

Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena



Clínica Nueva
La buena nueva para su salud

Informe de sostenibilidad 2019



Contenido

Nuestra misión es la opción por la vida	4	Servicio de urgencias	19	Gestión ambiental	59
Habla el director	5	Unidad de cuidado intensivo e intermedio	21	Informe jurídico	61
Misión, visión	6	Consulta externa	24	Compras y suministros	63
Valores	7	Departamento de enfermería	25	Sistemas de información	66
Organigrama	8	Terapia y cuidado respiratorio	28	Biomédica y mantenimiento	69
Subdirección médica y gestión clínica	9	Servicio farmacéutico y gases medicinales	29	Cuentas médicas	74
Subdirección financiera	10	Vigilancia epidemiológica y control de infecciones	30	Admisiones y facturación	76
Subdirección administrativa	11	Programa higiene de manos	36	Cartera	78
Gestión de calidad y control interno	12	Programa seguridad del paciente	41	Contratación	80
Capacidad instalada	13	Acogida al usuario	47	Tesorería	81
Servicio salas de cirugía	14	Gestión del talento humano	51	Contabilidad	83
Servicio de hospitalización	16	Seguridad y salud en el trabajo	55	Clínica Nueva, comprometida con la comunidad	86

NUESTRA MISION ES LA “OPCIÓN POR LA VIDA”

La Iglesia prolonga su misión salvadora ayudando al hombre a recuperar la salud y a descubrir el valor redentor del sufrimiento que lo asocia al misterio pascual, como Jesús que “recorrió Galilea sanando toda enfermedad y toda dolencia” (Mt 4, 23) y “envió a sus discípulos a predicar el Reino de Dios y a hacer curaciones” (Mt. 10, 7-38),-

Como Santa Catalina de Sena, enfermera hospitalaria y domiciliaria, cuyo ejemplo sigue la Congregación, la comunidad realiza su misión asistencial con espíritu de fe, abnegación y caridad ardiente, trabajando por la defensa de la verdad, velando por el sagrado derecho a la vida y a la dignidad de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural. (Cfr. Mensaje final de la Quinta Conferencia general del Episcopado Latinoamericano y del Caribe, 4,4, p.276)

La Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena asume esta misma acción evangelizadora y humanizadora, porque quien busca identificarse con Jesús no puede seguir una senda diferente a la de su Maestro. Con este fin se funda la CLÍNICA NUEVA, el 12 de Octubre de 1958 y, desde sus orígenes, se compromete a propiciar condiciones óptimas

para el crecimiento y desarrollo de la vida, asistiéndola cuando decae e infundiéndole esperanza en Jesús, que es la plenitud de la vida. Durante 61 años ha sido un signo visible de misericordia, de servicio, de compromiso ético, de avance y desarrollo de todas sus áreas asistenciales y administrativas, científicas y tecnológicas, buscando corresponder a los adelantos de la ciencia.

La visión que proyecta nuestra Clínica se traduce en mantener el reconocimiento como Institución sólida de salud, comprometida con la calidad humano-científica y la mejora continua. Actualmente se plantea nuevos retos, hacia los cuales se ha orientado con mucho tesón, constancia y denodado esfuerzo, consciente de que el mejoramiento permanente de los procesos conlleva sacrificios, pero conduce a obtener excelentes resultados que redundan en bienestar y satisfacción para todos.

A futuro, nuestro compromiso es seguir avanzando y continuar respondiendo en las mejores condiciones en el campo de la salud, como comunidad hospitalaria, con profesionalismo y especialmente con un corazón humano y cristiano.

Sor Olga Nidia Gómez Alonso, O.P.
Veedora congregacional Clínica Nueva.

HABLA EL DIRECTOR

La Clínica Nueva Obra de las Hermanas de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena ha continuado con su compromiso de brindar calidad, seguridad y excelencia en la prestación de sus servicios; enmarcados en la calidez y el humanismo que nos ha caracterizado en estos 61 años de vida institucional. Siempre buscando renovación y continuando los cambios profundos emprendidos en los últimos años a nivel organizacional, estructural, financiero, comercial y asistencial para garantizar al futuro sostenibilidad financiera y su crecimiento en todos los aspectos.

Los resultados del año 2019 que presentamos en este informe demuestran en general estabilización y crecimiento, aunque todavía no el punto de equilibrio financiero que estamos buscando. Este año fue muy importante porque cumpliendo con el direccionamiento estratégico, las políticas y metas establecidas realizamos el cambio total e implementación de un nuevo Software; que integró lo financiero, lo administrativo y todo lo asistencial. Igualmente se dio la necesidad de renovación y ampliación de hardware, del sistema de seguridad informática y los programas de soporte de correos electrónicos internos y externos. Lo anterior generó problemas serios, grandes retos y dificultades hasta poder lograr estabilizar el nuevo sistema y los procesos internos, muy especialmente en las área de activos fijos, inventarios, farmacia y facturación.



Dr. Rodrigo Ignacio
Quijano Vargas

En todos los procesos, subprocesos y áreas se ha continuado con los planes de mejora, desarrollo y consolidación del nuevo organigrama y estructura alineándolos a los objetivos y a la planificación estratégica como se ve reflejado en cada uno de los informes.

Nuestros indicadores de gestión asistencial y misional continúan siendo muy satisfactorios y son el resultado de las buenas prácticas clínicas, el reforzamiento de gestión hospitalaria y del riesgo, de nuestros programas de seguridad y de todos los aspectos de calidad que llevan al mejoramiento continuo.

Tenemos un equipo comprometido que quiere a su institución, conoce que significa la obra misional en salud de nuestra Congregación Religiosa cumpliendo el carisma, valores y principios que son la guía en el día a día.

MISIÓN

Somos una institución socialmente responsable que presta servicios de salud cálidos y seguros con un equipo humano calificado y comprometido, gestionando eficientemente procesos especializados, basados en alto conocimiento científico y tecnológico competitivo, respondiendo al carisma y vocación de servicio de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena.

VISIÓN

Para el 2020, la Clínica Nueva será una institución autosostenible financieramente, reconocida en el sector salud por su atención humanizada y segura, brindada a través de personal fidelizado, competitivo y socialmente responsable.

VALORES

Humanidad

Es la virtud que representa el trato cálido y compasivo no sólo al paciente, sino a toda la comunidad institucional (familiares, compañeros, visitantes...) e implica "dar lo que quiero recibir": solidaridad, respeto, consideración, misericordia, amor por el paciente, por el prójimo y por el oficio.

Honestidad

Es el valor que nos invita a vivir guardando coherencia entre cómo pensamos y cómo actuamos; la honestidad está orientada por la verdad y la justicia, conduciéndonos a una vida de integridad, que exige respeto por nosotros mismo y por nuestros semejantes.

Constancia

Virtud que nos alienta a continuar con perseverancia y firmeza ante los obstáculos que se interponen para alcanzar nuestras metas. Los colaboradores de Clínica Nueva somos constantes para ofrecer el mejor de los servicios buscando la satisfacción de nuestros usuarios.

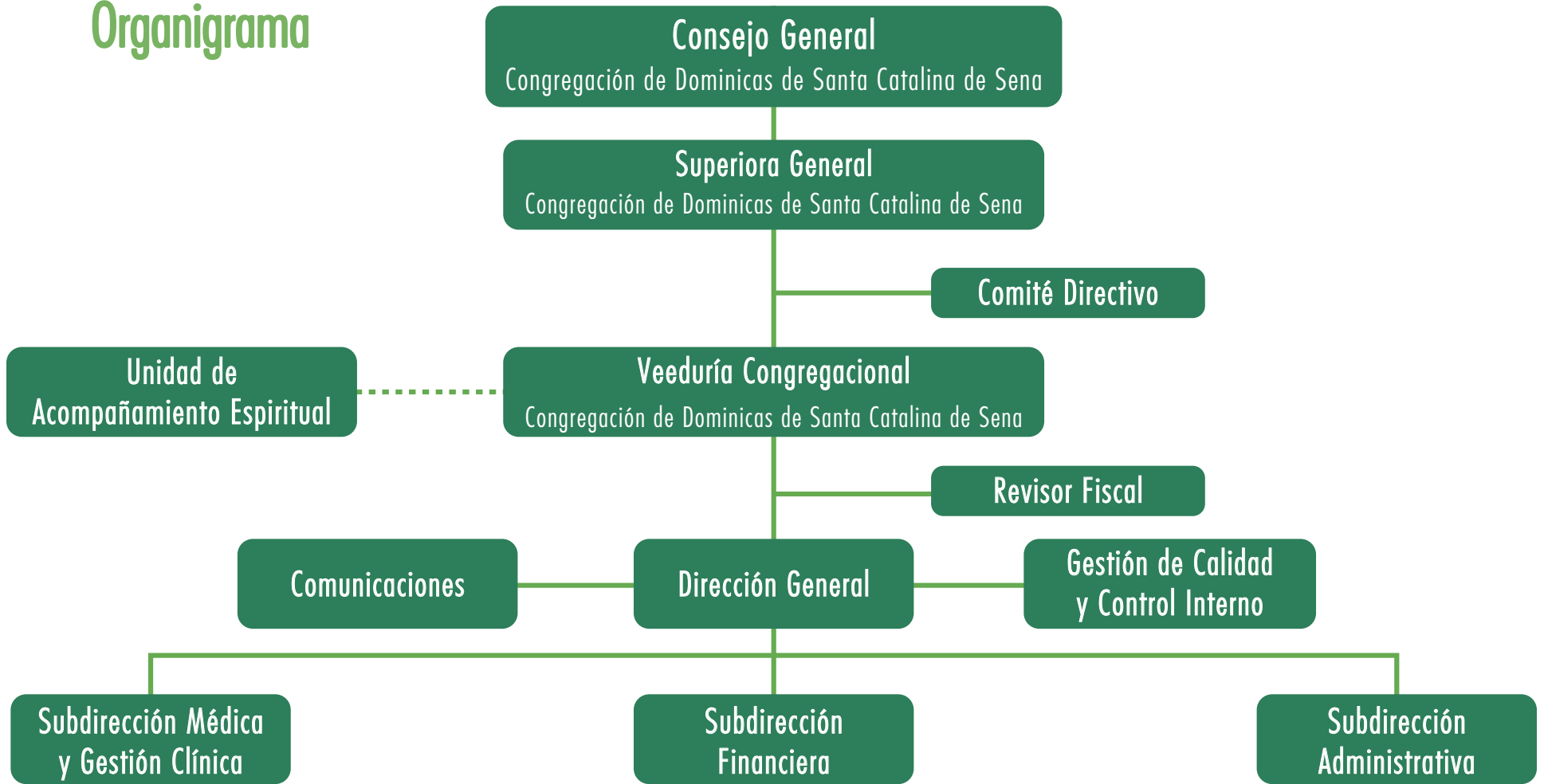
Ética

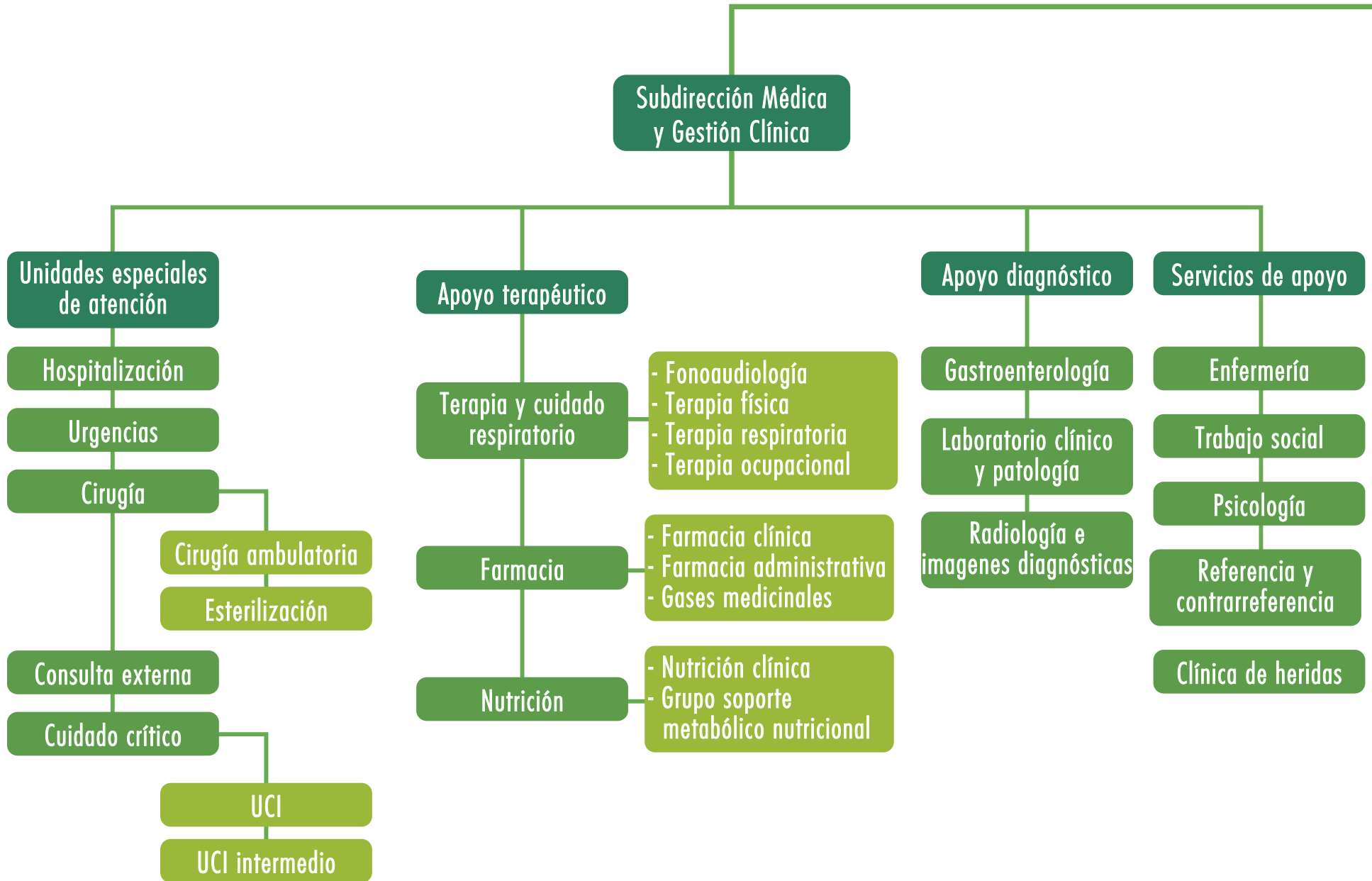
Constituye el conjunto de normas y principios que orientan nuestro correcto actuar. Cada uno de nuestros actos como miembros de la Clínica Nueva, está gobernado por principios éticos, reflejados a través del cumplimiento de los deberes, la búsqueda del mayor beneficio y el respeto por las leyes y por la moral del medio.

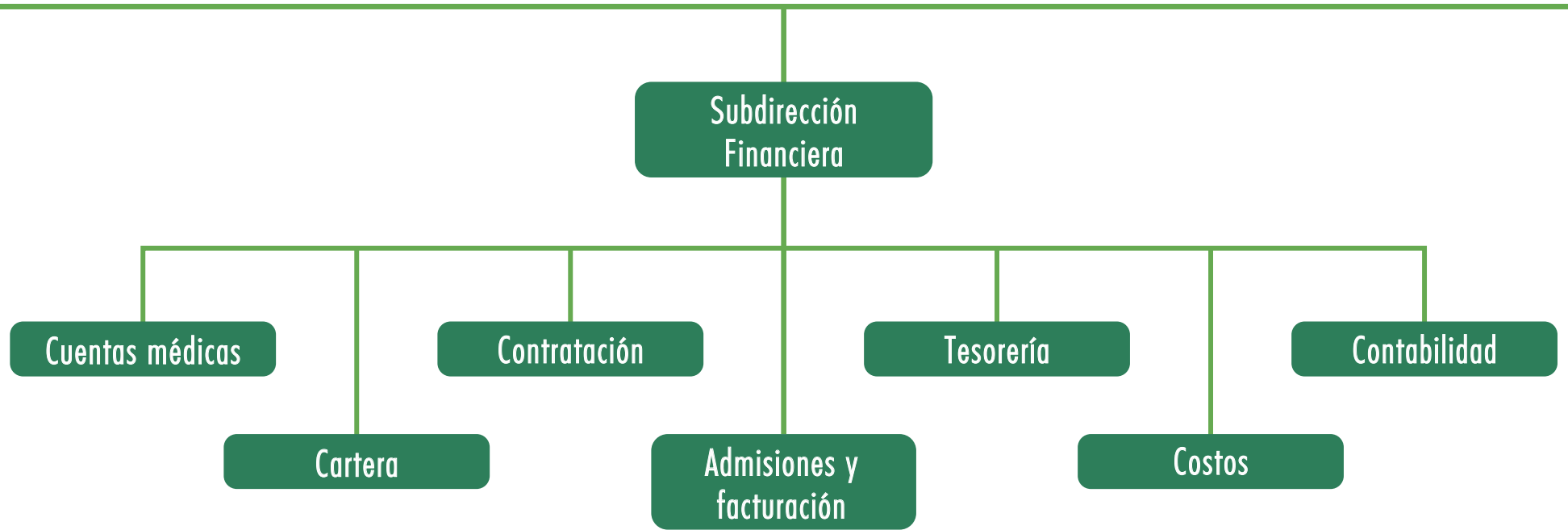
Superación

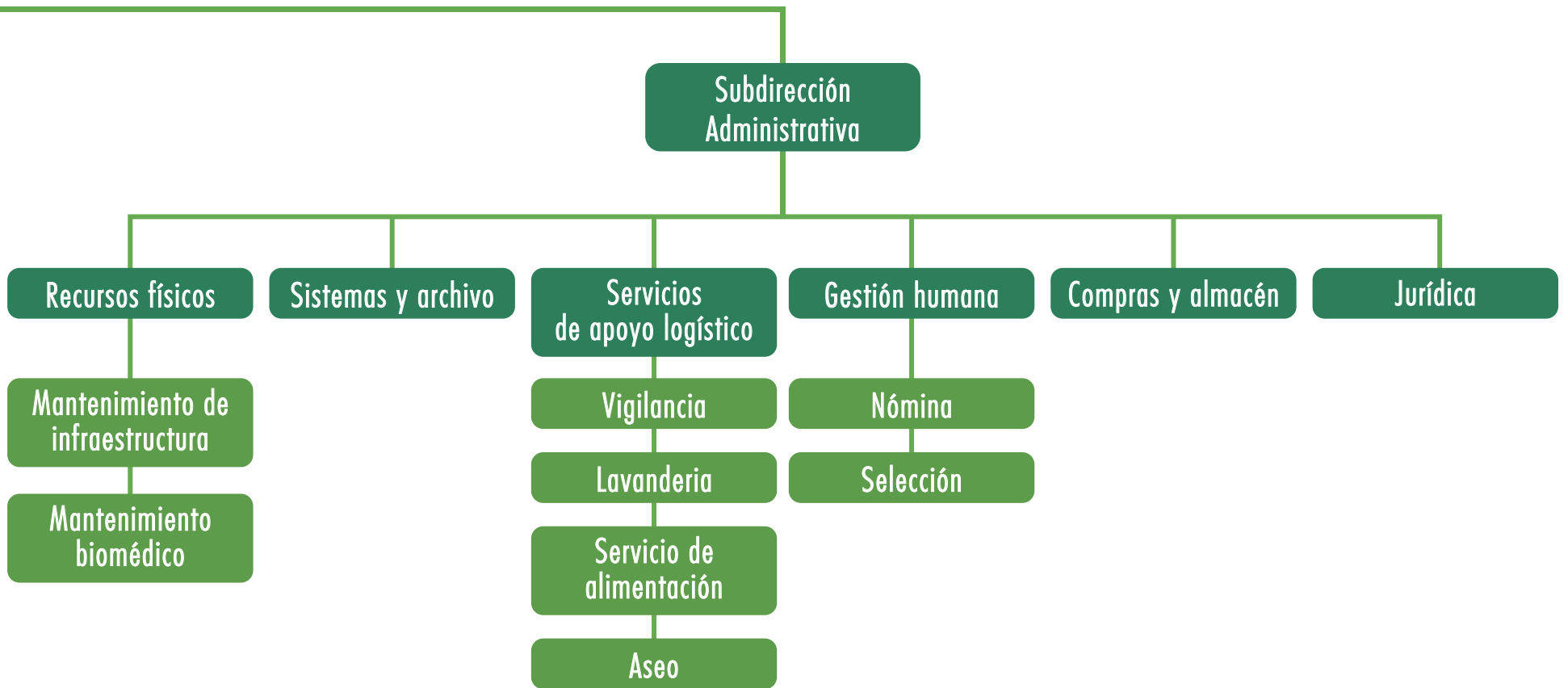
Es el valor que nos invita a extremar los esfuerzos para ser cada vez mejores en todo aspecto (humano, espiritual, profesional, económico etc.); la superación exige organización, planeación, perseverancia y trabajo continuo y es el valor que impulsa el aprendizaje y crecimiento de la organización.

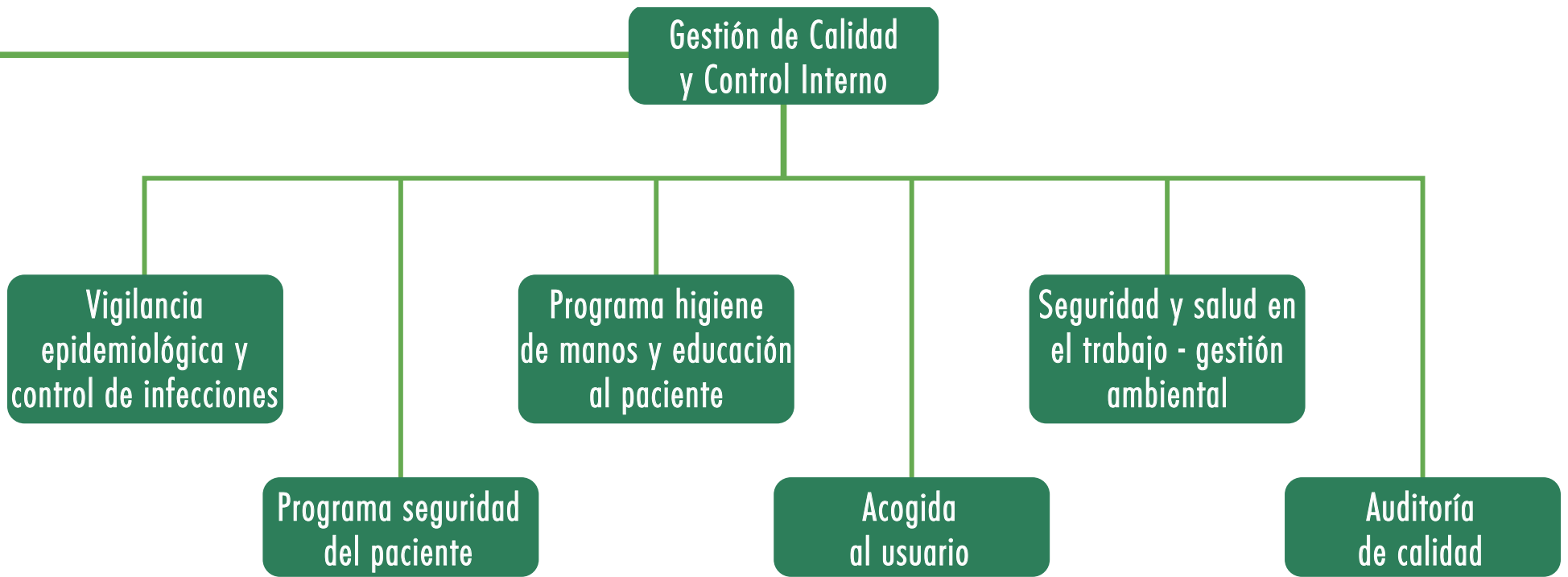
Organigrama











Subdirección médica y gestión clínica

Capacidad instalada

La Clínica Nueva ofrece servicios médico quirúrgicos de alta complejidad para pacientes adultos a través de los siguientes servicios habilitados:

Servicios ambulatorios

- Consulta externa
18 especialidades
- Imágenes diagnósticas
 - Radiografía convencional
 - Radiología intervencionista
 - Ecografía
 - TAC
 - Resonancia
- Servicio transfusional
- Servicio farmacéutico
- Endoscopia digestiva y gastroenterología
- Neumología y fibrobroncoscopia
- Terapia física
- Fonoaudiología
- Terapia ocupacional
- Terapia respiratoria

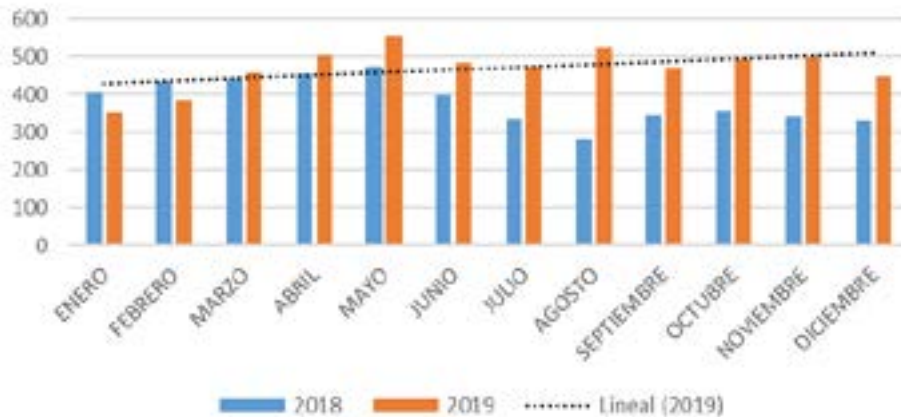
Servicios hospitalarios

- Urgencias
- Hospitalización
80 camas
- Cuidado intensivo y cuidado intermedio
15 camas
- Salas de cirugía
 - 5 quirófanos
 - 2 salas de procedimientos
 - 36 especialidades quirúrgicas

Servicio de salas de cirugía

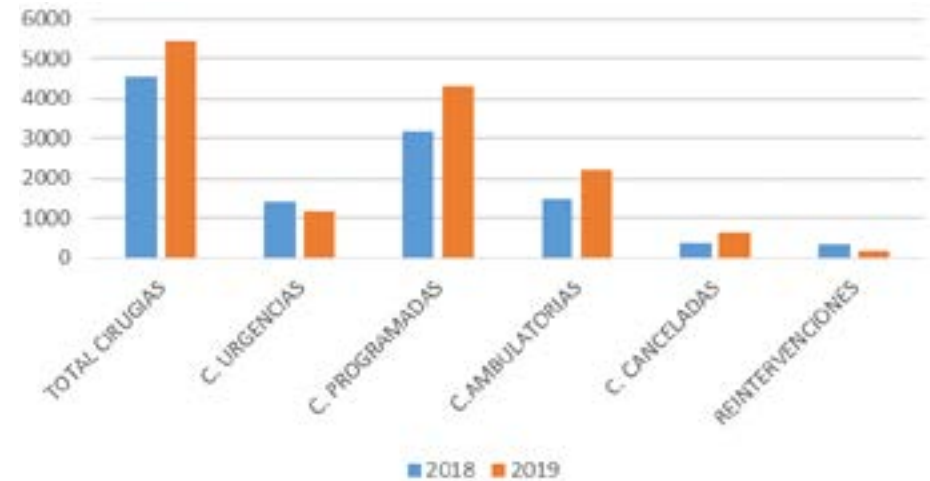
Durante el año 2019 se puso en funcionamiento el total de la capacidad instalada del servicio quirúrgico (5 quirófanos y 2 salas de procedimientos) y se incorporó el servicio de endoscopia digestiva al área quirúrgica debido al paso de este servicio de un modelo de tercerización a la modalidad de servicio institucional. Gracias a esto fue posible realizar un total de 5448 procedimientos quirúrgicos, lo cual significó un incremento del 19.42% respecto al año anterior (4562 procedimientos). Es importante destacar que el incremento del número de procedimientos quirúrgicos respecto al año anterior no afectó negativamente la oportunidad para la realización de cirugía programada; sino que por el contrario disminuyó de un promedio de 3.25 días en el 2018 a 1.23 días, lo cual sugiere una mejor gestión de los quirófanos.

Comparativo volumen quirúrgico
Clínica Nueva
2018 - 2019



Como se puede apreciar en la gráfica siguiente, gran parte del crecimiento del volumen quirúrgico se produjo en el segundo semestre del año, fundamentalmente a expensas de la cirugía programada (80%) lo cual puede explicarse por el ingreso de la Clínica al modelo de micro red de Compensar EPS, el direccionamiento de pacientes provenientes de la ruta quirúrgica de este asegurador y un cambio en el modelo de gestión y coordinación de los quirófanos, lo cual no sólo permitió un mejor uso de la capacidad instalada, sino una mayor oportunidad para la programación y realización de las cirugías.

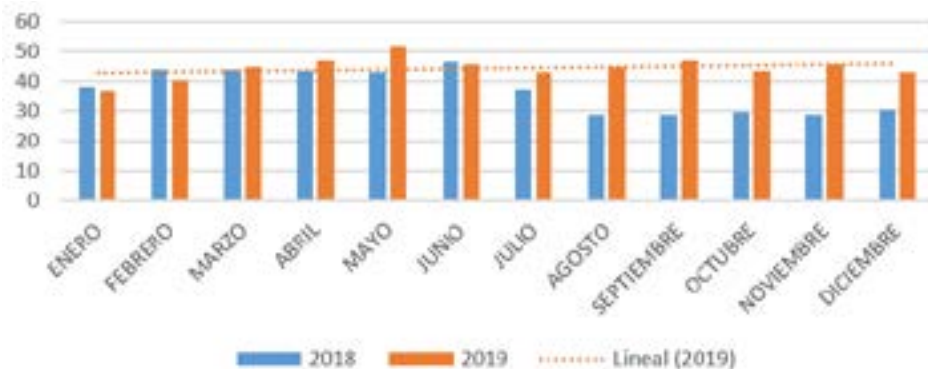
Comparativo actividad quirúrgica
Clínica Nueva
2018 - 2019



El 82% del total de los procedimientos quirúrgicos realizados en la Clínica en el año 2019 fueron realizados por las especialidades de cirugía general, ortopedia, urología, neurocirugía, cirugía plástica y gastroenterología. Es importante resaltar el crecimiento de la especialidad de

cirugía general, el cual respecto al año 2018 fue del 6%, atribuible al impacto de la micro red de Compensar EPS en el direccionamiento de pacientes.

Proporción de uso de la capacidad instalada salas de cirugía
2018 - 2019



Dentro de los retos que tiene el servicio quirúrgico para el año 2020 se encuentran continuar con el incremento y optimización del uso de la capacidad instalada mínimo del 60%; disminuir las cancelaciones por causa institucional a menos del 5%, incrementar la proporción de procedimientos de mediana y alta complejidad (66% del total del volumen quirúrgico realizado), actualizar la totalidad de sus procedimientos e indicadores, avanzar en el análisis de costo efectividad de las cirugías más frecuentes y fortalecer el análisis de información para la toma de decisiones.

Servicio de hospitalización

El servicio de hospitalización cuenta con 80 camas, de las cuales el 82.5% son habitaciones unipersonales y de estas el 3% corresponden a habitaciones para pacientes que requieren aislamiento estricto. El modelo de atención en este servicio está soportado en la atención integral e interdisciplinaria de los pacientes, donde el médico hospitalario juega un papel preponderante para articular y gestionar las decisiones médicas de las diferentes especialidades.

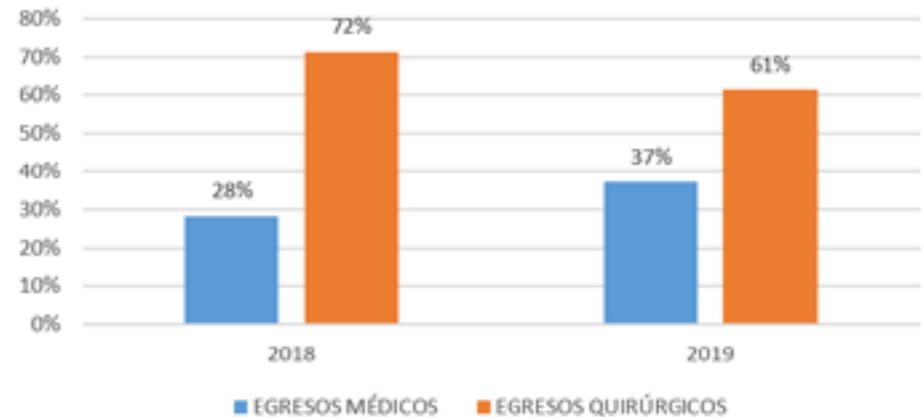
En el año 2019 el servicio de hospitalización tuvo 5.040 egresos hospitalarios equivalente a un crecimiento del 19.4% respecto a la vigencia anterior. El porcentaje de ocupación en el 2019 pasó de un 73.5% al 81.13%, lo que representa un aumento del 7.6% respecto al año 2018.

Comparativo egresos hospitalarios
2018 - 2019



En la gráfica siguiente se puede observar el comportamiento de los egresos médicos frente a los egresos quirúrgicos en los últimos dos años.

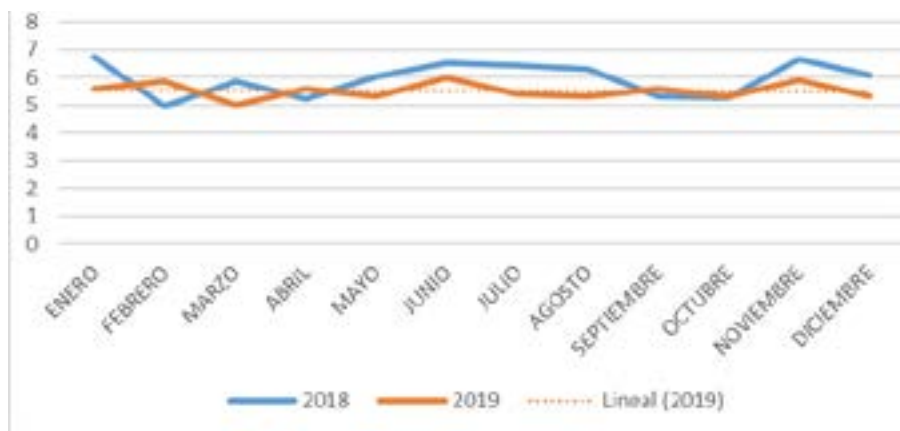
Comparativo egresos médicos vs quirúrgicos
2018 - 2019



Durante el segundo semestre de 2019 se conformó un grupo de gestión hospitalaria en el cual participa el personal de enfermería, el grupo de médicos hospitalarios, fisioterapia, nutrición, psicología, el servicio farmacéutico y el personal de referencia y contra referencia. El objetivo fundamental de este grupo es evaluar de forma integral y proactiva la evaluación de riesgos de cada paciente por medio de la aplicación de escalas estandarizadas como NEWS II, así como, la ejecución del plan de atención. Esta estrategia ha permitido empezar a disminuir los tiempos de estancia, aumentar el giro cama y fortalecer

la comunicación entre distintos procesos lo cual tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente y en la productividad institucional.

Comparativo estancia media global hospitalaria 2018-2019

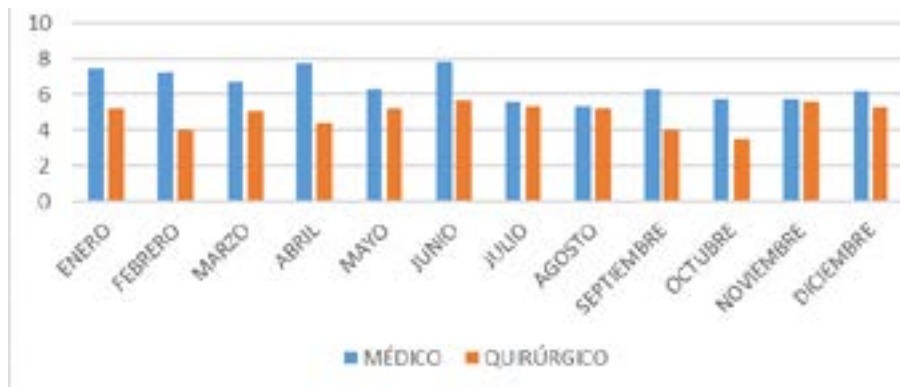


y terapéutico. Adicionalmente, es importante afinar los datos de gestión clínica para obtener información que nos permita entender de una forma más completa el comportamiento de la estancia y costo de la misma correlacionada por patología y severidad de la misma.

Comparativo giro cama y estancia media hospitalaria 2018-2019



Comparativo estancia media médica vs quirúrgica 2019



Si bien se observa una disminución de la estancia media global tanto médica como quirúrgica en el segundo semestre del año 2019, aún es necesario optimizar los tiempos de atención y resolutivez, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad para la toma e interpretación de exámenes de apoyo diagnóstico

Llama la atención que la disminución de la estancia media hospitalaria global no se correlacione con un incremento del giro cama, ya que teóricamente el comportamiento de estos dos indicadores es inversamente proporcional. Esta situación podría obedecer a una medición equivocada del total de días cama disponibles en el período, pero la información disponible para dicho análisis desafortunadamente no es suficiente.

Las principales causas de ingreso al servicio de hospitalización durante el 2019 fueron las siguientes: Infección de vías urinarias, hipertensión esencial (primaria), diarrea y gastroenteritis de presunto origen Infeccioso, cálculo del uréter, neumonía bacteriana no especificada, enfermedad pulmonar obstructiva crónica no especificada, fractura del peroné solamente, fractura de la epífisis inferior de la tibia, pancreatitis aguda, accidente vascular encefálico agudo no especificado como hemorrágico o isquémico.

En el año 2019 la proporción de mortalidad global y la mortalidad mayor a 48 horas fueron menores al 2%, lo cual se considera un resultado favorable; sin embargo, para el año 2020 será un reto correlacionar estos datos con la complejidad de los pacientes y la severidad de sus patologías.

Comparativo proporción de mortalidad global y mortalidad mayor a 48 horas
2018 - 2019



Servicio de urgencias

En el segundo semestre de 2019 se dio inicio a una reestructuración del modelo de atención del servicio de urgencias, la cual busca consolidar en el año 2020 un servicio de medicina crítica articulado con el servicio de cuidado crítico. Dentro de las acciones que se implementaron para avanzar en este proyecto cabe resaltar la vinculación de un coordinador médico del servicio de urgencias con especialización en cuidado crítico, la modificación de los cargos y funciones de los especialistas de medicina interna del turno de la noche pasando de un modelo en el cual sus actividades asistenciales se enfocaban fundamentalmente a la valoración de pacientes hospitalizados y la respuesta a interconsultas en urgencias, a un modelo en el cual estos profesionales desempeñan sus funciones como internistas del servicio y jefe médico durante la noche. Con esta estrategia se ha logrado una mayor resolutivez del servicio durante las 24 horas y una menor congestión del servicio en horas pico.

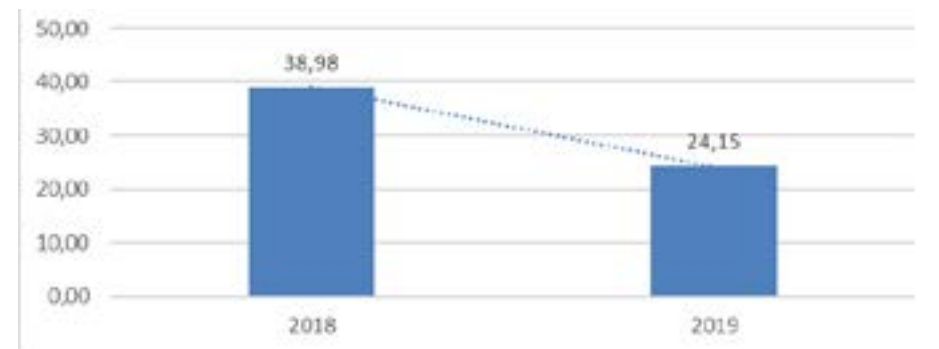
El volumen de pacientes que ingresaron al servicio de urgencias en el año 2019 fue menor un 5.57% respecto al año 2018; sin embargo, el porcentaje de pacientes que requirieron hospitalización pasó de un 22.7% a un 27.7%, lo cual puede atribuirse a una mayor complejidad de los pacientes que ingresan por este servicio.

Comparativo egresos servicio de urgencias
2018-2019



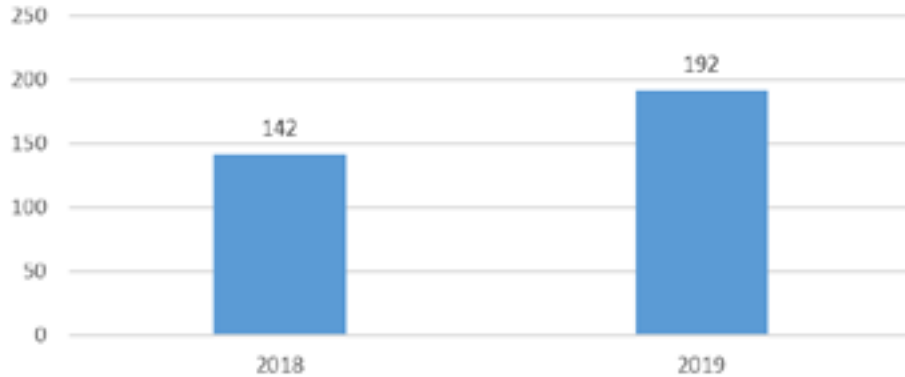
La oportunidad para la atención en la consulta de urgencias presentó una disminución significativa respecto al año anterior; sin embargo, este dato puede estar siendo afectado por los cambios en la captura de información debido a la implementación del nuevo sistema ÍNDIGO situación que ocasionó una pérdida de continuidad en el registro de la estadística para la generación de la totalidad de indicadores del servicio.

Comparativo oportunidad para la atención
consulta de urgencias
2018 - 2019



El porcentaje de reingresos al servicio de urgencias antes de 72 horas presentó un incremento del 35%.

Comparativo reingresos antes de 72 horas
servicio de urgencias
2018 - 2019



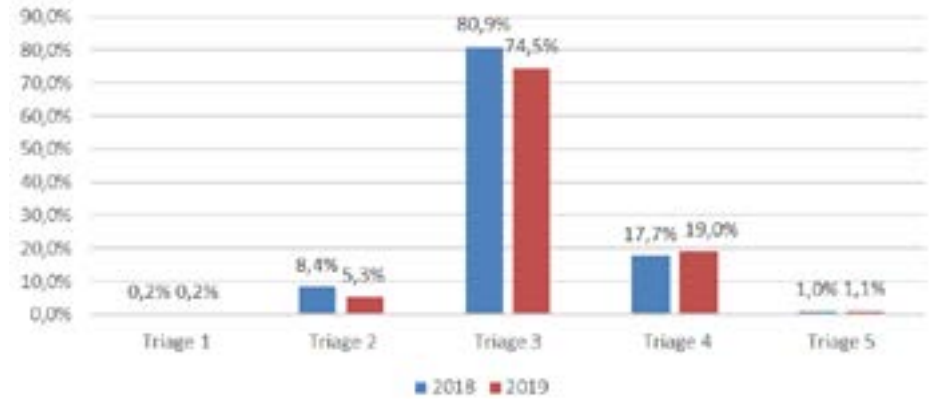
Los 10 principales diagnósticos de egreso del servicio de urgencias durante el año 2019 evidencian un servicio de urgencias de baja complejidad.

Principales diagnósticos de egreso
servicio de urgencias
2019



La distribución de pacientes que ingresaron al servicio de urgencias de acuerdo a la clasificación de triage evidencia nuevamente la baja complejidad de nuestro servicio.

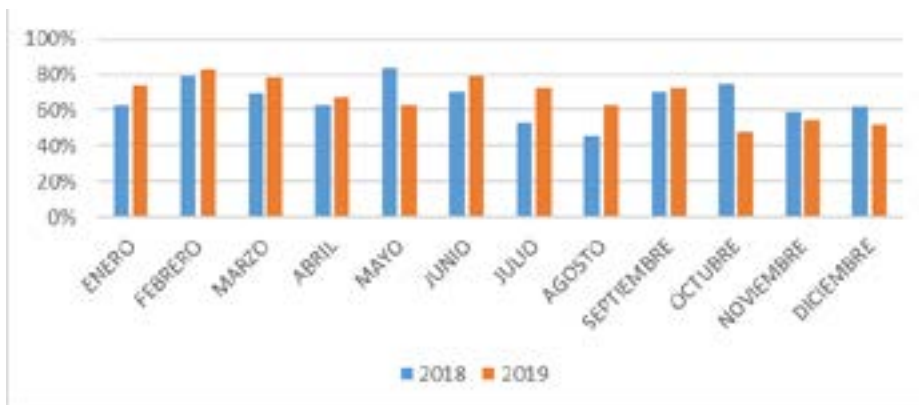
Comparativo distribución paciente de urgencias
Clasificación de triage
2019



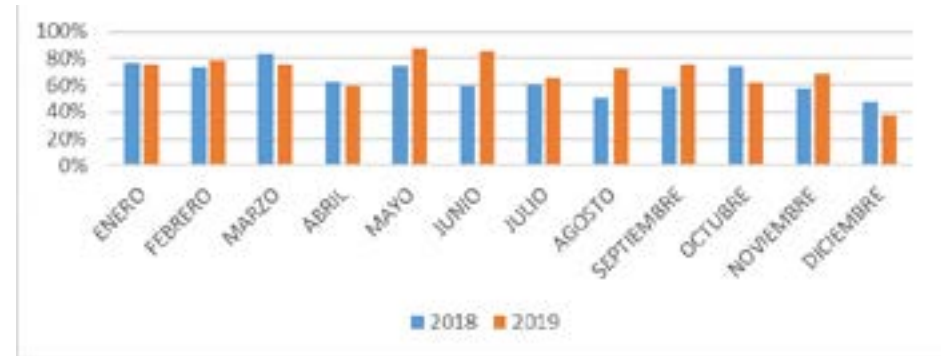
Unidad de cuidado intensivo e intermedio

Durante el año 2019 ingresaron un total de 1156 pacientes, de los cuales 569 pacientes ingresaron a la unidad de cuidado intensivo y 587 pacientes a la unidad de cuidado intermedio equivalente a un incremento del 10.6%. La estancia promedio en la unidad de cuidado intensivo fue de 6.08 días y en la unidad de cuidados intermedios fue de 2.84. El promedio de ocupación de la unidad de cuidado intensivo fue del 67%, el cual no presentó variaciones significativas respecto al año anterior (65%); mientras que el porcentaje de ocupación de la unidad de cuidados intermedios paso del 65% en el 2018 al 70% en el 2019, alcanzando la meta institucional.

Comparativo porcentaje de ocupación unidad de cuidado intensivo 2018 - 2019



Comparativo porcentaje de ocupación unidad de cuidado intermedio 2018 - 2019



El indicador de giro cama (número de pacientes egresados por cada cama) para la unidad de cuidado intensivo fue de 3.55 y para la unidad de cuidados intermedios fue de 7.57, lo cual muestra un incremento significativo frente al resultado del año inmediatamente anterior para la unidad de cuidados intermedios, situación que puede haberse visto favorecida por la búsqueda activa de pacientes en condiciones de riesgo que ameritan monitorización en este servicio a través de la aplicación de la escala News II en los servicios de urgencias y hospitalización; no obstante, para aclarar este comportamiento es necesario hacer una correlación con la severidad de los pacientes atendidos en cada una de estas unidades.

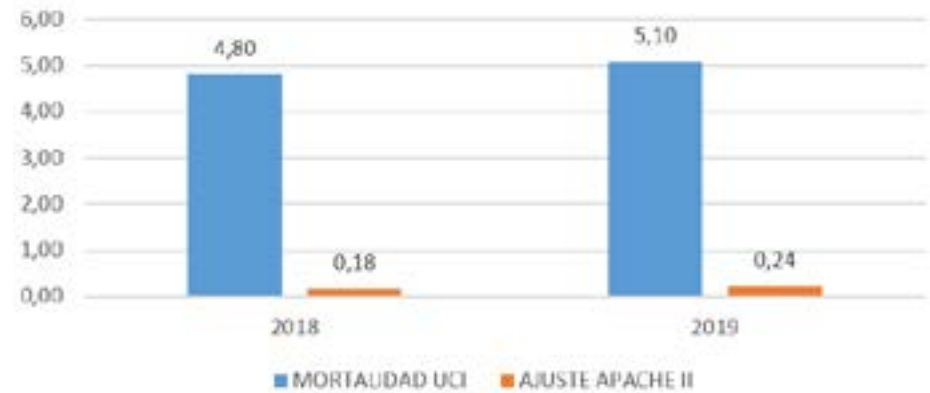
Comparativo Giro cama UCI e intermedios
2018 - 2019



Los indicadores trazadores de la calidad de los servicios médicos prestados en la unidad de cuidado intensivo más relevantes son los de mortalidad ajustada por Apache II, reingresos antes de 48 horas, extubación no programada, neumonía asociada a ventilador, bacteriemia asociada a catéter e infección urinaria asociada a sonda vesical.

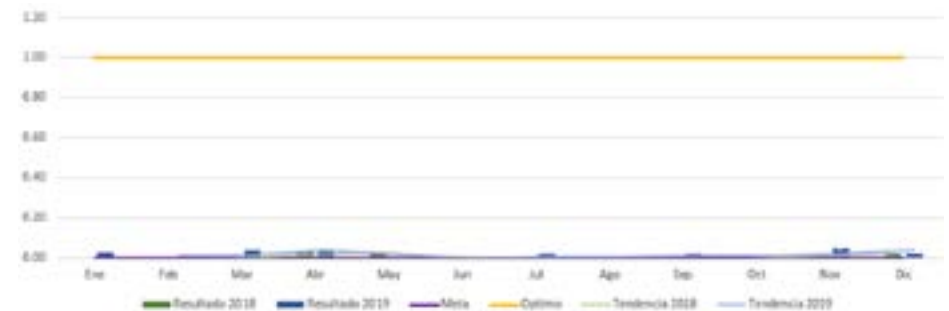
El porcentaje de mortalidad para el año 2019 estuvo ligeramente por encima de la meta institucional del 5% pero la mortalidad correlacionada por Apache II fue en su totalidad menor a 1, lo que significa que el total de pacientes fallecidos tenían una alta probabilidad de morir dada la gravedad de su estado al ingreso a la unidad de cuidado intensivo.

Comparativo mortalidad UCI vs mortalidad
ajustada por apache II
2018 - 2019

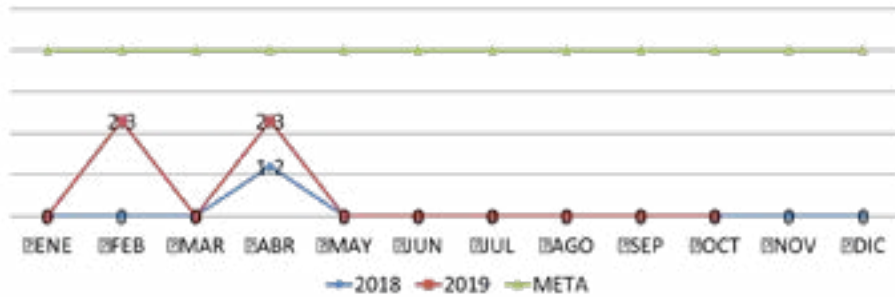


Los reingresos y las infecciones asociadas al cuidado de la salud son factores clave que determinan el resultado clínico de los pacientes de cuidado crítico. Para el año 2019 cada uno de estos indicadores estuvo muy por debajo del máximo tolerable definido institucionalmente.

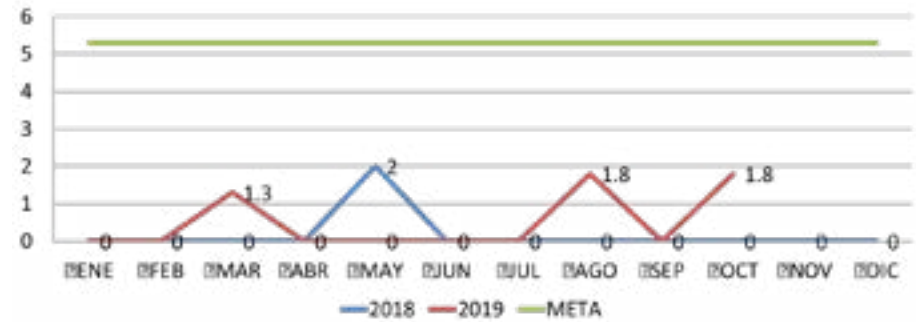
Comparativo reingreso a UCI antes de 48 horas
2018 - 2019



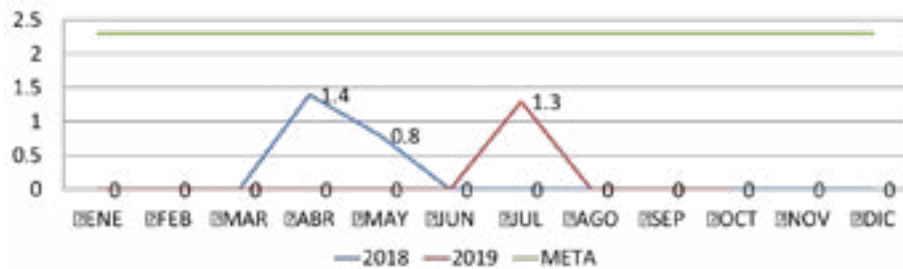
Comparativo tasa de neumonía asociada a la ventilación mecánica 2018 - 2019



Comparativo tasa de infección urinaria asociada a sonda vesical UCI 2018 - 2019



Comparativo tasa de bacteriemia asociada a catéter venoso central UCI 2018 - 2019



Comparativo tasa de infección unidad de cuidado intensivo 2018 - 2019

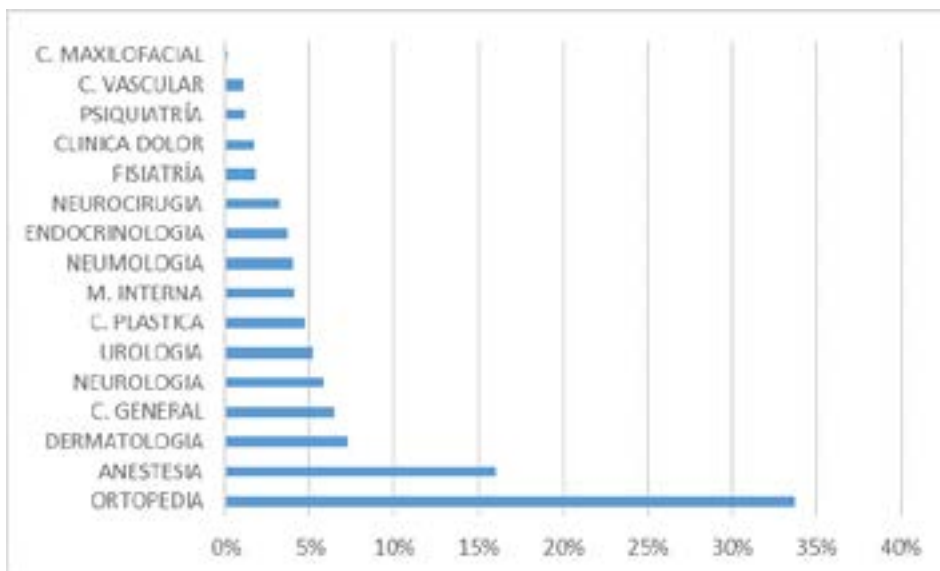


Consulta externa

La capacidad máxima instalada del servicio de consulta externa calculada para el año 2019 fue de 18.700 consultas; durante el 2019 se agendaron un total de 14.777 citas y se atendieron 12.600 pacientes de las cuales 3.097 fueron de primera vez. Esto equivale a un incremento del 20.5% respecto al año anterior, un porcentaje de uso de la capacidad instalada del 67.37% y una tasa de inasistencia del 8%.

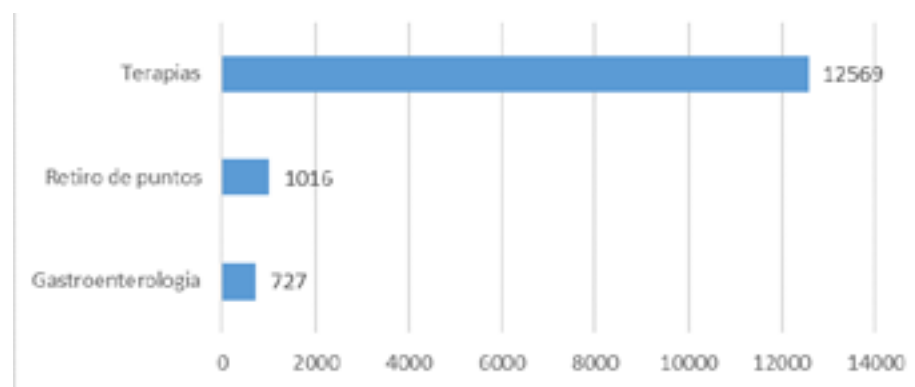
En orden de frecuencia las cinco especialidades con mayor demanda fueron ortopedia, anestesiología, dermatología, cirugía general y neurología.

Distribución porcentual consulta externa por especialidad 2019



Adicional al agendamiento de consultas médicas, en el año 2019 se dio inicio a la centralización de la programación de los procedimientos quirúrgicos derivados de la consulta y de los servicios ambulatorios de terapias, retiro de puntos y procedimientos de gastroenterología, siendo el mayor volumen de procedimientos programados los correspondientes al servicio de fisioterapia.

Agradecimiento por procedimiento consulta externa 2019

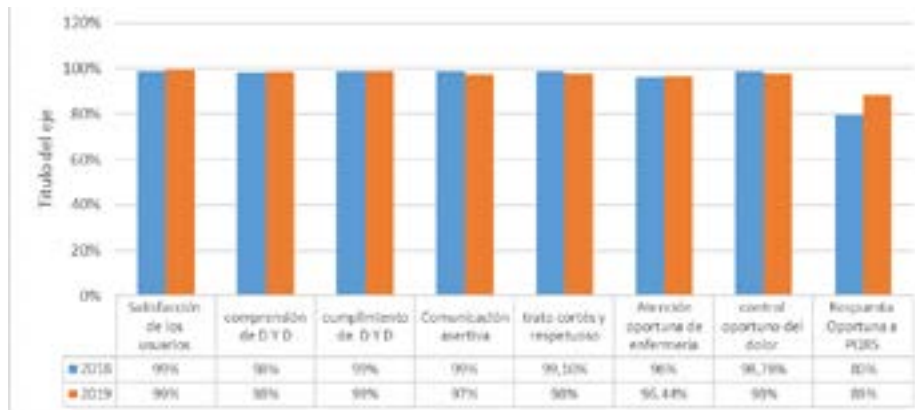


Departamento de enfermería

Durante el año 2019 el departamento de enfermería continuó con el fortalecimiento del modelo de gestión propuesto en el año 2018, cuyos pilares principales son la atención humanizada, la gestión de riesgo, la educación y la gestión del recurso humano.

El resultado de la totalidad de los indicadores de humanización fue satisfactorio.

Comparativo indicadores eje de humanización 2019



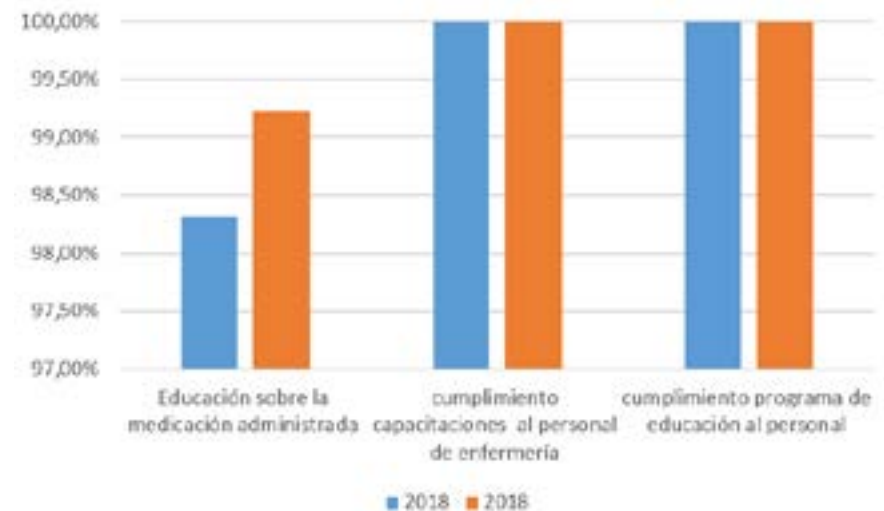
En cuanto a los indicadores de seguridad del paciente, la totalidad de ellos estuvieron dentro de las metas institucionales y hubo una disminución significativa en el porcentaje de flebitis y de eventos relacionados con la administración de medicamentos. El incremento en el número de lesiones de piel se explica por la inclusión de lesiones tipo Marcy, las cuales en el año 2018 no se cuantificaban.

Comparativo indicadores de seguridad del paciente 2018 - 2019



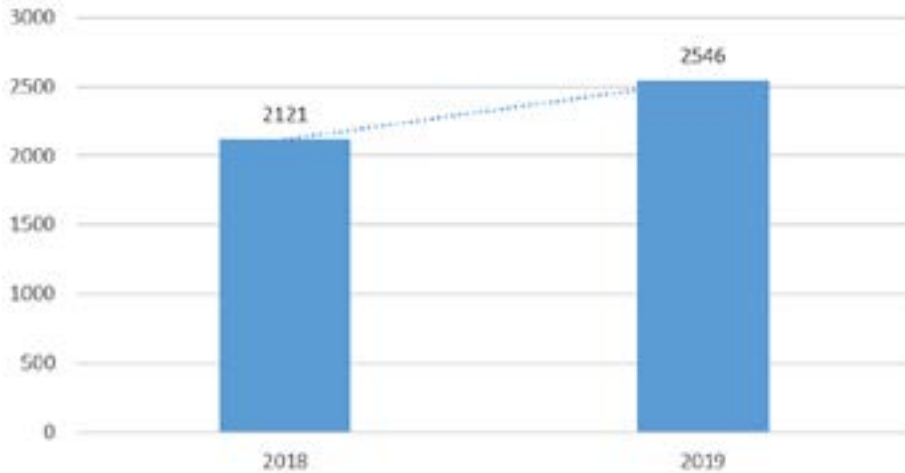
De la misma manera los indicadores que evalúan los resultados en materia de educación hacia el paciente y hacia el personal de enfermería fueron satisfactorios y cabe mencionar un incremento significativo en las actividades educativas encaminadas al paciente respecto al tratamiento farmacológico administrado.

Comparativo indicadores de educación enfermería 2018 - 2019



Respecto a la gestión del personal de departamento de enfermería los indicadores de ausentismo global muestran un incremento del 20% respecto al año 2018 con un costo total para la institución de \$144.277.682.

Comparativo total días ausentismo enfermería 2018 - 2019



Adicionalmente, los indicadores evidencian un incremento en el número de días de incapacidad en el personal auxiliar de enfermería con muy poca variación en el número total de colaboradores que se ausentaron en el año lo cual sugiere una mayor severidad de la enfermedad.

Comparativo ausentismo laboral personal de enfermería 2018 - 2019



En promedio el personal de enfermería tuvo incapacidades de 7.61 días para auxiliares de enfermería y de 5.17 días para los enfermeros profesionales.

Comparativo costo ausentismo personal de enfermería 2018 - 2019

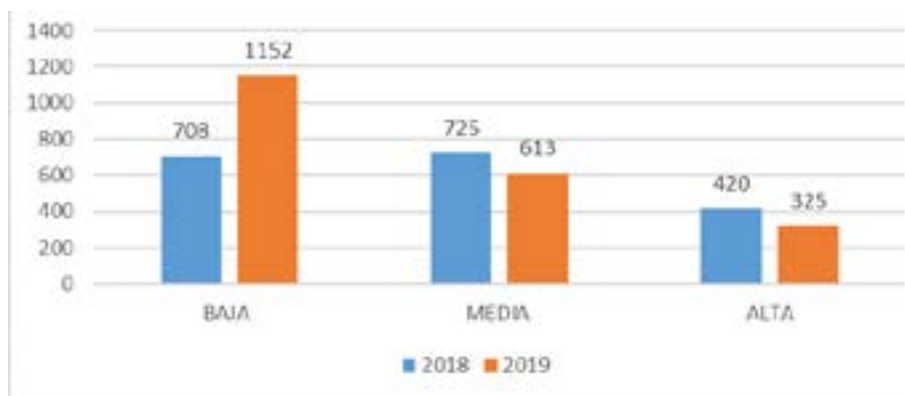


Comparativo promedio días de ausentismo personal de enfermería 2018-2019



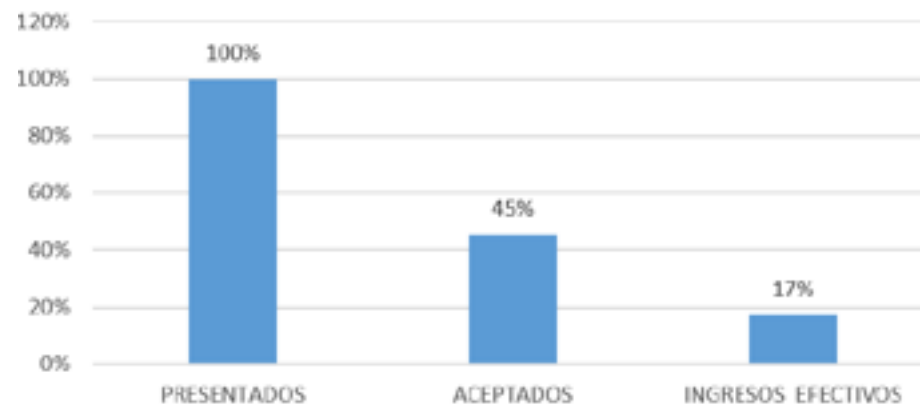
Un área que a lo largo del año anterior se fortaleció fue la clínica de heridas, la cual pasó de atender 1853 pacientes en el año 2018 a atender 2090 pacientes en el 2019, lo cual significa un crecimiento del 12.8%; sin embargo, este crecimiento fue a expensas de pacientes de baja complejidad, situación que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las actividades comerciales encaminadas a lograr un incremento del direccionamiento de pacientes de alta complejidad

Comparativo actividad clínica de heridas por nivel de complejidad 2018 - 2019



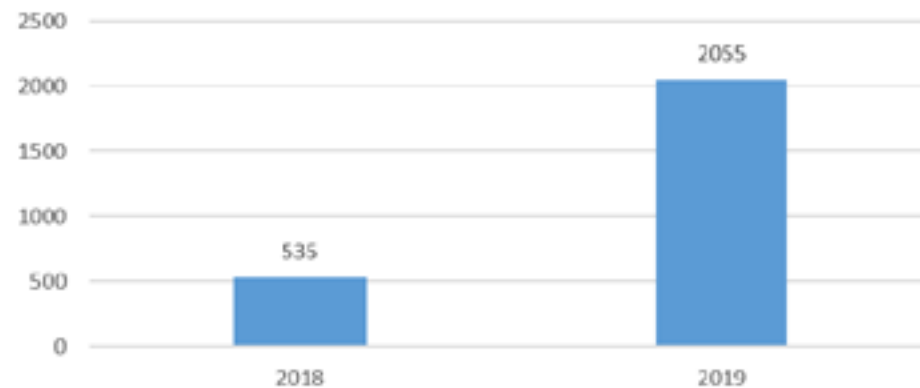
Otra de las actividades relevantes desarrolladas por el departamento de enfermería fue la coordinación del área de referencia y contra referencia institucional, la cual durante el año 2019 respondió 11.945 solicitudes, aceptando 5.403 y recibiendo efectivamente 2.055 pacientes. Si bien, el porcentaje de ingreso efectivo corresponde solamente al 17.2% del total de pacientes presentados, esta área se ha convertido en una puerta de entrada importante para la admisión de pacientes.

Proporción de aceptación e ingresos efectivos referencia y contrarreferencia 2018 - 2019



El volumen de pacientes que ingresaron a la institución en el año 2019 tuvo un incremento del 384% respecto al año anterior, aportando el 40.77% de los egresos hospitalarios del año.

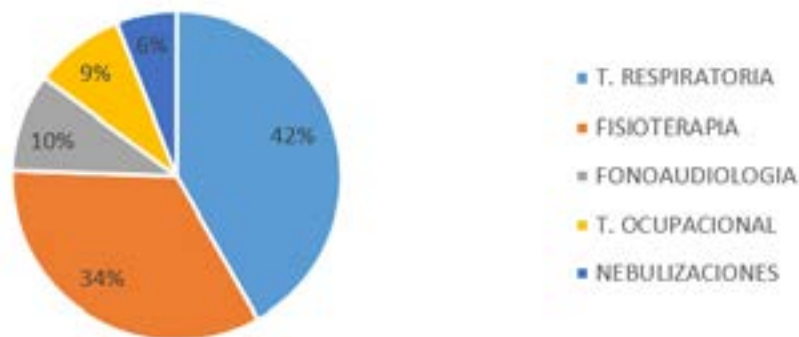
Comparativo ingresos a través de referencia y contrarreferencia 2018 - 2019



Terapia y cuidado respiratorio

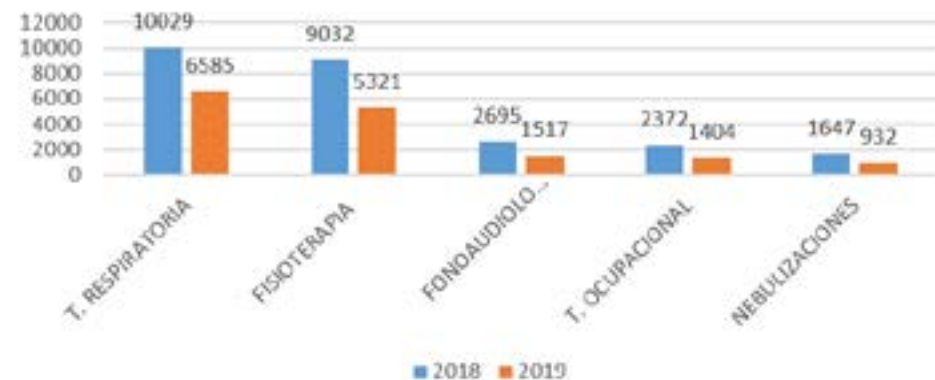
En el año 2019 se atendieron 15.759 pacientes. Los principales volúmenes de pacientes atendidos correspondieron a terapia respiratoria (42%) y fisioterapia (34%). La oportunidad para la atención de los pacientes de todas las áreas de terapia fue menor a un día, lo cual se correlaciona con un uso parcial de la totalidad de la capacidad instalada.

Distribución porcentual actividades de terapia y cuidados respiratorios 2018 - 2019



Llama la atención que durante el año 2019 se presentó una reducción del 39% en las actividades realizadas por este servicio, pasando de 25.775 atenciones en el 2018 a 15.759 pacientes en el 2019, situación que obliga a revisar la capacidad instalada y fortalecer la oferta de este servicio.

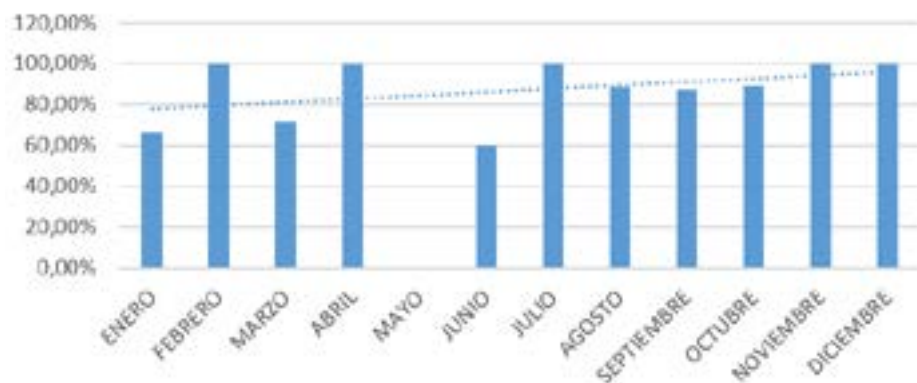
Comparativo actividades de terapias y cuidados respiratorios 2018-2019



El porcentaje de pacientes atendidos fue del 83.61% respecto a los pacientes programados, lo cual representa una inasistencia del 16.39%. Llama la atención que durante el año 2019 se presentó una disminución significativa del porcentaje de tratamientos terminados, situación que deberá analizarse a fondo para generar estrategias efectivas que permitan que en el año 2020 se alcance la meta institucional del 95% de tratamientos terminados.

Una de las actividades con mayor impacto de este servicio es la aplicación sistemática de medidas preventivas para la neumonía asociada a la ventilación mecánica en pacientes de cuidado intensivo. Para el año 2019 el porcentaje de cumplimiento de estas medidas fue del 87.53%, resultado que si bien muestra una tendencia hacia positiva aún no se encuentra en rangos óptimos (99%).

Porcentaje de adherencia a medidas preventivas neumonía asociada a ventilador 2019



Como acciones importantes de gestión farmacéutica se continuó con el aprovechamiento de medicamentos, las acciones de farmacovigilancia, el desarrollo del comité de farmacia y terapéutica y se involucró a uno de los químicos farmacéuticos en la revista médica diaria realizada por el grupo de gestión hospitalaria en el servicio de hospitalización.

Servicio farmacéutico y gases medicinales

Durante el año 2019 a raíz de la implementación del sistema de información institucional ÍNDIGO, el servicio farmacéutico encaminó gran parte de su esfuerzo al rediseño de sus procedimientos y a la parametrización de los módulos de farmacia e inventarios. Adicionalmente, debido al cambio en los parámetros de captura de la información procedente de la gestión farmacéutica se presentó una pérdida de la continuidad de los indicadores de esta área, razón por la cual en el presente informe no se presentan indicadores de gestión propios del servicio farmacéutico.

Gestión de calidad y control interno

Vigilancia epidemiológica y control de infecciones

Las infecciones asociadas a la atención en salud-IAAS-, se consideran un problema de salud pública importante, debido a la carga que impone a los pacientes, al personal y al sistema de salud, éstas son tomadas como insumo para medir la eficiencia y calidad de la atención en la prestación de los servicios de salud frente a la seguridad del paciente. A nivel mundial se ha establecido como paso inicial para mitigar la problemática de las infecciones asociadas a la atención en salud el fortalecimiento de los procesos de control de las mismas y la creación de sistemas de vigilancia en salud pública que permitan conocerlas.

A continuación, se describe el comportamiento de los eventos relacionados con IAAS en el 2019:

Porcentaje de IAAS global 2019 Clínica Nueva



En relación a la tasa global de infecciones, la clínica presentó un índice de 1,1, comportamiento positivo si es comparado con el índice 2018 el cual se encontró en 1,5.

En comparación con el informe nacional de calidad en la atención en salud 2014 que reportó un índice de 1,3; nos encontramos en un rango de IAAS esperado, teniendo en cuenta el perfil de paciente que se atiende la institución.

Para el año 2019 la clínica fortaleció e implementó diferentes estrategias entre las que se incluyeron los paquetes BUNDLE para la prevención de infecciones como:

Prevención de infección de sitio quirúrgico, infección urinaria asociada a catéter, bacteriemias asociadas a catéter y prevención de neumonía asociada a ventilador. Así mismo, se actualizaron y ajustaron protocolos en relación al proceso de limpieza y desinfección de todas las áreas de la institución.

El ajuste y seguimiento de estas intervenciones ha tenido un impacto importante en la disminución de las infecciones especialmente en las unidades de cuidado intensivo como se muestra a continuación:

Porcentaje de IAAS, unidad de cuidado intensivo 2019



Promedio acumulado de 2,5 en 2019 con 383 egresos del servicio.

Tasa de neumonía asociada a ventilación unidad de cuidado intensivo 2019



Promedio acumulado de 0,4 en 2019 con 713 días de exposición a ventilación mecánica.

Tasa de infección del tracto urinario asociada a catéter (ISTU-AC) unidad de cuidado intensivo 2019



Promedio acumulado de 0,4 en 2019 con 712 días de exposición a catéter vesical

Tasa de infección del torrente sanguíneo asociada a catéter (ITS-AC) unidad de cuidado intensivo 2019



Promedio acumulado de 1,3 en 2019 con 739 días de exposición a catéter central.

Comportamiento de los eventos de notificación obligatoria 2019

Las acciones de vigilancia en salud pública están dirigidas a detectar, identificar y recolectar información que permita el análisis y comprensión de las situaciones en salud definidas como prioritarias para el país, las cuales se encuentran soportadas en la normatividad vigente, a continuación se describe el comportamiento de la notificación obligatoria del 2019 por semana epidemiológica, presentándose un total de 786 eventos en el año, siendo la semana 26 con mayor notificación de eventos (32), y la semana 3 con menos notificación de eventos (4). Para este año se evidencia un gran incremento en la notificación en comparación con el 2018 (328).



En el siguiente cuadro, se describen los eventos de mayor notificación en el año 2019; el incremento de los eventos se da directamente relacionado con el perfil de asegurador con los cuales existen convenio.

Eventos de notificación obligatoria

EVENTOS DE NOTIFICACION OBLIGATORIA		
EVENTO	2018	2019
LESION CAUSA EXTERNA	195	483
INTOXICACIÓN	31	72
AGRESIÓN POR ANIMAL	33	70
VIH	18	35
HEP A	5	14
DENGUE	9	14
VARICELA	4	10
TBC PULMONAR	1	10
ETA	2	9

Eventos de notificación obligatoria

EVENTOS DE NOTIFICACION OBLIGATORIA		
PAROTIDITIS	4	9
IRAG	1	8
SIVIM	3	8
INTENTO SUICIDA	4	7
MENINGITIS	2	5
ENFERMEDADES HUERFANAS- RARAS	0	4
MORTALIDAD POR SIDA	3	4
TOTAL	328	786

Actividades de educación

Teniendo en cuenta que la educación y el seguimiento hacen parte del proceso para la prevención, vigilancia y control de las infecciones asociadas a la atención en salud en el año 2019 se realizaron diferentes temáticas que nos permitieron involucrar al colaborador, al paciente y su familia en varias actividades de aprendizaje, actualización y fortalecimiento de del área de vigilancia epidemiológica y control de infecciones entre las que se describen:

Rotafolio de educación

Con el objetivo de fortalecer la notificación en las patologías de notificación obligatorias en la institución, con enfoque integral hacia el paciente, la familia y los colaboradores de la institución, se diseñó un rotafolio para brindar educación a los pacientes y visitantes con aspectos generales de estas temáticas; adicional a esta actividad se publica de forma continua en las pantallas informativas de la institución un video sobre la higiene de manos como una de las principales estrategias en la prevención y control de infecciones.



Mes de la seguridad

Desde el área de vigilancia epidemiológica y control de infecciones se participó en el mes de la seguridad con el stand de epidemiología, en donde se fortalecieron temáticas específicas del área fomentando la participación de los colaboradores asistenciales y administrativos de la institución. a continuación, se describen las actividades propias del mes.

Se diseñó actividad lúdica de la escalera del conocimiento específicamente en estrategia de bundle para la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud.



Actividad lúdica de juego de los dados para el fortalecimiento de los protocolos de notificación de eventos en salud pública.



Actividad ludica de tiro al blanco para fortalecer protocolo de aislamiento institucional.



Actividad lúdica de golosa para fortalecer protocolo de limpieza y desinfección de áreas y superficies para todo el personal de la institución.

Semana de la concientización antibiótica.

Dando continuidad a los lineamientos propuestos desde la Secretaría de Salud en el mes de noviembre de 2019 se realiza actividad para generar conciencia a nivel institucional en el manejo y uso prudente de los antibióticos.

Para esta actividad se realiza actividad lúdica de concétre con los mandamientos del uso prudente de los antibióticos, al cual se le denomino "Comprométete con el PROGEA".

12 MANDAMIENTOS USO ADECUADO DE ANTIBIÓTICOS

1. No sea autodidacta.
2. Recibe siempre visitas.
3. A tiempo y completa los antibióticos recetados.
4. Día y tiempo no cambies.
5. Si te falta no te pongas de más, si te sobra no te pongas de menos.
6. Son en infecciones por bacterias o hongos solo.
7. Pero lo grave es que NO se usan.
8. El antibiótico NO evita el dolor.
9. Cumple con los antibióticos, NO te quejes.
10. A las mujeres no les da dolor.
11. Si el antibiótico no te da resultado, no te pongas de más.
12. No te pongas de más si no es lo que te recetaron.

PROGRAMA PARA EL GERENCIAMIENTO DE LOS ANTIBIÓTICOS (PROGEA)

OBJETIVOS

- Optimizar diagnósticos clínicos minimizando consecuencias no deseadas con el uso de los antimicrobianos. Posible selección de bacterias patógenas, emergencia de resistencia.
- Reducir el impacto de la salud y pacientes en el uso apropiado de los antibióticos.
- Reducir el consumo de antibióticos optimizando la frecuencia indicada, sin comprometer la calidad de la atención y el resultado clínico (sacando las mejores opciones del mercado que generen costo-beneficio y un ganar-ganar para el paciente, la institución, y el sistema de salud).

COMPONENTES DEL PROGRAMA

- Componente de Vigilancia: Desarrollado por vigilancia epidemiológica, el laboratorio clínico y el servicio farmacéutico.
- Componente Educativo: Desarrollado por el servicio de Infectología en conjunto con el servicio Farmacéutico.




Programa higiene de manos

Desde 2012 la clínica Nueva ha ido implementado la estrategia multimodal de higiene de manos sugerida por la Organización Mundial de la Salud –OMS–, a través de recomendaciones que se han venido desarrollando de forma participativa, trabajando hacia una cultura institucional a través de actividades educativas, permitiendo obtener una adherencia al programa institucional y así lograr avances significativos que han proporcionado resultados efectivos reflejados en la autoevaluación de los componentes ubicando a la institución en un nivel avanzado.

A continuación se hace mención de los resultados obtenidos y actividades desarrolladas en el programa de higiene de manos durante el año 2019:

Comportamiento del Indicador de adherencia global



Periodo Observado	Número de acciones observadas	Número de oportunidades observadas	Indicador Global
Enero-Diciembre	12517	16431	76.1% Meta 78%

Durante el año 2019 se observaron 16431 oportunidades donde se realizaron 12517 acciones positivas entre lavado de manos y fricción de manos; dicha información es recolectada a través de los observadores y líderes del programa que realizan la actividad en los diferentes servicios de la institución. El indicador de adherencia global anual a higiene de manos fue de 76.1%.

Los meses con mayor adherencia fueron: Febrero (84%), Enero y Diciembre (79%).

Los meses con menor adherencia fueron: Abril (71%) y Junio (72%).

Comportamiento del Indicador de adherencia por cargo

CARGO	% ADHERENCIA
Médicos	74%
Enfermería	82%
Auxiliares de Enfermería	77%
Terapia	74%
Otros	63%

Durante el año 2019 la adherencia por cargos en el área asistencial se mantuvo con un porcentaje superior al 74%. El cargo de mayor adherencia corresponde a la categoría de enfermeras (82%) y al de menor adherencia corresponde a la categoría de otros (63%).

Comportamiento del Indicador de adherencia por servicios críticos

SERVICIO	% ADHERENCIA
Urgencias	73%
UCI	82%
UCI Intermedio	80%
Cirugía	77%

Comportamiento del Indicador de adherencia por servicios no críticos

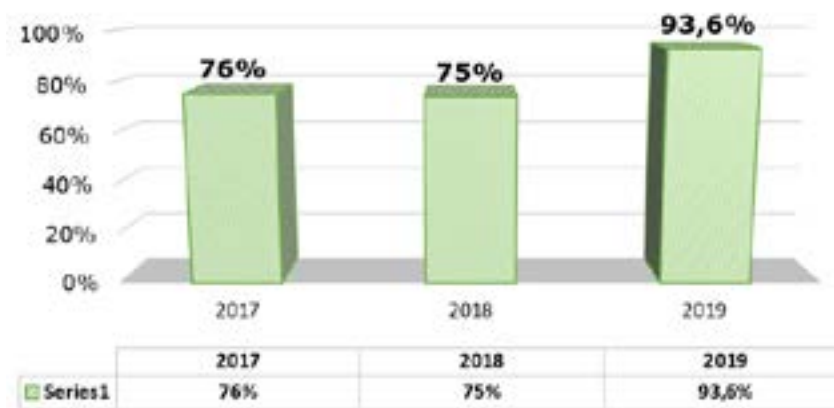
SERVICIO	% ADHERENCIA
Tercero Oriente	76%
Tercero Occidente	75%
Cuarto Oriente	78%
Cuarto Occidente	82%

Comportamiento del Indicador de adherencia grupo terapia

SERVICIO	% ADHERENCIA
Terapia	74%

Durante el año 2019 el mes de mayor adherencia corresponde a agosto (90%) y el de menor adherencia Enero (52%)

Comportamiento del indicador de Infraestructura

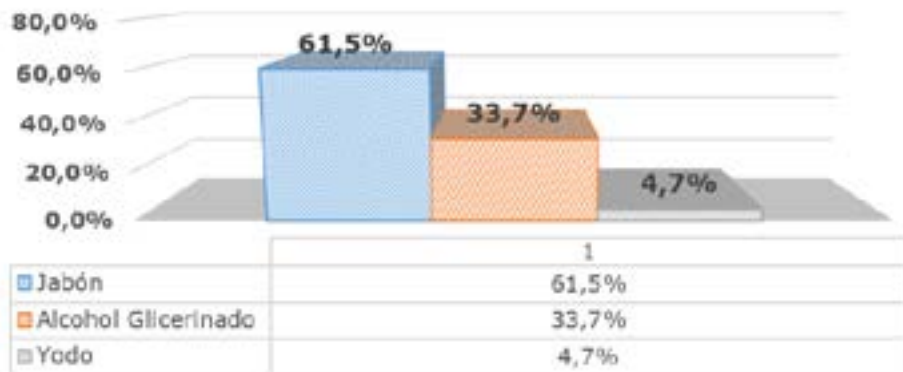


Indicador de infraestructura: 93.6%, aumentando los puntos de atención con respecto al año anterior en un 18%, con un total de 178 puntos de atención completos de 190 existentes en la clínica.

Dentro de las actividades referentes a este indicador se hace encuesta de infraestructura, revisión de dispensadores en cuanto a: estado de limpieza, funcionalidad, insumos con su respectivo sticker, verificación de toallas de papel en los dispensadores y almacenamiento de estos insumos en los diferentes servicios.

INSUMO	No. total de c.c.
Jabón	891.000
Alcohol Glicerinado	488.000
Yodo	68.700
TOTAL CC INSUMOS CONSUMIDOS	1.447.700

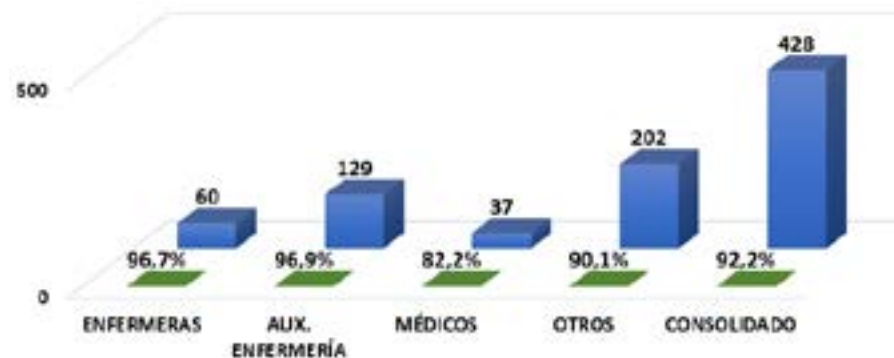
Porcentaje de consumo de producto



Se evidencia según el porcentaje de consumo de los productos utilizados en la higiene de manos que el jabón medicado es el producto más utilizado seguido del alcohol glicerinado.

Comportamiento del Indicador de capacitación

Indicador de capacitación 2019



Indicador de Capacitación por cargo: el promedio de capacitación anual del personal por categorías es de 92.2%, aumentando en un 7% con respecto al año anterior (2018)

El mayor porcentaje de este indicador corresponde a la categoría de enfermeras y auxiliares de enfermería.

Esta capacitación se desarrolla a través de: inducción al personal nuevo en la institución, capacitaciones, campañas masivas (mayo y octubre), talleres, stand (semana de la seguridad), actividades lúdicas donde se hace entrega de muestras de alcohol glicerinado y ayudas didácticas con énfasis en los 5 momentos y técnicas de higiene de manos con el apoyo del proveedor de insumos.

Autoevaluación componentes del programa 2019

Puntuación	
Componente	Subtotal
1. Cambio en el sistema.	80
2. Formación y aprendizaje	65
3. Evaluación y retroalimentación.	90
4. Reconocimientos en el lugar de trabajo.	95
5. Clima institucional de seguridad	100
TOTAL	430

Puntuación	
Puntuación total	Nivel de higiene de manos
0 - 125	Inadecuado
126 - 250	Básico
251 - 375	Intermedio (consolidado)
376 - 500	Avanzado

Después de 7 años de trabajo continuo en la implementación de la estrategia multimodal institucional se ha llegado a mejorar año tras año, sosteniéndose en un nivel avanzado con un incremento en el año 2019 de 50 puntos con respecto al año anterior (2018).

Toda esta evolución lograda en la estrategia multimodal que se ha desarrollado en el programa de higiene de manos institucional, nos permite establecer y continuar trabajando en metas como el aumento de los porcentajes, de tal manera que el indicador de adherencia global, de infraestructura y de capacitación continua, faciliten lograr así una cultura institucional de adherencia.

Actividades desarrolladas durante el año



Conformación grupo de líderes de Higiene de manos: Marzo 26 y 27/2019

Campañas de Higiene de manos (2): Mayo 6, 8, 9 - Septiembre 30 y Octubre 4 /2019

-Primera campaña del año: Mayo 6,8 y 9

Campaña higiene de manos mayo 6,8 y 9/2019						
FECHA	MÉDICOS	ENFERMERA	AUXILIAR	TERAPIA	OTROS	TOTAL
Mayo 6	13	21	42	3	69	148
Mayo 8	0	23	44	3	15	85
Mayo 9	0	23	55	1	12	91
TOTAL	13	67	141	7	96	324

-Segunda campaña del año: septiembre 30/2019 y octubre 4/2019.

Campaña higiene de manos sep/30/2019					
MÉDICOS	ENFERMERA	AUXILIAR	TERAPIA	OTROS	TOTAL
12	22	30	1	44	109

Campaña higiene de manos oct/04/2019					
MÉDICOS	ENFERMERA	AUXILIAR	TERAPIA	OTROS	TOTAL
8	22	40	4	94	168



Se realizó aumento de puntos de alcohol glicerinado: en los servicios de urgencias, consulta externa y salas de cirugía.

Educación al paciente hospitalizado y familia



La educación de los pacientes permite participar más en su propio cuidado, se alinea con el creciente movimiento hacia la atención centrada en la familia y el paciente.

Para que sea eficaz, es necesario que la educación al paciente sea algo más que instrucciones e información.

Diariamente se realiza educación al paciente hospitalizado y su familia, en salas de espera de manera semanal sobre información del programa, la técnica de higiene de manos y los 5 momentos, adicionalmente se brinda educación a pacientes postquirúrgicos y pacientes con patologías de diabetes y anticoagulación.

Programa de seguridad del paciente

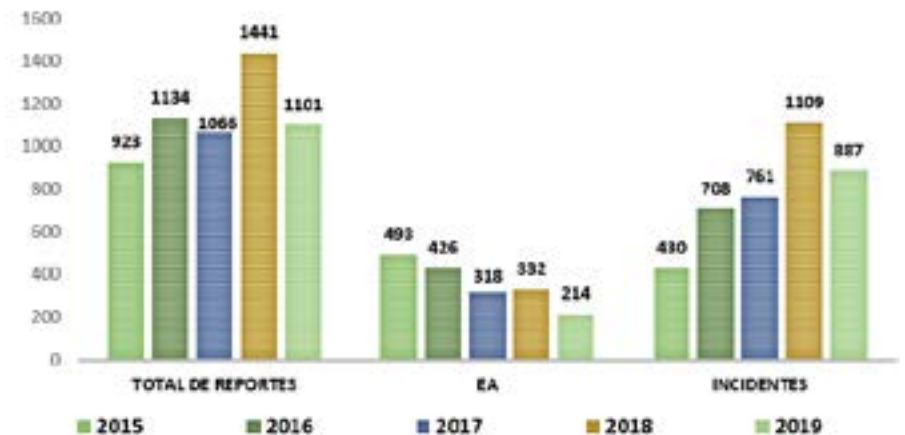
La seguridad de los pacientes se constituye en una prioridad de la gestión de calidad del cuidado que se brinda en la institución. De ahí la importancia de reflexionar sobre el impacto que tiene los eventos adversos, para prevenir su ocurrencia y generar acciones que garanticen una práctica segura.

La Clínica Nueva apostó hace años por la seguridad del paciente, siendo éste un principio fundamental durante la atención y un componente crítico de la gestión de la calidad. A través de los últimos años se ha logrado fortalecer la cultura institucional tanto a los pacientes y sus familias, que desean sentirse seguros y confiados con los cuidados recibidos, como para los profesionales que buscan una atención segura, efectiva y eficiente.

Como estrategia del programa de seguridad del paciente, se estableció que las líneas de vigilancia se integraran al comité y mostraran la gestión de cada una de ellas, fortaleciendo las estrategias en busca de disminuir las situaciones de riesgo y por ende reducir los eventos adversos.



Analizando el consolidado de reportes en plataforma SIREA en los últimos 5 años, se puede evidenciar una tendencia positiva en el auto reporte, un aumento significativo en el reporte de eventos de seguridad, detectado en los diferentes servicios hospitalarios y ambulatorios, lo que muestra mayor cultura de seguridad.



La relación de incidentes reportados frente a eventos adversos es del 20% y 80% respectivamente, lo que evidencia detección temprana de hechos relacionados a daño o lesión sobre el paciente, gracias a las actividades ejecutadas desde los grupos interdisciplinarios, líneas de vigilancia, como por ejemplo estrategia multimodal en lo referido a control de IAAS, disminución de los eventos relacionadas con medicamentos, teniendo como soporte de QF realizando Farmacovigilancia activa, adicional a la implementación de administración de medicamentos a cargo de las profesionales de Enfermería; disminución e impacto positivo en la disminución de RAT, junto a la implementación de buenas prácticas relacionadas en el proceso de hemovigilancia. Desde tecno vigilancia se fortaleció el uso seguro de dispositivos médicos buscando impactar temas de seguridad y prevención de eventos adversos.

Durante los últimos 5 años, se observa mayor cultura en el auto reporte de eventos de seguridad, siendo de gran impacto la disminución de los eventos adversos en un 35% con respecto al año anterior (2018), si bien los reportes disminuyeron si se mantiene la tendencia en la notificación.

En la siguiente imagen correspondiente, al año 2019 se puede observar el comportamiento de los eventos adversos durante el año, la prevenibilidad y

severidad; siendo el de mayor impacto los eventos adversos leves con un 58% (125), 40%(87) moderados y un 0.9%(2) los eventos graves o centinelas.

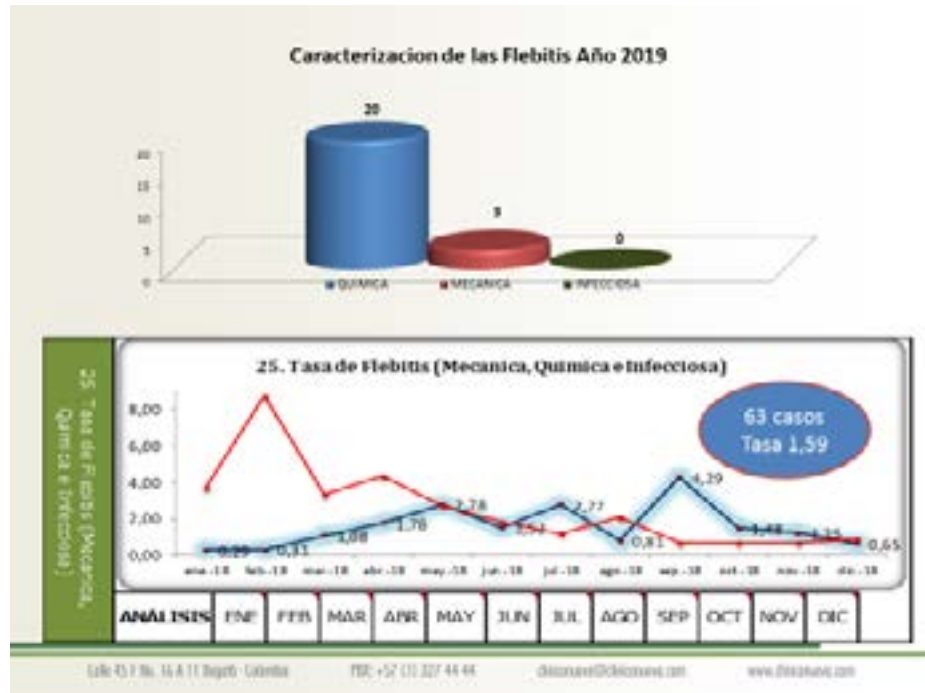
Es de anotar que en los meses de mayo y junio, se notificaron un mayor número de eventos no prevenibles relacionados con RAM, con seguimiento desde Farmacovigilancia.

Como parte del compromiso de mejoramiento y auto reporte desde la clínica también se realiza seguimiento a pacientes que ingresan de otras instituciones y se identifican acciones inseguras o IAAS; siendo reportadas oportunamente a las aseguradoras para su intervención. En plataforma SIREA 10% de los reportes corresponden a eventos extra institucionales con seguimiento por parte de las aseguradoras.

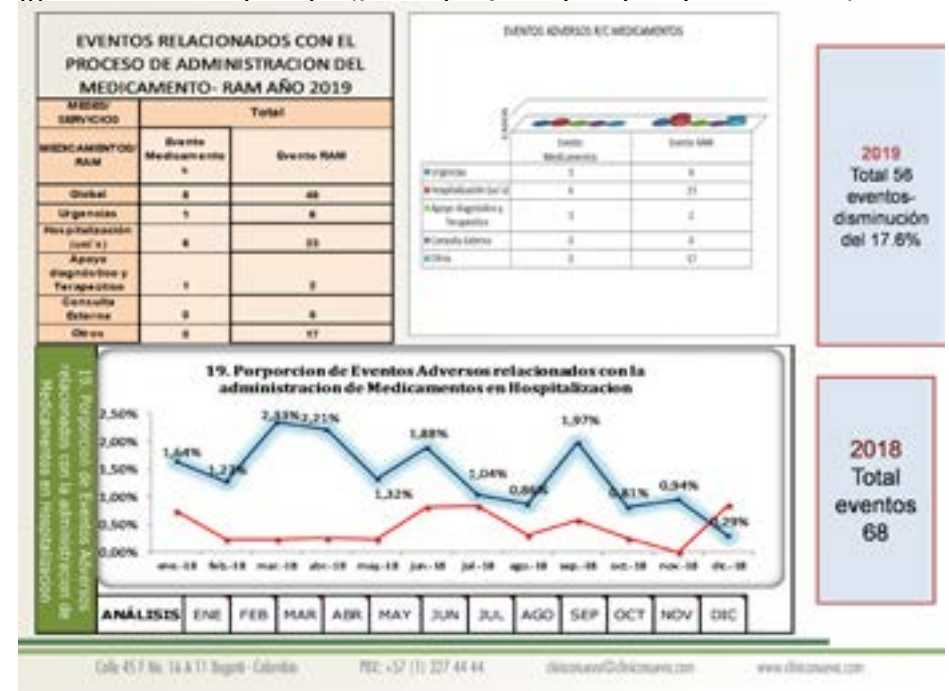
AÑO 2019	TOTALES	PREVENIBLES	NO PREVENIBLES	EA TIPOC LEVE	EA TIPOC MODERADO	EA TIPOC GRAVE	EXTRAINSTITUCIONAL
ENERO	17	10	7	12	5	0	4
FEBRERO	15	14	1	11	4	0	3
MARZO	24	10	5	17	7	0	0
ABRIL	12	7	5	8	3	1	2
MAYO	31	21	10	15	16	0	2
JUNIO	29	18	11	19	10	0	2
JULIO	14	9	5	10	4	0	3
AGOSTO	13	10	3	2	10	1	3
SEPTIEMBRE	7	6	1	4	3	0	1
OCTUBRE	11	11	0	7	4	0	1
NOVIEMBRE	22	15	7	10	12	0	1
DICIEMBRE	19	17	2	10	9	0	0
TOTAL	214	157	57	125	87	2	22
		73%	26%	58%	40%	0,9%	10%

Como parte del seguimiento a buenas practicas, desde seguridad se cuenta con una auxiliar de Enfermería encargada de realizar verificación a través de listas de chequeo a la adherencia a protocolos institucionales; a partir del mes de septiembre se realizaron modificaciones en los parámetros de evaluación, siendo más estrictos en su cumplimiento y de esta manera ser más objetivos con los hallazgos y posterior plan de intervención en cada una de las áreas. Dichos hallazgos fueron socializados en los comités, con retroalimentación y ajustes.

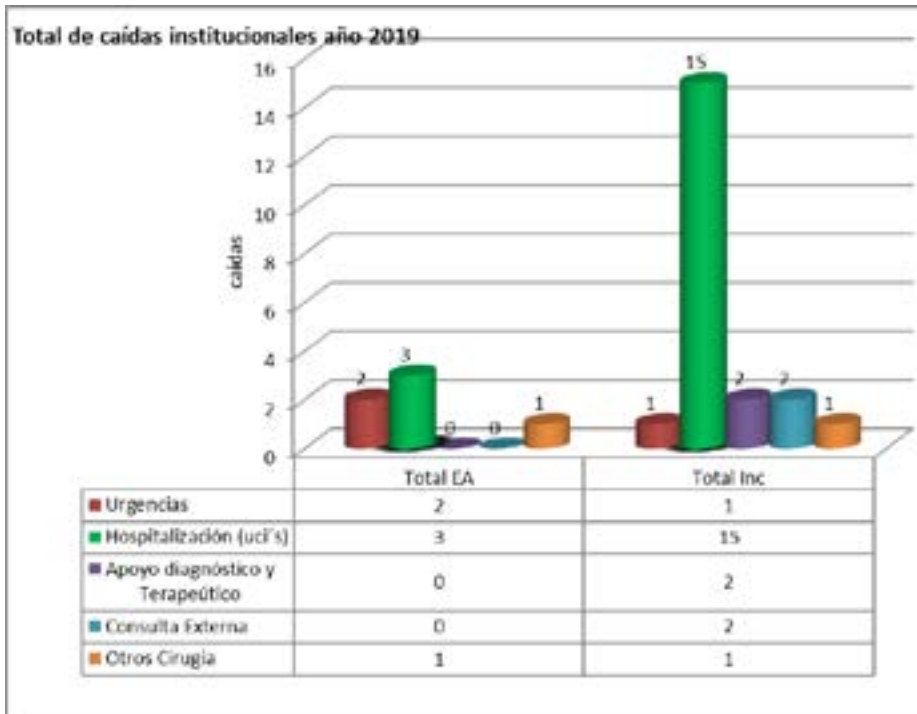
Desde el programa se fortalecieron temas relacionado con flebitis en los servicios hospitalarios, logrando un impacto muy positivo en la disminución de casos y severidad en la flebitis, pasando de 63 casos en el año 2018 a 23 en el 2019.



Se evidencia una disminución en los eventos relacionados con el proceso de administración de medicamento del 17.6



En caídas, se evidencia una disminución de un 12.9% en la tasa global de caídas institucional con respecto al año anterior, persistiendo los incidentes dados por resbalones, tropezones o caídas sin lesión, de mayor impacto en el 2 semestre del año, siendo más difícil la adherencia a la realización de escalas de riesgo, dado por cambios en el sistema de información que impacto en los procesos asistenciales.



Para el año 2019 se presentaron un total de 6 eventos adversos entre leves y moderados; 21 incidentes dados por resbalones, tropezones que no impactan en estancia o medios diagnósticos adicionales. Se debe continuar trabajando fuertemente en fortalecer medidas de autocuidado a paciente y familiar en pacientes con alto riesgo.



En comparación con el año 2018 donde los eventos adversos fueron menos, pero la severidad paso de moderada a severa impactando negativamente el indicador; en incidentes fue mayor, con un total de 28 casos.

METAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
un compromiso de todos

- Meta 1** Identificación correcta de los pacientes
- Meta 2** Mejorar la comunicación efectiva
- Meta 3** Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo
- Meta 4** Garantizar la cirugía en el lugar correcto, con el paciente correcto y con el procedimiento correcto
- Meta 5** Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS)
- Meta 6** Reducir el riesgo de caídas
- Meta 7** Prevenir la aparición de lesiones de piel o lesiones por presión (LPP)
- Meta 8** Seguridad en la administración de hemocomponentes
- Meta 9** Uso seguro de equipos biomédicos: 7 Pasos para disminuir eventos e incidentes adversos
- Meta 10** Mejorar la seguridad en la obtención de pruebas diagnósticas

Como objetivo del programa y en busca de una gestión de cultura, la Clínica Nueva garantiza que la seguridad del paciente sea un tema transversal y se promueva su despliegue en todos los escenarios. Liderando estrategias y buenas prácticas de Seguridad a nivel institucional.

Para ello durante el año se realizaron múltiples actividades y seguimiento a las 10 metas internacionales, así como otras buenas prácticas integradas en los paquetes instruccionales en seguridad del paciente, sugeridos por el Ministerio de Salud.

Buscando fortalecer el programa y mejorar la cultura de seguridad durante todo el año se programaron actividades académicas, lúdicas y de acompañamientos a los diferentes grupos institucionales, logrando una cobertura del 87.59 %, siendo muy buena se debe continuar buscando estrategias que impacten a un mayor número de trabajadores.



Plan de Capacitaciones año 2019 desde Seguridad del paciente

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cobertura de capacitación en metas internacionales de seguridad	92.00%	91.80%	96.10%	94.70%	99.40%	90.80%
Actividad programada	Inducción Seguridad del Paciente	Taxonomía SP	Farmacología Anticoagulación	Buenas prácticas SP	conferencia gestión del riesgo (320) trabajadores	Conferencia-taller análisis EA

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
73.90%	92.90%	92.00%	93.30%	72.10%	91.50%
Lav manos inducción 17028 citados	Conferencia de asepsia y antisepsia	proceso de limpieza y desinfección de áreas y superficies	Jornada Mes De la Seguridad del Paciente	Inducción 31183 trabajadores	guía prevención y manejo de NAC adultos según ATSI/ODSA 2018

Cobertura 87,59%



Acogida al Usuario

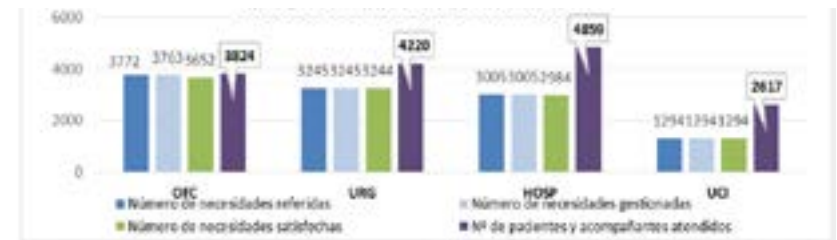
Atención personalizada

El servicio de acogida al usuario cuenta con un equipo de 7 personas dedicadas a escuchar, informar y acompañar a los usuarios en áreas de hospitalización, urgencias, cuidado crítico, recepción y en dos oficinas, con el propósito de identificar, gestionar y responder a las necesidades, expectativas, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de los pacientes y visitantes.

Se informa a los usuarios sobre los procesos de atención, se realiza visitas a los pacientes hospitalizados, promueve el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, efectúa entrevistas una vez concluye todo el proceso de atención para aplicar evaluaciones sobre los servicios brindados y genera información para el mejoramiento continuo en la prestación de nuestros servicios.

Durante la atención a pacientes y visitantes en el año 2019, se identificaron 11.316 necesidades, se gestionaron de forma inmediata 11.307 de las cuales fueron satisfechas 11.174 generando una proporción de necesidades satisfechas del 98.75%

Atención personalizada por acogida al usuario 15.520 usuarios en el año 2019



ATENCIÓN PERSONALIZADA POR ACOGIDA AL USUARIO	CFC	URG	HOSP	UCI	TOTAL
Número de necesidades referidas	3772	3245	3005	1294	11316
Número de necesidades gestionadas	3763	3245	3005	1294	11307
Número de necesidades satisfechas	3652	3244	2984	1294	11174
Nº de pacientes y acompañantes atendidos	3824	4220	4859	2617	15520

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes Felicitaciones y Agradecimientos

A través de los 16 buzones, línea telefónica, personal, página web, correo electrónico se recibieron en el año 7.732 comentarios formales de los usuarios, los cuales corresponden a:

- 6.069 Felicitaciones y agradecimientos
- 1.129 Quejas y reclamos
- 366 Sugerencias
- 168 Solicitudes

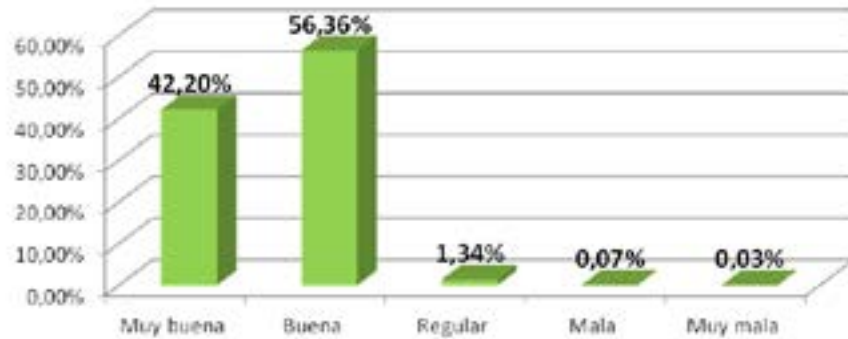


El tiempo promedio de respuesta a los usuarios en relación a quejas y reclamos fue 2.5 días, a sugerencias 2.0 días y a solicitudes 2.3 días.

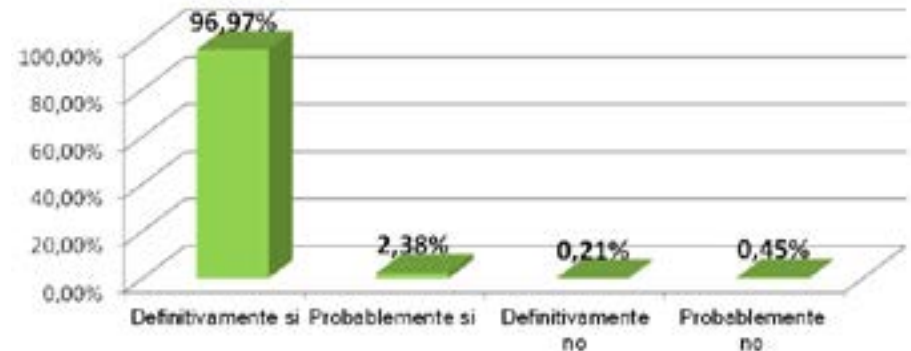
Satisfacción de Usuarios

Como resultados de la evaluación de satisfacción realizada a nuestros usuarios con el servicio recibido, a través de entrevista telefónica donde se aplicó encuesta a 2.903 pacientes y sus acompañantes una vez terminaron todo su proceso de atención, consolidamos resultados de proporción de usuarios satisfechos con la atención recibida del 98.55% y como indicador de fidelización el 98.35% recomendarían la Clínica Nueva a familiares y amigos.

Satisfacción global de los usuarios con la Clínica Nueva en el año 2019



Usuarios que recomendarían la Clínica Nueva a familiares y amigos en el 2019



Derechos y Deberes de los pacientes y su familia

Para evaluar la percepción de nuestros usuarios frente al cumplimiento de sus derechos como pacientes y su familia en la Clínica Nueva, se preguntó a 2.903 pacientes si consideraban que se cumplieron todos sus derechos como paciente durante su atención, obteniendo un resultado de si por 2.875 pacientes, generando un indicador de 99% de cumplimiento.

En Septiembre del 2019 entre las estrategias estandarizadas para promoverlos y velar por su cumplimiento frente a los pacientes, se realizaron 17 talleres de capacitación dirigidos a trabajadores, sobre derechos y deberes de las personas en el sistema de salud, 430 trabajadores presentaron la evaluación de conocimiento, respondiendo correctamente 12.573 preguntas de las 14.190 realizadas, consolidando un indicador de conocimiento del 89%, y una cobertura del 91% de los trabajadores.

Comité de acogida al usuario

Se efectuaron las 12 reuniones mensuales con participación del director general, los subdirectores y los coordinadores o jefes de servicios, para realizar seguimiento, análisis, gestión y tomar decisiones para el mejoramiento continuo, frente a los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los pacientes con el servicio y motivos de quejas y reclamos de los usuarios.

Asociación de usuarios de la Clínica Nueva

Los miembros de la asociación de usuarios se reunieron mensualmente y participaron activamente en cada reunión donde se presentó el informe de acogida al usuario en el cual se consolida información correspondiente a los procedimientos para escuchar la voz del usuario y se explica el contenido del informe correspondiente a PQRS, los indicadores de respuesta a los usuarios, resultados de encuestas para evaluación de la atención respecto a satisfacción general, con el trato y la comunicación, derechos y deberes del paciente, atención personalizada e informa novedades relacionadas con cambios y mejoras en los servicios. Esta asociación está conformada desde el año 2012.

Subdirección administrativa

Durante el año 2019 el equipo de la subdirección administrativa se ha comprometido en ofrecer el mejor servicio para los usuarios, visitantes y clientes internos de la organización, fortaleciendo los procesos de las diferentes áreas como servicios de apoyo; se considera un año con retos que se cumplieron en su mayoría gracias al empeño del recurso humano y el apoyo incondicional de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena y la dirección general.

Como institución es prioritario contar con recurso humano capacitado y con experiencia en las funciones asignadas brindando a los usuarios acompañamiento seguro y confiable, la motivación de los colaboradores no sólo se determina como un factor económico también se considera importante brindar salarios emocionales, y ambientes seguros de trabajo.

El compromiso con la sociedad está enmarcado en el buen hacer y el cumplimiento de las normas y reglamentos que nos regulan como una institución de salud, por tal motivo el apoyo jurídico es permanente en la operación, mediante el asesoramiento y la verificación constante de todas las actividades.

Brindar calidad en los servicios es el principal motivante en la adquisición de insumos, medicamentos y otro tipo de equipos que apoyan el día a día, en búsqueda del mejoramiento constante de la clínica, controlando y verificando efectividad de las nuevas inversiones y servicios.

Tecnológicamente se realiza una inversión considerable en la modernización de equipos de sistemas tanto en hardware como en software con el objetivo de brindar seguridad en la información registrada, y almacenada con procesos ágiles en los servicios asistenciales y administrativos.

También se dio continuidad al mejoramiento de las áreas asistenciales y administrativas de manera que se pueda disponer de espacios cómodos y adecuados para la prestación de servicios de salud, es importante para la institución tener altos índices de satisfacción en los usuarios para llevar en alto nuestro compromiso con nuestra misión.

Gestión de talento humano

Rotación del personal enero a diciembre de 2019

Código del indicador	Nombre del indicador												RANGO OPTIMO (Aceptable)	META (Sobresaliente)
ADM-PE-1	Rotación del personal Consolidado												2%	2%
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Resultado 2018	3,0%	2,1%	2,8%	2,1%	4,3%	3,2%	3,4%	1,8%	2,3%	1,8%	1,8%	1,2%		
Resultado 2019	2,8%	5,0%	2,5%	3,5%	3,8%	3,9%	3,7%	4,7%	2,5%	3,8%	4,2%	4,6%		



Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral) de gestión humana, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

En el 2019 los meses en los que se presentó la rotación más alta fueron febrero y agosto por cambios de jornada y ajustes en los procesos por el nuevo sistema de información de la clínica; mientras que los meses con rotación de personal más baja fueron enero y febrero.

En diciembre se evidencia una rotación del 4,5%, porcentaje que se incrementó debido al convenio entre la clínica y Compensar para la operación de servicios diagnósticos por parte de este último, lo que llevó a una reestructuración institucional, que implicó la terminación de contratos de 11 personas sin justa causa.

Oportunidad en el proceso de elección del personal enero a diciembre de 2019

ADM-PE-12	Oportunidad consolidada de la selección de personal												90%	75%
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Resultado 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	70,0%	88,3%	87,1%		
Resultado 2019	73,3%	45,5%	50,0%	60,0%	60,0%	50,0%	71,4%	63,3%	71,4%	85,3%	84,2%	64,3%		



Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral) de gestión humana, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

En relación a la oportunidad en los procesos de selección de personal la meta esperada fue del 90%, en febrero, marzo, abril, mayo y junio se evidencia un bajo cumplimiento, debido a reprocesos generados en la selección, frente a lo cual se realizaron algunos ajustes al interior del área que mejoraron los indicadores en el segundo semestre, acercando los resultados al rango óptimo.

Costos nómina Clínica Nueva 2019

PRIMER SEMESTRE 2019						
CONCEPTO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DEVENGADOS NOMINA	\$ 1,102,223,993	\$ 1,130,135,714	\$ 1,223,541,167	\$ 1,243,104,889	\$ 1,308,868,377	\$ 1,319,364,048
PROVISIONES DE NOMINA	\$ 190,868,900	\$ 192,472,300	\$ 208,302,600	\$ 212,687,600	\$ 210,618,800	\$ 219,074,800
SEGURIDAD SOCIAL	\$ 241,836,800	\$ 236,860,783	\$ 258,435,289	\$ 265,046,013	\$ 265,360,563	\$ 276,607,182
PARAFISCALES	\$ 93,200,400	\$ 91,443,100	\$ 99,294,300	\$ 102,119,100	\$ 102,482,400	\$ 107,912,600
TOTAL COSTO NOMINA	\$ 1,628,130,093	\$ 1,650,911,897	\$ 1,789,573,356	\$ 1,822,957,602	\$ 1,887,330,140	\$ 1,922,958,630

SEGUNDO SEMESTRE 2019						
CONCEPTO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DEVENGADOS NOMINA	\$ 1,372,561,159	\$ 1,291,706,240	\$ 1,280,733,379	\$ 1,297,204,908	\$ 1,314,135,084	\$ 1,341,909,200
PROVISIONES DE NOMINA	\$ 213,561,408	\$ 229,378,126	\$ 231,598,221	\$ 234,750,136	\$ 237,802,610	\$ 238,066,635
SEGURIDAD SOCIAL	\$ 269,396,513	\$ 275,039,674	\$ 269,063,431	\$ 272,459,998	\$ 276,987,991	\$ 270,844,202
PARAFISCALES	\$ 106,318,800	\$ 109,002,400	\$ 106,248,900	\$ 107,225,100	\$ 109,469,200	\$ 104,957,500
TOTAL COSTO NOMINA	\$ 1,961,837,880	\$ 1,905,126,440	\$ 1,887,643,931	\$ 1,911,640,142	\$ 1,938,394,885	\$ 1,955,777,537

Fuente: Archivos propios del proceso de nómina (sistema de información Serex, Indigo), 2019

El costo promedio mensual de la nómina para el 2019 fue de \$1.855.190.211, la variación más significativa ocurrió de febrero a marzo con aumento del costo de nómina del 8.40%, debido a los recargos dominicales, festivos, nocturnos y al sueldo fijo y por horas reportados en nómina.

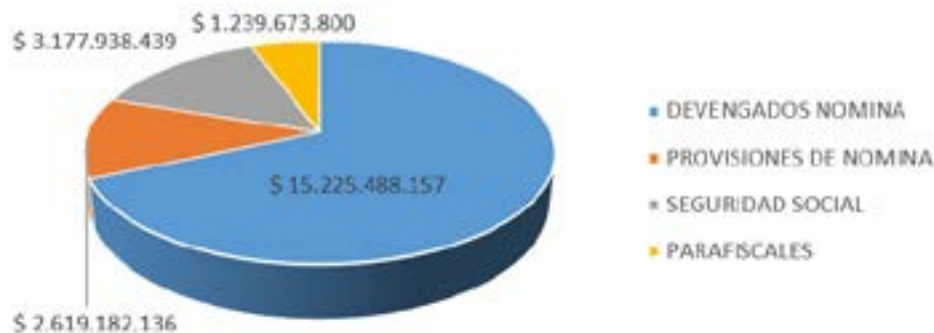
De los devengados de nómina es importante resaltar que los conceptos por los que más se pagaron durante el año 2019, fueron sueldos, por un valor de \$8.435.517.976 equivalente a un 55.40%, los recargos dominicales, festivos y nocturnos por un valor de \$1.434.326.064 equivalente a un 9.42% y los sueldos por horas correspondiente a

los médicos especialistas internistas, anestesiólogos, intensivistas, médicos cirujanos, médicos hospitalarios intensivos y auxiliares de enfermería por un valor de \$3.071.389.790 equivalente a un 20.17% .

Para el 2019 por concepto de indemnización por despido sin justa causa se pagó un valor significativo de \$261.279.711, en gran medida por la tercerización en el área de bacteriología y servicios generales.

Al 31 de diciembre de 2019 tenemos un pasivo vacacional de 4.801 días que corresponde a \$467.236.240 de 440 empleados activos.

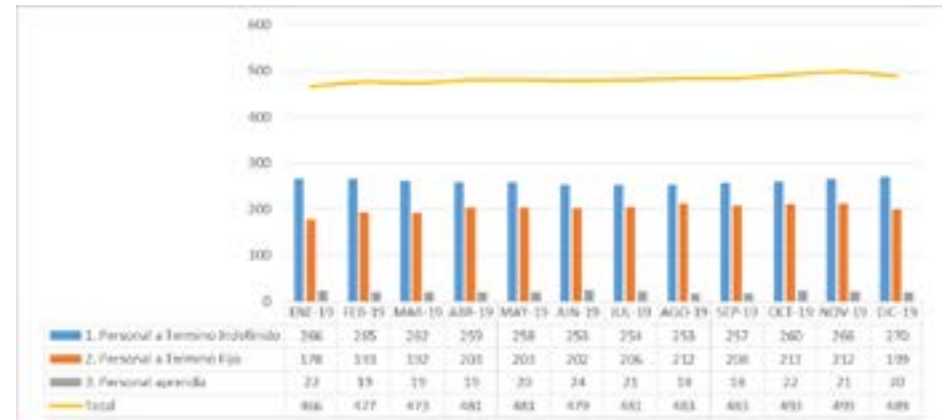
COSTO NÓMINA 2019 \$22.262.282.532



Fuente: Archivos propios del proceso de nómina (sistema de información Serex, Indigo),2019

Del costo total de la nómina obtenemos que los devengados representan el 68.39%, donde los conceptos no salariales corresponden solamente al 5.80% del valor pagado mensual de la nómina, las provisiones de nómina representan el 11.77% que corresponde a vacaciones, las primas legales, las cesantías e intereses de cesantías están por un valor a pagar de \$1.363.010.672, la seguridad social a cargo del empleador (12% de pensión, 8.5% de salud y ARL), corresponden al 14.27%, y los parafiscales (4% caja, 3% ICBF y 2% Sena), representan el 5.57% del costo total de la nómina.

Ocupación personal de planta 2019



Fuente: Archivos propios del proceso de nómina (sistema de información Serex, Indigo),2019

La planta de la Clínica Nueva está compuesta por el personal contratado a término indefinido, que al cierre del año 2019 representó el 54.05% con un promedio de 260 trabajadores por mes, por el personal contratado a término fijo, para el 2019 en promedio fueron 201 trabajadores por mes, equivalente a un 41.79%, y por último el personal con contrato de aprendizaje, que durante el 2019 representó para la empresa un 4.16% del total de la ocupación de la planta, con un promedio de 20 aprendices por mes, cumpliendo de esa manera con la cuota de aprendices exigida por ley.

La transición más notoria entre un mes y otro se presentó de enero a febrero, con una variación del 2.36% pasando de 466 a 477 trabajadores y aprendices en la planta de personal de la Clínica Nueva.

Seguridad y salud en el trabajo

Avances del SG - SST

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo -SG-SST-, se enfoca en el cumplimiento de los requisitos legales entre otros. En relación con la resolución 0312 de 2019, finalizamos con un cumplimiento del 75.25 % de los requisitos exigidos en la norma. En general entre los temas pendientes para trabajar en el 2020 que nos ayudaran a completar el 100%. Podemos encontrar la implementación del programa de control de contratistas, programa de gestión del cambio, programa de control de adquisiciones, y programa de auditoria al SG-SST.

Durante el año se planearon 319 actividades en el marco del plan anual de trabajo de las cuales se desarrollaron 226 dando un cumplimiento del 71% del plan.

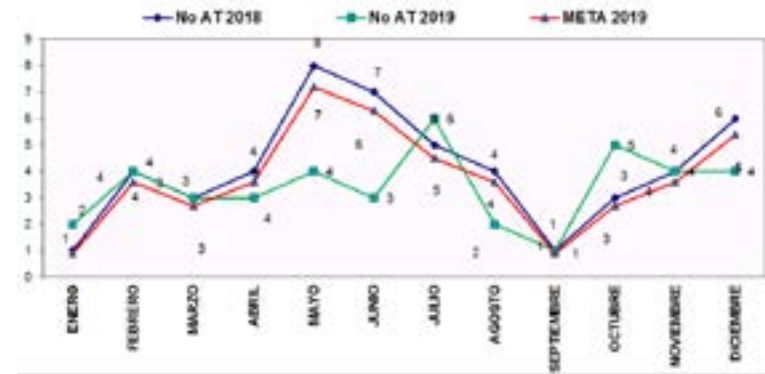
Por otro lado, se planearon 96 actividades de capacitación en el 2019 de éstas se ejecutaron 71 es decir un 74% de cumplimiento del cronograma. Esta actividad continua, junto con retroalimentación a los grupos de trabajo, influyó en la disminución de la frecuencia y la severidad de los accidentes.

Accidentalidad 2019

A 31 de diciembre de 2019 se presentaron 41 accidentes de trabajo frente a 50 ocurridos en el 2018. En promedio se presenta una disminución del 18% en frecuencia de AT.

Los meses con mayor accidentalidad durante el año 2019 fueron julio y octubre sobrepasando la meta de reducción de accidentalidad establecida.

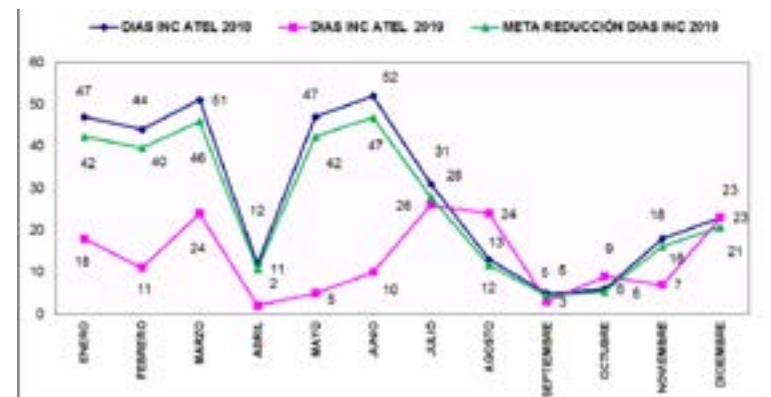
Número de AT
2018 - 2019



Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) de SST, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019.

A 31 de diciembre de 2019 se presentaron 149 días de incapacidad por accidentes de trabajo más 13 días cargados a enero de 2019 por AT del mes de diciembre de 2018, para un total de 162 días de incapacidad, frente a 349 días de incapacidad en el 2018. En promedio se presenta una disminución del 54% en la severidad por AT.

Número de días incapacidad
2018 - 2019



Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) de SST, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

La población accidentada durante el año 2019 fue:

- 21 auxiliares de enfermería
- 5 auxiliares de cocina
- 4 jefe de enfermería
- 2 auxiliares de servicios generales
- 1 auxiliar de farmacia
- 1 auxiliar de mantenimiento
- 1 instrumentadora quirúrgica
- 1 técnico de mantenimiento
- 1 coordinador de alimentación
- 1 auxiliar de epidemiología
- 1 asistente administrativo almacén
- 1 fisioterapeuta
- 1 médico hospitalario cirugía

En el año, los cargos y áreas accidentadas se presentan en la siguiente gráfica:

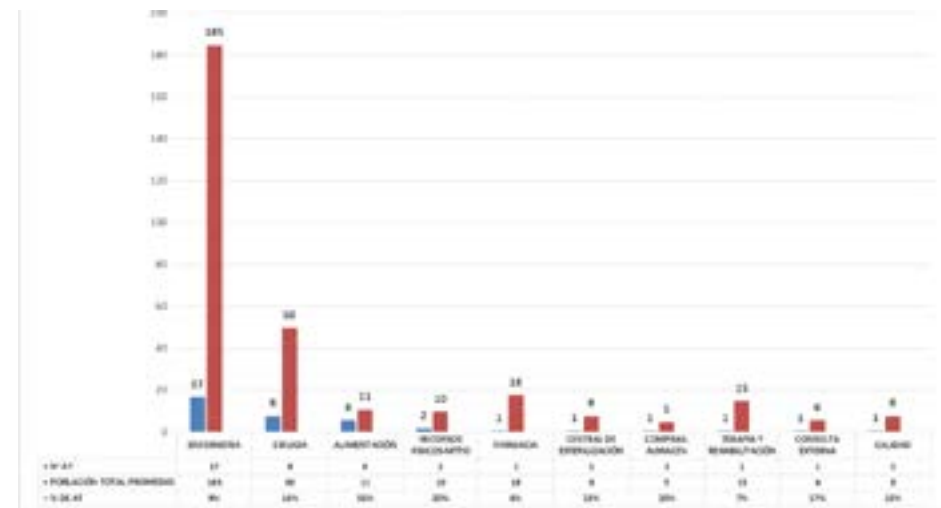
Accidentalidad por cargo
2019



Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) de SST, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

A 31 de diciembre de 2019 se presentaron 8 AT en cirugía, 7 AT en UCI, 6 AT en alimentación, 3 AT en urgencias, 3 AT en el 3er piso oriente, 2 AT en servicios generales, 2 AT en recursos físicos y mantenimiento, 2 AT en Santa Catalina Oriente, 1 AT en el 4to piso occidente, 1 AT en el 3er piso occidente, 1 AT en Farmacia, 1 AT en Central de esterilización, 1 AT en compras-almacén, 1 AT en calidad, 1 AT en consulta externa y 1 AT en terapia y rehabilitación.

Población accidentada por área
2019



Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) de SST, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

A 31 de diciembre de 2019 los peligros que originaron los AT fueron:

- 13 AT por peligro mecánico frente a 8 AT por peligro mecánico del año 2018 (62.5% de aumento).
- 9 AT por peligro locativo frente a 11 AT por peligro locativo del año 2018 (18.2% de reducción).
- 9 AT por peligro biológico frente a 16 AT por peligro biológico del año 2018. (43.8% de reducción).
- 9 AT por peligro biomecánico frente a 13 AT por peligro biomecánico del año 2018. (30.8% de reducción).
- 1 AT por peligro químico frente a 2 AT por peligro químico del año 2018 (50% de disminución).

Accidentalidad por tipo de riesgo laboral



Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) de SST, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

Durante el periodo del año 2019 los accidentes por la exposición al peligro biológico disminuyeron considerablemente. Durante el segundo semestre se reforzó el seguimiento y retroalimentación con el personal asistencial y de áreas de apoyo para reducir este tipo de eventos.

De las sociedades: Cardiológicas Ltda, Gastroenterología, Neuronueva, Baucourt (cafetería), lavandería, Security One y Rimab S.A.S, JDR Asistenciamos, Únicamente estos últimos reportaron 3 accidentes durante el año 2019, los cuales están relacionados con la exposición a riesgo biológico por punción de las funcionarias de servicios generales. Se realizó seguimiento y acompañamiento en la investigación del evento y recomendaciones derivadas.

Ausentismo laboral 2019

En el año 2019 se presentaron 807 casos de ausentismo con 5249 días por las contingencias clasificadas en la Clínica como casos relacionados con salud y otras como calamidad doméstica, licencia por luto, licencia por paternidad, permiso legal remunerado y ausencia no justificada.

Consolidado anual de número de casos y días por cada una de las contingencias 2019

CONTINGENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS	CASOS	DÍAS
SERVICIOS GENERALES	50	100	40	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100
ACCIDENTES DE TRABAJO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
SERVICIOS ASISTENCIALES	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
ENFERMEDAD PROFESIONAL	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR PATERNIDAD	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR MATRIMONIO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR SUPOSICION	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR FALTA DE CUBRIMIENTO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR FALTA DE CUBRIMIENTO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR FALTA DE CUBRIMIENTO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR FALTA DE CUBRIMIENTO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR FALTA DE CUBRIMIENTO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
EXCEPCION POR FALTA DE CUBRIMIENTO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
TOTAL	52	110	42	110	31	110	31	110	31	110	31	110	31	110	31	110	31	110	31	110	31	110	31	110

Fuente: Información propia del área SST, 2019

Se realizaron seguimientos en la población que presentó un ausentismo reiterativo, y se realiza la planeación de actividades para el 2019 que ayuden a controlar los días de incapacidad, todo por medio de la puesta en marcha de los PVE (Programa de vigilancia epidemiológica) correspondientes.

Enfermedad laboral

En la Clínica Nueva hay en la actualidad 6 casos de enfermedad laboral: 4 auxiliares de servicios generales, 1 auxiliar de acogida al usuario, y 1 médico especialista de cirugía. Algunas de las patologías calificadas como laborales son: síndrome de túnel del carpo, síndrome de manguito rotador, epicondilitis y tenosinovitis. Entre todas las personas suman 20 enfermedades calificadas como laborales.

Es importante resaltar que ninguno de los trabajadores presenta días de incapacidad por las patologías calificadas de origen laboral.

Con el fin de controlar el peligro biomecánico, se realizaron 3 inspecciones planeadas que abarcaron todas las áreas, en estas se reacomodaron puestos de trabajo (pantallas, CPU, teclados, mouse, escritorios, sillas) además se realizó el inventario de sillas que necesitaban cambio, para final de 2018 se renovaron 55 sillas.

Conclusiones

- Las actividades planeadas en relación con la disminución de los accidentes e incidentes de trabajo se realizaron gracias al apoyo transversal de las jefaturas de las áreas.
- Se cumplió la meta de reducción de accidentalidad en cuanto a frecuencia y severidad de acuerdo a lo planeado en el POA 2019.
- El área en donde más accidentes de trabajo se han presentado es cirugía 8 (AT). Se debe trabajar con la coordinación de cirugía y el departamento de enfermería en estrategias de comunicación en temas de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental.
- Se reportaron 3 accidentes de trabajo en el personal de servicios generales de la empresa JDR, por disposición inadecuada de residuos cortopunzantes en las áreas asistenciales. Se debe recordar la responsabilidad que tiene la clínica sobre el cuidado integral y el bienestar de los trabajadores independientes, contratistas, y

- ⦿ subcontratistas que presten servicios en la institución, fortaleciendo la cultura del autocuidado en toda la población trabajadora.
- ⦿ El peligro mecánico fue el accidente por el cual, más personas expuestas se accidentaron (14 AT), manifestado en lesiones generadas por el uso de equipo, herramientas y utensilios o manipulación de materiales y/o sustancias. Se trabajó con ARL SURA en el programa correspondiente, con algunas capacitaciones hacia el personal de mantenimiento y recursos físicos.
- ⦿ Las manos son la parte del cuerpo más afectada en accidentes reportados (18 AT). Se debe fortalecer capacitación enfocada en éstas, por ser la principal herramienta de trabajo.
- ⦿ Los días con mayor frecuencia de ocurrencia de accidentes de trabajo son martes y sábados (7 AT c/u).
- ⦿ Se debe realizar el seguimiento de las acciones correctivas y controles estipulados en las investigaciones de los accidentes de trabajo por parte de SST y el COPASST, hasta cerrar el plan de mejora.
- ⦿ En el año 2019 se presentaron 807 casos de ausentismo con 5249 días por las contingencias clasificadas en la clínica como casos relacionados con salud y otras como calamidad doméstica, licencia por luto, licencia por paternidad, permiso legal remunerado y ausencia no justificada. Hay una diferencia de 94 días de ausentismo por enfermedad general y de 185 días por AT comparado con el 2018.

El permiso legal remunerado se incrementó al realizar el registro efectivo con los datos suministrados por gestión humana en 2019.

Los días de atención por embarazo, parto o puerperio se incrementaron al contabilizar en la estadística, las atenciones del embarazo, aparte de las enfermedades generales.

- ⦿ Con la implementación del sistema de vigilancia epidemiológica de desórdenes músculo esqueléticos se espera tener un descenso en el número de ausentismo relacionados con el tema en 2020. El número de casos relacionados en 2019 fue de 221.
- ⦿ Para vincular posibles patologías relacionadas con estrés laboral (cefaleas, trastornos digestivos no especificados, entre otros), se recomienda realizar nuevo estudio de base sobre encuesta de clima organizacional, batería psicosocial, revisar el ausentismo laboral, diagnósticos de condiciones de salud, resultados de las matrices de identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de controles, y tener en cuenta los casos identificados dentro del sistema N°5 "trastornos mentales y del comportamiento"
- ⦿ Se debe intervenir desde los programas de prevención y promoción de la salud, con buenos hábitos de higiene, lavado e higienización de manos, alimentación sana y saludable.
- ⦿ Se cuenta con seis personas diagnosticadas con enfermedad laboral en la clínica, se debe realizar el seguimiento de su atención y evolución de sus

patologías para validar si se han visto cambios positivos en su estado de salud después del cumplimiento de sus recomendaciones y reasignación de nuevas actividades y tareas por parte de la clínica.

Con el fin garantizar la transversalidad en cada nivel de la organización la dirección general toma la decisión de ajustar el organigrama y trasladar el área de SST a partir del 1 de enero de 2020, a depender del área de calidad y control interno para facilitar la articulación de los procesos que intervienen en la política de seguridad integral.

Gestión ambiental

Gestión de requisitos legales

Durante el 2019 se dio cumplimiento con los requisitos normativos además de las solicitudes por parte de la secretaria distrital de ambiente, con respecto a los temas relacionados con:

- Informe semestral de generación de residuos SIRHO (SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD)
- Informe anual de generación de residuos peligroso hospitalarios (IDEAM)
- Caracterización de vertimientos (SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE)
- Pitometrías para estudio de emisiones atmosféricas de las calderas (SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE)

Manejo de residuos

El comportamiento de los residuos se muestra por medio de la siguiente tabla de indicadores consignados en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS.

INDICADOR	FÓRMULA	TOTAL, KG 2019	RESULTADO %
DE INCINERACIÓN (Anatomopatológicos, cortopunzantes, fármacos)	$IDI = RI / RT \times 100$	9160	9
DE AUTOCLAVE (Biosanitarios)	$IDA = RA / RT \times 100$	28657	28
DE RELLENO SANITARIO (Ordinarios)	$IDRS = RRS / RT \times 100$	25077	25
DE BIODEGRADABLES	$IDB = RB / RT \times 100$	21897	22
RECICLAJE	$IDR = RR / RT \times 100$	16302	16
TOTAL		101093	100

Fuente: Información propia del área SST, 2019

Las revisiones constantes, las inspecciones y el acompañamiento en los procesos, nos ha permitido generar una disminución en la generación de residuos ordinarios y aumentar los residuos reciclables. Lo que representa reducción en los costos de servicio de aseo y el aumento en los ingresos a la institución por la venta del material reciclado. Por otra parte, es importante recordar que la generación de residuos es directamente proporcional a la ocupación de la clínica, en relación con el año anterior la ocupación aumento en un 10% por lo que los residuos también aumentaron.

Indicador de infección nosocomial

No se reportó ninguna infección nosocomial asociada a un inadecuado manejo de residuos.

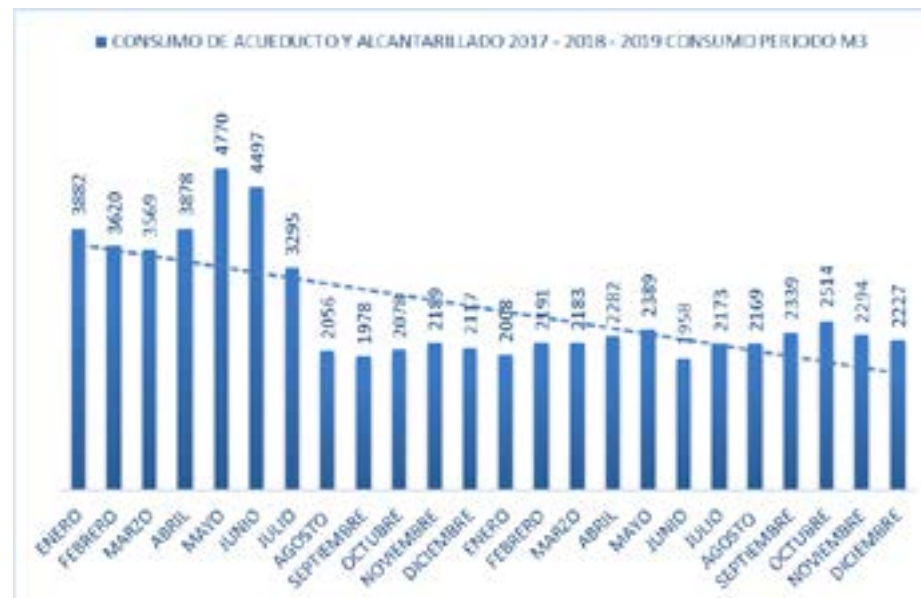
Reciclaje

El compromiso de la institución frente a la disminución de los materiales reciclables que se envían al relleno sanitario todos los días, se trabaja por medio de sensibilización y capacitación realizadas al personal de la clínica, con el fin de generar una conciencia ambiental y la importancia de la segregación en la fuente. En total se realizaron 6 capacitaciones en el año sobre este tema; con una cobertura del 70% de la población.

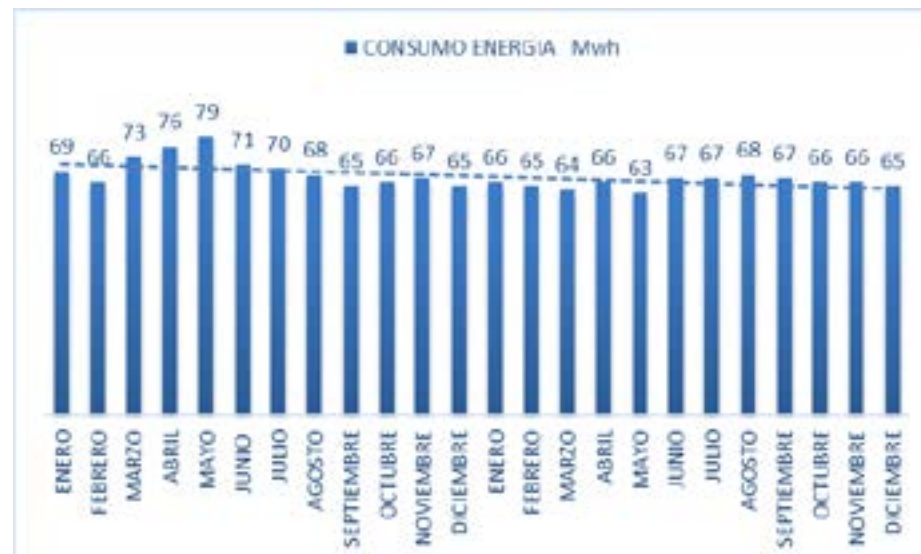
Durante el año 2019 se recolectaron 16.302 Kg de material reciclable, lo que represento un ingreso para la Clínica de \$ 4.022.239 pesos.

Consumo de servicios públicos

Se evidencia un comportamiento favorable en el consumo de m3 de agua en la clínica, esto gracias a tres factores: reparaciones locativas, disminución de la ocupación y adherencia a los lineamientos de gestión ambiental por parte de los trabajadores.

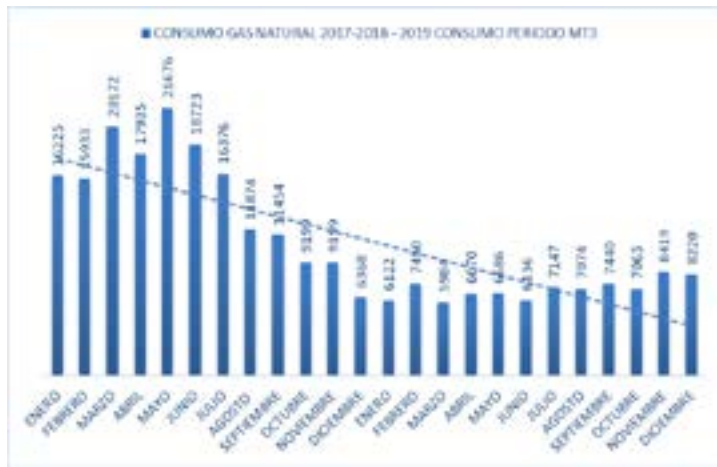


Fuente: Información propia del área SST, 2019



Fuente: Información propia del área SST, 2019

El consumo de energía se mantiene estable durante el año 2019 con pequeñas variaciones equivalentes a la ocupación de la clínica.



Fuente: Información propia del área SST, 2019

La notoria variación del consumo de gas natural en los últimos años ha sido debido al constante mantenimiento en los equipos de gas (calderas), y el retiro de algunos equipos que se dieron de baja por obsolescencia, para el año 2019 se mantuvo un consumo estable con la variación de acuerdo a la ocupación.

Informe jurídico

Introducción

El área jurídica de la Clínica Nueva, se constituye formalmente a comienzos del año 2019, basados en la necesidad de mantener un estricto control de actuaciones judiciales y extrajudiciales, mitigando riesgos y atacando tempranamente factores que permitan librar a la institución y a la congregación de riesgos jurídicos y reputacionales. Además de lo anterior en busca de constituir un referente de consulta y asesoría interna de la clínica, garantizando la efectividad de los procesos internos, desde la normatividad legal vigente en cada caso específico, así las cosas, entre los meses de enero y diciembre de 2019, podemos recopilar la información que se presenta en el capítulo.

Procesos judiciales

Responsabilidad civil

DEMANDAS DE RESPONSABILIDAD MÉDICA A ENERO 2019	DEMANDAS DE RESPONSABILIDAD MÉDICA A DICIEMBRE DE 2019
13	11



CONDENAS EN CONTRA DE CLÍNICA NUEVA POR RESPONSABILIDAD MÉDICA
0

PROCESOS DE RESPONSABILIDAD MÉDICA TERMINADOS
0

Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral) Área jurídica, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

Este tipo de procesos se adelantan a través de la firma Bernate & Gamboa Abogados, quienes son expertos en temas de Responsabilidad Médica y atienden dichos asuntos desde hace aproximadamente 15 años.

Procesos laborales



DEMANDAS LABORALES A ENERO DE 2019	DEMANDAS LABORALES A DICIEMBRE 2019
5	4

Datos procesos que se inicia y como se termina.

Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) Área jurídica, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

Los procesos laborales, representados fueron realizados por la firma Godoy Córdoba Abogados, obteniendo como resultados:

Procesos Representados	Resueltos en contra	Resueltos a Favor
2	2	0



Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral) Área jurídica, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

La representación judicial en procesos laborales, asumida por el coordinador jurídico, ha tenido TRES (3) procesos, de los cuales DOS (2) de ellos han terminado en segunda instancia y el tercero se encuentra en primera instancia.



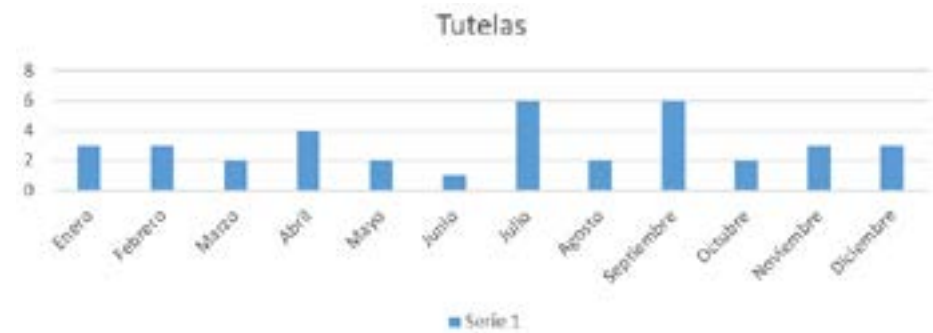
Procesos Representados	Resueltos	En trámite
3	2	1

Procesos Resueltos	Resueltos a favor	Resueltos en contra
2	1	1

Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) Área jurídica, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

Acciones de tutela

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2019, se atendieron un total de TREINTA Y SIETE (37) tutelas, así:



Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) Área jurídica, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

Derechos de petición:

Durante el 2019, se gestionaron TREINTA Y SEIS (36) Derechos de petición.



Fuente: CMI (Cuadro de Mando integral) Área jurídica, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

Durante el 2019, el área jurídica de la Clínica Nueva, tomo un papel importante en la asesoría y acompañamiento de las diferentes áreas, entre las cuales se encuentran compras, cartera, contratación, gestión humana, contabilidad y en general diferentes espacios administrativos y asistenciales,

pertenecientes a las tres (3) subdirecciones, brindando una presencia constante en los diferentes procesos internos, mitigando afectaciones futuras, realizando una adecuada gestión del riesgo en los diversos procesos.

Dentro de la parte litigiosa, el área jurídica logró una disminución importante en el pago de honorarios por concepto de representación legal en asuntos laborales y asesoría, el cual venía siendo pagado a firmas externas que entregaban conceptos y asistían a la clínica en los diferentes procesos jurídicos de índole laboral.

A su vez, existe un control eficaz de las actuaciones jurídicas en materia civil, realizando un seguimiento frecuente al desempeño de la firma asesora en la materia, brindando un canal directo de acceso, garantizando de manera constante la efectividad en la atención de requerimientos y solicitudes por parte de los abogados externos.

De igual forma, la existencia del área jurídica durante el 2019 y sus actividades de representación legal en asuntos judiciales y extrajudiciales, disminuyó considerablemente la asistencia de la dirección general a las diferentes audiencias de conciliación a las que es citada la institución, por parte de pacientes, familiares o ex trabajadores de la institución.

Compras y suministros

Introducción

El año 2019 se caracterizó por presentar retos muy desafiantes como fue la implementación del nuevo software INDIGO, la pérdida o secuestro de la información por hackeo, adopción de compras directas por terminación de la relación con Bionexo; así como, enfrentar el

desabastecimiento de productos, por varios factores como: Bloqueo de proveedores, agotados, regulación de precios entre otros, la clínica aun así, logro mantener su funcionamiento de forma normal, con algunos impases que se superaron sin consecuencia.

Compras

La mayoría de las compras de medicamentos y medico quirúrgicos entre otros, fueron tramitadas a través de la plataforma BIONEXO, herramienta dispuesta por la institución para tal fin hasta agosto, luego bajo la modalidad de compra directa con orden de compra, por un valor de \$13'749.316.596, así:

Compras 2019

MES	TOTAL
ENERO	\$ 638.795.378
FEBRERO	\$ 898.916.323
MARZO	\$ 1.887.155.875
ABRIL	\$ 974.519.884
MAYO	\$ 1.326.382.596
JUNIO	\$ 1.167.782.821
JULIO	\$ 1.168.942.387
AGOSTO	\$ 1.134.847.534
SEPTIEMBRE	\$ 1.672.733.863
OCTUBRE	\$ 1.474.131.148
NOVIEMBRE	\$ 1.882.138.718
DICIEMBRE	\$ 1.218.546.237
TOTAL	\$ 13.749.316.596

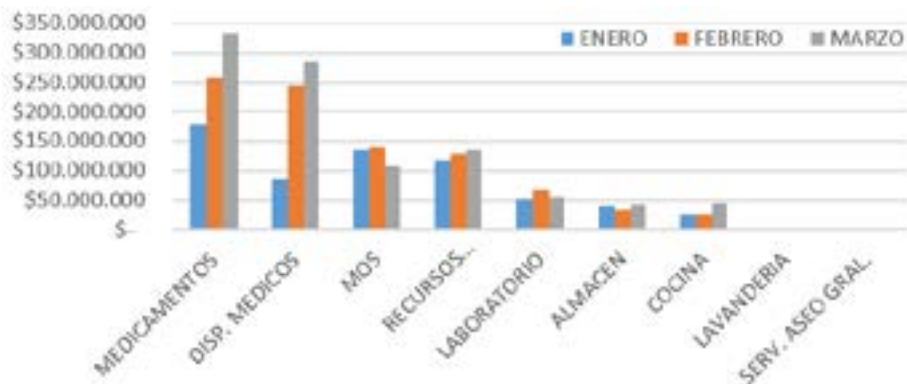
Fuente: Información propia del área de compras, Clínica Nueva, 2019

Si analizamos las cifras del primer trimestre, corresponde al 19% de las compras totales, por valor de \$ \$2.545.367.126, evidenciando que el mes más bajo correspondió al mes de enero de 2019; por el aumento del stock debido a la temporada final del 2018 que llevó a cierres de los laboratorios y distribuidores por festividades. De otra

parte, se evidencia que las compras de medicamentos y médico quirúrgicos son las más representativas, esto tiene que ver con el tema misional de la operación.

Compras primer trimestre 2019

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES
MEDICAMENTOS	\$ 178.826.895	\$ 257.886.686	\$ 332.647.340	\$ 769.360.921
DISP. MEDICOS	\$ 86.475.180	\$ 244.468.890	\$ 286.049.280	\$ 617.093.350
MOS	\$ 135.917.534	\$ 140.321.190	\$ 107.773.925	\$ 384.012.649
RECURSOS FISICOS	\$ 118.703.920	\$ 129.110.083	\$ 135.452.583	\$ 383.266.586
LABORATORIO	\$ 51.690.845	\$ 67.518.973	\$ 56.359.190	\$ 175.569.008
ALMACEN	\$ 41.195.303	\$ 34.948.897	\$ 43.744.009	\$ 120.088.209
COCINA	\$ 26.485.741	\$ 26.461.504	\$ 45.129.168	\$ 98.076.413
LAVANDERIA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SERV. ASEO GRAL.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTALES	\$ 638.295.328	\$ 899.916.323	\$ 1.007.155.475	\$ 2.545.367.126



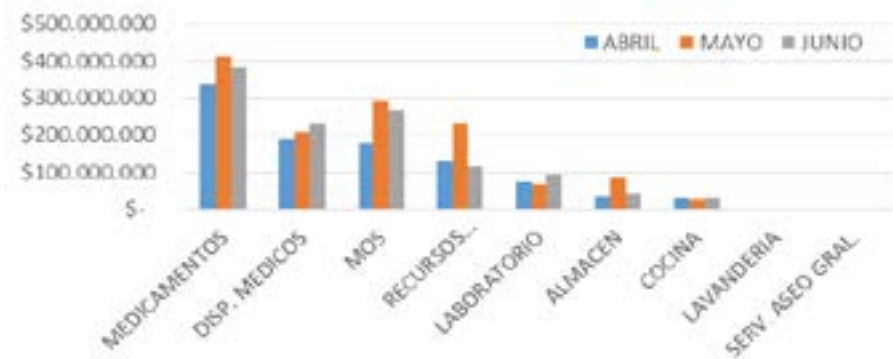
Fuente: Información propia del área de compras, Clínica Nueva, 2019

El segundo trimestre representa un 25% de las compras totales, por valor de \$3.468.614.461; evidenciando su pico más alto en el mes de mayo debido al crecimiento en cirugía y el rubro de material de osteosíntesis tiene un crecimiento significativo en relación a los meses anteriores:

Compras segundo trimestre 2019

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
MEDICAMENTOS	\$ 337.570.953	\$ 414.654.621	\$ 383.722.068	\$ 1.135.947.642
DISP. MEDICOS	\$ 190.020.386	\$ 208.329.887	\$ 231.069.962	\$ 629.420.235
MOS	\$ 179.826.941	\$ 290.459.081	\$ 268.565.242	\$ 738.851.264
RECURSOS FISICOS	\$ 130.482.252	\$ 230.787.039	\$ 116.802.170	\$ 478.071.461
LABORATORIO	\$ 73.821.371	\$ 68.737.475	\$ 93.833.392	\$ 236.392.238
ALMACEN	\$ 32.808.725	\$ 85.471.871	\$ 42.150.087	\$ 160.430.683
COCINA	\$ 29.988.416	\$ 27.883.022	\$ 31.649.494	\$ 89.520.932
LAVANDERIA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SERV. ASEO GRAL.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTALES	\$ 974.519.044	\$ 1.326.302.996	\$ 1.167.792.421	\$ 3.468.614.461

Fuente: Información propia del área de compras, Clínica Nueva, 2019

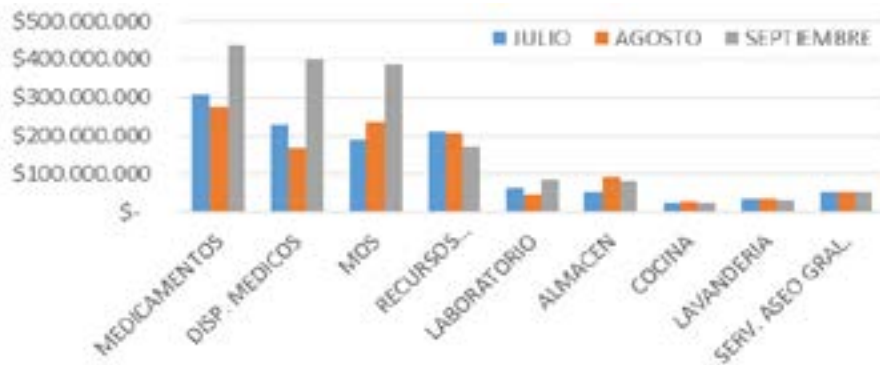


Fuente: Información propia del área de compras, Clínica Nueva, 2019

Para el tercer trimestre muestra un crecimiento, representa un 29% de las compras totales, por valor de \$3.968.517.904; evidenciando la inclusión de nuevos convenios y por ende el crecimiento de la operación, siendo los rubros de medicamentos, dispositivos médicos y MOS los más representativos:

Compras tercer trimestre 2019

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES
MEDICAMENTOS	\$ 306.304.524	\$ 276.344.801	\$ 434.267.223	\$ 1.016.916.548
DISP. MEDICOS	\$ 228.992.461	\$ 166.126.389	\$ 400.147.176	\$ 795.266.026
MOS	\$ 189.179.961	\$ 235.843.229	\$ 387.176.583	\$ 812.199.753
RECURSOS FISICOS	\$ 208.260.582	\$ 206.522.209	\$ 169.371.714	\$ 583.144.505
LABORATORIO	\$ 63.921.547	\$ 46.063.377	\$ 87.206.455	\$ 197.191.379
ALMACEN	\$ 51.748.949	\$ 92.461.160	\$ 81.392.610	\$ 225.602.719
COCINA	\$ 24.034.061	\$ 25.615.106	\$ 24.935.904	\$ 74.585.071
LAVANDERIA	\$ 33.730.222	\$ 32.086.263	\$ 31.465.418	\$ 97.281.903
SERV. ASEO GRAL.	\$ 54.780.000	\$ 54.780.000	\$ 54.780.000	\$ 164.340.000
TOTALES	\$ 1.180.942.307	\$ 1.134.842.534	\$ 1.672.733.083	\$ 3.988.517.904

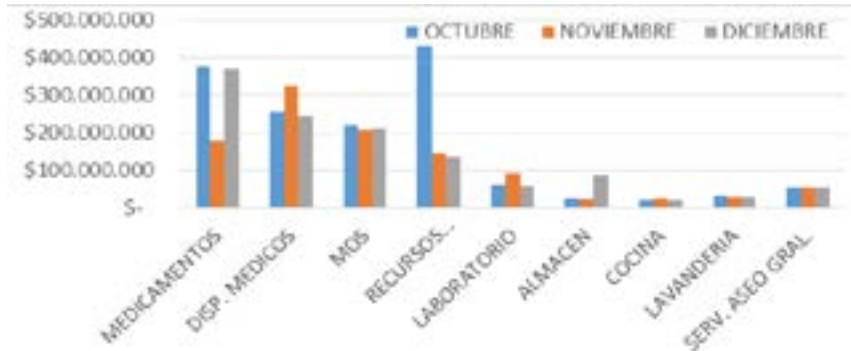


Fuente: Información propia del área de compras, Clínica Nueva, 2019

El trimestre de cierre de año corresponde a un 27% de las compras totales, por un valor de \$ \$3.766.817.105; donde se evidencia que desde noviembre se comienza a incrementar el stock para prever los cierres de fin de año y festividades; también está la novedad en octubre de la compra del Helio para el equipo de radiología y el mantenimiento del resonador, donde estas cifras incrementan el promedio de compras de recursos físicos casi en un 300%.

Compras cuarto trimestre 2019

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
MEDICAMENTOS	\$ 374.136.232	\$ 178.059.549	\$ 369.503.551	\$ 921.699.332
DISP. MEDICOS	\$ 253.363.206	\$ 323.698.800	\$ 243.556.026	\$ 820.618.000
MOS	\$ 220.444.870	\$ 206.990.795	\$ 210.105.461	\$ 637.540.126
RECURSOS FISICOS	\$ 429.240.086	\$ 144.488.843	\$ 134.986.431	\$ 708.725.360
LABORATORIO	\$ 61.138.640	\$ 92.911.004	\$ 58.709.274	\$ 212.758.918
ALMACEN	\$ 27.571.613	\$ 24.568.201	\$ 87.313.578	\$ 139.453.392
COCINA	\$ 21.749.257	\$ 25.397.301	\$ 20.396.227	\$ 67.542.785
LAVANDERIA	\$ 31.707.245	\$ 31.235.218	\$ 31.195.689	\$ 94.138.152
SERV. ASEO GRAL.	\$ 54.780.000	\$ 54.780.000	\$ 54.780.000	\$ 164.340.000
TOTALES	\$ 1.474.131.140	\$ 1.082.139.719	\$ 1.210.546.237	\$ 3.766.817.105



Fuente: Información propia del área de compras, Clínica Nueva, 2019

Proveedores

En siguiente tabla se muestra la participación de compra a los proveedores más representativos en el año 2019

Participación compras por proveedor

PROVEEDOR	%
MERPRONI	14%
DROGAS BOYACA	11%
QUINBERLAB	4%
SECURITY ONE	4%
LOGYSMED	4%
CAFAM	3%
MEDIREX	3%
KCI COLOMBIA	3%
LINDE COLOMBIA SA	3%
BIAL	2%

Fuente: Información propia del área compras, Clínica Nueva, 2019

El indicador de vencimientos para el año 2019 con corte a octubre, se cumplió con las siguientes cifras: Los vencimientos para este años suman \$14.812.366,00, con un promedio mes de \$1.481.237,00, representados en un 0,08% del saldo promedio de inventarios; por valor de \$1.868.262.170,00.

En relación al indicador de rotación de inventarios para el año 2019 con corte a octubre, se promedia en un 56% mes, en valores absolutos corresponde a: \$835.865.327,00, no se cumplió con lo esperado que era rotar el inventario en el 101%; se debe anotar que hay problemas con el sistema de información, el cual no permite dar claridad sobre nuestros inventarios.

Se realizaron trece contratos con los proveedores, pero no se llegó a la meta de tener contrato con todos, esta situación se deriva de la relación actual con los mismos y por la forma de compra con la herramienta de Bionexo.

Sistemas de información

Introducción

Durante el año 2019 se realizó la ejecución de proyectos aprobados para la vigencia del 2018; tras una evaluación del sistema de información frente al reto del área que contempla desarrollarlos con afectaciones mínimas a la operación, garantizando que los resultados fueran positivos y significativos, se logró tenerlo en cuenta frente al proceso de implementación de los mismos.

El proyecto más importante fue el cambio de sistema de administración hospitalario que derivó al cambio de tecnologías de operación e implementación de equipos de seguridad informática, con esto la organización ganó confiabilidad en la información que se obtiene de los diferentes servicios y cambio en los procesos operativos.

Sistemas de información asistencial y administrativo

En el camino de la implementación del sistema INDIGO Vie HIS se implementa nuevos procesos de control en la operación como lo es control de inventarios y despacho de medicamentos mediante control de código de barras, que permite tener seguridad en la dispensación a los diferentes servicios de los medicamentos que se administran y mayor control operativo en el seguimiento de inventarios.

A nivel asistencial también se tiene seguimiento en la operación en línea que permite verificar de manera constante el estado de las diferentes atenciones dando prioridad operativa al seguimiento continuo de urgencias, control de censos hospitalarios, historia clínica electrónica, referencia y contra referencia entre otros.

Por la parte administrativa se consolidan todos los reportes en un mismo sistema de información donde se incluye la liquidación de servicios asistenciales, controles contables y seguimientos de nómina.



Fuente: Información propia del área de sistemas y estadística, Clínica Nueva, 2019

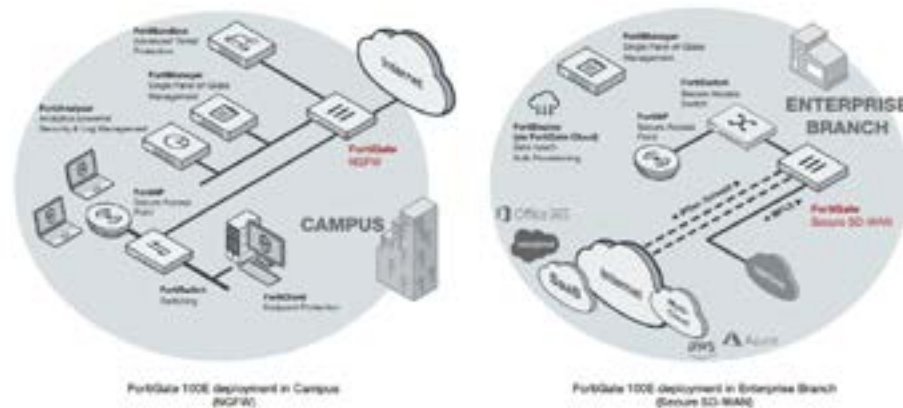
Las actividades ejecutadas durante el año estuvieron enmarcadas en el despliegue y puesta en marcha del Sistema:

- Actualización de la última versión del sistema de información en todos los equipos de la clínica dando un cubrimiento del 100% a todos los servicios asistenciales y administrativos, a su vez entregando los usuarios y claves de acceso al personal de la clínica.
- Asistencial (Hospitalización): Se realizó ajustes a procesos de prescripción, dispensación y formulación de pacientes
- Ajustes a los procesos en la atención inicial del paciente, con el fin de llevar el registro en línea desde la llegada del paciente hasta su definición de conducta médica.

- TIC: Puesta en marcha del sistema de información, desde la parte técnica se contó con un recurso humano de 15 profesionales especializados en diferentes campos por parte del proveedor Índigo y por parte de la clínica con 6 funcionarios del área de sistemas para un total de 31 personas por un lapso de 36 horas.

Otra de las actividades que se realiza durante el segundo período del año es la instalación de un sistema de seguridad informática Fortinet, el proyecto se ejecuta como una acción contingente debido a un ataque realizado por delincuentes informáticos a nuestras bases de datos.

Las bases de datos se protegen con tres respaldos



Fuente: Grafica de topología de equipos suministrada por el fabricante Fortinet, empresa que implementa los equipos de seguridad informática, 2019.

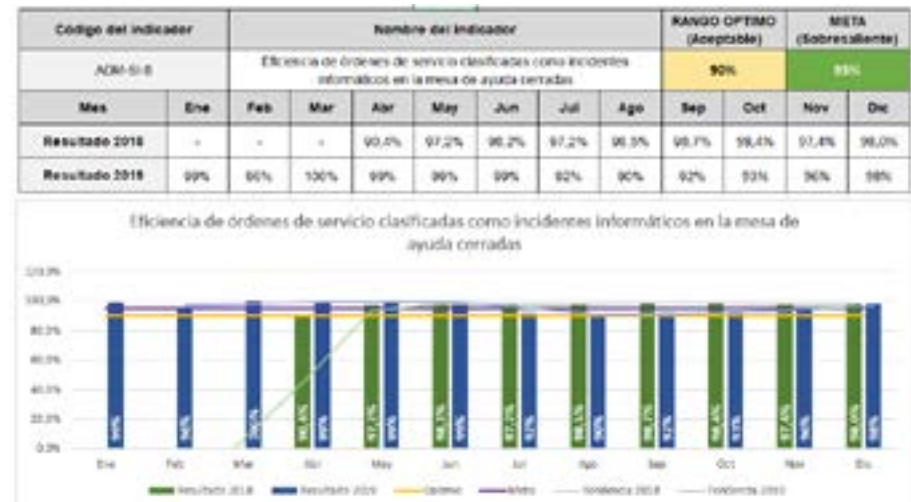
Por otro lado, se genera el cambio de plataforma del correo electrónico por una solución Office 365 que permite asegurar otras aplicaciones de control y desarrollo de archivos mediante almacenamientos virtuales en la nube.

Se continua con las actividades de mantenimiento de racks de informática y adecuación de cableado estructurado.

Siguiendo con la ejecución de proyectos nuevos, se realiza el cambio de tecnología de telefonía local mediante la instalación de un sistema de telefonía IP, esto genera un cambio importante ya que el sistema con el que se contaba era análogo y generaba problemas continuos de inestabilidad, dentro de las bondades de la nueva telefonía se cuenta con una serie de aplicaciones digitales que permiten garantizar control de las diferentes extensiones de la institución midiendo tiempo de atención de las llamadas, número de llamadas perdidas, grabación de llamadas y video conferencia entre otras.

Indicadores del área de sistemas

A continuación, se presentan algunos de los indicadores más relevantes para el área de sistemas y estadística, la totalidad de los mismos son consultables en el software del área de calidad de la organización.

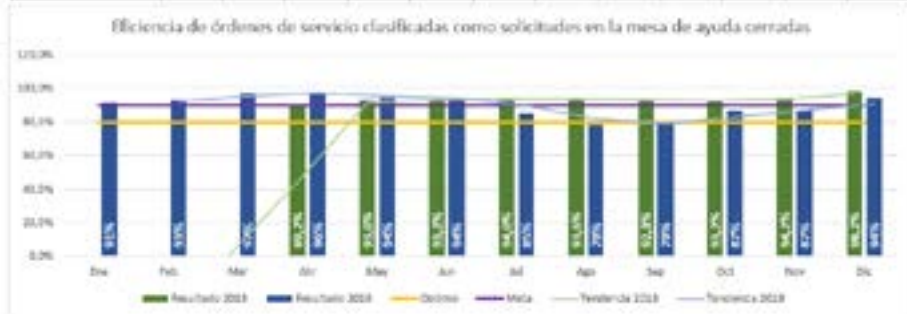


Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral) área de sistemas y estadística, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

El indicador de eficiencia de órdenes de servicio clasificadas como incidentes informáticos en la mesa de ayuda da continuidad a uno de los proyectos desarrollados durante el año 2018 que es la “mesa de ayuda” que se describe como la administración de las actividades de mantenimiento tanto de sistemas como de las áreas de biomédica e infraestructura.

El indicador objetivo del indicador en medir la eficiencia de respuesta ante las órdenes de servicio clasificadas como incidentes informáticos recibidos por las diferentes áreas de la institución en la gráfica se puede observar su cuantificación se mantiene en un porcentaje no menor al 92%, cifra que se presenta en los meses críticos para la operación debido a la implementación del nuevo sistema de información.

Código del indicador	Nombre del indicador												RANGO OPTIMO (Aceptable)	META (Sobresaliente)
ADM-SI-6	Eficiencia de órdenes de servicio clasificadas como solicitudes en la mesa de ayuda cerradas												80%	90%
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Resultado 2018	-	-	-	89.2%	93.0%	93.2%	94.0%	93.6%	92.3%	93.2%	95.2%	98.2%		
Resultado 2019	91%	93%	97%	96%	94%	94%	85%	79%	79%	87%	87%	94%		



Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral) área de sistemas y estadística, Clínica Nueva, información Dep. Calidad, 2019

Eficiencia de órdenes de servicio clasificadas como solicitudes en la mesa de ayuda cerradas tiene como objetivo medir la oportunidad de respuesta ante las órdenes de servicio clasificadas como solicitudes informáticas (Software, hardware, desarrollo, creación de usuarios etc.) recibidas. Se puede ver que en el año 2019 los meses de agosto y septiembre fueron críticos debido a la implementación del sistema operativo.

Biomédica y mantenimiento

Gestión de recursos físicos y mantenimiento año 2019

Durante el año 2019 se continua con los proyectos de mejoramiento de las diferentes áreas de la institución, con el fin de brindar espacios cómodos a los usuarios, a continuación describen algunas actividades

desarrolladas como proyectos especiales independientes a las actividades de atención diaria que se desarrollan.

Adecuaciones pisos hospitalarios.



Fuente: Archivo Fotográfico Subdir Administrativa, 2019

Durante el año se ejecuta el arreglo de dos áreas hospitalarias como mantenimiento general de los espacios, asegurando que los procesos de asepsia tengan adherencia, gracias a los materiales que se usan para la actividad.

Cambio de sistemas de llamados de enfermería

Se cambia el sistema de llamado de enfermería a dos pisos hospitalarios debido a los reportes de fallas que se presentaban, el sistema que se instala es de la misma empresa que se tenía para no realizar muchas afectaciones de infraestructura pero con una tecnología mas moderna.



Fuente: Archivo fotográfico subdirección administrativa, 2019

Diseño de remodelación de urgencias (5 Fases)



Fuente: Archivo Planos subdirección administrativa, 2019

Se realiza un diseño de mejoramiento de áreas y distribución en los servicios de urgencias con el fin de realizar la ejecución del proyecto durante 5 fases que serán ejecutadas durante el año 2019,2020, y 2021.

Arreglo salas de espera imágenes diagnósticas



Fuente: Archivo Fotográfico Subdir Administrativa, 2019

Se realiza el arreglo de los espacios de espera de pacientes, destacando la actividad en los espacios de imágenes diagnósticas y urgencias.

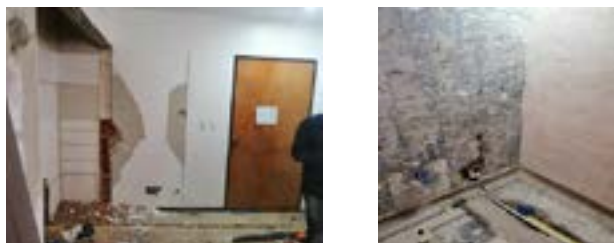
Remodelación de cuartos de basura.



Fuente: Archivo Fotográfico Subdir. Administrativa, 2019

Se arreglan los cuartos principales de basuras, con una nueva distribución que permite aumentar el control de la segregación, comodidad en los procesos de aseo y desinfección favoreciendo una mejor imagen institucional.

Adecuación de habitaciones de aislamiento



Fuente: Archivo Fotográfico subdirección administrativa, 2019

Las adecuaciones de los cuartos de aislamiento, mejoran las condiciones de atención para los pacientes que requieren condiciones especiales de cuidado de acuerdo su patología, brinda espacios cómodos y facilita el control por parte del personal de enfermería en el lavado continuo de manos e implementos exclusivos para el aseo por habitación.

Arreglo de cuartos de gases medicinales



Fuente: Archivo Fotográfico Subdir Administrativa, 2019

Se realiza el mejoramiento del área de gases medicinales, siendo un espacio de importancia para la institución que tiene seguimiento continuo a las actividades que se desarrollan.

Adecuación de áreas comunes

Ejecución de obras en espacios comunes que permiten garantizar al personal de la organización espacios cómodos para sus momentos de descanso y horas de toma de alimentos.

Desarrollo primera etapa proyecto de Urgencias

Se empieza la primera etapa de mejoramiento de los espacios de urgencias según lo aprobado al inicio del año.



Fuente: archivo Fotográfico subdirección administrativa, 2019

Remodelación de cafetería



Fuente: Archivo Fotográfico Subdir Administrativa, 2019

Se realiza la remodelación de la cafetería de la institución, brindando un espacio cómodo y mejorado para el personal interno y visitantes a la institución.

Certificación de seguridad vertical ONAC ascensores



Fuente: Archivo Fotográfico Subdir Administrativa, 2019



Fuente: Archivo Fotográfico Subdir Administrativa, 2019

Se mejoran los espacios de cuarto de máquinas de los ascensores de la institución cumpliendo con la norma de seguridad vertical, certificando los espacios y procesos que se tienen para estos equipos.

Arreglos locativos de unidad de cuidados intermedios



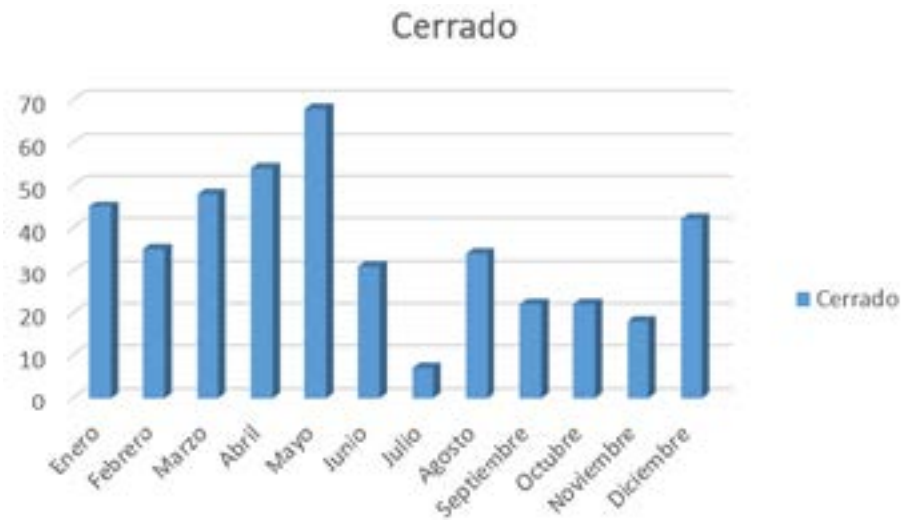
Fuente: Archivo Fotográfico Subdir Administrativa, 2019

Mantenimiento biomédico

El control de actividades de mantenimiento correctivo en la clínica se realiza mediante la mesa de ayuda, que permite controlar y realizar el seguimiento a las actividades solicitadas de manera permanente.



Fuente: Archivo mesa de ayuda, número de actividades atendidas por el área biomédica Clínica Nueva, 2019



Fuente: Archivo mesa de ayuda, número de actividades atendidas por el área biomédica Clínica Nueva, 2019

Como se puede evidenciar en las gráficas el número de casos recibidos para el área biomédica tuvo una satisfacción del 98% ya que en su mayoría el número de casos solicitados fueron resueltos a satisfacción.

Subdirección financiera

El año 2019 estuvo enmarcado por una reorganización de los procesos financieros, tanto por las oportunidades de mejora identificadas, como por el reto frente al cambio del sistema de información de la clínica, siendo el concepto la integralidad de las operaciones lo cual requiere la revisión constante para su estabilización y la continua auditoria para garantizar una información confiable.

A continuación, se presentan los resultados de gestión de las diferentes áreas financieras.

Cuentas médicas

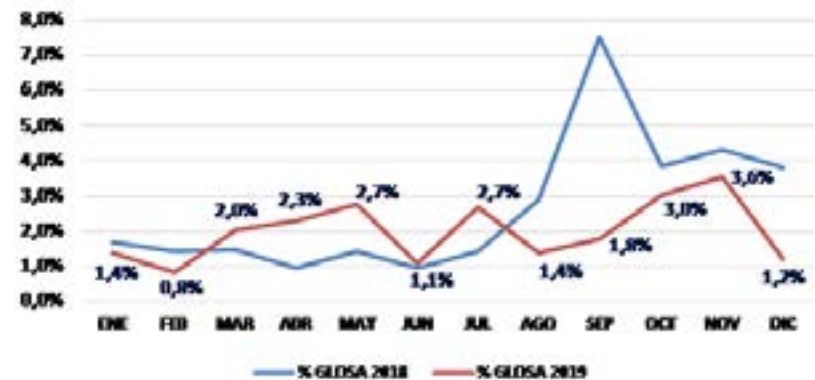
Durante el año 2019, cuentas médicas realizó la definición documental de la caracterización del área que fue aprobada en octubre; el compromiso respecto a los registros para el año siguiente, es evidenciar la gestión realizada documentando cada uno de los procesos descritos. Para ello, se construyeron los documentos base de descripción de cargos, se definieron los procedimientos y se documentaron en borrador: 1. Resolución de glosas (Respuesta), 1a. Resolución glosas (Conciliación), 2. Elaboración de informes, 3. Registro de notas crédito, 4.

Asesoramiento técnico, 5. Gestión de No POS, 6. Preauditoría estancias y cirugías, incluyendo los registros y los formatos de cada uno.

Se generó un registro (Trazabilidad) para el inventario de lo pendiente de gestión, durante los meses de noviembre y diciembre de 2018 se registraron 2829 facturas con un valor de factura de \$14.466.854.141, durante los 12 meses de 2019 se recibieron 9841 facturas para gestión con un valor de factura de \$35.173.262.684.

Durante el 2018 se gestionaron en respuesta y conciliación 619 facturas que tienen un valor de factura de \$3.759.108.558, durante el 2019 se gestionaron 8999 facturas con valor de factura por \$37.014.845.862. Para medir el resultado de la gestión se definieron dos indicadores: 1. Valor glosa total aceptada y 2. Porcentaje de glosa aceptada, que fueron diligenciados durante el periodo.

Porcentaje de glosa aceptada



Fuente: Informe área cuentas médicas

Al cierre del 2019, el porcentaje total de glosa aceptada corresponde al 2%.

El registro mensual de las facturas pendientes de gestión permitió programar a corto plazo y gestionar de forma prioritaria las glosas generadas "antes de radicación" por la auditoría de los aseguradores que cuentan con el modelo de preauditoría de cuentas, con una oportunidad máxima de 5 días para respuesta y conciliaciones dependientes del tiempo del auditor externo. En segunda línea se priorizan las facturas que ingresan por cartera para respuesta y

conciliación según la fecha de emisión de la factura para evitar las prescripciones.

Para agilizar el procedimiento de respuesta y conciliación se llevan a cabo capacitaciones continuas en el área sobre: SGSSS, afiliación, pagadores, plan de beneficios (contributivo y subsidiado), planes complementarios, aseguradores de regímenes especiales, aseguradores de POS, aseguradores de planes complementarios, habilitación, CUPS: códigos únicos de procedimientos en salud, RIPS, requisitos de la factura, pagos compartidos (copagos, cuotas moderadoras, porcentajes por carencia, pagarés, vencimiento de facturas, bonos, vales, cuotas de recuperación), motivos de glosas y devoluciones, comprobación de derechos, terminología médica, niveles de atención, pertinencia específica de motivos frecuentes, ATEP, diferencia entre habitaciones, diferencia entre unidades críticas en intensivos e intermedios, estancias prolongadas. Se asistió a las programadas por otras áreas de la clínica y algunos aseguradores: uso de nuevo software de información institucional, actualizaciones y nuevas aplicaciones del software de información institucional, taller gestión de la enfermedad- Cluster de Salud (Cámara de Comercio de Bogotá), diplomado técnicas y herramientas para la mejora de la experiencia del usuario en salud (Cámara de Comercio de Bogotá), entre otros. Además, se evalúan los casos complejos en el momento en el que se presentan y se unifican criterios con todos los integrantes del área de cuentas médicas.

En línea con las capacitaciones internas, se realiza asesoramiento técnico (capacitaciones externas en la clínica) revisando con los facturadores y con otras áreas los casos de complejidad en la toma de decisiones administrativas o facturación, y se instituyó la inducción

obligatoria para el personal asistencial que abarca la importancia del diligenciamiento en la página MIPRES de la solicitud de prestaciones no cubiertas por la UPC, la inscripción en la página del Ministerio de Salud como ordenadores, y los motivos de glosa según la normatividad vigente con las recomendaciones para evitarlos.

Respecto al control en concurrencia de los procedimientos y registros asistenciales para optimizar los soportes requeridos en la autorización y la facturación correctas de los servicios prestados en la clínica, realizamos preauditoría al 100% de las estancias en las unidades críticas de intensivos e intermedios, con Compensar EPS se envía por correo electrónico el ajuste a que haya lugar y se concilia por este medio con el auditor, el resultado diario de la gestión con la totalidad de las estancias se deja disponible en un equipo de facturación para que los facturadores carguen la estancia avalada en la factura y se eviten las glosas por este concepto, el resultado es favorable y se ha cumplido con el objetivo.

En relación con la gestión de No POS (prestaciones no cubiertas por la UPC, según la nueva normatividad), para la búsqueda activa con el cambio en el software, se solicitó a sistemas de información la generación de un reporteador de órdenes médicas diarias completas desde la implementación de INDIGO, en dos oportunidades entregaron el DWH - informe de órdenes de medicamentos que se bloqueó la primera vez con la actualización del sistema a mediados de diciembre 2019, la segunda entrega fue realizada al finalizar enero de 2020. Es un reto actualmente generar la búsqueda de otras prestaciones diferentes a medicamentos y la gestión del hallazgo incidental de medicamentos no cubiertos por la UPC durante el periodo que no se tuvo el reporteador (diciembre 2019

a enero 2020). La normatividad relacionada obliga a la información en línea de la dispensación de los servicios no cubiertos por la UPC ante el ministerio, por lo que se definió la contratación de una regente de farmacia para realizar esta labor, se delegó a una de las auxiliares de laboratorio para lo propio respecto a los laboratorios no cubiertos, la gestión de dispensación se está llevando a cabo de forma efectiva según las prestaciones identificadas. Desde octubre 2019 se adiciona por ley la obligación de generar la información de facturación de las prestaciones no cubiertas por la UPC, en línea y son las mismas personas vinculadas quienes están realizando esta labor.

En cuentas médicas se realiza la consolidación de las notas crédito y los motivos que las generan, y estamos comprometidos con la mejora continua, por lo que a partir de los resultados proponemos continuamente el trabajo concertado con otras áreas de la subdirección financiera y la subdirección médica. Desde la jefatura de cuentas médicas, se dispuso que los soportes de las actividades de cada uno de los procedimientos del área permanezcan de forma estandarizada en el computador de la jefatura y los registros se manejen compartidos por todos los integrantes. Así mismo, se maneja un calendario compartido con el fin de llevar al 100% el cumplimiento de las reuniones de conciliación o capacitación con las que Clínica Nueva se haya comprometido.

Admisiones y facturación

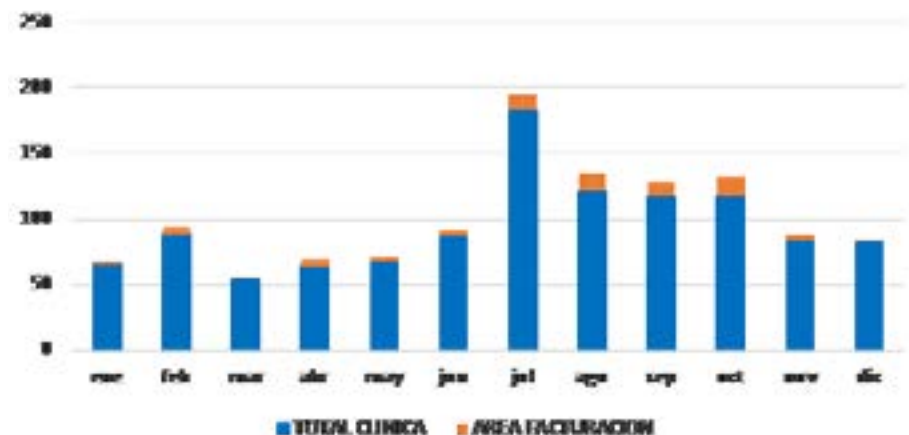
En las áreas financieras se destaca el área de admisiones y facturación, no sólo por la importancia del trabajo realizado que contribuye directamente en el flujo de recursos de la clínica, sino por el contacto directo que tiene con los usuarios de los diferentes servicios y el adecuado canal

de comunicación que debe mantener con todas las áreas de la clínica.

Es por esto que, siendo consecuentes con la misión de la clínica, es necesario mantener monitoreado el indicador de PQR para el área, identificando las oportunidades de mejora a lugar. Para el año 2019 se evidencia una mejora en la

proporción de PQR para el área, donde para el año 2018 fue del 9,3% respecto al total institucional y para el cierre de 2019 baja al 7,2%.

PQR área de facturación



Fuente: informe consolidado 2019 - acogida al usuario

Identificando el comportamiento mensual de las PQR para el área, se evidencia un incremento entre julio y octubre/19, período que corresponde a la entrada en productivo del nuevo sistema de información y los meses de estabilización, tema que por supuesto impacta en la atención ágil de los usuarios a nivel administrativo.

Número de PQR de usuarios para el área facturación



Fuente: informe consolidado 2019 - acogida al usuario

La gestión del área estuvo enfocada en la estabilización y monitoreo del nuevo sistema de información, módulo que interactúa y recibe información de todas las áreas al ser un sistema integrado y en línea, identificando los correctivos a lugar para proporcionar una facturación acorde a los servicios prestados.

Para el año 2019 se fortaleció el punto de admisiones de pacientes ambulatorio con una atención integral para el paciente junto con toda la documentación requerida para el proceso administrativo, se realizaron mejoras al proceso de autorizaciones, trazabilidad de facturas y capacitaciones al personal para que las actividades principales no estén enfocadas en el conocimiento y experticia de un solo colaborador.

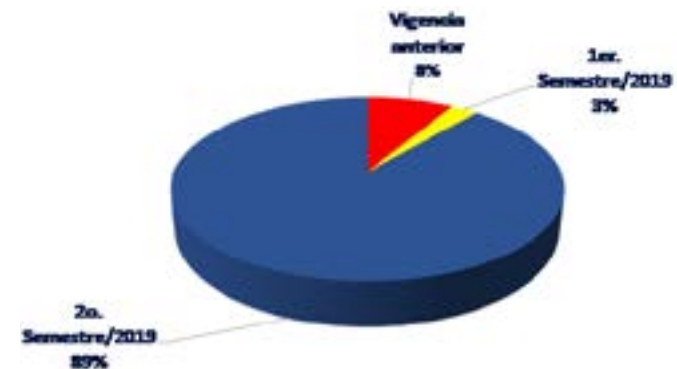
Con el nuevo sistema de información, cambia el proceso de registro de materiales especiales y de ortopedia, siendo ahora necesario la creación de los productos en la bodega respectiva, orden de compra, remisión y dispensación con la legalización de factura del proveedor.

Se retoma el facturador presencial en salas de cirugía y con acceso al interior de la unidad, para mejorar el canal de comunicación con el personal asistencial y cargue adecuado de todos los servicios prestados de manera oportuna y correcta.

En general el proceso se enfocó en recuperar los tiempos de oportunidad de la emisión de las facturas y radicación de las mismas, tema que por supuesto presentó contratiempos en algunos meses del segundo semestre del año y relacionados con el nuevo sistema de información. Al final del año se realizó la contingencia requerida en el área y se logró una importante radicación de facturas.

Las facturas pendientes de radicar y correspondiente a vigencias anteriores, corresponde a cuentas devueltas que se debe esperar cita de conciliación porque ya el proceso se ha realizado en varias ocasiones sin éxito en su aceptación. Al cierre del año 2019, el 89% de facturas sin radicar corresponden a los meses del segundo semestre del año.

Facturas sin radicar al cierre 2019



Fuente: informe área de cartera

En cuanto a la gestión realizada para el cumplimiento de las metas del plan operativo anual, el resultado fue el siguiente:

Meta POA 2019	Cumplimiento
Calidad y oportunidad en la generación de la factura	85%
Formación y capacitación continua	90%
Radicación de las facturas de manera oportuna	85%

Cartera

El flujo de caja para el sector salud, es uno de los aspectos financieros más relevantes para gestionar y requiere una estrategia cuidadosa que permita continuar con la misión de las instituciones de salud en la atención segura y de calidad para los pacientes, pero indudablemente preservando la estabilidad económica que permita garantizar la auto sostenibilidad en el tiempo.

El área de cartera mantuvo la continuidad al proceso de conciliaciones con las diferentes entidades responsables del pago, identificando de manera detallada el

status de las facturas, envió mensual de estados de cartera, citas de conciliación y acercamiento presencial en las entidades, controlando de esta manera los procesos relacionados con el recaudo de recursos.

Se realizaron en el año 116 conciliaciones de cartera y con las entidades más representativas que corresponden a: Famisanar, Compensar, Universidad Nacional, Coomeva, Aliansalud, Colmedica y Aseguradoras como Seguros del Estado, Axa Colpatria y el grupo Suramericana. Esta

actividad permite la depuración de los estados de cartera y la aplicación de recaudos pendientes por identificar, cifra que disminuyó en -41% para los abonos de vigencias anteriores y respecto al recaudo del año 2019 se logró aplicar a la cartera el 81% detallado por empresa y factura.

RECAUDO PENDIENTE POR APLICAR

VIGENCIA	AÑO 2018	AÑO 2019
2013	16	0
2014	46	0
2015	39	0
2016	88	0
2017	244	52
2018	1.760	282
2019	0	970
	2.193	1.304

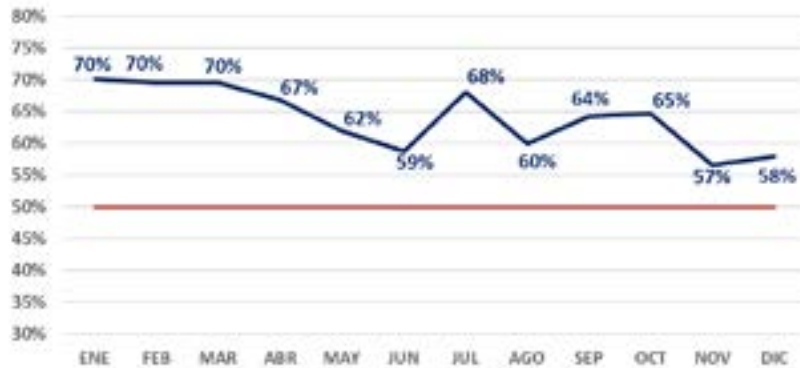
-41%

Cifras en millones \$

Respecto a la meta de recaudo correspondiente a \$42.000 millones, se obtuvo \$37.348 millones obteniendo un cumplimiento del 89%, con lo cual se cubrió de manera oportuna con las obligaciones laborales y tributarias, abono a proveedores y otros compromisos, siendo aún insuficiente teniendo en cuenta las deudas que no presentaron abonos y que corresponden a Centro Nacional de Oncología, Coomeva EPS y Cafesalud.

A pesar de las dificultades con las empresas mencionadas, a nivel general se ve una mejora bastante significativa en el porcentaje de cartera vencida, donde para el primer semestre del año 2018 alcanzó el 76% y al cierre del año 2019 el resultado es del 58%

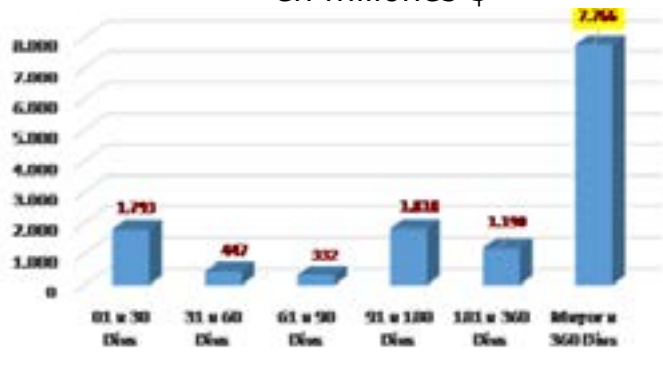
Proporción de cartera vencida vs total año 2019



Al evaluar la cartera vencida por edades, se evidencia un incremento en la edad superior a 360 días, siendo la cifra al cierre de la vigencia 2019 un valor de \$7.766 millones, representado principalmente en las siguientes entidades:

cartera a mas de 360	Cifra en millones \$
Centro Nal. Oncología	4.091
Cooameva EPS	676
Famisanar EPS	676
Cafesalud	558
Subtotal	6.001

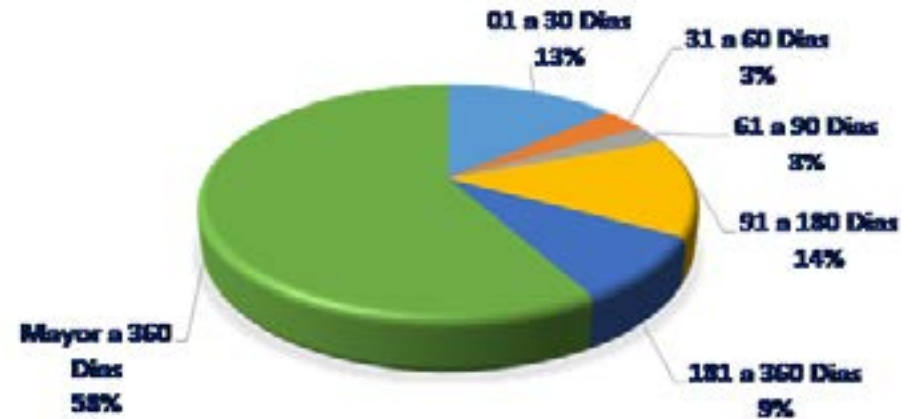
Cartera vencida por edades a diciembre del 2019 en millones \$



Fuente: informe área de cartera

De acuerdo a los indicadores establecidos, la meta es no sobrepasar el 20% de carteras vencidas a más de 360, sin embargo, el resultado fue al cierre de la vigencia del 58%:

Participación por edades de cartera



Fuente: informe área de cartera

Como parte de las actividades, estuvo el trabajo en conjunto con el área Jurídica de la clínica para acompañamiento y asesoría en las conciliaciones programadas por Secretaria Distrital y Superintendencia de salud.

El permanente contacto con las empresas aseguradoras y las conciliaciones de cartera, han permitido identificar de manera más oportuna las glosas para su posterior gestión y conciliación.

Durante la vigencia 2019, este fue el resultado del indicador de glosa respecto al total de la cartera vencida siendo la meta el 20% como máximo:

Porcentaje de glosa vs cartera vencida



Los indicadores presentados corresponden al plan operativo anual del área e indicadores estratégicos, donde se concentraron las actividades principales.

Contratación

El año 2019 mantuvo la continuidad en la revisión de los contratos y actualización documental y tarifaria con las empresas responsables de pago -ERP-, así mismo se fortalecieron las relaciones comerciales con éstas, siendo clave para la gestión del área y el apoyo a otras dependencias logrando la resolución de trámites administrativos. De los 36 convenios vigentes, el 81% se renovó y presentó actualización documental.

Se consolidaron convenios importantes y con entidades que presentan resultados favorables en los estudios de cartera del sector y se consolidan como empresas sólidas,

beneficiando el flujo de recursos de la Clínica; entre ellos están Compensar EPS y la inclusión de la Clínica en su modelo de microred, Aliansalud y Sanitas. Respecto al segmento de riesgos laborales la clínica se mantuvo como centro de referencia de ARL Sura para pacientes de alta complejidad, aumentando así considerablemente la ocupación de la clínica y el número de pacientes atendidos por consulta externa.

Del total de la facturación anual, en promedio el 57% es del segmento contributivo, el 13% corresponde a medicina prepagada y planes complementarios, el 11% atención a pacientes de ARL y el 19% a particulares, régimen especial y otras entidades.

Porcentaje de régimen contributivo



Fuente: informe área de cartera

Luego de la firma de un nuevo convenio o la actualización del mismo, para conocimiento general de las áreas involucradas, se comparte información de lo pactado y se programan capacitaciones con los aseguradores, esto garantiza una atención al usuario más oportuna y una facturación con mejor calidad, indispensable para el

adecuado flujo de recursos y disminución de las glosas administrativas.

Dentro de los grandes retos del año 2019, estuvo la adecuada parametrización del módulo de contratación en el nuevo sistema de información adquirido por la clínica y en productivo a partir del segundo semestre del año, aspecto que requería de documentación actualizada y detallada, análisis y constante comunicación con las áreas de facturación y cuentas médicas identificando de manera oportuna los ajustes a realizar y lograr en el menor tiempo posible la estabilización del módulo. Este logro hace parte de una de las oportunidades de mejora para la clínica, en cuanto a un sistema que permita una facturación más oportuna, de calidad y con cifras confiables que reflejen la realidad de la operación.

Durante este año y con el apoyo de la subdirección médica, se avanzó en la actualización del portafolio de especialidades quirúrgicas, información que es indispensable para la oferta de servicios de salud a las diferentes entidades.

Se mejoró los tiempos de oportunidad en la elaboración de presupuestos tanto para pacientes particulares, especialistas y las entidades que lo requirieron.

Tesorería

De acuerdo a las oportunidades de mejora identificadas, el área de tesorería llevó a cabo diferentes actividades para aportar en la calidad de la información, controles y optimización de gastos financieros:

- Teniendo en cuenta la parametrización del nuevo sistema de información que adquirió la Clínica en el año 2019 se verificaron las condiciones de los proveedores, actividad que se desarrolló con el apoyo del área de Compras.
- Carteras mayores a 180 días: Se realizó conciliación de cartera con proveedores periódicamente, dejando registro en un archivo magnético y físico con el fin de garantizar los saldos de cuentas por pagar de la cartera clasificada en este rango.
- Cobros por parte de las entidades financieras por concepto de Retención de renta e industria y comercio: A partir del mes de septiembre de 2019 se logró la exención de estos cobros dando cumplimiento con la normatividad vigente relacionada.
- Se documentó el procedimiento de arqueos de caja junto con el formato de arqueo de caja el cual fue aprobado por la Subdirección Financiera para implementar a partir del año 2020.

En cuanto al plan operativo anual los resultados fueron los siguientes:

- Mantener conciliada la cartera con proveedores de bienes y servicios en un 80% con el fin de garantizar la confiabilidad de los saldos por pagar:

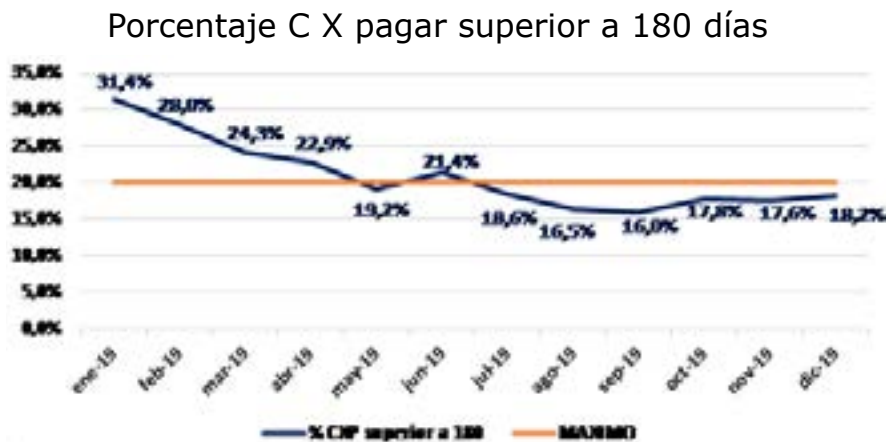
Para el año 2019 se fortaleció el proceso de conciliación de saldos de cuentas por pagar haciendo circularización de confirmación de saldos con proveedores, dejando la evidencia en la bitácora de conciliación, registrando (NIT, nombre del proveedor,

fecha de corte y valor conciliado), el resultado para el cierre de la vigencia es de un 70% de la cartera conciliada y garantizando la confiabilidad de los saldos por pagar.

- Optimizar al 100% el flujo de los recursos disponibles que permita la continuidad de la operación y la disminución en el valor de las cuentas por pagar.

Aunque no hubo una disminución importante en el saldo de cuentas por pagar en comparación con el año 2018 para el cierre de la vigencia, se garantizó el funcionamiento de la clínica y la prestación de todos los servicios.

- Se estableció como indicador en el cuadro de mando llevar un control comparativo con el año 2018 del porcentaje de cuentas por pagar mayor a 180 días, el resultado a diciembre fue del 18% quedando dentro del rango sobresaliente.



Fuente: Informe área tesorería

- El total de los pagos en efectivo. No puede superar el 2% del 100% de los pagos realizados en el periodo.

Se cumplió con la meta, el porcentaje de pagos en efectivo no supero el 1% garantizando el control y custodia de los recursos minimizando el riesgo en el momento del traslado y entrega de dinero.

- Optimizar al 30% los recursos con las entidades financieras para minimizar los gastos respectivos.

Para el año 2019 se validaron los cobros realizados por las distintas entidades financieras con las que tenemos productos de banca con el fin de disminuir los cobros por comisión y por transacciones ACH realizadas; con esta revisión se hizo una medición comparativa de costos debitados en el año 2018 y 2019 logrando una disminución para el 2019 del 13%.

Con la implantación del nuevo sistema de información para el segundo semestre del año, se simplificaron algunos procesos y fue asignada al área de tesorería la custodia de los soportes correspondientes a los recibos de caja y cierres diarios de caja.

Los recursos recibidos en caja durante la vigencia 2019 se utilizaron de la siguiente manera:

Uso de recursos en caja año 2019



Fuente: Informe área tesorería

Contabilidad

El proyecto de implementación del nuevo software tuvo un gran impacto y participación para el área de contabilidad, quien generó las parametrizaciones y lineamientos contables para las áreas y sus módulos respectivos de trabajo. Entre las actividades más relevantes estuvo la actualización del plan de cuentas contable para tener el mayor detalle posible de las transacciones generadas en la clínica, siendo el reto el monitoreo constante para garantizar el registro en la cuenta adecuada.

El logro más importante para el área y respecto al nuevo sistema de información que tuvo inicio el 1º. de julio de 2019, es el registro en "línea" de las operaciones realizadas en las diferentes áreas incluyendo unidades asistenciales con la historia clínica, eliminando aproximadamente el 90% de los registros manuales y aportando un alto grado

de confiabilidad a las cifras contables. Adicionalmente, la causación de las cuentas por pagar se realiza desde el área fuente que recepciona los insumos y medicamentos, se realiza un mayor control a los inventarios de la clínica y se tiene registro por unidades funcionales.

Con la estabilización del sistema, la meta para el 2020 es la emisión de los estados financieros de manera más oportuna, para el seguimiento de la operación y la toma de decisiones pertinente.

Finalmente, se contó con el seguimiento detallado por parte de la revisoría fiscal para el análisis de la razonabilidad y soporte de las cifras reportadas al cierre del ejercicio, realizando las conciliaciones pertinentes, inventarios, estimaciones contables por norma internacional y los demás requisitos para el cierre contable anual.

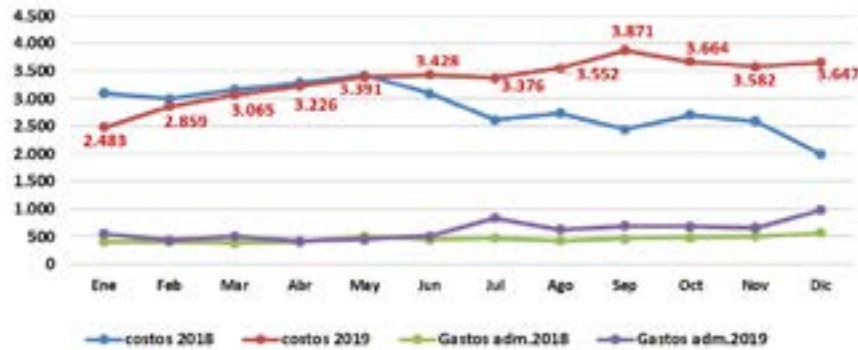
INDICADORES Y CIFRAS FINANCIERAS:

El comportamiento de la facturación de la clínica de acuerdo a la productividad de los diferentes servicios, presentó un incremento del 18% frente a la cifra registrada al cierre del año 2018.

Comportamiento de los ingresos netos "productividad"

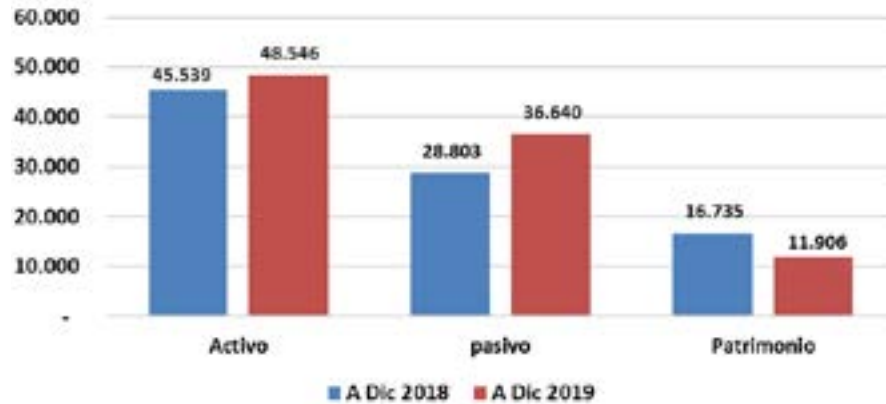


Comportamiento de los costos y gastos operacionales



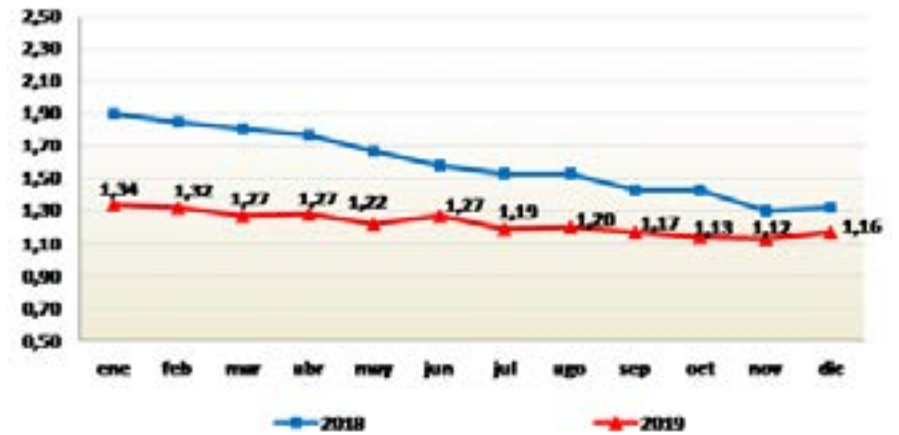
A pesar de cifras de crecimiento en facturación y control de costos y gastos, la operación se ve afectada en los periodos de implementación del nuevo software y los gastos que ello conlleva.

Estado de situación financiera - millones \$



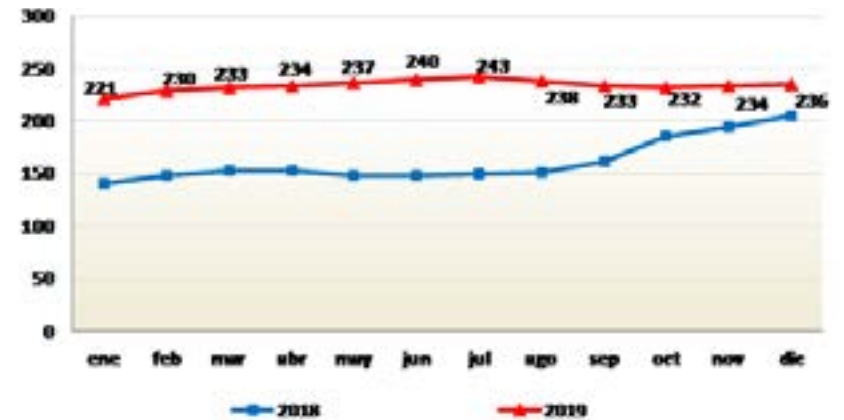
El indicador de liquidez, se mantiene en un resultado que permite cubrir las obligaciones a corto plazo y sin depender de los inventarios de la clínica.

Prueba ácida



Fuente: Estados dinancieros clínica

Rotación de cpx proveedores (días)



Fuente: Estados dinancieros clínica

El indicador de rotación de cuentas por pagar a proveedores, se deteriora a pesar de los esfuerzos realizados y manteniendo pagos periódicos a las deudas más relevantes; sin embargo la principal causa está dada en las carteras de difícil cobro como lo son Centro Nacional de Oncología, Coomeva y Cafesalud, que presentaron atenciones de alto volumen y complejidad, pero que para la Clínica no cesa la responsabilidad de pago a los proveedores que despacharon insumos y medicamentos para estas atenciones.

La cartera por su parte presenta una mejora en su indicador de rotación, por el cambio realizado en los contratos actuales y con procedimientos de cobro y conciliación periódicos. Una mejora sustancial se reflejaría si las deudas de difícil cobro presentaran abonos.

Rotación de cartera (días)



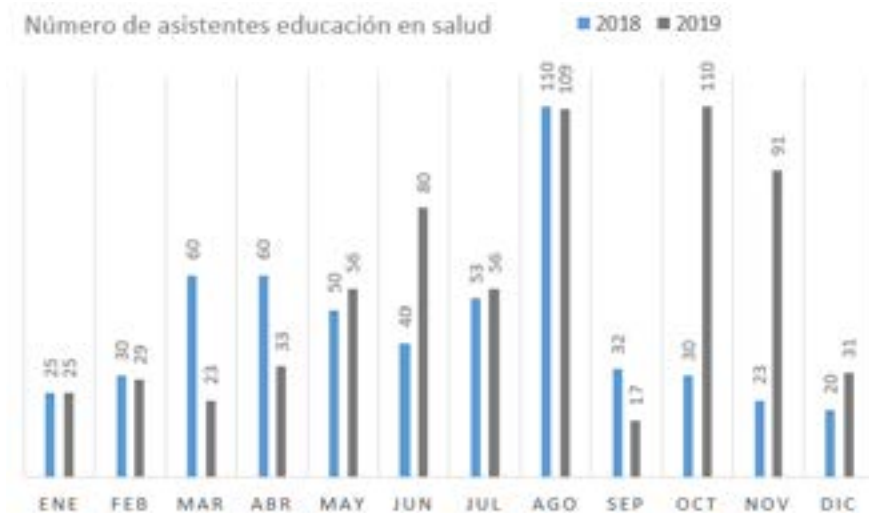
Fuente: Estados dinancieros clínica

Clínica Nueva, comprometida con la comunidad

Educación en salud

De manera ininterrumpida se continuó la actividad de educación en salud, con el apoyo de profesionales de la clínica e instituciones vecinas, fortaleciendo en el 2019 el acercamiento y ampliación de cobertura con la comunidad de la localidad a quien se ofreció cada último viernes de mes un espacio para aprender sobre prevención y manejo de diferentes enfermedades, a través de estrategias metodológicas que incluyeron actividades académicas y lúdicas por medio de talleres y charlas que favorecieron el bienestar y toma de conciencia sobre la necesidad de tener conocimiento sobre el funcionamiento de nuestros órganos y el autocuidado para llevar una vida saludable.

Se logró incrementar la asistencia respecto al año anterior, registrando un crecimiento del 24%



Fuente de información: Archivos área de comunicaciones

Los siguientes fueron los temas tratados en la actividad de educación en salud con la comunidad:

MES	TEMA
ENERO	Prácticas para mejorar la salud y la del planeta Comentemos sobre donación de órganos
FEBRERO	Cáncer: "Cuándo creemos que el remedio es peor que la enfermedad" Tipos sobre donación de órganos
MARZO	Yo me quiero, yo me cuido -Soy donante potencial- Taller: Regla y feliz
ABRIL	Los pulmones en la salud del hombre y la tierra Video Taller: El sistema respiratorio Nuestros órganos pueden ser semillas para otras vidas Taller de siembra
MAYO	Hipertensión: "Porque el matrimonio es para toda la vida" 1R reducir-reutilizar-reciclar Taller con bolsas de plástico
JUNIO	Prevención de cáncer de mama y cuello uterino
JULIO	Cómo reconocer la artritis y la artrosis
AGOSTO	Celebra la vida, dona vida Aprendamos sobre donación de órganos
SEPTIEMBRE	Beneficios de una buena amistad para la salud
OCTUBRE	Salud al barrio Cuidados de salud en casa Compartir saludable
NOVIEMBRE	Conociendo el lado más dulce de la diabetes Tamizaje cardiovascular
DICIEMBRE	Por una vejez digna y feliz: Políticas públicas, derechos y beneficios, vivir bien



Huerta comunitaria

Como institución socialmente responsable y comprometida con el medio ambiente se inicia en el año 2019 la actividad “prácticas para mejorar la salud y la del planeta” con la vinculación al proyecto de huerta orientado por la Comisión Ambiental Local –CAL- y la Universidad Nacional dirigido a personas de la comunidad.

Se inscribieron en el mes de enero 12 pacientes (10 mujeres, 2 hombres) con los que se empieza el proceso conociendo la huerta urbana “corazón verde, mundo verde” en la terraza de un edificio del barrio galerías, allí se enseña el procedimiento de compostaje en casa, se comparten semillas y se elaboran los semilleros para cultivar en un metro cuadrado adjudicado a cada paciente en los invernaderos de la facultad de agronomía de la Universidad Nacional.

Durante el mes de junio se amplía la invitación a un grupo de mujeres, vinculándose efectivamente 23 personas más, con quienes se replican las actividades organizadas.

Se logra un gran impacto en las personas participantes y sus familias quienes se benefician de alimentos sembrados de manera ecológica sin tóxicos químicos, favoreciendo la salud física y mental, creando un núcleo social y educativo donde se aprende entre otros, sobre responsabilidad, sustentabilidad, cuidado del medio ambiente, fortalecimiento de lazos comunitario y mecanismos para llevar una vida saludable.



Comité de participación comunitaria en salud –COPACOS-

A partir del 4/02/2019, la Clínica Nueva hace parte del COPACOS, que es un escenario de concertación entre actores sociales y el estado, en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, encabezada por el alcalde/alcaldesa local o su delegado con funciones entre otras como: Intervenir en las actividades de planeación y vigilancia del control de gastos del Sistema General de Seguridad Social y participar en la toma de decisiones de la formulación de proyectos al fondo de desarrollo local y hacer seguimiento a la ejecución del plan de intervenciones colectivas –PIC-

Durante el año se participó en 11 comités realizados en la casa de la participación y en varias actividades comunitarias en espacios públicos de la localidad, oportunidad que favoreció para dar a conocer y posicionar la Clínica Nueva como una institución comprometida con la comunidad.



Tejiendo lazos comunitarios

Mancomunadamente con instancias de la Subred Norte y corporación cívica ciudadana del barrio Palermo se trabajó por la salud física y emocional de nuestros vecinos, logrando fidelización y adherencia a la clínica por parte de éstos.



Sobresale para el año 2019 el trabajo integrado entre las áreas financieras, para llevar a cabo las actividades de implementación y parametrización del nuevo sistema de información, mejora en los ciclos relacionados con el trámite de facturación y recaudo, y el conocimiento de cada una de las coordinaciones en su labor asignada. Por supuesto continua el reto relacionado con el flujo de recursos, radicación de facturas oportuna y con calidad y mantener conciliada la cartera y las glosas para minimizar los días de recaudo, enfocando todos los esfuerzos para apoyar la atención de nuestros usuarios.

Gracias a todos quienes forman parte de la Clínica Nueva por el compromiso y apoyo constante que hacen de esta obra un " lugar donde se experimenta la sensación de un milagro permanente "

Créditos

Sor Olga Nidia Gómez Alonso O.P.

Veedora Congregacional Clínica Nueva

Rodrigo Ignacio Quijano Vargas

Director General

Martha Liliana More Paz

Subdirectora médica y gestión clínica

Sara Milena Bolívar Torres

Subdirectora financiera

Norman Felipe Ríos Rodríguez

Subdirector administrativo

Edith Andrea Topia Uscátegui

Jefe de calidad y control interno

Carlos Humberto Olave Gómez

Coordinador médico salas de cirugía

Raúl Ernesto Abril Parra

Coordinador de urgencias y hospitalización

Rodrigo Nelson Estupiñan López

Coordinador ciudad crítico

María Yulieth Sánchez Ramírez

Coordinadora de consulta externa

Cenoher Mauricio Torrejano Buitrago

Coordinador enfermería

Sandra Liliana Rodríguez Duque

Coordinadora de terapias y rehabilitación

Esther del Pilar Huertas Díaz

Coordinadora servicio farmacéutico y DT gases medicinales

Liliana Marcela Avendaño Serrano

Vigilancia epidemiológica y control de infecciones

Consuelo Caicedo Romero

Educación al paciente y familia, Programa higiene de manos

Sonia Aldana Jiménez

Programa seguridad del paciente

Martha Saide Aparicio Silva

Coordinadora acogida al usuario

Adiela Enríquez Ceballos

Jefe de gestión humana

Ferney Quitian Bedoya

Coordinador SST y gestión ambiental

Cristiam Iván Herrera Hernández

Coordinador jurídico

Alejandro Alvis Suárez

Jefe de compras

Liliana Maritza Cañón Morales

Coordinadora de sistemas

Nicolás Montaña

Coordinador biomédica y mantenimiento

Adriana Laverde Tarquino

Jefe cuentas médicas

Milcen Edilma López Peña

Jefe de facturación y admisiones

Carolina Pineda

Jefe de cartera

María Isabel Carbonell Castillo

Jefe de contratación y mercadeo

Jessica Isabel Benavides Ramírez

Jefe de contabilidad

Doris Ladino Carreño

Líder de comunicaciones y comercialización

Juan Sebastián Layton Morera

Diseñador gráfico

