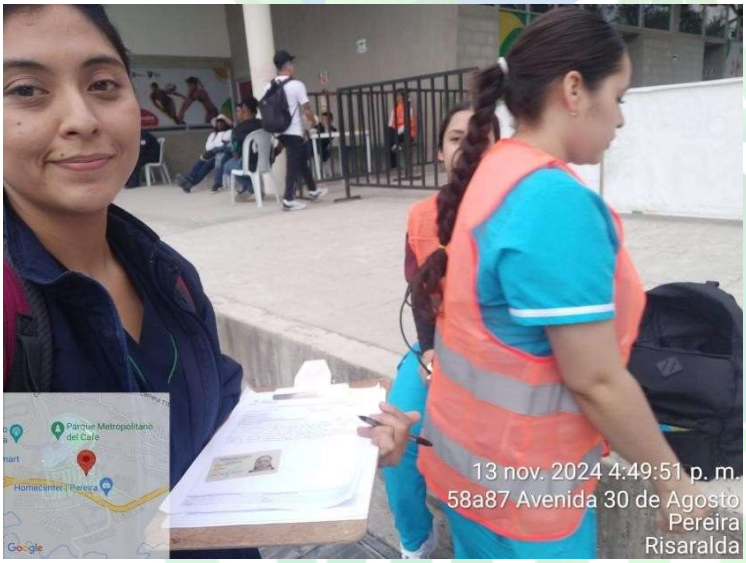
ALCANCE No. 04
ANEXO INFORME TECNÓLOGO EN ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

INFORME No.:	03
PERIODO:	16 de octubre a 15 de noviembre del 2024
ELABORADO POR:	Lady Milena Chunza Loza
TEMA:	Componente SEM: Inspección, vigilancia y control

ACTIVIDAD 1: 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) por parte 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.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Se realizo el 13 de noviembre del 2024 un operativo aleatorio no anunciado para verificar que se encontraran instalados los recursos en salud de los Juegos Nacionales Juveniles 2024, necesarios para garantizar la respuesta a las emergencias médicas que se puedan presentar en este evento de aglomeración de público, que cubre varios escenarios simultáneamente. Esta actividad se considera operativo, debido a que la verificación de los eventos se realiza previamente, pero por situaciones que se notificaron, hubo necesidad de adelantar verificación no anunciada, simplificada y no se expide concepto, porque el evento ya tenía permiso y concepto respectivo. El objetivo era inspeccionar que se estuviera cumpliendo con todo el plan previamente conceptuado.



ACTIVIDAD 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 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.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

1. Llamadas de verificación realizadas durante el periodo = 8 Para captar información de los casos gestionados. Las llamadas se realizan bien sea a los prestadores de salud involucrados en el caso, a los pacientes o sus familiares, a testigos, otras entidades relacionadas etc.

2. Visitas realizadas:

- 18/10/2024 Conexión Medica s.a.s
- 23/10/2024 Hospital Mental
- 23/10/2024 Emergencias médicas y rescate SAS
- 31/10/2024 Ese Salud Pereira hospital del Centro
- 31/10/2024 Emergencias médicas y rescate SAS

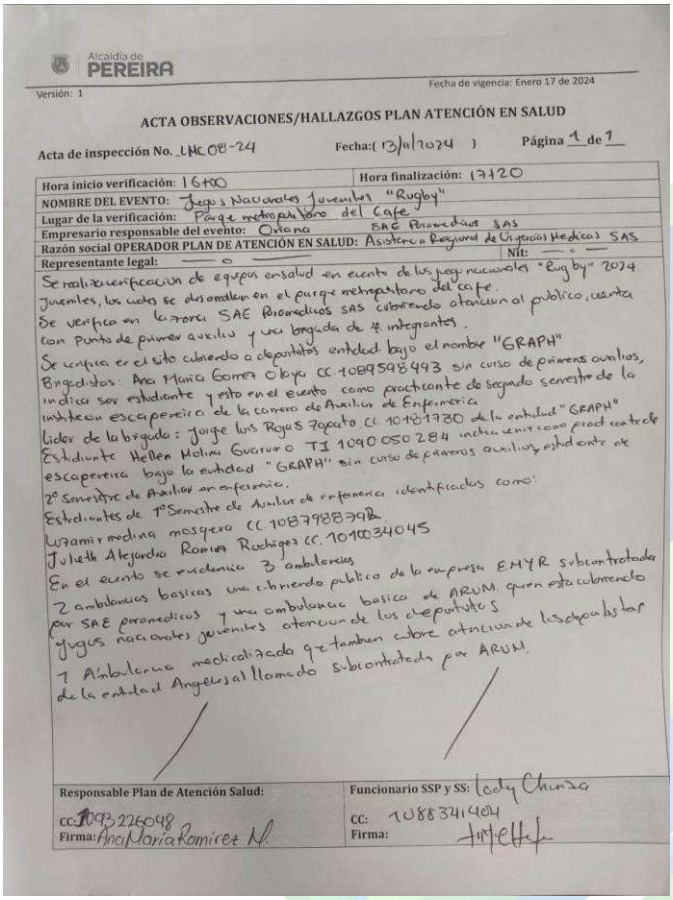
3. DESPLAZAMIENTOS INMEDIATOS:

- 1 de noviembre del 2024 a Ese Salud Pereira Hospital del Centro

Soy en el momento la encargada de hacer un borrador o informe de caso, el cual es la base del formato para dar respuesta y/o informe base para la verificación de las evidencias, se revisa el borrador con coordinación del SEM realizando correcciones y redacción final, el formato producto de esta revisión es subido al sistema por la coordinación médica el cual es revisado por área jurídica y directivos de la secretaría de salud y seguridad social de Pereira.

ACTIVIDAD 3 : 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.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Se realizo verificación del Plan de Atención en Salud del evento de rugby de los juegos nacionales juveniles en el parque metropolitano del café 13 de noviembre del 2024,. El cual se encontraba programado para verificar, expedir concepto y habilitar así la apertura de puertas e inicio de los encuentros deportivos.



Alcaldía de PEREIRA

Versión: 1 — Fecha de vigencia: Enero 17 de 2024

ACTA OBSERVACIONES/HALLAZGOS PLAN ATENCIÓN EN SALUD

Acta de inspección No. LHC08-24 — Fecha: 13/11/2024 — Página 1 de 1

Hora inicio verificación: 1600	Hora finalización: 1720
NOMBRE DEL EVENTO: Juegos Nacionales Juveniles "Rugby"	
Lugar de la verificación: Parque metropolitano del Café	
Empresario responsable del evento: Oriana	SAE Prioneticos SAS
Razón social OPERADOR PLAN DE ATENCIÓN EN SALUD: Asistencia Regional de Urgencias Medicas SAS	
Representante legal: — o —	NIT: — - —

Se realiza verificación de equipos en salud en evento de los juegos nacionales "Rugby" 2024 juveniles, los cuales se desarrollan en el parque metropolitano del café.
Se verifica en la torre SAE Prioneticos SAS cubriendo atención al publico, cuenta con punto de primer auxilio y una brigada de 4 integrantes.
Se verifica en el sito cubriendo a deportistas entidad bajo el nombre "GRAPH"
Brigadistas: Ana Maria Gomez Okoye CC 1089598493 sin curso de primeros auxilios, indica ser estudiante y esto en el evento como practicante de segundo semestre de la institucion escapereira de la carrera de Auxiliar de Enfermeria
Lider de la brigada: Jorge Luis Rojas Zapata CC 1010171730 de la entidad "GRAPH"
Estudiante Hellen Molina Guarnizo TI 1090050284 indica ser como practicante de escapereira bajo la entidad "GRAPH" sin curso de primeros auxilios, estudiante de 2° Semestre de Auxiliar en enfermeria.
Estudiantes de 1° Semestre de Auxiliar de enfermeria identificadas como:
Luzamir medina mosquera CC 1087988728
Julieth Alejandra Ramos Rodriguez CC. 1010034045
En el evento se evidencia 3 ambulancias
2 ambulancias basicas una cubriendo publico de la empresa EMYR subcontratada por SAE paramedicos y una ambulancia basico de ARUM. quien esta cubriendo juegos nacionales juveniles atencion de los deportistas
1 Ambulancia medicalizada que tambien cubre atencion de los deportistas de la entidad Angels al llamado subcontratada por ARUM.

Responsable Plan de Atención Salud:	Funcionario SSP y SS: Lady Chanzo
CC: 1093226048	CC: 1088341464
Firma: Ana Maria Ramirez M.	Firma:

ACTIVIDAD 4: 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.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Casos en gestión, seguimiento o espera de respuesta por ente al que se trasladó:

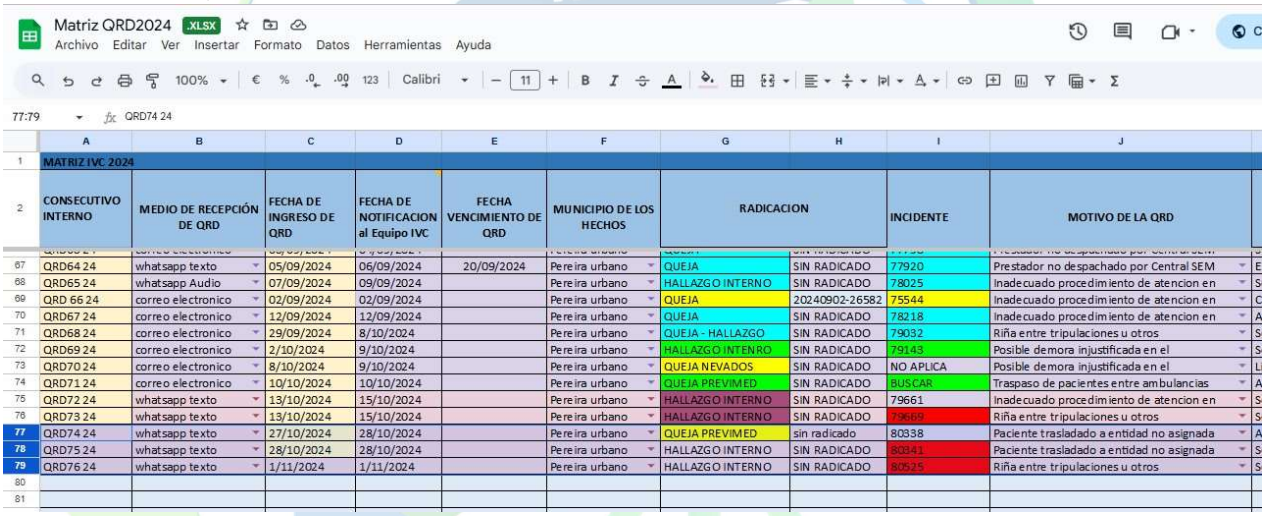
- **QRD 11 24:** del 24 de abril del 2024
- **QRD63 24:** del 3 de septiembre del 2024
- **QRD64 24** del 5 de septiembre del 2024
- **QRD66 24:** del 3 de octubre del 2024: Se brindó respuesta parcial, está pendiente enviar respuesta de lo evidenciado por el SEM Pereira, documento pendiente de revisión por coordinación.
- **QRD67 24** del 12 de septiembre del 2024
- **QRD68 24** del 29 de septiembre del 2024
- **QRD70 24** del 8 de octubre del 2024: coordinación SEM indico enviaría respuesta, pendiente recepción de respuesta por correo para archivo para dar confirmación de envío de la respuesta
- **QRD71 24** DEL 10 DE OCTUBRE DEL 2024 EN PROCESO DE DESARROLLO

ACTIVIDAD 5: 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 Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social para lo cual el Contratista debe aportar mensualmente el reporte del sistema con la información cargada en dicho periodo evaluado.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Actualización de las bases de datos:

3 casos nuevos ingresados a matriz durante el tiempo el 16 de octubre al 15 de noviembre del 2024, dentro de los cuales 1 es una queja. En proceso final de verificaciones preliminares pendiente a revisión por coordinación y envío.

Matriz 2024 PQRS

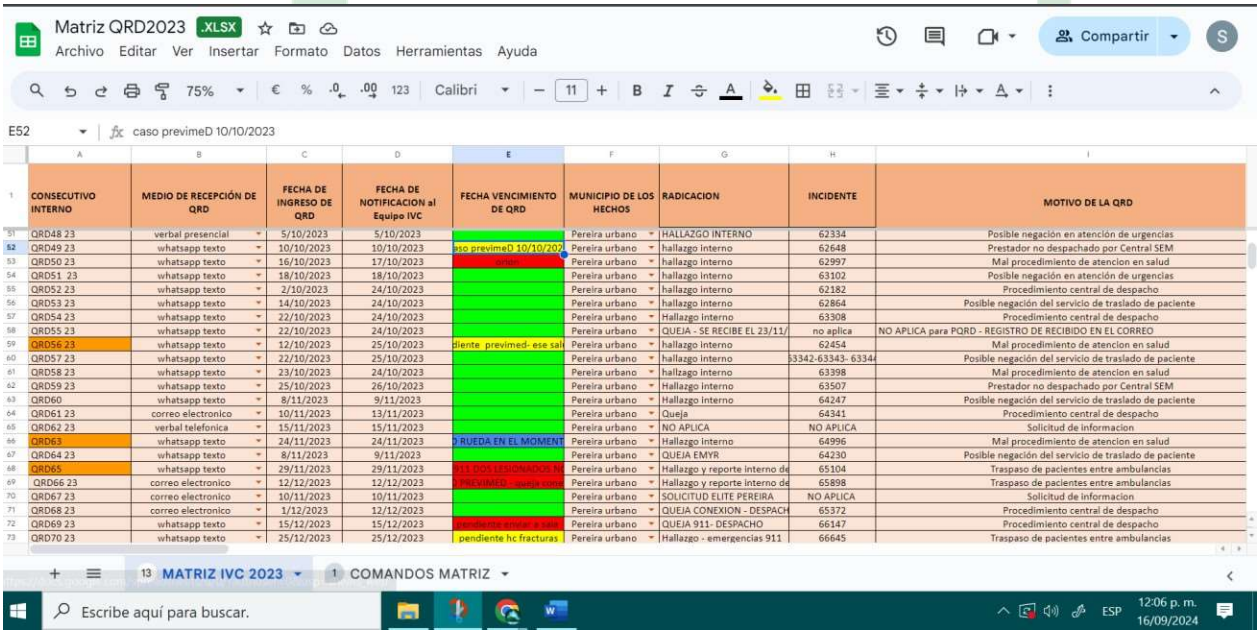


Matriz QRD2024 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

	CONSECUTIVO INTERNO	MEDIO DE RECEPCIÓN DE QRD	FECHA DE INGRESO DE QRD	FECHA DE NOTIFICACION al Equipo IVC	FECHA VENCIMIENTO DE QRD	MUNICIPIO DE LOS HECHOS	RADICACION		INCIDENTE	MOTIVO DE LA QRD
1	MATRIZ IVC 2024									
67	QRD64 24	whatsapp texto	05/09/2024	06/09/2024	20/09/2024	Pereira urbano	QUEJA	SIN RADICADO	77920	Prestador no despachado por Central SEM
68	QRD65 24	whatsapp Audio	07/09/2024	09/09/2024		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	SIN RADICADO	78025	Inadecuado procedimiento de atencion en
69	QRD 66 24	correo electronico	02/09/2024	02/09/2024		Pereira urbano	QUEJA	20240902-26582	75544	Inadecuado procedimiento de atencion en
70	QRD67 24	correo electronico	12/09/2024	12/09/2024		Pereira urbano	QUEJA	SIN RADICADO	78218	Inadecuado procedimiento de atencion en
71	QRD68 24	correo electronico	29/09/2024	8/10/2024		Pereira urbano	QUEJA - HALLAZGO	SIN RADICADO	79032	Riña entre tripulaciones u otros
72	QRD69 24	correo electronico	2/10/2024	9/10/2024		Pereira urbano	HALLAZGO INTENRO	SIN RADICADO	79143	Posible demora injustificada en el
73	QRD70 24	correo electronico	8/10/2024	9/10/2024		Pereira urbano	QUEJA NEVADOS	SIN RADICADO	NO APLICA	Posible demora injustificada en el
74	QRD71 24	correo electronico	10/10/2024	10/10/2024		Pereira urbano	QUEJA PREVIMED	SIN RADICADO	BUSCAR	Traspaso de pacientes entre ambulancias
75	QRD72 24	whatsapp texto	13/10/2024	15/10/2024		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	SIN RADICADO	79661	Inadecuado procedimiento de atencion en
76	QRD73 24	whatsapp texto	13/10/2024	15/10/2024		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	SIN RADICADO	79669	Riña entre tripulaciones u otros
77	QRD74 24	whatsapp texto	27/10/2024	28/10/2024		Pereira urbano	QUEJA PREVIMED	sin radicado	80338	Paciente trasladado a entidad no asignada
78	QRD75 24	whatsapp texto	28/10/2024	28/10/2024		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	SIN RADICADO	80341	Paciente trasladado a entidad no asignada
79	QRD76 24	whatsapp texto	1/11/2024	1/11/2024		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	SIN RADICADO	80525	Riña entre tripulaciones u otros
80										
81										

MATRIZ 2023 PQRs:



Matriz QRD2023 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

	CONSECUTIVO INTERNO	MEDIO DE RECEPCIÓN DE QRD	FECHA DE INGRESO DE QRD	FECHA DE NOTIFICACION al Equipo IVC	FECHA VENCIMIENTO DE QRD	MUNICIPIO DE LOS HECHOS	RADICACION	INCIDENTE	MOTIVO DE LA QRD
51	QRD48 23	verbal presencial	5/10/2023	5/10/2023		Pereira urbano	HALLAZGO INTERNO	62334	Posible negación en atención de urgencias
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
53	QRD50 23	whatsapp texto	16/10/2023	17/10/2023	[illegible]	Pereira urbano	hallazgo interno	62997	Mal procedimiento de atencion en salud
54	QRD51 23	whatsapp texto	18/10/2023	18/10/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	63102	Posible negación en atención de urgencias
55	QRD52 23	whatsapp texto	2/10/2023	24/10/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	62182	Procedimiento central de despacho
56	QRD53 23	whatsapp texto	14/10/2023	24/10/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	62864	Posible negación del servicio de traslado de paciente
57	QRD54 23	whatsapp texto	22/10/2023	24/10/2023		Pereira urbano	Hallazgo interno	63308	Procedimiento central de despacho
58	QRD55 23	whatsapp texto	22/10/2023	24/10/2023		Pereira urbano	QUEJA - SE RECIBE EL 23/11/	no aplica	NO APLICA para PQRD - REGISTRO DE RECIBIDO EN EL CORREO
59	QRD56 23	whatsapp texto	12/10/2023	25/10/2023	diente previmed- ese sal	Pereira urbano	hallazgo interno	62454	Mal procedimiento de atencion en salud
60	QRD57 23	whatsapp texto	22/10/2023	25/10/2023		Pereira urbano	hallazgo interno	63342-63343- 6334	Posible negación del servicio de traslado de paciente
61	QRD58 23	whatsapp texto	23/10/2023	24/10/2023		Pereira urbano	hallzago interno	63398	Mal procedimiento de atencion en salud
62	QRD59 23	whatsapp texto	25/10/2023	26/10/2023		Pereira urbano	Hallazgo interno	63507	Prestador no despachado por Central SEM
63	QRD60	whatsapp texto	8/11/2023	9/11/2023		Pereira urbano	Hallazgo interno	64247	Posible negación del servicio de traslado de paciente
64	QRD61 23	correo electronico	10/11/2023	13/11/2023		Pereira urbano	Queja	64341	Procedimiento central de despacho
65	QRD62 23	verbal telefonica	15/11/2023	15/11/2023		Pereira urbano	NO APLICA	NO APLICA	Solicitud de informacion
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
67	QRD64 23	whatsapp texto	8/11/2023	9/11/2023		Pereira urbano	QUEJA EMYR	64230	Posible negación del servicio de traslado de paciente
68	QRD65	whatsapp texto	29/11/2023	29/11/2023	911 DOS LESIONADOS TO	Pereira urbano	Hallazgo y reporte interno de	65104	Traspaso de pacientes entre ambulancias
69	QRD66 23	correo electronico	12/12/2023	12/12/2023	PREVIMED - queja conv	Pereira urbano	Hallazgo y reporte interno de	65898	Traspaso de pacientes entre ambulancias
70	QRD67 23	correo electronico	10/11/2023	10/11/2023		Pereira urbano	SOLICITUD ELITE PEREIRA	NO APLICA	Solicitud de informacion
71	QRD68 23	correo electronico	1/12/2023	12/12/2023		Pereira urbano	QUEJA CONEXION - DESPACH	65372	Procedimiento central de despacho
72	QRD69 23	whatsapp texto	15/12/2023	15/12/2023	pendiente enviar a sala	Pereira urbano	QUEJA 911- DESPACHO	66147	Procedimiento central de despacho
73	QRD70 23	whatsapp texto	25/12/2023	25/12/2023	pendiente hc fracturas	Pereira urbano	Hallazgo - emergencias 911	66645	Traspaso de pacientes entre ambulancias

13 MATRIZ IVC 2023 | 1 COMANDOS MATRIZ

Escribe aquí para buscar. ESP 12:06 p. m. 16/09/2024

CONTROL DE LLAMADAS DE VERIFICACIO REALIZADAS

LLAMADAS SEM IVC 2024 .XLSX — Guardado en Drive

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

A	B	C	D	E	F	G	H
19/09/2024	16:30	3104302673	PACIENTE conexion medica	qrd40 24	NO EFECTIVA	no contesta	
19/09/2024	16:31	3104302673	PACIENTE conexion medica	QRD40 24	NO EFECTIVA	no contesta	
25/09/2024	12:09	3008459912	Verificacion justin villegas tripulante de ambulancia ACTA 4 IV PREVIMED	QRD 66 24	EFECTIVA	Se realiza verificacion de caso	
26/09/2024	9:12	3176549729	Viviana Cordinadora de facturacion - Serviambulancias del pacifico	QRD63 24	EFECTIVA	Contestan pero no se graba ya que la secretaria no es la enc	
26/09/2024	10:00	3013063383	PACIENTE	QRD29 24	NO EFECTIVA	NO CONTESTA	
26/09/2024	11:00	3122218524	PACIENTE	QRD 41 24	EFECTIVA		
30/09/2024	11:00	3106700429	TRIPULANTE SERVIAMBULANCIAS DLE PACIFICO	QRD63 24	EFECTIVA	VERIFICACION TELEFONICA 1	
30/09/2024	12:20	3106700429	TRIPULANTE SERVIAMBULANCIAS DLE PACIFICO	QRD63 24	EFECTIVA	VERIFICACION TELEFONICA 2 COMPLEMENTO	
30/09/2024	12:30	3018183876	PACIENTE QRD63 24	QRD63 24	NO EFECTIVA	NO CONTESTA	
30/09/2024	12:30	3018183876	PACIENTE QRD63 24	QRD63 24	NO EFECTIVA	NO CONTESTA	
30/09/2024	12:30	3018183876	PACIENTE QRD63 24	QRD63 24	NO EFECTIVA	NO CONTESTA	
03/10/2024	11:00	3018217042	abonado QRD53 24	QRD53 24	NO EFECTIVA	CONTESTA UNA PERSONA LA CUAL INDICA QUE EL CELULAR ES	
03/10/2024	11:46	3142554008	TRIPULANTE QRD66 24 ARUM	QRD67 24	EFECTIVA	REALIZA VERIFICACION TELEFONICA	
7/10/2024	9:48	3185844100	PACIENTE QRD30 24	QRD30 24	NO EFECTIVA	NO CONTESTA , PASA ABUZON	
7/10/2024	11:39	3104302673	paciente QRD 40 24	QRD4024	EFECTIVA	SE REALIZA VERIFICACON NO REPORTA NOVEDADES	
16/10/2024	9:30	3246444532	ABONADO	QRD71 24	NO EFECTIVA		
16/10/2024	9:36	3136466810	MARIA NUBIA	QRD71 24	EFECTIVA	CONTESTA	
18/10/2024	10:00	3207059377	MADRE DEL PACIENTE	QRD71 24	EFECTIVA	SE REALIZA VERIFICACION	
24/10/2024	13:25	3205740436	PACIENTE	QRD35 24	NO EFECTIVA	NO CONTESTA	
24/10/2024	13:30	3205740436	PACIENTE	QRD35 24	NO EFECTIVA	NO CONTESTA	
30/10/2024	10:15	3207863434	PACIENTE NILYENI	QRD71 24	EFECTIVA	CONTESTA Y SE HACE VERIFICACION	
12/11/2024	10:20	3187729557	BOMBERO MONTOYA	QRD09 24	EFECTIVA	CONTESTA E INFORMA NUMERO DE CENTRAL DE BOMBEROS PA	
12/11/2024	10/24	6063290100	BOMBEROS PEREIRA	QRD09 24	EFECTIVA	CONETSTA INDICA NUMERO DE SARGENTO PARA VERIFICAR LA	

BITACORA DE ACTIVIDADES

BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS lady chunza TAPH IVC 2024 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda — Compartir

A198:C221 — Se conitnua con revision de borradores realizados pendientes para casos verificados por IVC y pendientes a trasladar al departamento con apoyo de coodinacion del SEM.

A	B	C
8/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza carpeta de QRD50 24 , se inicia carpeta traslado casos conexion medica
9/10/2024	Gestion de PQR	Se realizo revision de casos en relacion a evidencias recolectas, se continuo realizando documento de traslado caso conexion medica , y se revisaron casos en relacion a asistencia medica previmed del año 2023 p
10/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza actualizacion de bitacora , se realiza carpetas de casos anexados al documento de traslado casos previmed en relacion a año 2023 pendientes, se realiza apoyo al area de emergencias y desastres del ar
11/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza revisando caso QRD Conexion medica pendiente a envio al departamento, se actualiza bitacora y se actualiza , matriz 2024
15/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza actualizacion de matriz con casos reportados durante el fin de semana se realiza reporte 2 del 16 de sep hasta el 15 de octubre, se realizian carpetas para complementar evidencias de envio del caso con
16/10/2024	Gestion de PQR	Se reviso casos QRD Conexion medica pendiente a envio al departamento
17/10/2024	Gestion de PQR	Se inicio revision de matriz completa 2024 desde el caso QRD01 24 para verificar que esta pendiente en cada uno y deterinar manejos, dentro de la matriz se va señalizando y poniendo las pertinentes observacio
18/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision de matriz, se crea borrador de respuesta de caso QRD71 24
18/10/2024	Visita	Se realiza visita para verificacion PQRSD s con el prestador conexion medica sas
21/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision de caso de matriz 2024 para continuar con manejos pertinentes se llega hasta QRD22 24
22/10/2024	Gestion de PQR	Se realizo revision de matriz para continuar manejo de PQRs HASTA QRD 42 24
23/10/2024	Visita	Se realiza desplazamiento a Hospital Mental verificacion caso pendiente QRD28 24 y solicitud de historia clincia del paciente pendiente
23/10/2024	Visita	Se realiza desplazamiento a EMYR SAS , para verificacion y manejo de 3 casos pendientes en matirz de ivc sem 2024
24/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza registro de datos e informacion recepcionada en visitas a emyr y en hospital mental
25/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision de casos pendientes de manejo para continuar con procesos de solicitud si son requeridos
28/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision de casos QRD44 24, se realiza registro de casos reportados durante el fin de semana , se crean carpetas en matriz, se recepciona queja en relacion a uno de los reportes de la central del sem del
29/10/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision de casos , dando a prioridad a quejas abiertas pendientes de respuesta ., se revisa desde la QRD44 24 a
30/10/2024	Gestion de PQR	Se realizo verificaciones telefonicas en relacion a caso 71 24 , se continuo revisando matriz y casos para manejo por IVC.
31/10/2024	Visita	Se realiza desplazamiento para verificacion de caso en relacion a incidente 79661 a la ese salud Pereira hospital de la 40
31/10/2024	Visita	Se realiza visita para verificacion de caso en relacion a PQRS a sede administrativa del prestador emergencias medicas y resctae pereira.
1/11/2024	esplazamiento inmediat	Se realiza desplazamiento inmediato para verifvcacion del incidente 80525 a la ese salud pereira Hospital del Centro
5/11/2024	Gestion de PQR	Se realiza desplazamiento a sede administrativa del prestador de traslado asistencial Orion Medica SAS para verificacion de incidente 80338
6/11/2024	Gestion de PQR	Se realiza gestiones administrativas, se ordena papeleria, se escanean actas de visita y se sube registros a carpetas digitales de cada caso, se continua revisando las evidencias reunidad para darle continuidad a la
7/11/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision nuevamente d ecaso QRD05 24 se corrige borrador para envio a el departamento del caso, se realiza revision de caso QRD30 24 e realiza borrador para posible traslado de caso por la coordinac
8/11/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision de matriz y casos pendientes para continuar con verificaciones preliminares se solicita a jefe claudia auditorias de incidentes pendientes.
12/11/2024	Gestion de PQR	Se realiza revision de caso con coordinacion para traslado al departamento carpeta casos en relacion a un mismo prestador de traslado asistencial, se envia solicitud para que sea enviada por SAIA a bomberos pe
13/11/2024	Operativo	Verificacion de juegos ncionales juveniles para verificacion de equipos en salud encargados del evento. se verifica brigada, punto de encuentro y equipos de transporte asistencial basico y medicalizado, prestador
14/11/2024	Gestion de PQR	Se realiza carque de papeleria de verificacion realizada el dia anterior, se continua en la revision de correo y se verifica casos pendientes de manejo, se vuelve a solicitar formatos de auditorias en relaciona incide
15/11/2024	Gestion de PQR	Se conitnua con revision de borradores realizados pendientes para casos verificados por IVC y pendientes a trasladar al departamento con apoyo de coodinacion del SEM.

Hoja1 Hoja2 — Min.: 16/10/2024

Buscar — COP/USD +0,45% — ESP 9:17 a. m. 14/11/2024

Servicios Integrales

ACTIVIDAD 6: Presentar mensualmente un informe que describa el cumplimiento detallado de cada uno de los alcances anteriores, en la medida que se hayan ejecutado en el mes según se haya requerido por la Secretaría de Salud de Pereira. Se evidencien la ejecución de cada una de las actividades asignadas en el periodo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

16/10/2024	**Gestión de PQR**	**Se reviso casos QRD Conexión medica pendiente a envío al departamento**
17/10/2024	Gestión de PQR	Se inicio revisión de matriz completa 2024 desde el caso QRD01 24 para verificar que está pendiente en cada uno y determinar manejos, dentro de la matriz se va señalizando y poniendo las pertinentes observaciones de cada caso
18/10/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión de matriz, se crea borrador de respuesta de caso QRD71 24
18/10/2024	Visita	Se realiza visita para verificación PQRSD s con el prestador conexión medica s.a.s
21/10/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión de caso de matriz 2024 para continuar con manejos pertinentes se llega hasta QRD22 24
22/10/2024	Gestión de PQR	Se realizo revisión de matriz para continuar manejo de PQRs HASTA QRD 42 24
23/10/2024	Visita	Se realiza desplazamiento a Hospital Mental verificación caso pendiente QRD28 24 y solicitud de historia clínica del paciente pendiente
23/10/2024	Visita	Se realiza desplazamiento a EMYR SAS, para verificación y manejo de 3 casos pendientes en matriz de IVC SEM 2024
24/10/2024	Gestión de PQR	Se realiza registro de datos e información decepcionada en visitas a EMYR y en hospital mental
25/10/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión de casos pendientes de manejo para continuar con procesos de solicitud si son requeridos

28/10/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión de casos QRD44 24, se realiza registro de casos reportados durante el fin de semana, se crean carpetas en matriz, se recepciona queja en relación a uno de los reportes de la central del SEM del fin de semana, se relaciona en matriz par su manejo
29/10/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión de casos, dando a prioridad a quejas abiertas pendientes de respuesta., se revisa desde la QRD44 24 a
30/10/2024	Gestión de PQR	Se realizo verificaciones telefónicas en relación a caso 71 24, se continuó revisando matriz y casos para manejo por IVC.
31/10/2024	Visita	Se realiza desplazamiento para verificación de caso en relación a incidente 79661 a la ese salud Pereira hospital de la 40
31/10/2024	Visita	Se realiza visita para verificación de caso en relación a PQRS a sede administrativa del prestador emergencias médicas y rescate Pereira.
1/11/2024	splazamiento inmediato	Se realiza desplazamiento inmediato para verificación del incidente 80525 a la ese salud Pereira Hospital del Centro
5/11/2024	Gestión de PQR	Se realiza desplazamiento a sede administrativa del prestador de traslado asistencial Orión Medica SAS para verificación de incidente 80338
6/11/2024	Gestión de PQR	Se realiza gestiones administrativas, se ordena papelería, se escanean actas de visita y se sube registros a carpetas digitales de cada caso, se continúa revisando las evidencias reunida para darle continuidad a la gestión de PQRs, se envía informe de posible cierre a coordinación del SEM QRD01 24 y QRD02 24
7/11/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión nuevamente del caso QRD05 24 se corrige borrador para envío al departamento del caso, se realiza revisión de caso QRD30 24 e realiza borrador para posible traslado de caso por la coordinación del SEM, se realiza borrador para notificación y visita a el prestador medicall assist 911 s.a.s para verificación de caso pendientes registrados por IVC SEM.

8/11/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión de matriz y casos pendientes para continuar con verificaciones preliminares se solicita a jefe Claudia auditorias de incidentes pendientes.
12/11/2024	Gestión de PQR	Se realiza revisión de caso con coordinación para traslado al departamento carpeta casos en relación a un mismo prestador de traslado asistencial, se envía solicitud para que sea enviada por SAIA a bomberos Pereira, se realizaron llamadas para verificación telefónica.
13/11/2024	Operativo	Verificación de juegos nacionales juveniles para verificación de equipos en salud encargados del evento. se verifica brigada, punto de encuentro y equipos de transporte asistencial básico y medicalizado, prestadores habilitados en Risaralda
14/11/2024	Gestión de PQR	Se realiza cargue de papelería de verificación realizada el día anterior, se continua en la revisión de correo y se verifica casos pendientes de manejo, se vuelve a solicitar formatos de auditorías en relaciona incidentes que están siendo verificados por IVC SEM, se realiza informe de ciclo del 16 de octubre al 15 de noviembre
15/11/2024	Gestión de PQR	Se continúa con revisión de borradores realizados pendientes para casos verificados por IVC y pendientes a trasladar al departamento con apoyo de coordinación del SEM.

Elaborado por:



LADY MILENA CHUNZA LOZA - TECNÓLOGA EN ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA SEM-IVC – SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL DE PEREIRA – 15 DE NOVIEMBRE DEL 2024