ANEXO TÉCNICO
SERVICIO DE ÁREA PROTEGIDA PARA SEDES DEL NIVEL CENTRAL DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN EN BOGOTÁ D.C.

1. OBJETO

Prestar el servicio de área protegida para la atención oportuna de urgencias y emergencias médicas que se presenten en las sedes de la Procuraduría General de la Nación ubicadas en Bogotá D.C., incluyendo valoración inicial, estabilización, definición de conducta, orientación médica, activación de recursos asistenciales y, cuando clínicamente se requiera, traslado asistencial básico (TAB) o medicalizado (TAM) a la institución prestadora de servicios de salud que corresponda.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

La prestación del servicio de área protegida comprende la atención inicial, valoración, estabilización y definición de conducta médica frente a eventos como, caídas, accidentes, trauma menor, síncope, alteraciones cardiovasculares, neurológicas, respiratorias, metabólicas, intoxicaciones, crisis emocionales o de salud mental y demás situaciones súbitas que puedan comprometer la salud o vida de las personas dentro de las instalaciones de la Entidad.

En caso de requerirse traslado asistencial a una institución prestadora de servicios de salud, este será efectuado por el operador contratado o mediante articulación con la red de atención correspondiente.

3. FINALIDAD Y JUSTIFICACIÓN TÉCNICA

El servicio busca fortalecer los siguientes aspectos:

- Fortalecer la capacidad institucional de prevención, preparación y respuesta ante eventos súbitos de salud que puedan afectar a Servidores públicos, contratistas, visitantes, los niños que hacen parte del Centro de Cuidado Infantil PROCUNA y demás personas presentes en las instalaciones de las sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá.
- Disponer de una respuesta clínica especializada, recursos de transporte asistencial y articulación con EPS, ARL y redes de urgencias.
- Reducir el impacto clínico derivado de demoras en la valoración, estabilización y remisión.

- Contar con trazabilidad verificable de cada activación, atención, tiempo de respuesta y traslado.

4. COBERTURA

La cobertura mínima comprende las siguientes sedes de la PGN en Bogotá D.C. y a todas las personas que se encuentren dentro de ellas durante el horario contratado:

SEDE / DIRECCIÓN	COBERTURA
Calle 16 # 4 - 75	Área protegida – atención de urgencias y emergencias
Carrera 10 # 16 - 82	Área protegida – atención de urgencias y emergencias
Carrera 5 # 15 - 60	Área protegida – atención de urgencias y emergencias
Carrera 5 # 15 - 80	Área protegida – atención de urgencias y emergencias
Calle 16 # 6 - 66	Área protegida – atención de urgencias y emergencias

La Entidad podrá informar cambios de ubicación dentro de Bogotá D.C, previa verificación de viabilidad y sin alterar el equilibrio económico del contrato.

5. POBLACIÓN OBJETIVO

Servidores públicos, contratistas, visitantes, los niños que hacen parte del Centro de Cuidado Infantil PROCUNA y demás personas presentes en las instalaciones referidas.

6. HORARIO Y DISPONIBILIDAD

Lunes a viernes de **6:00 a.m. a 9:00** p.m. La línea de activación del servicio deberá permanecer disponible durante todo el horario contratado.

7. COMPONENTES MÍNIMOS DEL SERVICIO

- Recepción y gestión de la solicitud mediante línea telefónica exclusiva o canal claramente identificado.
- Orientación inicial y clasificación de prioridad por personal idóneo.
- Despacho del recurso asistencial adecuado según valoración clínica y disponibilidad operativa.
- Valoración presencial, atención prehospitalaria, estabilización y definición de conducta.

- Activación de TAB o TAM según condición clínica y criterio del profesional responsable.
- Traslado asistencial a la IPS definida conforme a la condición clínica y a la red EPS/ARL u otra red legalmente procedente.
- Entrega segura del paciente para dar continuidad de la prestación de servicio asistencial pertinente.
- Registro de la atención y trazabilidad de tiempos desde la recepción de la llamada hasta el cierre del caso y entrega del correspondiente informe.

8. NIVELES DE SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Los servicios que se incluyen son los siguientes:

- Atención de emergencias médicas: Situaciones de salud en las que está comprometida la vida del paciente y debe ser atendida de forma inmediata. (Tiempo de respuesta de **15 a 25** minutos promedio).
- Atención de urgencias médicas: Situaciones de salud en las cuales la vida del paciente no está comprometida, pero se requiere una rápida atención médica, ya sea para calmar el síntoma o prevenir mayores complicaciones. (Tiempo de respuesta de **30 a 45** minutos promedio).
- Línea telefónica de atención médica: Atención durante el periodo comprendido entre las 6:00 am. y las 9:00 p.m. ante cualquier situación de salud que se presente, la cual será atendida por médicos. El paciente recibirá orientación médica relacionada con alguna patología y debe estar dirigida a conocer y estabilizar los síntomas, brindándole tranquilidad.
- De ser un traslado asistencial medicalizado este deberá contar con la dotación y los equipos biomédicos establecidos de conformidad con las condiciones de habilitación vigentes, permitiendo la atención y monitorización del paciente críticamente enfermo. Dentro de la dotación requerida se contempla Monitor multiparámetro, Ventilador mecánico, Aspirador de secreciones, Sistema de oxígeno medicinal, camillas especiales, electrocardiógrafo, Inmovilizadores y elementos para trauma, suturas, entre otros. Así mismo, el personal de apoyo debe estar conformado por Médico, Enfermera y Auxiliar, entrenado para prestar el servicio de emergencias.

  Para efectos contractuales, el tiempo de respuesta se medirá desde la recepción efectiva de la solicitud en el canal oficial del contratista hasta la llegada del recurso asistencial al punto de acceso de la sede. No obstante, los eventos con sospecha de riesgo vital deberán ser priorizados y despachados inmediatamente, aplicando el protocolo clínico del prestador y los recursos disponibles.

9. HABILITACIÓN DEL PRESTADOR Y SERVICIOS

- Acreditar en el REPS de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 3100 de 2019 (o normas que la regulen) los servicios que resulten necesarios para ejecutar el objeto, particularmente los relacionados con transporte asistencial básico y transporte asistencial medicalizado cuando sean ofertados o requeridos y mantener vigente su inscripción durante la ejecución.
- Estar registrado en el REPS y acreditar los diferentes distintivos de habilitación de los servicios, dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.
- Mantener durante la ejecución las condiciones de habilitación aplicables a talento humano, dotación, medicamentos, dispositivos, procesos prioritarios, historia clínica/registros, infraestructura y transporte.

10. TALENTO HUMANO

El contratista garantizará personal suficiente, competente y disponible para la operación. Como mínimo, la oferta deberá describir los perfiles que intervienen en orientación, atención presencial y traslado, con sus soportes.

Rol	Requisito mínimo	Registro / licencia	Formación complementaria	Soporte
Médico	Título profesional y autorización legal para ejercer	RETHUS	BLS; ACLS/soporte avanzado cuando corresponda al servicio Atención integral a víctimas de violencia sexual Humanización a servicios de salud Atención integral a víctimas de ataques con agentes químicos Curso gestión del duelo	Diploma y acta de grado, certificación laboral mínimo 1 año, Hoja de vida y soportes Certificaciones formaciones Carné de vacunación
Auxiliar de enfermería / APH	Título como técnico como auxiliar de enfermería acorde con el rol y habilitación del servicio	RETHUS	BLS Atención integral a víctimas de violencia sexual Humanización a servicios de salud Atención integral a víctimas de ataques con agentes químicos Seguridad del paciente Curso tripulante de ambulancia o primer respondiente	Diploma y acta de grado, certificación laboral mínimo 1 año, Hoja de vida y soportes Certificaciones formaciones Carné de vacunación
Conductor de ambulancia	Licencia de conducción C2 vigente y experiencia acorde al servicio	Licencia vigente	BLS Atención integral a víctimas de violencia sexual Curso COVE	Soportes Carné de vacunación Certificación experiencia mínimo 1 año experiencia en ambulancias y

Rol	Requisito mínimo	Registro / licencia	Formación complementaria	Soporte
			Formación exigible para conducción de vehículo de emergencia y seguridad vial	mínimo dos años de experiencia como conductor.

La atención a pacientes y el servicio de orientación telefónica debe ser realizada únicamente por un médico.

Los referidos médicos deben estar capacitados, entrenados y especializados para resolver todo tipo de situaciones de emergencia médica.

11. AMBULANCIAS, DOTACIÓN Y PARQUE AUTOMOTOR

• Disponer de capacidad operativa suficiente para atender las sedes objeto del contrato y cumplir los tiempos ofertados.

• Cada ambulancia utilizada deberá encontrarse habilitada para el servicio correspondiente, identificable en los registros oficiales aplicables y con documentación vigente.

• SOAT, revisión técnico mecánica cuando aplique, licencias y demás documentos del vehículo deberán estar vigentes.

• Contar con mantenimiento preventivo y correctivo documentado, limpieza y desinfección, y control de disponibilidad.

• La dotación, medicamentos, dispositivos médicos, oxígeno y equipos biomédicos deberán corresponder al tipo de transporte habilitado y cumplir la regulación sanitaria vigente.

• Los equipos biomédicos sujetos a mantenimiento, verificación o calibración deberán contar con soportes vigentes.

• El contratista deberá disponer de mecanismos de contingencia por falla, mantenimiento, indisponibilidad o simultaneidad de eventos, sin afectar la continuidad del servicio.

12. MARCO NORMATIVO

El contratista deberá cumplir durante toda la ejecución del contrato con los requisitos legales, técnicos, sanitarios, de habilitación y demás disposiciones vigentes que resulten aplicables a la prestación de los servicios objeto del contrato.

Será responsabilidad del contratista mantener vigentes las habilitaciones, registros, autorizaciones, licencias, permisos, certificaciones y demás requisitos exigibles para la prestación del servicio, así como garantizar que el talento humano, los vehículos, equipos, dispositivos, medicamentos, insumos y demás recursos utilizados cumplan las condiciones que les sean aplicables.

13. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SEGURIDAD VIAL

El contratista deberá cumplir sus obligaciones como empleador o contratante respecto del SG-SST, suministrar los EPP requeridos, gestionar los riesgos propios de la operación prehospitalaria y acreditar, cuando legalmente le resulte exigible, el Plan Estratégico de Seguridad Vial. La PGN podrá solicitar evidencias razonables de implementación durante la ejecución.

14. PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y REGISTROS

• Tratar los datos de salud como información sensible y limitar su uso a la finalidad asistencial y contractual autorizada.
• Aplicar medidas de seguridad, reserva y confidencialidad sobre historias clínicas, formatos de atención, diagnósticos y demás información individual.
• Los informes contractuales a la PGN deberán privilegiar información agregada y anonimizada. Los datos clínicos identificables solo se entregarán cuando exista fundamento legal, necesidad contractual y canal seguro.
• Conservar los registros asistenciales conforme a la normativa aplicable y garantizar su disponibilidad ante requerimientos legalmente procedentes.

15. INFORMES Y TRAZABILIDAD

El contratista entregará un informe mensual y un informe final. Como mínimo, el informe mensual incluirá:
• Número de activaciones y atenciones por sede.
• Fecha y hora de solicitud, despacho, llegada, inicio y cierre de atención.
• Tipo general de evento y clasificación de prioridad, sin divulgar datos clínicos innecesarios.
• Casos resueltos en sitio, traslados TAB y traslados TAM.
• IPS de destino cuando hubo traslado.

• Tiempo de respuesta por caso y promedio mensual; porcentaje de casos dentro del nivel de servicio.
• Novedades operativas, quejas, incidentes, eventos adversos y acciones de mejora.
• Disponibilidad del parque automotor y contingencias relevantes.