urbano	hallazgo interno		Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD54 23	whatsapp texto	22/10/2023	24/10/2023	SE HIZO UN ADECUADO	Pereira urbano	Hallazgo interno	63308	Posible mal procedimiento de la central de despacho del SEM	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD55 23	whatsapp texto	22/10/2023	24/10/2023	ONES POSTA CORALES...	Pereira urbano	JEJA - SE RECIBE EL 23/11/20	no aplica	NO APLICA para PQRD - REGISTRO DE RECIBIDO EN EL CORREO	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD56 23	whatsapp texto	12/10/2023	25/10/2023	caso previmed las piñas	Pereira urbano	hallazgo interno	62454??	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD57 23	whatsapp texto	22/10/2023	25/10/2023	o juridiccion dosquebrad	Pereira urbano	hallazgo interno	63342-63344	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
QRD58 23	whatsapp texto	23/10/2023	24/10/2023	EL SITIO, MOVIL QUE IN	Pereira urbano	hallazgo interno	63398	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM



Matriz QRD2023 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

Compartir

A65 QRD62 23

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	CONSECUTIVO INTERNO	MEDIO DE RECEPCIÓN DE QRD	FECHA DE INGRESO DE QRD	FECHA DE NOTIFICACION al Equipo IVC	CHA VENCIMIENTO DE Q	MUNICIPIO DE LOS HECHOS	RADICACION	INCIDENTE	MOTIVO DE LA QRD	
42	QRD39 23	correo electronico	02/09/2023	04/09/2023		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	60443	Traspaso de pacientes entre ambulancias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
43	QRD40 23	correo electronico	10/09/2023	10/09/2023		Pereira urbano	queja	JA 911 DESPA	Posible mal procedimiento de la central de despacho del SEM	Sistema de Emergencias Medicas SEM
44	QRD41 23	correo electronico	19/09/2029	19/09/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	REPORTE DES	Solicitud de informacion	Sistema de Emergencias Medicas SEM
45	QRD42 23	whatsapp texto	20/09/2023	20/09/2023		Pereira urbano	Desplazamiento inmediato	no informan	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
46	QRD 43 23	correo electronico	22/09/2023	22/09/2023		Pereira urbano	Desplazamiento inmediato	61567	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
47	QRD44 23	correo electronico	13/09/2023	13/09/2023		Pereira urbano	Solicitud	no aplica	NO APLICA para PQRD - REGISTRO DE RECIBIDO EN EL CORREO	PREVIMED
48	QRD45 23	correo electronico	13/09/2023	13/09/2023		Pereira urbano	TUD CITACION ESE SALUD PE	NO APLICA	Solicitud de informacion	Secretria de salud - area del SEM
49	QRD46 23	verbal presencial	05/09/2023	05/09/2023		Pereira urbano	CION APOYO ESQUEMA TRIA	NO APLICA	Solicitud de informacion	EMERGENCIAS 911 SAS
50	QRD47 23	verbal presencial	27/09/2023	27/09/2023		Pereira rural	CIENTE VIA ARMENIA - MOV	61842	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
51	QRD48 23	verbal presencial	5/10/2023	5/10/2023		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	62334	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
52	QRD49 23	whatsapp texto	10/10/2023	10/10/2023	aso previmeD 10/10/202	Pereira urbano	hallazgo interno	62648	Prestador no despachado por Central SEM	Sistema de Emergencias Medicas SEM
53	QRD50 23	whatsapp texto	16/10/2023	17/10/2023	orion	Pereira urbano	hallazgo interno	62997	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
54	QRD51 23	whatsapp texto	18/10/2023	18/10/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	63102	Posible negación en atención de urgencias	Sistema de Emergencias Medicas SEM
55	QRD52 23	whatsapp texto	2/10/2023	24/10/2023	CASO DE INCONVENIENT	Pereira urbano	hallazgo interno	62168	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
56	QRD53 23	whatsapp texto	14/10/2023	24/10/2023	lo de ambulancia paciente	Pereira urbano	hallazgo interno		Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
57	QRD54 23	whatsapp texto	22/10/2023	24/10/2023	I SE HIZO UN ADECUADO	Pereira urbano	Hallazgo interno	63308	Posible mal procedimiento de la central de despacho del SEM	Sistema de Emergencias Medicas SEM
58	QRD55 23	whatsapp texto	22/10/2023	24/10/2023	ONES POSTA CORALES...	Pereira urbano	JEIA - SE RECIBE EL 23/11/20	no aplica	NO APLICA para PQRD - REGISTRO DE RECIBIDO EN EL CORREO	Sistema de Emergencias Medicas SEM
59	QRD56 23	whatsapp texto	12/10/2023	25/10/2023	caso previmed las piñas	Pereira urbano	hallazgo interno	624547?	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
60	QRD57 23	whatsapp texto	22/10/2023	25/10/2023	o juridiccion dosquebrad	Pereira urbano	hallazgo interno	63342-63344	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
61	QRD58 23	whatsapp texto	23/10/2023	24/10/2023	EL SITIO, MOVIL QUE INF	Pereira urbano	hallazgo interno	63398	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
62	QRD59 23	whatsapp texto	25/10/2023	26/10/2023	no despachada por el se	Pereira urbano	hallazgo interno	63507	Prestador no despachado por Central SEM	Sistema de Emergencias Medicas SEM
63	QRD60	whatsapp texto	8/11/2023	9/11/2023	CRUZ ROJA	Pereira urbano	Hallazgo interno	64247	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
64	QRD61 23	correo electronico	10/11/2023	13/11/2023	queja Reip	Pereira urbano	Hallazgo interno	EN BUSQUED	Posible mal procedimiento de la central de despacho del SEM	REIP RESPUESTA DE EMERGENCIAS INM
65	QRD62 23	verbal telefonica	15/11/2023	15/11/2023	TO EN CAPACITACION CO	Pereira urbano	NO APLICA	NO APLICA	Solicitud de informacion	AMBULANCIAS CONEXION MEDICA S.A.S
66	QRD63	whatsapp texto	24/11/2023	24/11/2023	D RUEDA EN EL MOMENT	Pereira urbano	Hallazgo interno	64996	Mal procedimiento de atencion en salud	Sistema de Emergencias Medicas SEM
67	QRD64 23	whatsapp texto	8/11/2023	9/11/2023	EMYR -ARUM	Pereira urbano	Hallazgo interno	BUSCAR	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Sistema de Emergencias Medicas SEM
68	QRD65	whatsapp texto	29/11/2023	29/11/2023	911 DOS LESIONADOS NO	Pereira urbano	QUEJA	65164	Traspaso de pacientes entre ambulancias	orion??
69	QRD66	correo electronico	11/12/2023	12/12/2023	22/12/2023	Pereira urbano	QUEJA CONEXION		Posible mal procedimiento de la central de despacho del SEM	conexion media
70										
71										
72										

- TOTAL: 66 CASOS TOTALES HASTA LA FECHA MANEJADAS DESDE EL AREA IVC – SEM
- CASO QRD39 EN ROJO YA EN PROCESO DE REVISION FINAL Y ENVIO DE CASO AL DEPARTAMENTO
- CASOS EN COLOR AMARILLO EN PROCESO PENDIENTE DE VERIFICACIONES PRELIMINARES O PENDIENTES A REVISION POR AREA JURIDICA PARA VERIFICAR PROCESO FINAL DE LOS CASOS
- CASOS RESALTADOS EN EL CONSECUTIVO EN COLO ANARANJADO, SE DEJAN RESALTADAS YA QUE SE LE ENTREGAN AL AREA JURIDICA PARA QUE REALICE REVISION DE LOS CASOS Y DE EVIDENCIAS HASTA EL MOMENTO RECOLECTADAS PARA REVISAR PROCEDIMIENTO A SEGUIR
- CASOS EN COLOR VERDE VERIFICACIONES COMPLETAS Y CON PROCESO FINALIZADO

BITACORA

NOTA: fechas en continuación proceden según lo programado y referenciado anteriormente

28/11/2023	**Gestiónde PQR**	**Se continua realizando borradores QRD24 - QRD25**
29/11/2023	Gestiónde PQR	Se realiza sondeo que casos y evolución de caso QRDs , actualizar matriz, ordenar evidencias . Se realiza verificación telefónica QRD65 Tripulante Orión Osveimar García -Tripulante.
30/11/2023	Visita	Se realiza desplazamiento a instalaciones de Prestador Emergencias 911 SAS para verificación de caso QRD39 23 .
1/12/2023	Gestiónde PQR	Se realiza verificación telefónica para complementar caso QRD47-23
4/12/2023	Visita	Se realiza desplazamiento a Servicio de Urgencias CLINICA DE FRACTURAS OVAL a verificar solicitudes de información que al momento no habían sido respondidas, se realiza ACTA de verificación en sitio en compañía de personal administrativo de la IPS

5/12/2023	Gestiónde PQR	Se realiza desplazamiento a oficinas de secretaria de salud pública y seguridad social , para continuar con proceso de verificaciones preliminares, organización de expedientes en relación al área de IVC de SEM.
6/12/2023	Reunión	Reunión de equipo emergencias y desastres de 8 am hasta las 10:00 .
6/12/2023	Gestiónde PQR	Se continua realizando manejo de expedientes y verificaciones preliminares pertinentes a casos pendientes del are de IVC SEM Pereira. se organizan carpetas de casos , se planifica para el día siguiente continuar con gestión administrativa, transcripción de verificaciones telefónicas.
7/12/2023	Gestiónde PQR	Se realiza desplazamiento a oficinas de secretaría de salud pública y seguridad social , para continuar con verificaciones preliminares de casos pendientes , se realiza verificación telefónica en relación al casoQRD57 23 , se envían dos solicitudes de información y de historia clínica en relación al caso QRD57 23 a salud elite Pereira y ambulancias ARUM al correo semregional@pereira.gov.co para que sean subidas a
		SAIA y posteriormente enviadas a los prestadores. Se anexa información reunida de historias clínicas prehospitalarias en relación alcaso QRD39 23 , Se complementa borrador final en relación a ese caso y se envía a semregional@pereira.gov. co para correcciones finales
11/12/2023	Gestiónde PQR	Se realiza borrador QRD47 para presentarle caso abogado. se revisa correo y se ordenan QRDs pendientes para archivo y carpetas virtualesen la nube .
12/12/2023	Reunión	Reunión componente 8 IVC apoyo jurídico ,en la cual se revisa QRD47 la cual indica el abogado que no procede y se cierra , al igual que la QRD48 , Se solicita orientación para caso QRD66 , el cual indica es necesario solicitar información de la historia clínica dl paciente atendido, QR49 informa es necesario envió al departamento, pendiente de hacer borrador de envío. Sebastián se le informa por favor ir revisando matriz y llenar con observaciones todos los casos, siestá completo por favor poner revisado. se le pide apoyo para verificación prioritaria de los casos QRD55-57-58-60-61-63-64
12/12/2023	Gestiónde PQR	Se realiza 4 llamadas a número del paciente en relación caso QRD49 para verificar atención, no contesta .

13/12/2023	Gestiónde PQR	Apoyo del área jurídica para continuación de procesos administrativosdel área IVC- SEM - se programa continuar con cierre de procesos de QRD49 con proyección de formato de envío al departamento , al igualque caso QRD50

LOGROS DEL AÑO

Con la creación del proceso y realización del componente 8 del Sistema de Emergencias Médicas enel cual se busca realizar gestiones de inspección, vigilancia y control del Sistema de Emergencias Médicas se ha logrado:

- Crear un perfil el cual es un apoyo dentro del proceso de verificaciones preliminares de casos importantes de inspección y vigilancias PQRS notificados por la comunidad, prestadores de salud, despachadores y cualquier entidad que lo requiera
- Se ha podido detectar prestadores recurrentes en relación con PQRS, hallazgos de posiblesinadecuados procedimientos en atención de pacientes en relación con casos atendidos porprestadores adscritos al sistema de emergencias médicas
- Detección temprana de casos en relación con prestadores no habilitados en el departamento prestando servicios en salud dentro de la jurisdicción de Risaralda enviados y notificados al departamento.
- Posibilidad de notificación al departamento y/o entidades pertinentes según sea el caso de PQRS manejadas y detectada desde el área de inspección y vigilancia del Sistema de Emergencias Médicas
- Posibilidad de seguimiento de problemáticas presentes en la atención de pacientes en servicios de urgencias, con ello crear a largo plazo procesos de mejora con dichas entidades.
- Posibilidad de detección y seguimiento a problemáticas presentes en la atencion de pacientes en relación con inconsistencias en el proceso de clasificación del paciente TRIAGEprehospitalario y hospitalario
- Posibilidad de detección de inconsistencias en los procesos de despacho desde la central del Sistema de Emergencias Médicas, con ello la posibilidad de realizar procesos de retroalimentación y auditoria de la calidad del servicio, recepción y despacho de los distintosincidentes recepcionados desde la Central de Despacho del Sistema de Emergencias Médicas
- Apoyo desde el área de Inspección, Vigilancia y Control, con los distintos prestadores de traslado de paciente, IPS y comunidad, realizando jornadas de capacitación y socialización de las distintas herramientas ofrecidas y requeridas para el adecuado manejo de los INCIDENTES por medio de la plataforma de Sistema de Emergencias Médicas, el uso de la línea única de emergencias 123, etc.
- El área de inspección, vigilancia y control es una herramienta vital para el proceso de auditoría del SEM, revisión constante de la calidad del servicio relacionado con los procesorealizados por el Sistema de Emergencias Médicas: recepción de llamadas de emergencias ,despacho a incidentes , atención adecuada por prestadores de atención pre hospitalaria y prestadores de servicio de traslado del paciente a entidades adecuadas según requerimiento del paciente de acuerdo a nivel de complejidad requerido según clasificación de triage , la recepción de pacientes en el servicio de urgencias . entre otros.

DIFICULTADES:

- El proceso de inspección y vigilancia presento algunas dificultades en el año en los siguientescasos:
-Algunas demoras en la recopilación de evidencias preliminares, ya que en ocasiones se solicitaba la

información y había demora en la respuesta y entrega de la información de algunas entidades.
-Demora en la recepción y revisión de los casos para verificación de las evidencias recolectadas o en la revisión de borradores de respuestas finales proyectadas
- Demoras en el envío de solicitudes de información requeridas para la recopilación y la solicitud formal de información requerida dentro de verificaciones preliminares de algunasPQRs, ya que en ocasiones se realizaba desplazamiento presencial a las entidades y las entidades indicaban que era necesario la solicitud formal para darle trazabilidad y tener autorización para entregar la información solicitada por el área de Inspección, Vigilancia y Control del SEM.

OBSERVACIONES FINALES

La gestión realizada desde el área de inspección, vigilancia y control IVC del sistema de emergenciasmédicas es vital para que el proceso de atencion de emergencias y desastres en la ciudad cada día sea de mayor calidad, este componente es realmente útil ya que con el se pueden detectar las falencias de los procedimientos y con ello buscar soluciones para la mejora continua en apoyo de las entidades públicas y los prestadores de salud adscritos al mismo.

El continuar con el proceso del componente 8 de inspección, vigilancia y control del Sistema de Emergencias Médicas de Pereira podría llegar a contribuir procesos de investigación y detección epidemiológica importante en relación a falencias de atencion en salud en el campo de la atencion prehospitalaria, el nivel de conocimientos del perfil en salud de los servicios de urgencia y serviciosde traslado de paciente, y requerimientos el cual en la actualidad y en el país aún hace falta muchopor investigar.



Lady Milena Chunza Lozacc.1.088.341.404.
Tecnóloga en atención pre hospitalariaSistema de Emergencias Medicas Componente de inspección y vigilancia
Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira.Diciembre del 2023