Bogotá D.C, Noviembre 26 de 2024

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 4922-2024 correspondiente al periodo de ejecución desde: 16/10/2024 hasta: 15/11/2024

Respetados señores,

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

1. ***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.

   Se establece las personas responsables de poner los tickets: Ing. Andrea Pulido de infraestructura, Mery Jasmín Cantor sede Santa Librada, Marichuela, Meissen, Danubio y Vista Hermosa, Silvia Hernández, Tunal, Tunjuelito, Manuela Beltrán, Candelaria, El Carmen y Danubio

2. ***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, Hospital Tunjuelito, Centro de atención Santa Librada, Hospital Vista Hermosa,

Hospital Meissen, Centro de atención Candelaria, Hospital Tunal, Centro de atención Manuela Beltrán y Danubio.

3. ***Incluir un módulo de WORK LIST, que 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.

4. ***Garantizar la interfaz 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 solicita llevar a cabo unas nuevas mesas de trabajo con SYAC, donde se deberá hacer las respectivas validaciones y/o pruebas de del viaje de la información a Salud Digital, y se quedaría a la espera de la confirmación y certificación por parte de Secretaría sobre si pueden abrir el link para visualizar la información. Estamos atentos a coordinar la reunión y quedamos a la espera de que nos indiquen su disponibilidad, preferiblemente antes del miércoles, para poder programar la sesión con el ingeniero encargado.

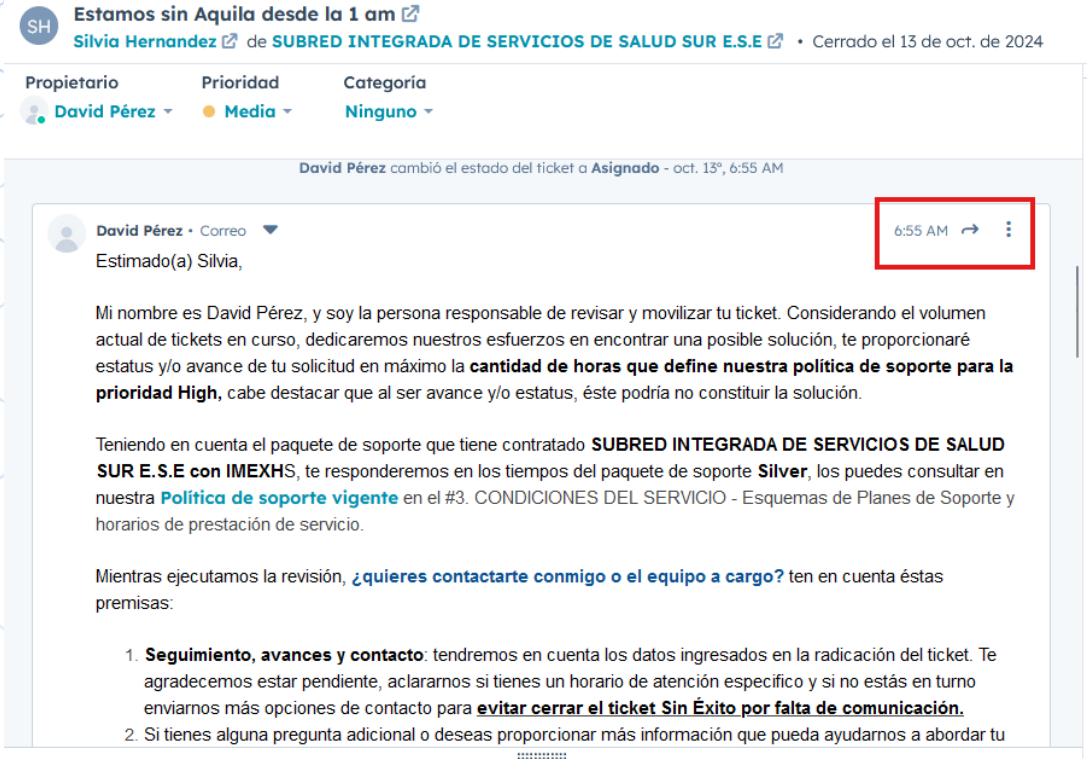
5. ***Suministrar un sistema de información en ambiente 100% web centralizado en servidores de la institución, de manera que interconecte todos los puntos donde se encuentre habilitado el servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas.***

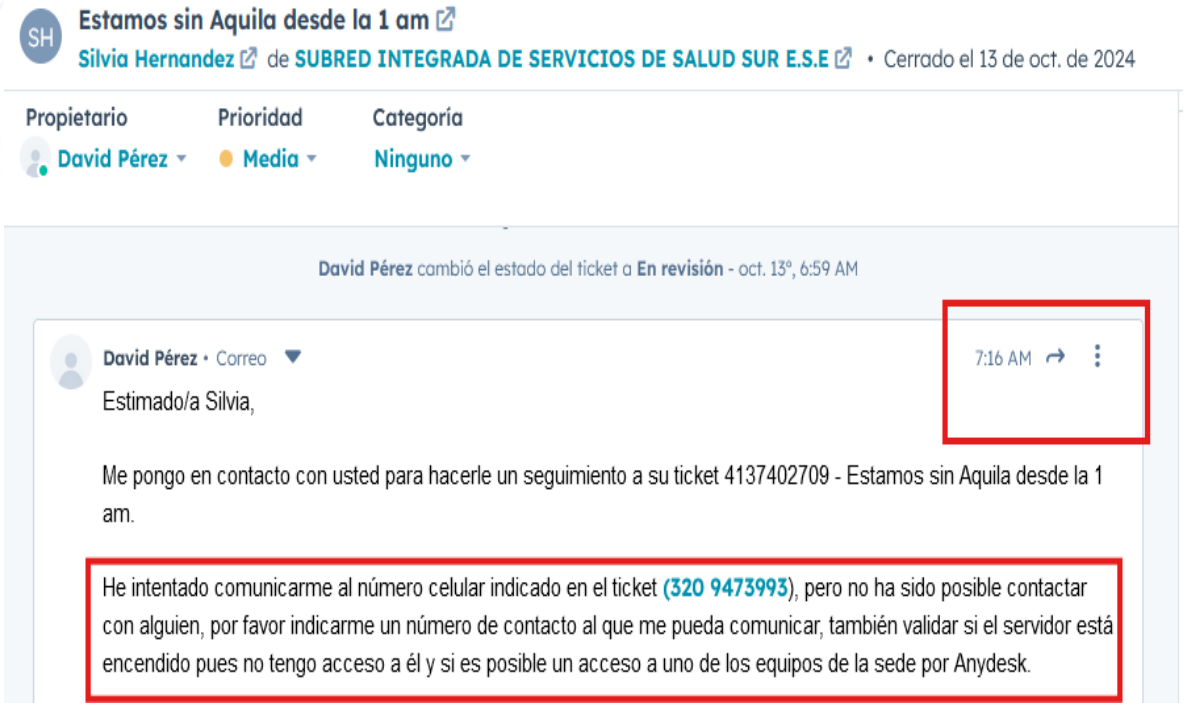
   R/ El sistema de Información que actualmente está instalado para Subred Sur es 100% web y esta centralizado en los servidores de la institución interconectando todos los puntos habilitados en el servicio de Radiología e Imágenes Diagnosticas. Sin embargo, se manifiesta la caída recurrente del sistema en horarios de la madrugada entre 2-3 am, se indica que se han elevado los tickets donde se restablece el servicio pero no se ha dado una solución definitiva sobre la falla. Por lo que también se solicita conformar una mesa de trabajo para el seguimiento del caso.

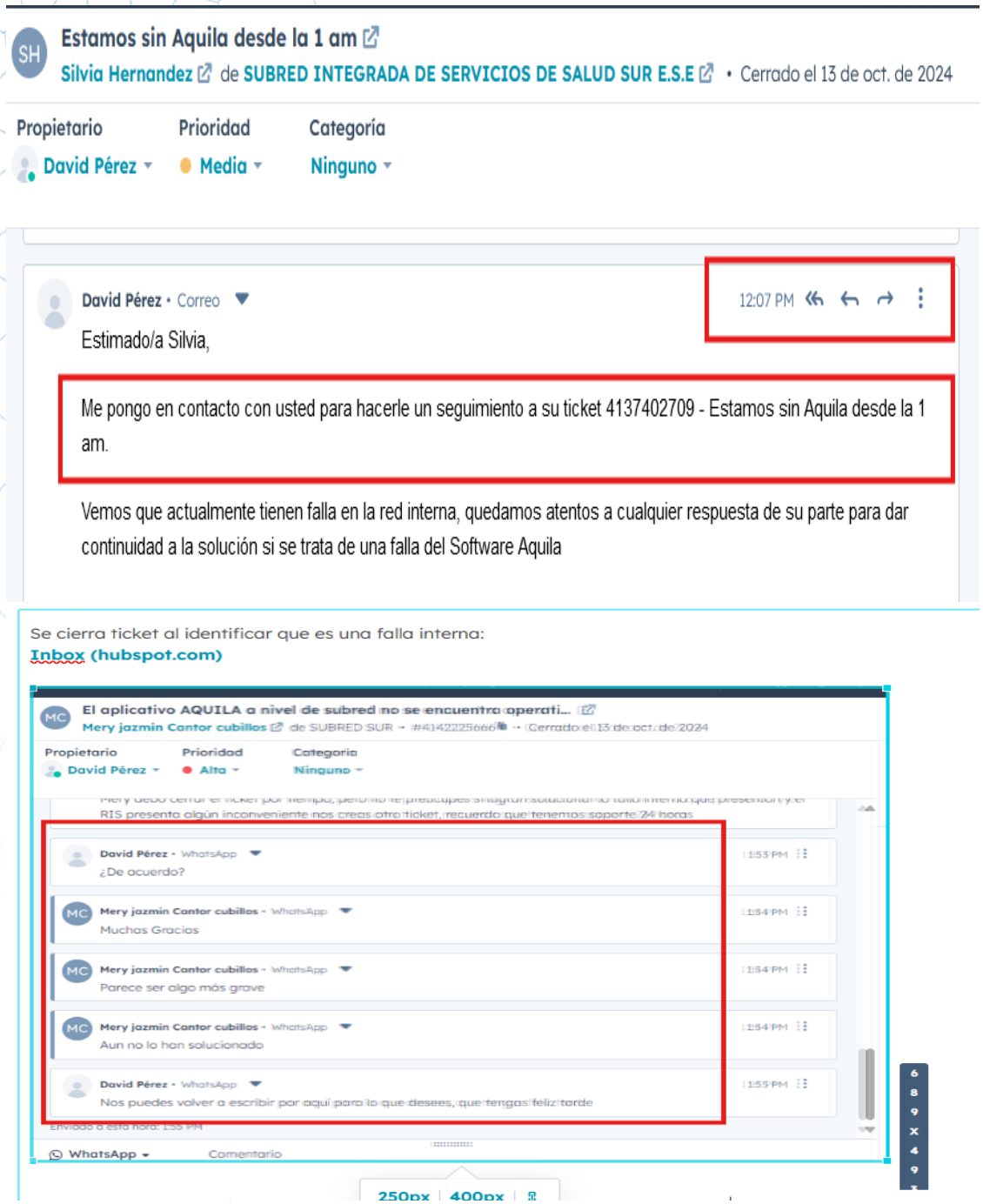
   Hemos revisado los registros de nuestra mesa de ayuda y no encontramos tickets abiertos en el horario mencionado. Los tickets disponibles corresponden al mes de octubre:

   - **Ticket 1**: 4137402709 - "Estamos sin aquíla desde la 1:00 am". Fecha de creación: 13/10/2024, a las 6:49 am. En este ticket, se realizó un primer contacto a las 7:04 am por WhatsApp solicitando acceso y, posteriormente, a las 7:16 am se envió un correo de seguimiento para confirmar si era el número de teléfono correcto. Tras

la conversación con Mary Jazmín Cantor, se identificó que el problema se debió a una falla de red interna, que no está relacionada con el sistema.







- **Ticket 2 40740037514074003751**, sobre la incidencia reportada por los tecnólogos respecto a la caída de la plataforma de Aquila en las horas de la madrugada, especialmente alrededor de las 2:00 am, y su ocurrencia repetitiva durante varios días, a continuación, se detalla la información disponible:

    - **Fecha de creación:** 9 de octubre de 2024, a las 3:20 pm.

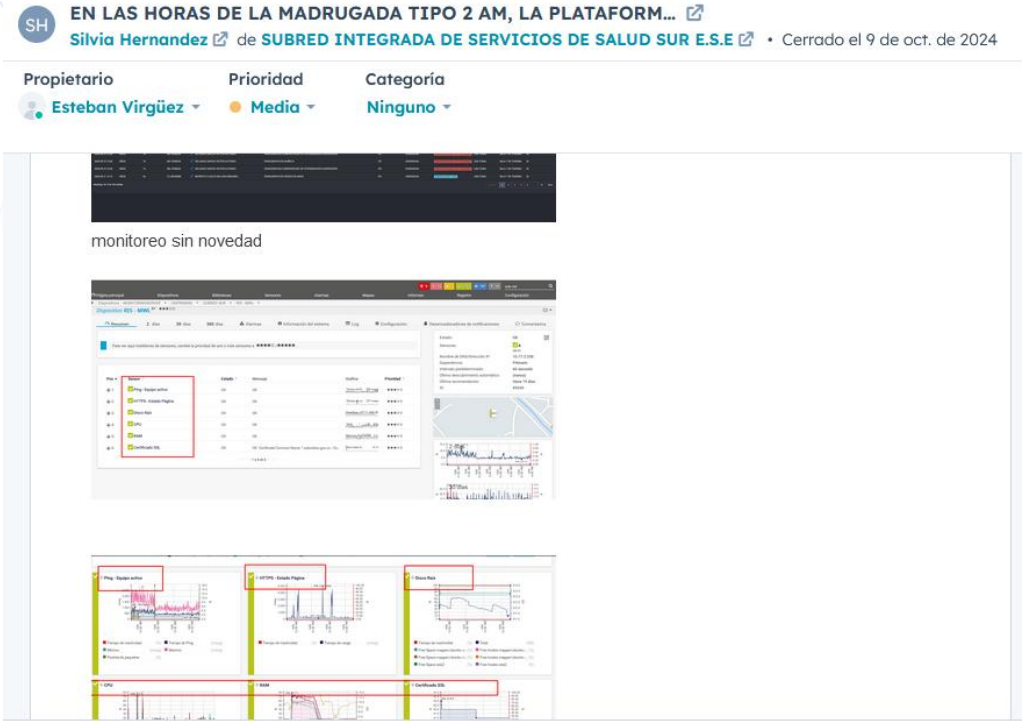
- **Acciones tomadas:**
  - **3:27 pm**: Se solicitó acceso y el equipo de soporte comenzó a revisar el incidente.
  - **6:15 pm**: El ingeniero indicó que no se observaban bloqueos ni fallos en el sistema, y que la plataforma estaba funcionando correctamente. Además, el monitoreo no mostró ninguna anomalía.
  - **8:35 pm**: Tras un nuevo monitoreo, se detectó una novedad en el RIS.

Es importante mencionar que **solo contamos con monitoreo del RIS,** dado que, en varias ocasiones, se ha solicitado ayuda a Andrea Pulido para obtener acceso al equipo Windows, pero hasta el momento no se ha proporcionado acceso adecuado, ya que la conexión VPN no ha sido posible.

Acciones adicionales realizadas:

- Se ha colaborado en repetidas ocasiones con la subida de servicios debido a caídas de luz.
- Se organizó una reunión para dar recomendaciones sobre las mejores prácticas para la virtualización, pero no hemos tenido avances respecto a las observaciones realizadas.

Propuesta para avanzar: Podemos organizar una mesa de trabajo con los implicados de infraestructura el **4 de diciembre**, con el fin de escuchar las novedades, revisar las posibles soluciones y armar un plan de trabajo conjunto.



Headquarter Australia
Sydney
122 O'Riordan Street MASCOT NSW 2020
enquiries@imexhs.com.au

Offices Latam
Bogotá, Colombia.
Calle 92 # 11-51, Of 202
+ 57 (1) 316 48 90
soporte@imexhs.com

Offices USA
Doral, Florida.
8200 NW 41ST. Ste. 200-41 Doral, Fl. 33166
admin.usa@imexhs.com

6. ***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 organizaron las mesas de trabajo, se confirmó que la información está viajando a Salud Digital y se está la espera que Secretaría confirme la información.

7. ***Garantizar que, al finalizar el contrato, el contratista entregara a la Subred Sur E.S.E, el visualizador de imágenes diagnósticas desde distintos puntos con una concurrencia ilimitada, mediante una interfaz web:***

   R/ Se cuenta con un visor de consulta instalado on-premise solo para consulta de imágenes y es web.

8. ***Poseer un sistema de organización de los estudios realizados que permita realizar trazabilidad en los diferentes puntos del proceso:***

   R/ El Software tiene el módulo de buscar paciente y el indicador de negocios que permite crear las consultas con la trazabilidad de horas de cada uno de los procesos por el que paso el paciente.

9. ***Habilitar todos los equipos de cómputo necesarios para la recepción de órdenes de estudios y/o procedimientos e ingreso de la información.***

   R/ Los equipos están habilitados con la URL para poder ingresar.

10. ***Incluir 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. La Doctora informa que hay una diferencia entre la información descargada y Dinámica, que quisieran entender a qué se debe. En relación con el punto, hemos revisado y no encontramos ningún ticket asociado con este tema en nuestro sistema. Para proceder, podemos coordinar con la persona responsable de integración para revisar los casos. Es importante que nos proporcionen casos específicos para su revisión. Además, si este inconveniente vuelve a ocurrir, les sugerimos reportarlo directamente al área de soporte para su pronta atención.

11. ***Realizar BACKUPS diarios y a petición de la Entidad 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:

```
root@subredsur-db:/home/zeus/BUDBzeus# ls
BUDBOP_SUBREDSURaquiladb202411232225.sql  BUDBOP_SUBREDSURaquiladb202411242225.sql  BUDBOP_SUBREDSURaquiladb202411252225.sql  Nube
root@subredsur-db:/home/zeus/BUDBzeus# cd Nube/
root@subredsur-db:/home/zeus/BUDBzeus/Nube# ls
BUDBOP_SUBREDSURaquiladb202411232225.sql  BUDBOP_SUBREDSURaquiladb202411252225.sql  BUDBOP_SUBREDSURpacsdb202411242225.sql  Mirth
BUDBOP_SUBREDSURaquiladb202411242225.sql  BUDBOP_SUBREDSURpacsdb202411232225.sql    BUDBOP_SUBREDSURpacsdb202411252225.sql
root@subredsur-db:/home/zeus/BUDBzeus/Nube#
```

12. ***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.

13. **Incluir un módulo mediante el cual los usuarios puedan realizar la consulta de los resultados desde la página web de la Subred Sur, se debe garantizar la seguridad de los**

datos y su acceso debe ser mediante usuario y una contraseña.

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.

14. ***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/ Desde el portal paciente, con la copia de las URL tanto del reporte como las imágenes diagnosticas, se procede a enviar el correo electrónico.

15. ***Parametrizar las necesidades de la Subred Sur, facilitando incluir campos en los registros de los pacientes y solicitudes a necesidad***

    R/. Por medio de encuesta dinámicas se pueden incluir los campos que se requieren en el módulo de tecnólogos.

16. ***Contar con la generación de alarmas visuales por resultados críticos o fuera de su rango de referencia***

    R/ La plataforma cuenta con el módulo de casos críticos de acuerdo con la configuración definida por el radiólogo filtrará y mostrará dichos casos.

17. ***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.

18. ***Permitir la consulta del histórico de los estudios y/o procedimientos realizados en tiempo real por tabla y gráfico tanto en el sistema principal como en el de consulta de médicos***

    R/ El sistema permite la consulta del histórico de estudios y la carga laboral a través del módulo buscar paciente o indicadores de negocios

19. ***Contemplar un servidor en espejo como medida de contingencia en dado caso de que el servidor principal se averíe o falle. Este servidor debe entrar de manera***

inmediata a operar evitando retrasos e inconvenientes con la oportunidad del servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas.

R/. Actualmente la infraestructura y los servidores son propiedad de la Subred Sur.

20. ***Mantener los tiempos de respuesta y la visualización inmediata de las imágenes***

    R/. La plataforma siempre está disponible por ser 100% web.

21. ***Permitir 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.

22. ***Garantizar la interfaz con el Sistema de información Institucional en el módulo de historia Clínica con el registro del resultado de la lectura de los exámenes generados de los servicios de Consulta Externa Urgencias y Hospitalización, con el fin de facilitar la lectura y visualización de las imágenes por los profesionales de la salud de la Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E.***

    R/ La interfaz de imágenes y resultados con el software institucional de Dinámica Gerencial Hospitalaria está funcionando correctamente. Se envía la URL de reporte y de imágenes a el HIS

23. ***Suministrar mediante la interfaz un despliegue con las causas que generan la devolución por mala calidad de imagen una vez interpretada por el médico radiólogo, para establecer un análisis y determinar acciones de mejora con el fin de reducir el impacto negativo de la exposición generada por las radiaciones ionizantes en la salud y la calidad de vida de los trabajadores ocupacionalmente expuestos, pacientes y usuario:***

    R/ A través de una herramienta en el módulo de lectura llamada Devoluciones, el medico radiólogo, puede anotar el motivo de la devolución ya sea a transcripción o a tecnólogos y además puede generar indicadores.

24. ***Proporcionar mensualmente a través de la interfaz, información de la técnica de la dosis suministrada al paciente por el tecnólogo, con el fin de establecer los niveles de referencia en dosis de cada uno de los equipos implementados en el servicio de radiología. Por lo anterior, la Subred Sur, suministra al Contratista las variables***

pertinentes a integrar en la interfaz para realizar dicha medición.

R/. El Software cuenta con los campos en el módulo de actualizaciones para que sean diligenciados por el tecnólogo y se cuenta con el indicador de negocios que permite extraer dicha información.

25. ***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 se 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 reporta efectividad y eficiencia en el servicio 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

26. 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.

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

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

		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)

OBSERVACIONES CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE EJECUCIÓN DESDE:
16/10/2024 hasta:15/11/2024

R/. Se actualizaron las obligaciones específicas de acuerdo con el nuevo contrato 4922 de 2024 firmado.

Cordialmente,

Danna Bermudez Rodriguez
CSM LATAM
IMEXHS