

Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena



Clínica Nueva  
La buena nueva para su salud

64 Años  
Curando el cuerpo  
y sanando el alma



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2022

# CONTENIDO

<b>Carta del Director general</b>	<b>3</b>
<b>Perfil de la institución</b>	<b>4</b>
<b>Conoce nuestro Portafolio de Servicios</b>	<b>5</b>
<b>Nuestra Capacidad Instalada y Cifras 2022</b>	<b>6</b>
<b>Gobierno Institucional</b>	<b>7</b>
<b>Código de ética y buen gobierno</b>	<b>11</b>
<b>Conflicto de Interés</b>	<b>13</b>
<b>Certificaciones y afiliaciones</b>	<b>16</b>
<b>Desarrollo de proyectos infraestructura</b>	<b>17</b>
<b>Resultados institucionales</b>	<b>28</b>
<b>Resultados Financieros</b>	<b>57</b>

## CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Al realizar el ejercicio de la elaboración del informe de gestión y/o sostenibilidad institucional cada año hacemos una pausa que nos permite reflexionar mediante el análisis profundo de los resultados obtenidos balances que permitan generar aprendizajes y persistir en la mejora continua de todos nuestros procesos y áreas. Así; podemos enfrentar mejor nuestro presente y continuar con las metas que nos hemos establecido para el futuro, según nuestros objetivos y planificación estratégica de corto, mediano y largo plazo. La Clínica Nueva continúa renovándose constantemente y en hacerse más visible, siempre enfocados en la acción misional de 64 años como obra de las Hermanas de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena.

El año 2022 fue de crecimiento en número de atenciones y pacientes volviendo a valores históricos, igualmente con indicadores satisfactorios en todos sus áreas asistenciales, financieras y administrativas. Se ha logrado poner en funcionamiento servicios y continuar con la laborización de todos nuestros colaboradores.

El final del 2022 muy difícil ante todo en los aspectos de flujo de caja y las perspectivas para el 2023 son totalmente inciertas dados los cambios externos del sector y del país. Nuestro centro siempre es y será el Paciente y su familia. Somos atemporales. Se continuará en la atención integral, ética y humanizada que nos ha caracterizado y nos adaptaremos a las nuevas circunstancias.



**RODRIGO IGNACIO QUIJANO VARGAS**

**Director General**

## PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

La Clínica Nueva, es reconocida a nivel nacional por su énfasis e investigaciones en neurociencias y por sus avances en cirugías complejas de columna para corregir escoliosis, hernia discal, canal cervical estrecho, radiculopatías y fracturas complejas.

Esta institución además se especializa en manejo de ortopedia de alto nivel, cirugía plástica, diagnóstico cardiovascular invasivo y trauma complejo. Así mismo, "los traumas faciales severos ocasionados por accidentes laborales o de movilidad cada vez más en aumento, son atendidos por profesionales altamente experimentados en nuevas tecnologías para la reconstrucción de fracturas faciales graves. Por medio de programas de computadora, nuestro equipo de cirugía maxilofacial reconstruye de manera tridimensional las fracturas y posteriormente por medio de impresión 3D se imprime la imagen no sólo de los huesos ya operados virtualmente, sino también el material que vamos a utilizar para fijar dichas fracturas, brindando así, una mayor seguridad intraoperatoria, más confianza al paciente y resultados más predecibles.

## CONOCE NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Unidad de Cuidado intensivo e intermedio
- Hospitalización
- Consulta externa
- Urgencias
- Cirugía de media y alta complejidad



### Ayudas diagnósticas y terapéuticas

- Hemodinamia e intervencionismo
- Laboratorio Clínico, patología y servicio transfusional
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Fisioterapia
- Terapia Respiratoria
- Fonoaudiología y/o terapia de lenguaje
- Diagnostico Vascular

### Especialidades clínicas y quirúrgicas

- Cirugía General
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía ortopédica
- Cirugía Oncológica
- Cirugía Plástica y estética
- Cirugía Vascular y Angiológica
- Cirugía urológica
- Cirugía de la Mano
- Cirugía Dermatológica
- Cirugía de tórax
- Cirugía Gastrointestinal
- Neurocirugía

## NUESTRA CAPACIDAD INSTALADA Y CIFRAS 2022



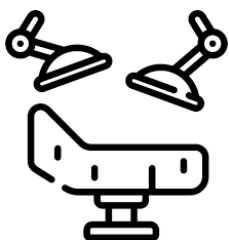
QUIRÓFANOS **5**



CAMAS **94**



OCUPACIÓN **81%**



CIRUGÍAS REALIZADAS **5.252**

INGRESOS DE PACIENTES POR URGENCIAS **18.023**

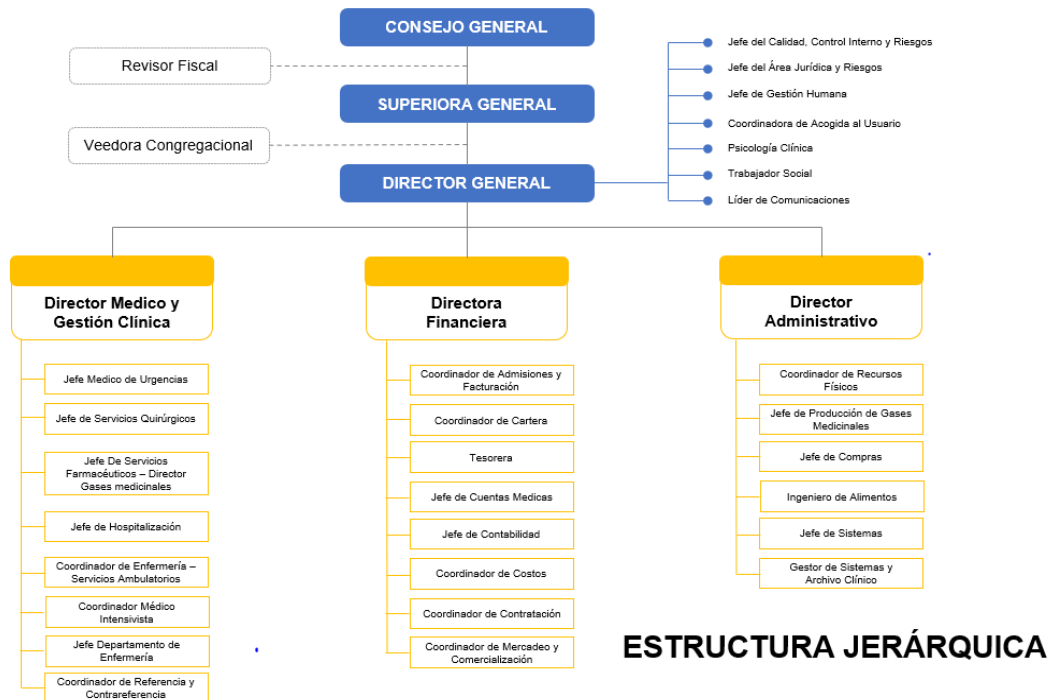


EGRESO PACIENTES HOSPITALIZADOS **5.313**

NUMERO DE PACIENTES ATENDIDOS **59.470**



# Gobierno Institucional



**ESTRUCTURA JERÁRQUICA**

## Misión

Contribuir activamente al objetivo de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena de servir a través de la atención en salud, la generación y transmisión de conocimiento por medio de una gestión organizacional eficiente capaz de generar rentabilidad social y sostenibilidad institucional.

## Visión

En el año 2025, la Clínica Nueva será una institución sostenible, socialmente rentable, preferida por los usuarios y clientes gracias a su modelo de gestión organizacional eficiente, la humanización de sus acciones asistenciales y la gestión del conocimiento, con una cultura organizacional consolidada a la luz de los principios y valores de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena.

## **Valores**

Nuestros valores son las virtudes que caracterizan a cada uno de los colaboradores de la organización para orientar el cumplimiento de nuestra Misión y el alcance de la Visión; estos deben ser adoptados y aplicados por cada uno de los miembros de la Institución.

### **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 mismos y por nuestros semejantes.

### **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.

### **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.



## **Superación**

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

## **Principios Éticos**

El fin de la Congregación de Dominicanas de Santa Catalina de Sena es el servicio a la verdad por el testimonio de la vida y por la palabra, mediante la educación en su más amplio sentido y la asistencia en el campo de la salud, imitando a Santo Domingo de Guzmán, a Santa Catalina de Sena y a los Fundadores, en la permanente búsqueda del bien espiritual y del servicio al prójimo, y es desde allí que se trazan los siguientes Principios de la Clínica Nueva:

## **Trabajo en Equipo**

Este principio busca que todos los colaboradores de la Clínica Nueva tengan el mismo objetivo y persigan una única meta: *“la excelencia institucional a través de la humanización de la atención”*. Trabajar en equipo implica que cada miembro de este se sienta responsable, coopere y aporte todos sus recursos personales para lograr un objetivo común.

## **Comunicación Asertiva**

Este principio busca garantizar una atención segura, en un ambiente amable con relaciones cordiales y colaboradores comprometidos. A través de la comunicación asertiva, la Clínica Nueva propende porque cada uno de sus colaboradores se exprese y dé a entender de forma clara, concreta y respetuosa su punto de vista, sus necesidades y expectativas.

## **Vocación de Servicio**

Es el principio institucional que promociona la inclinación de ayuda al otro. Mediante la Vocación de Servicio la Clínica Nueva incentiva a sus colaboradores a servir con desprendimiento, sensibilidad y pasión para lograr el bienestar general.

### **Orientación al Logro (resultados).**

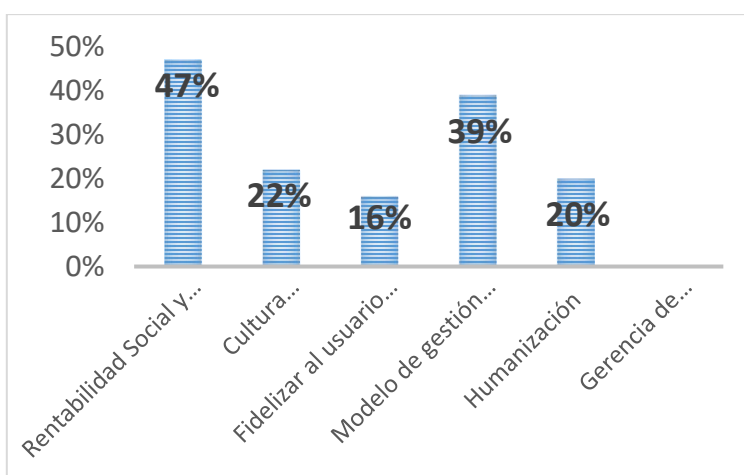
Este principio busca guiar al personal en la consecución de los resultados esperados por la Institución. A través de la Orientación al Logro se

compromete a cada colaborador y a cada equipo de trabajo a enfocar sus esfuerzos para lograr los objetivos planteados por la Institución.

### **Cumplimiento de compromisos.**

Es el principio que determina el éxito de nuestros objetivos. Con él, la Clínica Nueva alienta a sus colaboradores a ser firmes, responsables y consistentes para cumplir oportunamente con los compromisos adquiridos.

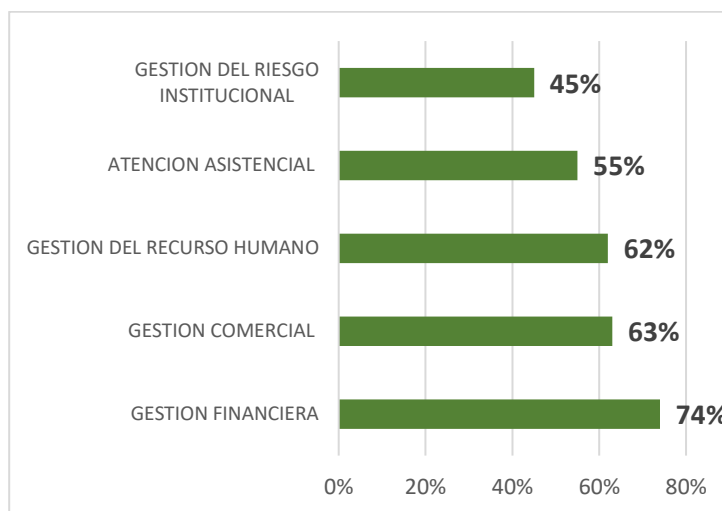
## **AVANCE DE IMPLEMENTACION DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS**



El avance global en la implementación de nuestros 6 objetivos estratégicos obtuvo un **24%**; En relación con el avance para la vigencia 2022 encontramos que el objetivo de rentabilidad social y sostenibilidad institucional son los objetivos con el mayor nivel de avance con un **47%**, seguido del modelo de gestión eficiente con un **39%**.

## AVANCE PLANES TACTICOS POR MACROPROCESO

De nueve planes tácticos a desarrollar de acuerdo con los macroprocesos institucionales se realizó seguimiento a cinco planes tácticos en la vigencia 2022 (Gestión del riesgo institucional, Gestión del recurso Humano, Gestión Comercial, Gestión Financiera, Atención



## CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

### LIDERAZGO CON TRANSPARENCIA

La alta Dirección de la Clínica Nueva se compromete a ejercer un liderazgo efectivo, de puertas abiertas y con total transparencia en la gestión de su objeto social, a través de decisiones y acciones despojadas de intereses particulares y acordes a lo definido en el Código de Ética y Buen Gobierno institucional.

Los Aspectos relacionados con comportamientos y actitudes de los trabajadores de la Clínica Nueva que velan por la imagen institucional, son:

- Las actuaciones de cada uno de los miembros de la Clínica Nueva indistintamente de su tipo de vinculación, deben ser congruentes con los principios y valores institucionales.

- Todos los miembros de la Clínica Nueva indistintamente de su tipo de vinculación deben velar por el manejo racional de los recursos disponibles, como un acto de compromiso con la política de austeridad que proclama la Institución.
- Es compromiso de los colaboradores de la Clínica Nueva el control, protección y defensa de los bienes institucionales.
- La atención brindada a nuestros usuarios está enmarcada en la humanización “entendida como el respeto, compasión, oportunidad, información suficiente y calidez” que se basa en la identificación y gestión de sus necesidades y expectativas.
- La entrega de la información según el solicitante (usuarios, entes de control, medios de comunicación, proveedores y demás) será realizada por los colaboradores designados por la Alta Dirección, teniendo presente la reserva o confidencialidad conforme a la normatividad vigente y respetando los derechos de los pacientes.
- Como un acto de ética profesional los Directivos institucionales no sacarán ventaja de su posición jerárquica para obtener ventajas o beneficios a su favor, a favor de familiares o de terceros.
- Ningún colaborador de la Clínica Nueva podrá aceptar obsequios o cualquier otro tipo de ventajas de parte de proveedores o terceros interesados en convertirse en proveedores.

- Todos los miembros de la Clínica Nueva indistintamente de su tipo de vinculación durante su permanencia dentro de sus instalaciones, deben estar adecuadamente presentados según los lineamientos definidos por la Institución y debidamente identificados, exhibiendo con esto respeto por el paciente y su familia y enalteciendo la imagen institucional.
- La comunicación asertiva, las relaciones institucionales cordiales y el respeto por los conductos regulares, son mecanismo dispuestos por la Clínica Nueva para la resolución de conflictos

## **SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS**

Todos los funcionarios de la Clínica Nueva están obligados a revelar por escrito y ante la Alta Dirección cualquier conflicto de interés de que tuvieran conocimiento, sea de sí mismos, sus familias, allegados o de otros funcionarios de la organización

## **CONFLICTO DE INTERESES**

### **Prevención de conflictos de intereses**

Todo funcionario de la Clínica Nueva está en la obligación de informar ante su jefe inmediato y/o la Alta Dirección, cualquier conflicto o indicio de conflictos de interés que se presente entre sus propios intereses y los de los usuarios, la Congregación, los directivos, los colaboradores o los proveedores; prevaleciendo

en todo momento el interés de los usuarios y de la Congregación. Para lo cual los funcionarios se comprometen a:

- Analizar e informar la situación que genera conflictos de intereses de cara a la normatividad vigente, los procedimientos establecidos y el Código de Ética y Buen Gobierno.
- Consultar con la instancia correspondiente la situación, a fin de que ésta la califique y le dé la solución correspondiente.
- Informar por escrito al jefe inmediato y/o a la Alta Dirección situaciones en las que un funcionario se vea obligado a evaluar, orientar o asesorar a un proceso, pudiendo los resultados de esta actividad despertar suspicacias directas o indirectas.
- El no aviso oportuno de riesgo de conflicto o conflictos de intereses, dará lugar a una intervención administrativa por parte de la Alta Dirección o del Comité de Ética y Buen Gobierno de la Institución.

A fin de evitar conflictos de intereses, los funcionarios de la Clínica Nueva deberán abstenerse de:

- Participar en actividades que transgredan los intereses de la Clínica Nueva.
- Participar en actividades que sean incompatibles con las funciones asignadas o con los que tengan conflictos de intereses.
- Utilizar su posición en la Institución o el nombre de esta para obtener beneficios o tratamiento especial en negocios particulares.

- Recibir dádivas o compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, a cambio de trabajos o servicios prestados a la Institución o para beneficio propio o de terceros.
- Utilizar de forma indebida información privilegiada o confidencial en contra de los intereses de la Clínica Nueva, o a cambio de beneficios propios o para proteger intereses individuales, propios o de terceros.
- Entregar dádivas a cambio de cualquier tipo de beneficios personales o laborales.
- Utilizar recursos de la Clínica Nueva en tareas distintas a las relacionadas con su actividad laboral.
- Participar en procesos de selección cuando exista alguna situación de conflictos de interés.
- Evaluar o participar en la evaluación de la gestión de procesos o actividades que le generen o a la vista de terceros suponga conflictos de intereses.

## CERTIFICACIONES Y AFILIACIONES

- Renovación de la Certificación de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura para Gases Medicinales (Vigencia 2024).

### AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

- **Pertenencia a la ACHC (Asociación Colombiana de Hospitales y clínicas).**



- **Miembro de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables**



Membresía de la red global de Hospitales verdes y saludables obtenida en el mes de octubre de 2022, Permite identificar, analizar y gestionar la huella de carbono producida por la institución en los siguientes ejes (agua, energía, residuos, compras, funcionamiento general) de los cuales se deriva la producción de gases efecto invernadero

- **Red de compensar.**



## DESARROLLO DE PROYECTOS INFRAESTRUCTURA

Se desarrollaron proyectos de infraestructura con el objetivo de mejorar la capacidad instalada de la institución atendiendo las solicitudes de los usuarios que se expresan a través de los diferentes canales de atención. Las actividades encaminadas a mejorar la experiencia que se vive de los usuarios y los mismos funcionarios motivan en el día a día a brindar una mejor calidad en los servicios.

El desarrollo de estas adecuaciones se ha realizado de manera pausada durante el transcurso del año saliendo adelante con las dificultades presentadas en el flujo de caja, con resultados favorables sin dejar a un lado la constancia en el avance de las actividades.

Son resultados positivos en el momento que se puede observar una operación con mejor desempeño, el área de urgencias que ha desarrollado un 30% de su proyecto de remodelación ha incorporado en el flujo operativo aligeramiento en la atención separando una atención de urgencias de acuerdo con la necesidad inmediata del paciente mediante una ampliación de las puestas de ingreso clasificando de manera inmediata la necesidad del paciente.

Otro tipo de desarrollos que son implementados durante el 2022 están concentrados en el área de sistemas mediante la implementación del sistema ALMERA a la operación, con el fin de mejorar el sistema de gestión de la organización mediante una plataforma especializada en el sector que tiene claros los procesos legales, de análisis y desarrollo para el control adecuado en planes como lo son seguridad del paciente, control, de PQR's, control de SARLAF y mesa de ayuda entre otros.

Además de contar con nuevas plataformas el año nos permitió mantener y mejorar aspectos de la infraestructura de IT mejorando la calidad en la seguridad

informática y en la inserción de nuevos hardware que nos permiten mejorar el resguardo de la información.

Otro camino para mejorar la atención y mejorar la experiencia del usuario se desarrollado con programas de renovación de equipos biomédicos y mobiliario esta actividad se desarrollara de manera parcial para los siguientes tres años con la expectativa de cumplir con una meta de renovación en un 80% de los actuales activos con esta clasificación.

Y por último en búsqueda de esa expansión en la atención del servicio se avanzó durante el año con la adecuación de la nueva sede de imágenes diagnosticas, los servicios que están adecuados para la próxima atención al público son: RX convencional, Tomografía, densitometría, mamografía entre otros. De esta manera podemos decir que el resultado del año es favorable para la institución y esperamos que sea el inicio de un camino prospero para los siguientes años.

Durante el año 2022 se inicia con planes de desarrollo de infraestructura con el objetivo de mejorar la experiencia de los pacientes y colaboradores de la institución, la renovación de espacios requiere una logística operativa que nos permite mantener las actividades de manera estratégica durante el desarrollo de los diferentes movimientos.

Aunque el cumplimiento de hitos en la ejecución se da con algunos ajustes de cronograma se puede confirmar que el cumplimiento de las metas llega con optimismo al día a día de la organización.

La evolución de las diferentes fases tiene un punto de partida y es el diseño del resultado esperado, se desarrolla con personal interno mediante mesas de trabajo interdisciplinarias en las cuales cada integrante aporta ideas y conocimiento para afianzar las minucias y requerimientos de cada funcionario, por otro lado la

participación de los usuarios se ve integrada mediante las diferentes solicitudes que llegan a través de las sugerencias de los diferentes medios que contamos para recibirlas, de esta forma nos permite construir en conjunto las áreas que se disponen a intervenir.



Fuente: Archivo recurso físico, Diseño, render área de urgencias, desarrollo Clínica Nueva, 2022

La ejecución de los proyectos evoluciona con una intervención profunda de las áreas el cambio de redes eléctricas y redes hidráulicas permite garantizar que se dispondrá de elementos confiables.



Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, desarrollo área de urgencias, Clínica Nueva, 2022

En la imagen se muestra la evolución de la remodelación del área de urgencias de la clínica, el área propuesta espera brindar un acceso diferente a los pacientes que se reciben del servicio de ambulancias.

Se fortalece la estructura de las redes eléctricas mediante una distribución adecuada de redes hidráulicas, tableros de control eléctrico, redes de sistemas.



Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, desarrollo área de urgencias, Clínica Nueva, 2022

El área de intervención es verificada según la normatividad actual de manera que se adhiere a los requerimientos actuales de infraestructura hospitalaria.



Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, desarrollo área de urgencias, Clínica Nueva, 2022

En el transcurso de la ejecución se pueden encontrar modificaciones que son solucionadas con el grupo interdisciplinario para mantener los requerimientos solicitados o en caso tal estar alineados con las necesidades del usuario.



Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, desarrollo área de urgencias, Clínica Nueva, 2022

El resultado final del proyecto garantiza un servicio de urgencias cómodo para el servicio de urgencias, pacientes familiares y usuarios pueden disfrutar de espacios.

**Otros proyectos:** de infraestructura desarrollados durante el 2022 comprometen áreas como Unidad de cuidado intensivo



Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, desarrollo área de UCI1, Clínica Nueva, 202

Esta área presenta una remodelación en un 100%, modernizando el espacio atendiendo los requerimientos de la norma, se realiza una renovación tecnológica de los equipos y mobiliario, la adaptación de redes eléctricas y gases medicinales se cambiaron en su totalidad para asegurar un servicio seguro en la atención del paciente crítico



Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, Antes, Después UCI 1, Clínica Nueva, 2022

### **Arreglo de zonas exteriores**

Con el objetivo de mejorar la imagen institucional, se desarrollan una serie de actividades durante el año en los alrededores, este tipo actividades ayudan a mejorar no solo la imagen institucional si no que ayuda a la comunidad mostrando espacios más organizados e iluminados para favorecer a la seguridad de la zona.





Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, Lavado de fachadas, Clínica Nueva, 2022

La limpieza de la fachada reúne actividades como el lavado y restauración del material principal de la estructura, limpieza de grafitis, encerramientos en las zonas verdes



Fuente: Archivo fotográfico recurso físico, restauración de fachadas, cerramientos, Clínica Nueva, 2022



Fuente: Archivo, restauración de fachadas, Antes, Después, Clínica Nueva, 2022



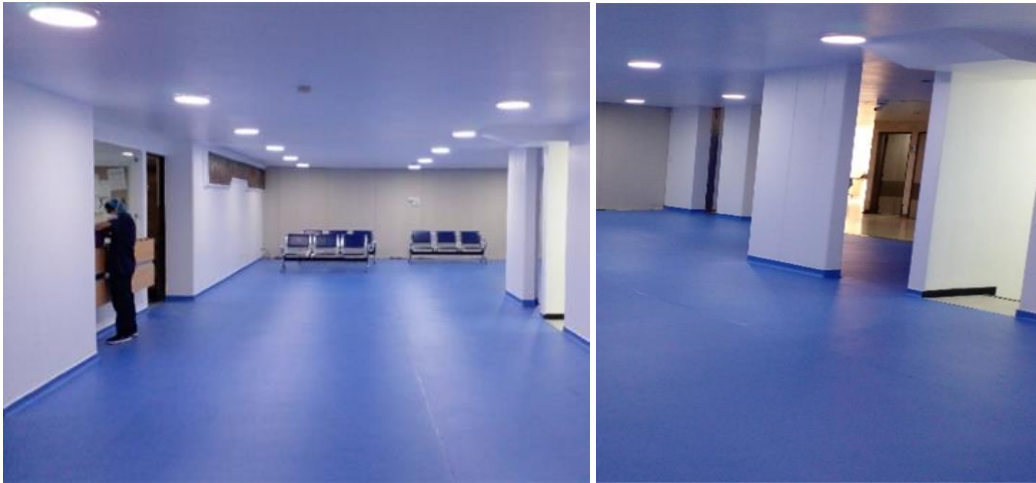
Fuente: Archivo, presentación consejo general mes de Febrero Clínica Nueva, 2022

Encaminados a brindar a nuestros colaboradores espacios cómodos, algunas actividades de la organización están concentradas en brindar modernidad, el mobiliario de trabajo en un porcentaje es desarrollado de manera interna para reducir costos, otro por el contrario ha sido adquirido, y en pocas semanas estos espacios han tenido una acogida muy favorable por parte de los usuarios.



La comodidad y tranquilidad que se siente mejora en una gran proporción para todos los roles de la organización.

La renovación en amplios pasillos permite transmitir la sensación de cambio y modernización.



Fuente: Archivo, recursos físicos, 1 piso, Clínica Nueva, 2022

Junto con los espacios, la renovación de mobiliario es un objetivo establecido que se ha ejecutado de manera paulatina, aunque el costo de realizar de manera general todo el cambio es muy alto, sabemos que implementar por partes nos permitirá alcanzar en algún momento el 100% de la meta.



Fuente: Archivo, recursos físicos, fotos mobiliario asistencial, Clínica Nueva, 2022



Fuente: Archivo, recursos físicos, fotos mobiliario áreas comunes, Clínica Nueva, 2022

Como organización esperamos seguir adelante con las metas superando las adversidades que se pueden encontrar en el sector, aun el camino que se ha trazado es largo, pero es claro en su trayectoria, y nuestros esfuerzos caminando por la ruta nos dan satisfacción motivando como equipo de trabajo para mantener el legado de 64 años de existencia.

# IndiGO®

## SISTEMA DE INFORMACIÓN

- Durante el 2022 se realizó actualización del sistema de información con la nueva versión 30.10.
- Cambios funcionales por requerimientos de ley:
  - Aceptación de Facturación,
  - Nomina electrónica
  - tipos de documentos por normativa en el ingreso de los pacientes)
- Requerimiento de usuario (interfaz de integración de laboratorio, afectando dos módulos médicos, laboratorio) y actualización del motor de base de datos.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Se realizó la adquisición de nuevos módulos de gestión de calidad:
- Mesa de Ayuda (Control de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos Biomédicos, Industriales, computo etc.), hoja de vida de Equipos y gestión de mesa de ayuda.
- SARLAFT (Sistema de Gestión del Riesgo, segmentación SARLAFT, SICOF, Línea Ética (movimientos sospechosos).

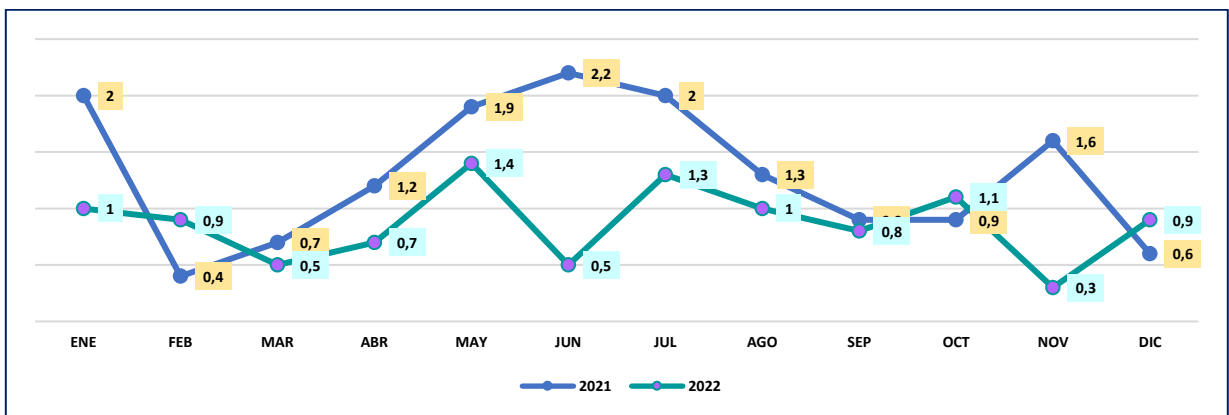
## RESULTADOS INSTITUCIONALES

### CONTROL Y PREVENCIÓN DE INFECCIONES

El programa de prevención y control de infecciones dentro de los logros se destaca:

- **Nivel Avanzado** en la autoevaluación de la estrategia multimodal para la Higiene de las Manos la de la OMS con **414 puntos**.
- **Nivel Avanzado** en la evaluación de prevención y control de infecciones a nivel de instituciones de atención de salud de OMS y Minsalud (**710 puntos**).
- Se implementó estrategia de tamización en búsqueda de pacientes Multidrogoresistentes (KPC) en el 2022, **305 pacientes tamizados** de los cuales el 7.5% fueron identificados como posibles colonizaciones de enterobacterias productores de carbapenémicas.
- Implementación de estrategia de verificación con luz ultravioleta para fortalecer la adherencia al proceso de limpieza y desinfección institucional.

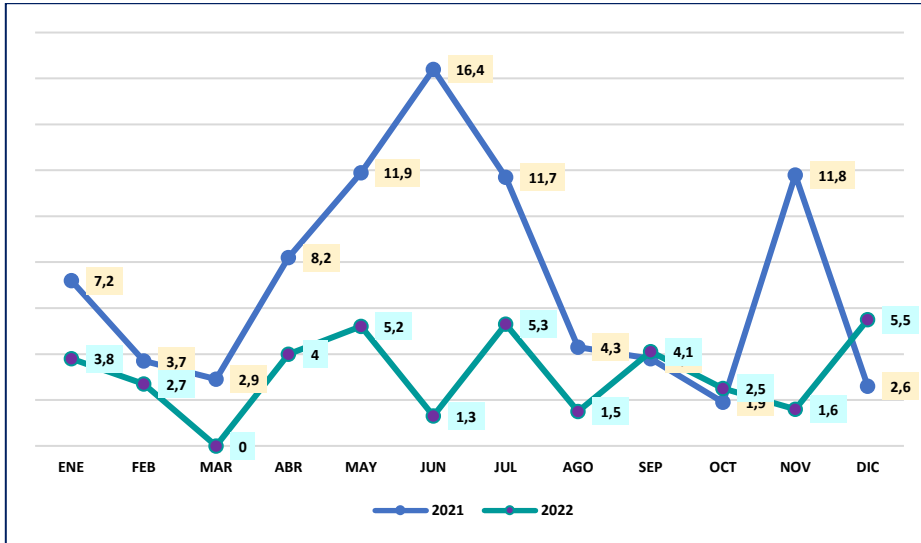
### INDICADOR GLOBAL DE IAAS



Fuente: CMI 2022

El promedio del indicador global de IAAS para el año 2022 cerró en 1,3 con un total de 61 IAAS sobre 7032 egresos. Vemos que este año se presenta disminución en número de IAAS y mayor número de egresos respecto al año 2021.

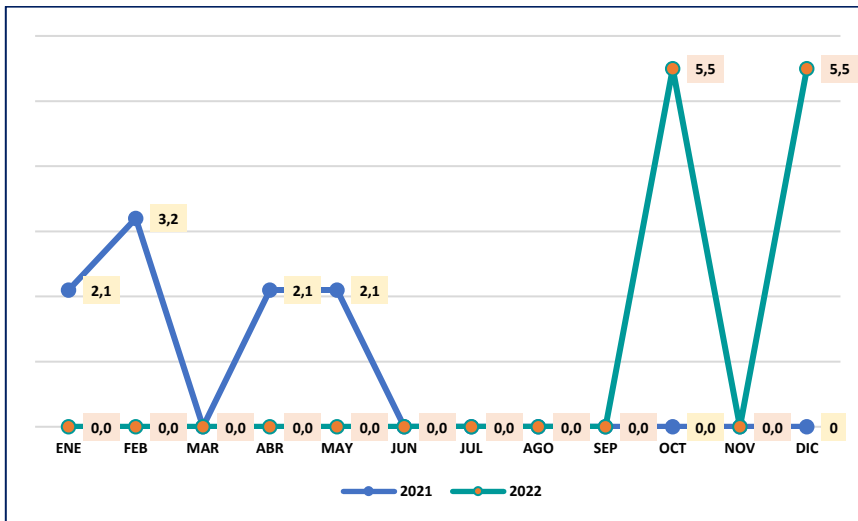
## IAAS EN CUIDADO CRITICO



Fuente: CMI 2022

En relación con el promedio acumulado de IAAS en UCI fue de 3.1 en 2022 frente al total de egreso de la vigencia.

## INFECCION DE TRACTO URINARIO- ASOCIADA A CATETER (Cuidado critico).

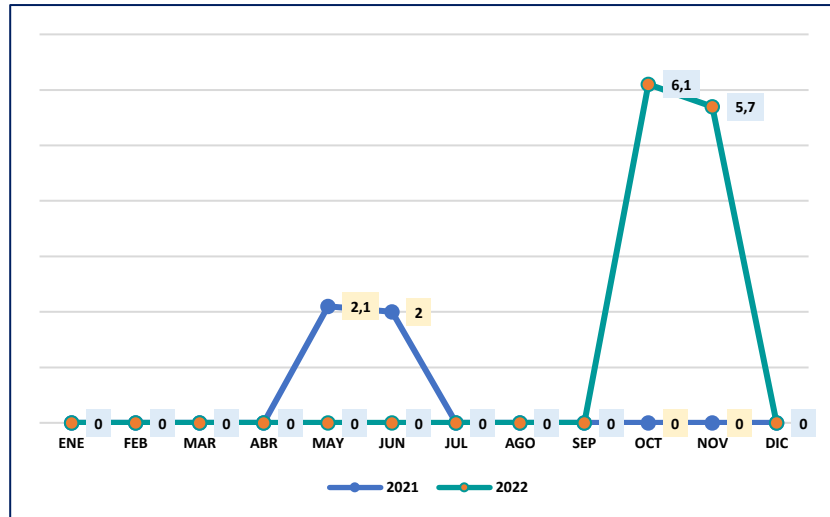


Fuente: CMI 2022

Promedio de ISTU-AC en el 2022 de 0,9 con 1839 días de exposición a catéter vesical.

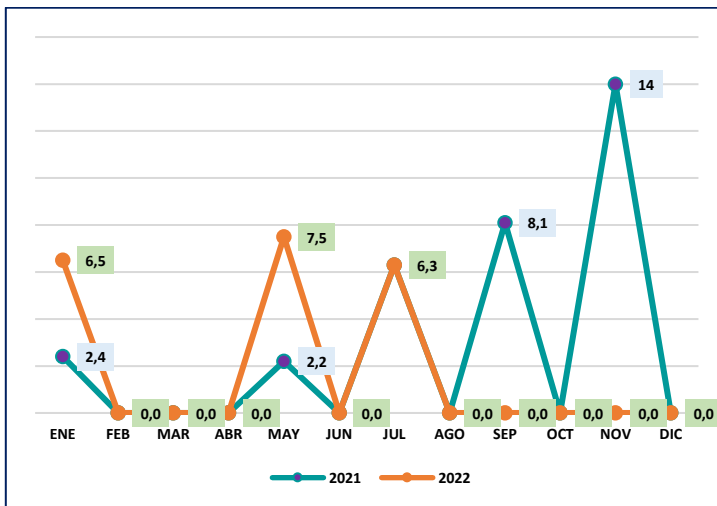
## TASA DE INFECCION DE TORRENTE SANGUINEO ASOCIADO A CATETER I ITS-AC (Cuidado Critico).

Promedio de ITS-AC en el 2022 se presenta un acumulado de 5.5 con 1073 días de exposición a catéter central



Fuente: CMI 2022

## TASA DE NEUMONIA ASOCIADA A VENTILACION MECANICA NEU – AV

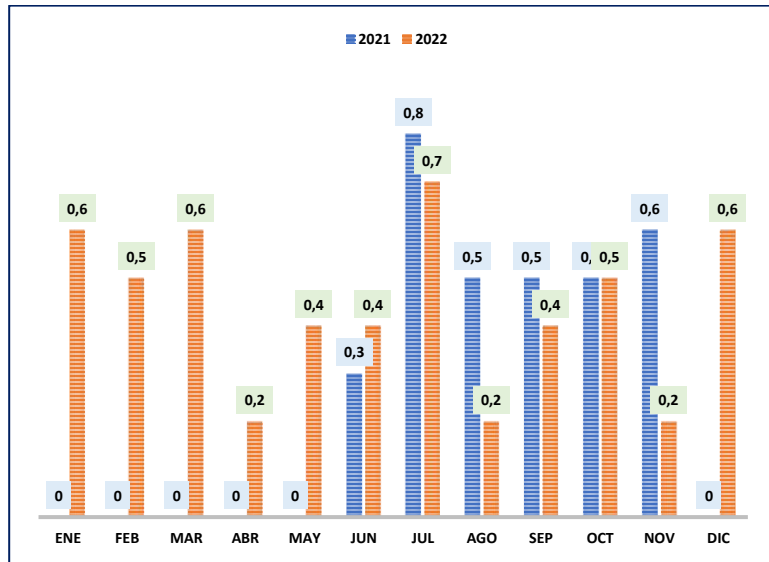


Fuente: CMI 2022

Promedio de NEU-AV en el 2022 se presenta una tasa de neumonía de **2.8** con 1670 días de ventilación mecánica. para la vigencia 2022.

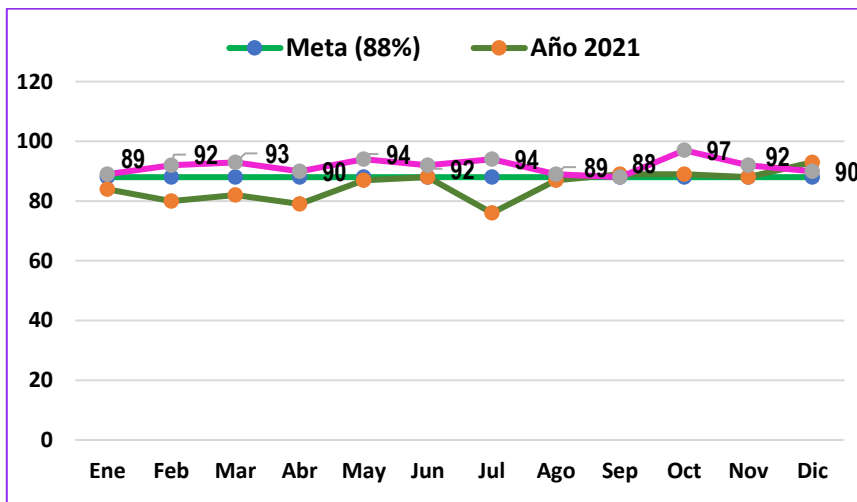
## TASA GLOBAL DE INFECCIÓN DE SITIO QUIRURGICO

Promedio acumulado de ISO fue de **0.4** frente al total de procedimientos de la vigencia.



Fuente: CMI 2022

## ADHERENCIA GLOBAL HIGIENE DE MANOS



Indicador de adherencia de higiene de manos para la vigencia 2022 con un promedio de cumplimiento del **92%**



# SEGURIDAD DEL PACIENTE

El programa de seguridad del paciente realiza sus intervenciones de acuerdo con los lineamientos normativos adaptados teniendo en cuenta las practicas seguras, es así como nuestro programa trabaja por:

1. Capacitación y educación a trabajadores de política y programa de seguridad del paciente.
2. Feria de seguridad del paciente.
3. Metodología de investigación y análisis de eventos de seguridad por protocolo de Londres.
4. Actividades de búsqueda activa de eventos de seguridad del paciente.
5. Implementación del Sistema de reporte de eventos de seguridad ALMERA.
6. Definición de acciones de mejora y seguimiento.
7. Mecanismos de supervisión.





## RESULTADOS PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

### 1. Capacitación y educación a los trabajadores de la clínica nueva

Durante la vigencia se desarrollaron las siguientes Capacitaciones:

TEMA DE CAPACITACIÓN	N° DE PERSONAL CAPACITADO 2022
Prevención de Lesiones de Piel	287
Traslado seguro de paciente	386
Prevención de caídas	298
Política y programa de seguridad del paciente	164
Prevención de flebitis	259
Administración de medicamentos	260
Cirugía segura	96
Identificación del paciente	333

### 2. Feria de la seguridad del paciente

En la semana del 26 al 30 de septiembre se desarrolló la feria de seguridad del paciente contando con la participación de todos los trabajadores de la institución donde el tema central fue la divulgación de prácticas seguras y líneas de vigilancia.



Así se vivió la semana de seguridad del paciente 2022,

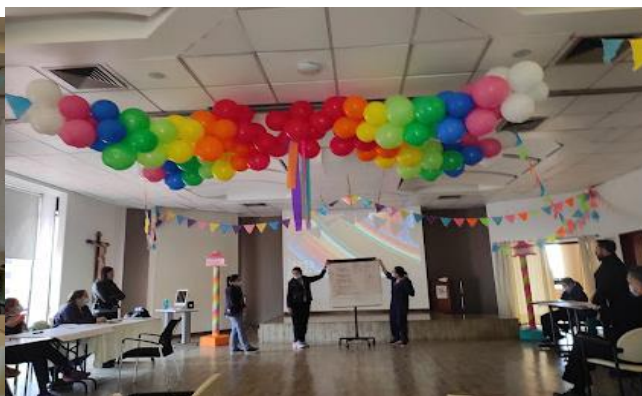






### 3. Metodología de la investigación y análisis de los eventos adversos por protocolo de Londres

Se realizó taller teórico práctico en protocolo de Londres con el apoyo del grupo de calidad de la secretaria de Salud de Bogotá donde participaron 25 profesionales coordinadores y jefes de los macroprocesos asistencial y administrativo.







## RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

### 4. Aplicación de la encuesta de clima de seguridad del paciente

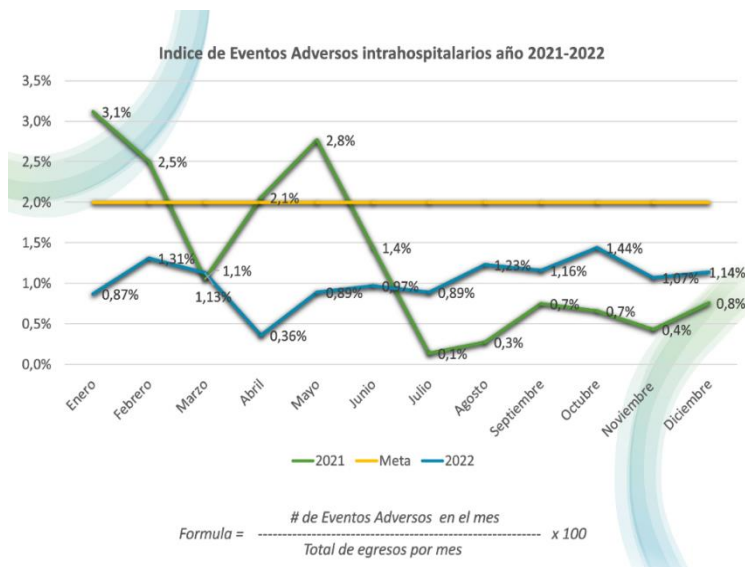
Ejecutada bajo la aplicación del cuestionario sobre seguridad de los pacientes versión Española del Hospital Survey on Patient Safety Agency for Health Care Research and Quality (AHRQ) con un resultado global del **43%**.

### 5. Mecanismos de monitoreo y supervisión

Se realiza en promedio 50 observaciones mensuales directas en los servicios auditando practicas seguras.

Dentro de las mediciones realizadas en el programa para el 2022 encontramos:

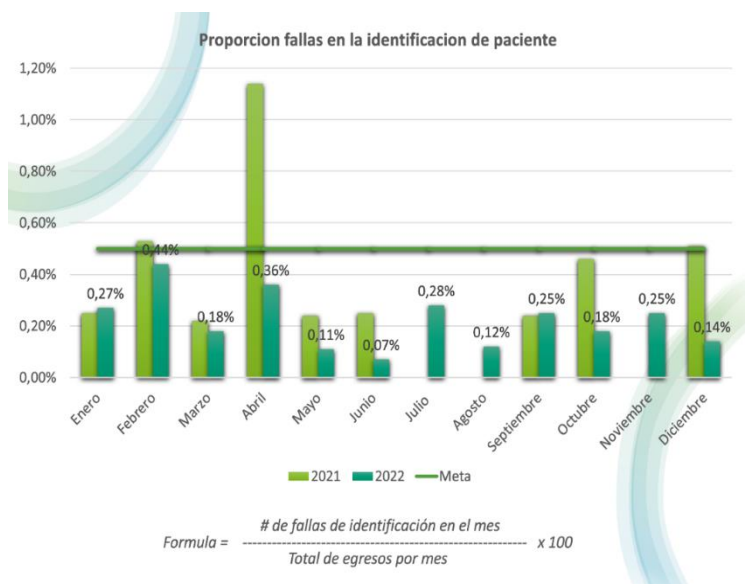
## INDICE DE EVENTOS ADVERSOS INTRAHOSPITALARIOS



Para el año 2022 se clasificaron 195 eventos adversos, que corresponde al 13.04% de los sucesos reportados en la vigencia.

Fuente: Programa de Seguridad del paciente

## PROPORCIÓN DE FALLAS DE IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES



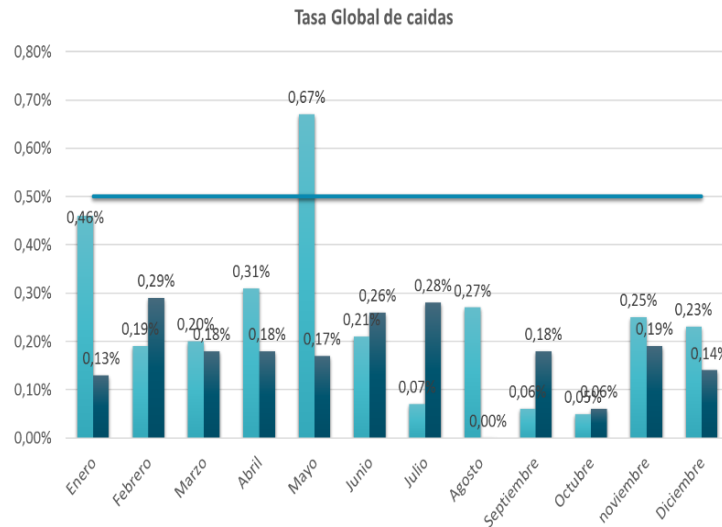
Para el año 2022 proporción de fallas identificadas durante la vigencia correspondió al 0.2% del total de egresos.

Fuente: Programa de Seguridad del paciente

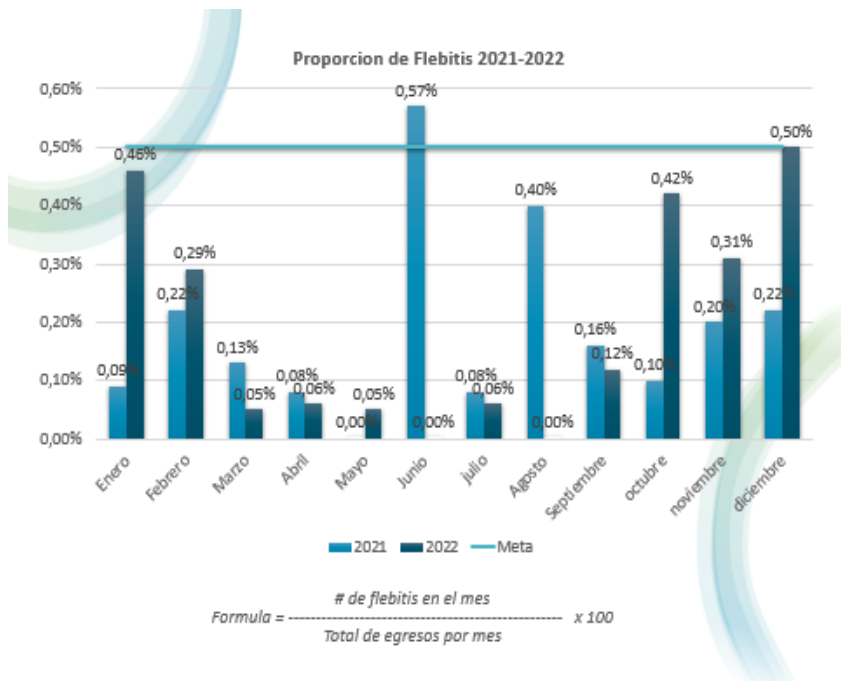
## TASA GLOBAL DE CAIDAS

Para el año 2022, la tasa global de caídas corresponde al **0.17%** de los egresos totales

Fuente: Programa de Seguridad del paciente



## PROPORCION DE FLEBITIS



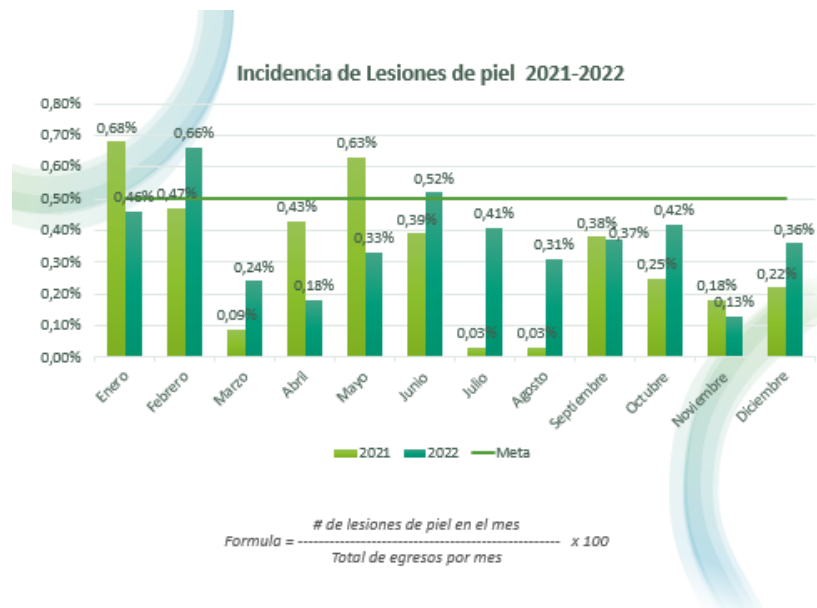
La proporción de flebitis correspondiente al **0.19 %** del total de egreso en la vigencia.

Fuente: Programa de Seguridad del paciente

## INCIDENCIA DE LESIONES DE PIEL

La incidencia de lesión de piel corresponde al **0.36%** del total de egresos en la vigencia.

Fuente: Programa de Seguridad del paciente



## PROGRAMA DE OPTIMIZACION DE ANTIMICROBIANOS



El programa de gerenciamiento de antibióticos es un programa de nivel táctico que busca promover en todos los miembros del equipo asistencial y en los pacientes y sus familiares el uso prudente y racional de estas moléculas.

Para su implementación se seguirán las etapas de gestión del ciclo PHVA, así como los componentes de educación, vigilancia y control o restricción de la prescripción de antibióticos.



Durante la vigencia 2022 se realizó un balance de las condiciones de la institución sobre el uso de antimicrobianos, con el fin de identificar la suficiencia de recursos necesarios para su implementación, teniendo en cuenta los lineamientos técnicos para la implementación de programas de optimización de antimicrobianos en el escenario hospitalario y ambulatorio de la asociación colombiana de infectología- ACIN- Capitulo Central – Ministerio de Salud y Protección Social.

A continuación, se presenta los resultados de la medición:

<b>LISTA DE CHEQUEO EVALUACIÓN PROGEA</b>
Talento Humano Equipo institucional PROGEA
Capacidad Técnica para la ejecución del PROGEA.
Capacidad Tecnológica para la ejecución del PROGEA
<b>% de Cumplimiento 82%</b>

Durante los meses de mayo y junio de 2022 se desarrolló una jornada de educación de uso prudente de antibióticos la cual conto con la participación del personal asistencial de la institución, los temas tratados en la jornada.

- ✓ Conceptos básicos para uso de antimicrobianos.
- ✓ Farmacocinética de antibióticos.
- ✓ Interpretación de antibiograma.
- ✓ Interpretación de pruebas diagnósticas.
- ✓ Procedimiento para prescripción de antimicrobianos.

- ✓ Errores más frecuentes en la prescripción.
- ✓ Control de Infecciones.

Congregación de Dominicos de Santa Catalina de Sena

**Clínica Nueva**  
La buena nueva para su salud

## Jornada de educación Uso prudente de antibióticos

### CRONOGRAMA PROGEA

Esta jornada tiene el propósito de impartir los conocimientos básicos para el adecuado manejo de los medicamentos antimicrobianos en la Clínica Nueva.

<b>MARTES 3 DE MAYO</b> Conceptos básicos para el uso de antimicrobianos 01 7:30 am - 8:30 am	<b>MARTES 10 DE MAYO</b> Farmacocinética de antibióticos 02 7:30 am - 8:30 am	<b>MARTES 17 DE MAYO</b> Interpretación de antibiograma 03 7:30 am - 8:30 am	<b>MARTES 24 DE MAYO</b> Interpretación de pruebas diagnósticas para control y seguimiento de infecciones: PCR, Gen xpert, Procalcitonina, Film Array 04 7:30 am - 8:30 am
<b>MARTES 31 DE MAYO</b> Procedimiento para prescripción de antimicrobianos 05 7:30 am - 8:30 am	<b>MARTES 07 DE JUNIO</b> Errores más frecuentes en la prescripción 06 7:30 am - 8:30 am	<b>MARTES 14 DE JUNIO</b> Control de infecciones 07 7:30 am - 8:30 am	

Actividad dirigida específicamente a Médicos Generales y Especialistas y todo el que quiera conocer de uso prudente de antibióticos.

Congregación de Dominicos de Santa Catalina de Sena

**Clínica Nueva**  
La buena nueva para su salud

-PROGEA-

### Certifica que:

Asistió a las capacitaciones programadas de la jornada de educación "uso prudente de antibióticos" con una intensidad horaria de 12 horas a partir del 3 de Mayo y hasta el 14 de Junio del 2022.

Director General

Directora Médica y Gestión Clínica

Líder equipo PROGEA

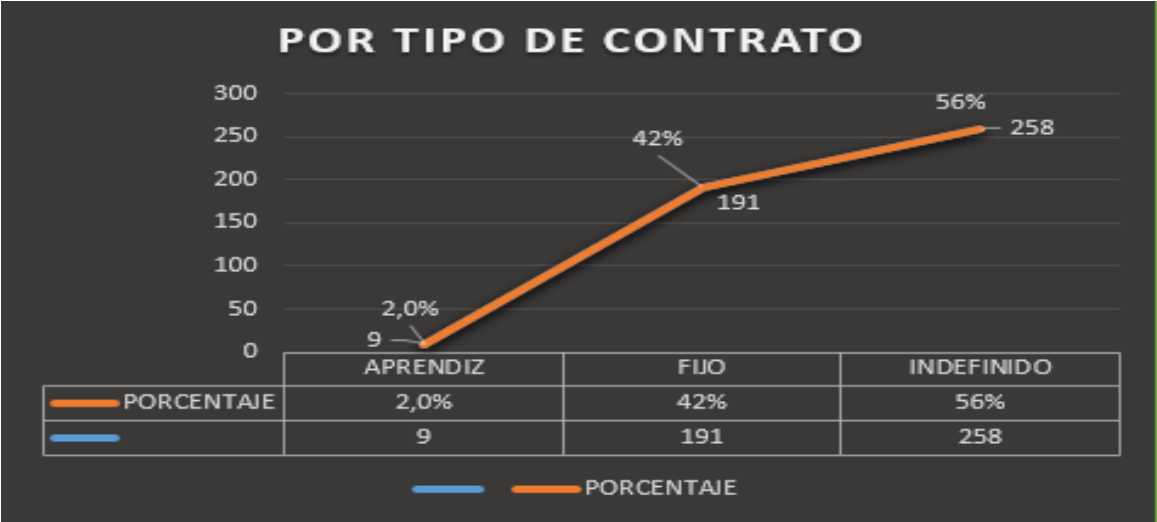


## GESTION HUMANA

### PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

La Clínica tiene entre el **90% al 95% del personal vinculado directamente por nómina**, en el año 2022 se incorporaron varias profesiones a la planta como lo fueron: Ortopedia, medicina interna y se vincula nuevamente al personal de anestesia; este tipo de decisiones van encaminadas a darles a los profesionales una estabilidad laboral.

El 56% del personal de planta se encuentran con contrato a término indefinido, el 42% a término fijo y el 2% corresponde a los contratos de aprendizaje como cuota SENA. Si comparamos el año 2021 frente al 2022 a corte de diciembre, se presenta una disminución en el tipo de contrato a término indefinido pasando del 79% al 56% con un 23% por debajo y un aumento en el contrato a término fijo del 17% al 42%, incremento en un 25%.



## PROGRAMAS DE BIENESTAR



**Integración Directivos – Jefes y Coordinadores – Villa de Leyva.**



**Entrega detalle día de la Familia.**  
A corte del 31 de Diciembre de 2022 se han entregado 300 boletas a cine, 164 bonos de crepes and waffles y 25 bonos de la librería nacional.



**Celebración Día de la Enfermera**

- Se realizo la entrega de 210 agendas con sus respectivos dulces.
- [Texto]



### Celebración. El empleado del período.

Como premio se les concedió 1 día libre, y se les dio 2 boletas de cine y/o 2 pasadías a Lagosol; todo incluido.

(Celebración Mayo y Septiembre)



### Ferias Clínica Nueva – Coopnueva – Convenios. ( Davivienda – Compensar – Sura – Ramo – Natura – Universal – Price Smart – FNA - entre otros.)

Durante este período se han realizado 3 ferias para los trabajadores (Marzo/Mayo/Julio/Septiembre/Diciembre).



### Stand de EPS y actividades de esparcimiento por parte de Compensar y otras EPS para los trabajadores.

• Se realizo en Abril y en Julio.



### Celebración Día del Médico.

Se realiza la eucaristía y una recepción por en homenaje a los Médicos. Adicionalmente días después se les obsequia 1 pin.



### Torneo de Bolos

Se realiza en las Instalaciones de Compensar en noviembre y participan 110 trabajadores de la Clínica.

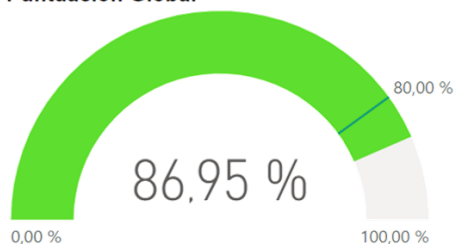


### Aplicación Encuesta de Clima Organizacional 2022.

Se lleva a cabo en el mes de Noviembre con el apoyo de Compensar; con una participación del 93%

## RESULTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

### Puntuación Global

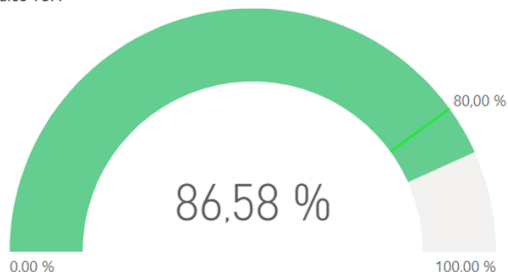


Nivel	Puntuación
Macroclima	82,60 % ✓
Microclima	88,99 % ✓
Personal	89,98 % ✓

Dimension	Puntuación
Comportamiento organizacional	87,41 % ✓
Estilos de Dirección	87,03 % ✓
Estructura Organizacional	87,29 % ✓

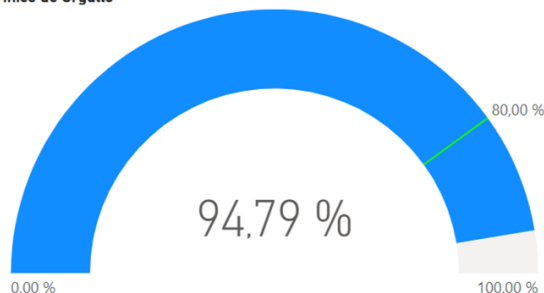
Subdimensión	Puntuación
Comunicación	88,06 % ✓
Condiciones de Trabajo	84,37 % ✓
Estímulo al desarrollo organizacional	87,15 % ✓
Funcionamiento	88,41 % ✓
Liderazgo Activo	86,49 % ✓
Liderazgo Transaccional	88,30 % ✓
Liderazgo Transformacional	84,46 % ✓
Motivación	86,96 % ✓
Participación	87,80 % ✓
Relaciones Interpersonales	87,20 % ✓
Solución de Problemas	85,16 % ✓
Trabajo en Equipo	89,13 % ✓

### Índice TOM



4. La Organización a la que pertenezco es la mejor empresa para trabajar.

### Índice de Orgullo



67. Me siento orgulloso(a) de trabajar en la Organización a la que pertenezco.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se cuenta con un profesional responsable del SG-SST, así como un asesor in-house de la ARL, evaluamos los resultados a partir del análisis del reporte de indicadores, se enfoca en el cumplimiento de los requisitos legales y los estándares mínimos de la resolución 0312 de 2019, finalizamos 2022 con un cumplimiento del **88.75%**, de los requisitos exigidos en la norma.

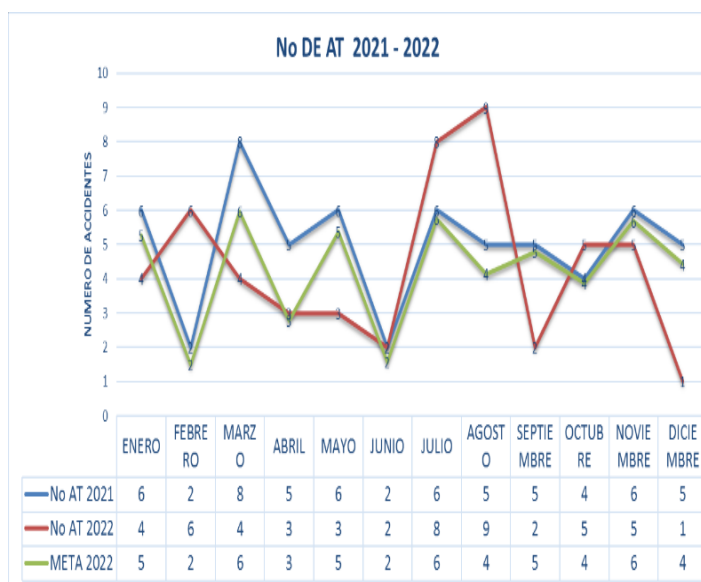
Durante el año 2022 se planearon 245 actividades en el marco del plan anual de trabajo de las cuales se desarrollaron 217 dando un cumplimiento del **88.6%** del plan.

Se ejecutaron 61 actividades es decir un **84.7%** de cumplimiento del cronograma de capacitación. De igual forma se realiza proceso de inducción y reintegración presencial

Se tienen implementados diferentes comités de apoyo que permiten evaluar y gestionar necesidades de los trabajadores como son: COPASST- Comité de convivencia laboral, por lo cual los trabajadores cuentan con representación ante la institución.

Se cuenta con el aplicativo de reporte institucional de incidentes y acciones inseguras, así como acompañamiento en las investigaciones de accidentes, incidentes que puedan ocasionarse durante la prestación del servicio en la institución.

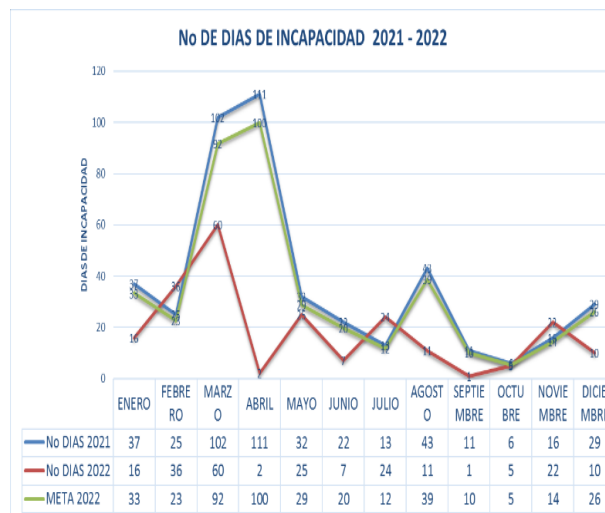
## ACCIDENTALIDAD 2022



A 31 de diciembre de 2022 se presentó una disminución del **13.3%** en frecuencia de AT.

Fuente: CMI 2022

A 31 de diciembre de 2022 se presentaron 219 días de incapacidad por accidentes de trabajo, frente a 447 días de incapacidad en el 2021. En promedio se presenta una disminución del 51% en la severidad por AT.



\*16 AT por peligro biológico frente a 15 AT del año 2021 (6% de aumento).

\*12 AT por peligro locativo frente a 10 AT del año 2021. (20% de aumento).

\*12 AT por peligro mecánico frente a 10 AT del año 2021. (20% de aumento).

\*11 AT por peligro biomecánico frente a 23 AT del año 2021 (52% de reducción).

## GESTION AMBIENTAL

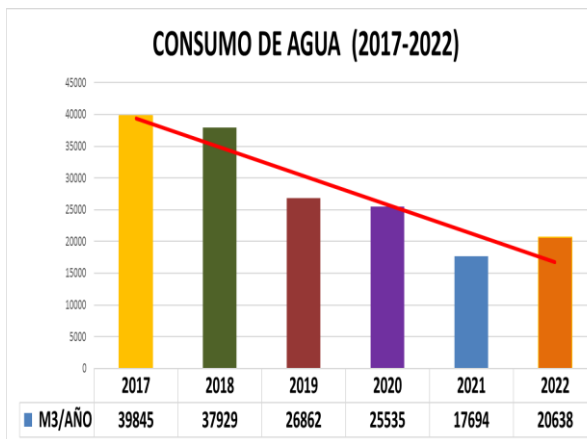
Durante el 2022 se dio cumplimiento a diferentes requisitos normativos y solicitudes realizadas por parte de la secretaria distrital de ambiente:

- ✓ Informe semestral de generación de residuos SIRHO (secretaria Distrital de Salud).
- ✓ Informe anual de generación de residuos peligrosos hospitalarios (IDEAM).

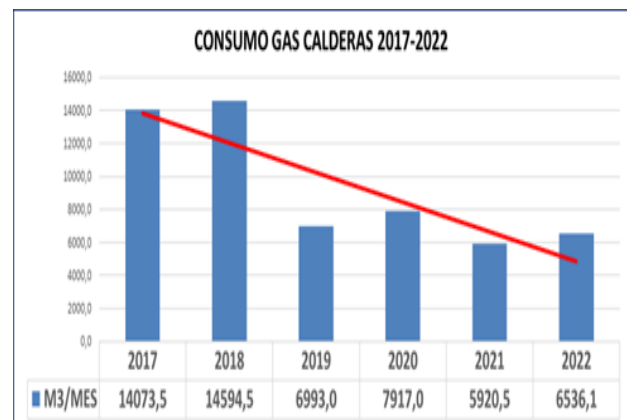


- ✓ Caracterización semestral de vertimientos (secretaría Distrital de Ambiente)
- ✓ Pitometrias para estudio de emisiones atmosféricas de las calderas (secretaría Distrital de Ambiente)
- ✓ Registro de publicidad exterior visual (secretaría distrital de ambiente).
- ✓ Aseguramiento de potabilidad de agua para consumo humano (Ministerio de Salud)

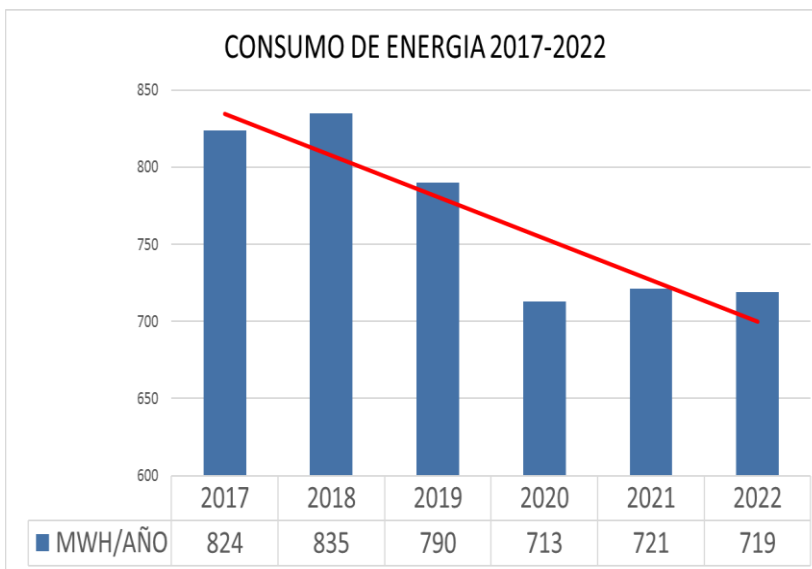
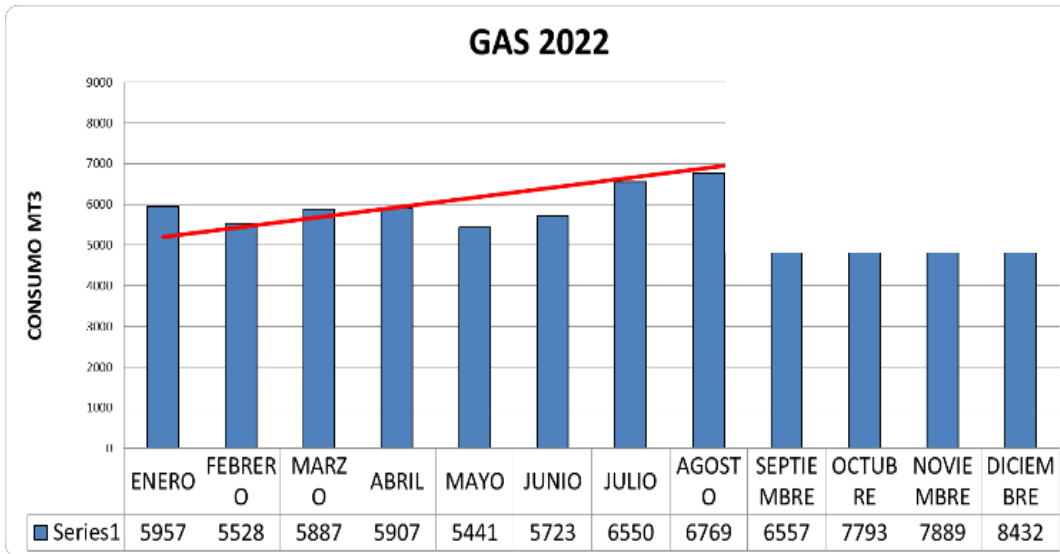
## CONSUMO DE SERVICIOS PÚBLICOS



Se evidencia la gestión en el control del consumo de agua, gestión que se deriva en el mantenimiento de tanques de agua, bombas, sistemas de distribución como tuberías, cambio de tecnología en grifería, ahorradores de agua y por supuesto cultura organizacional.



El consumo de Gas Natural desde el 2017 presenta reducción en el consumo, pero manteniendo una ocupación por encima del 82% en todos los meses a excepción del año 2020 con pandemia

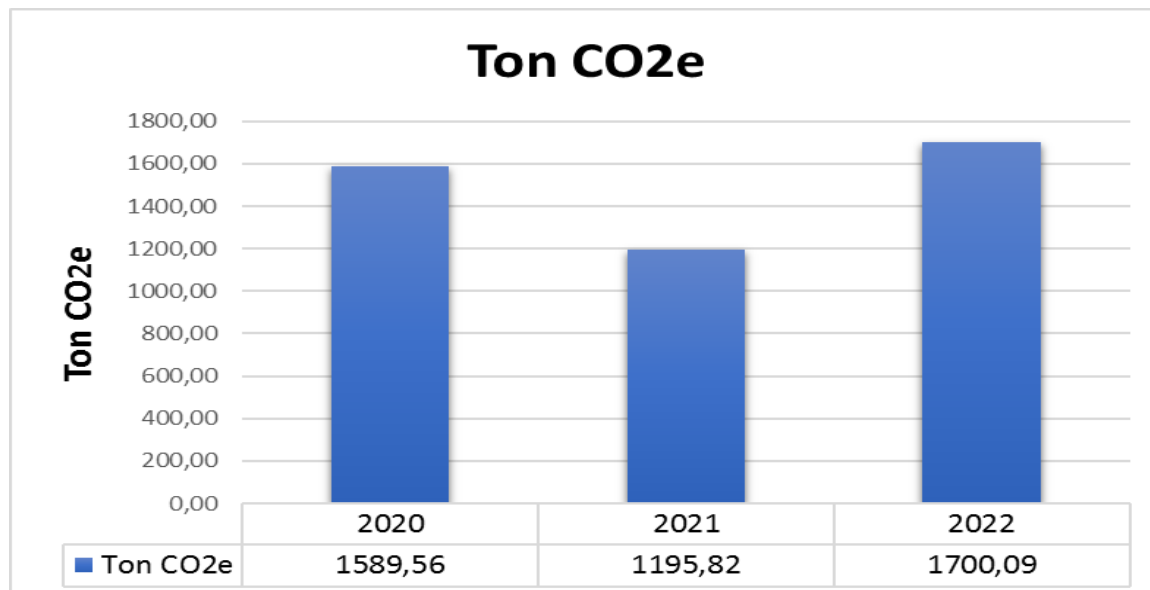


Se evidencia la disminución del consumo del servicio de energía desde el año 2017, con un leve aumento de los dos últimos años.

COSTOS RESIDUOS 2022				
2022	ECOCAPITAL	LOGISTICA	ASEO	TOTAL
ENE	\$ 4.673.470	\$ 266.182	\$ 2.110.730	\$ 7.050.382
FEB	\$ 7.475.249	\$ 266.182	\$ 2.119.910	\$ 9.861.341
MAR	\$ 6.738.276	\$ 288.364	\$ 2.137.710	\$ 9.164.350
ABR	\$ 7.353.180	\$ 288.364	\$ 2.199.160	\$ 9.840.704
MAY	\$ 5.975.111	\$ 288.364	\$ 2.197.310	\$ 8.460.785
JUN	\$ 6.978.965	\$ 399.273	\$ 2.173.120	\$ 9.551.358
JUL	\$ 7.115.761	\$ 292.500	\$ 2.196.200	\$ 9.604.461
AGO	\$ 7.050.074	\$ 310.546	\$ 2.239.200	\$ 9.599.820
SEP	\$ 6.680.769	\$ 382.500	\$ 2.241.910	\$ 9.305.179
OCT	\$ 6.600.276	\$ 337.500	\$ 2.246.070	\$ 9.183.846
NOV	\$ 6.958.470	\$ 360.000	\$ 2.247.470	\$ 9.565.940
DIC	\$ 6.688.668	\$ 360.000	\$ 2.305.230	\$ 9.353.898
TOTAL	\$ 80.288.269	\$ 3.839.775	\$ 26.414.020	\$ 110.542.064

El valor presupuestado por la gestión de residuos para el 2022 fue de 90 millones, valor que fue sobrepasado en 22%, teniendo en cuenta el pago de 20.5 millones de pesos frente a lo costado, debido al aumento en los residuos Biosanitarios y químicos durante el año por la atención de pacientes con aislamientos y la nueva emergencia de viruela del mono.

## HUELLA DE CARBONO Y SALUD SIN DAÑO



La generación de gases de efecto invernadero por consecuencia de las actividades propias de nuestra operación se identifica en la gráfica anterior. Los puntos que se toman en cuenta para el cálculo de las toneladas de CO2 emitidos al ambiente durante el año son lo siguiente:

\*Combustión estacionaria

\*Refrigerantes y extintores de incendios

\*Gases medicinales y anestésicos \*Compra de energía eléctrica

\*Traslados del personal Inhaladores(medicinales)

\*Cadena de suministro (infraestructura, compras, farmacia, logística, operación)

## ACOGIDA AL USUARIO

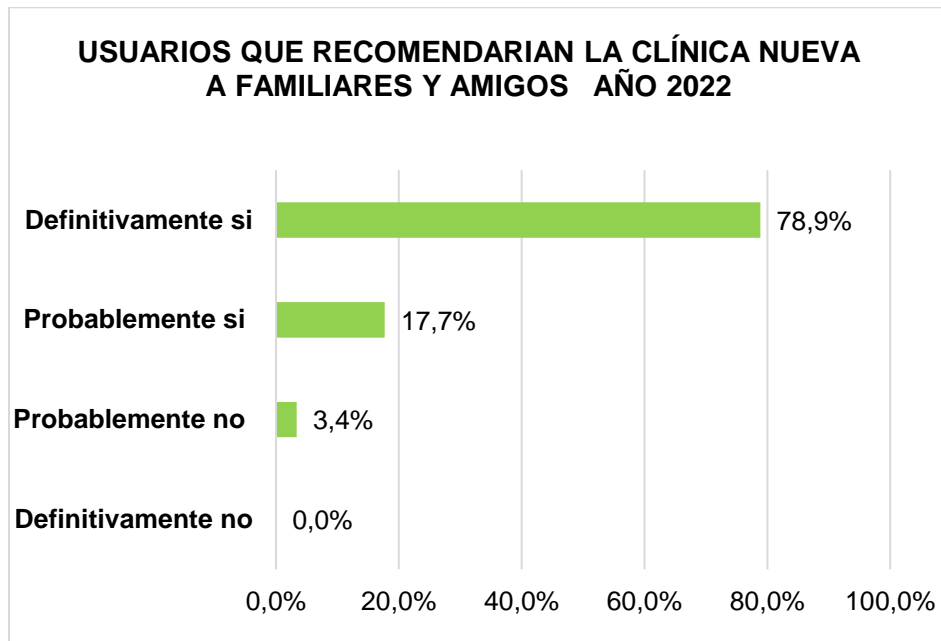
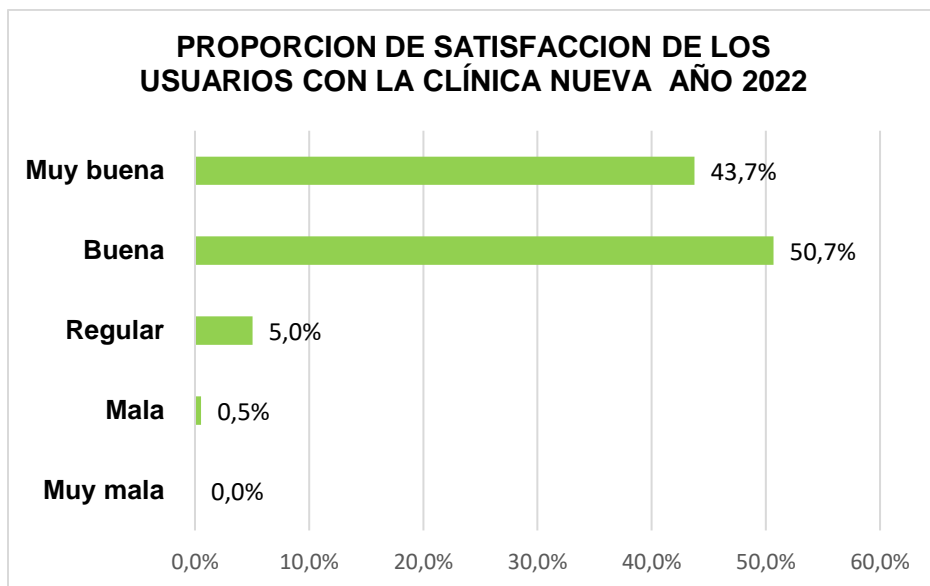
### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En la evaluación de satisfacción realizada a nuestros usuarios con el servicio recibido durante el año 2022, efectuada a través de entrevista telefónica donde se aplicó encuesta a 2.220 pacientes y sus acompañantes una vez terminaron todo su proceso de atención, consolidamos resultados de proporción de usuarios satisfechos con la atención recibida del **94.41%** el promedio de

calificación en la escala de 1 a 5 fue de **4.4**

Calificaron la atención recibida como muy buena el 43.7%, buena el 50.7%, regular el 5.0%, mala el 0.5% y muy mala 0%

**El 96.58%** de usuarios atendidos manifestaron que recomendarían la Clínica Nueva a familiares y amigos.



**COMENTARIOS DE LOS USUARIOS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Felicitaciones y Agradecimientos de los pacientes y sus familiares

En el año 2022 se recibieron **4.534 comentarios** formales de los usuarios, 62% por buzón, 19% de forma personal, 12% email de EAPB, 4% email de usuario, 2% página web, 1% telefónico, los cuales corresponden a:

**2.646** felicitaciones y Agradecimientos =58%

**1.070** quejas y Reclamos = 24%

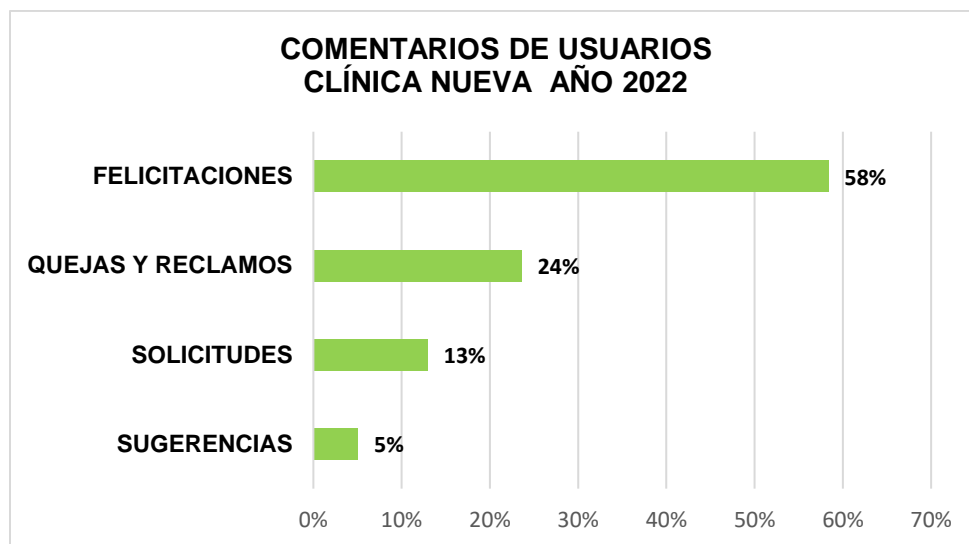
**588** solicitudes = 13%

**320** sugerencias = 5%

El índice de reclamaciones fue de 1.8% se cumplió con el nivel óptimo de no superar el 2%

El índice combinado de satisfacción fue de 12.05 se cumplió con el nivel óptimo superior a 7.

El tiempo promedio de respuesta a los usuarios fue para quejas y reclamos fue 2.8 días, a sugerencias 3.0 días y a solicitudes 2.1 días.



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y SU FAMILIA

En la evaluación de percepción de nuestros usuarios frente al conocimiento y cumplimiento de sus derechos y deberes como pacientes en la Clínica Nueva, se preguntó a 2.220 pacientes, donde el **93.02%** manifestaron que sí tuvieron conocimiento y comprensión de sus derechos y deberes, y el **96.40%**

consideraron que se cumplieron todos sus derechos como paciente durante su atención.

En septiembre como esta estandarizado en la clínica desde el año 2010, se realizó la capacitación dirigida a trabajadores, sobre derechos y deberes de las personas en el sistema de salud, comité de ética hospitalario, sujetos de especial protección en salud, asociación de usuarios como formas de participación social en salud. Se realizaron 13 talleres presenciales, asistieron 358 trabajadores, en la evaluación se consolidó información de 16.992 preguntas, 15.991 respuestas correctas, obteniendo un indicador global de conocimiento de trabajadores sobre el tema del 94%.



## ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA CLÍNICA NUEVA

Los miembros de la asociación de usuarios definieron continuar efectuando las reuniones de plenaria y junta directiva de forma virtual, previamente vía email se les enviaba el informe de Acogida al usuario en el cual se consolidó información correspondiente a los procedimientos para escuchar la voz del usuario y en las reuniones virtuales se explicaba el contenido del informe correspondiente a PQRS, respuesta a los usuarios, resultados de encuestas para evaluar la satisfacción de

los usuarios con la atención, el trato y la comunicación, derechos y deberes del paciente, e informe de novedades relacionadas con cambios en la atención.

Se realizó la asamblea el 24 de abril del 2022, se efectuó las elecciones para junta directiva y representantes a los comités de ética hospitalaria y copacos.

Se publicó en la página web la información correspondiente, según lineamientos de la Supersalud.



## RESULTADOS FINANCIEROS

La vigencia 2022 se desarrolló con planes de trabajo integrales para toda la Clínica, tanto en lo asistencial como administrativo y financiero, dando especial valor al aprendizaje obtenido durante los periodos de alto impacto por la pandemia y enfocados siempre hacia la atención segura del paciente. Los retos financieros hacen parte del sector salud en todos los aspectos, por lo cual las finanzas de la Clínica fueron direccionadas hacia el buen uso de los recursos disponibles en su capacidad instalada y el fortalecimiento de los servicios de alta complejidad, generando ingresos que permitieran cubrir los incrementos en los costos de la operación y el sustento de nuestro talento humano como unos de los pilares de esta obra Congregacional.

El resultado financiero permite continuar sosteniendo la prestación del servicio de salud a pesar de las grandes dificultades en el flujo de caja, administrando los recursos existentes para cerrar deudas pasadas, atender las necesidades corrientes y llevar a cabo obras específicas de modernización arquitectónica.

El fortalecimiento de las especialidades de alta complejidad, la rigurosidad en el proceso de atención de los pacientes y el compromiso permanente por el desarrollo de procesos de manera organizada y oportuna, le han permitido a la Clínica un importante reconocimiento en el sector, por los resultados asistenciales obtenidos, la calidez y humanización que caracteriza a las obras de la Congregación, y la comunicación estrecha y permanente con todos nuestros aliados del sector salud.

La sostenibilidad financiera continuará siendo el reto institucional, buscando siempre las mejores alternativas para la prestación del servicio de salud y el desarrollo de proyectos que le permitan a la Clínica mantenerse vigente y dispuesta para todos sus usuarios.

## CICLO DE LOS RECURSOS Y GESTION FINANCIERA

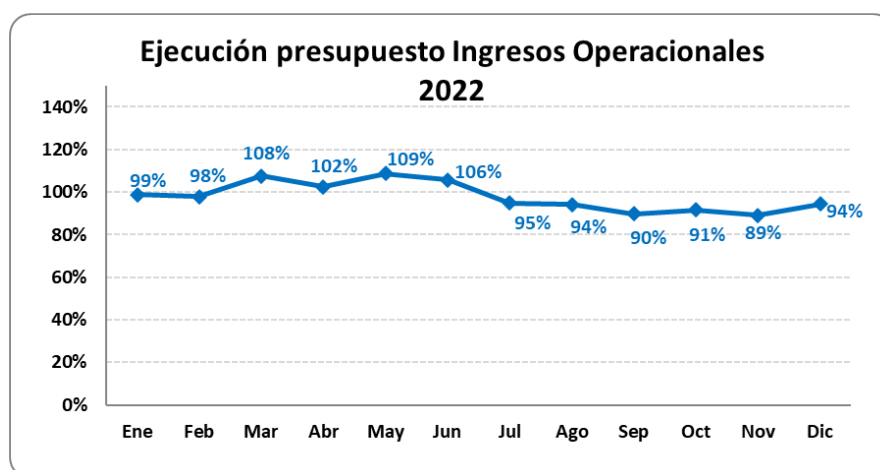
Los retos del año estuvieron dirigidos a continuar mejorando los procesos de las áreas financieras, siendo el eje fundamental el trabajo articulado, con actividades de trazabilidad, control, monitoreo y medición, que permitieran identificar los puntos a mejorar y agilizar la recuperación de los recursos que aporten al flujo de caja institucional.

En el área de **Admisiones y facturación**, se presentó un cambio en la coordinación del área, impacto que fue positivo en la reorganización de procedimientos, depuración de cuentas con algún tipo de inconveniente administrativo, medición de la gestión individual de los colaboradores y comunicación permanente con las demás áreas, tanto asistenciales como administrativas, para agilizar los trámites de facturación y radicación. Los tiempos de emisión de la factura mejoraron en el segundo semestre del 2022, principalmente en las cuentas de pacientes hospitalizados, lo cual permitió cumplir con las metas de radicación ante las entidades. La medición de la productividad por colaborador y el enfoque por metas institucionales, mantiene el equipo de trabajo unido, en colaboración permanente y con la actitud de ayuda mutua para la obtención de los resultados esperados. En cuanto a los indicadores de calidad, disminuyó considerablemente la anulación de facturas emitidas para alguna corrección y mejoró el indicador de devoluciones de facturas radicadas.

Los planes de mejoramiento continuo permitieron afianzar conocimientos a los colaboradores de los procesos administrativos y asistenciales, durante el primer trimestre del año 2023. Se creó un programa de capacitaciones al área asistencial, sobre temas administrativos, tales como socialización de la malla de contratación, socialización de motivos de glosas y devoluciones, socialización de manuales tarifarios y técnicas de consulta en el sistema de información institucional, para

garantizar el adecuado registro en historia clínica y demás documentos relacionados con el proceso de atención, contribuyendo en la mejora de los procesos de facturación.

El trabajo realizado desde el área de admisiones y facturación, junto con el desempeño de las áreas asistenciales, le permitieron a la Clínica obtener los siguientes resultados de ejecución presupuestal:



Fuente: Estados financieros / presupuesto 2022

Los ingresos operacionales netos comparados con la vigencia 2021, presentaron un incremento del 9%.

El área de **Cuentas medicas** presentó los siguientes logros para el 2022:

- Sistematización del manejo de glosas y devoluciones de facturas en el sistema de información institucional, permitiendo un mayor control en el registro y seguimiento a la gestión oportuna.
- Depuración de glosas mediante conciliaciones con las diferentes entidades responsables de pago para la generación de paz y salvos de vigencias anteriores.

- Reorganización y distribución de actividades al personal del área, como mecanismo de incentivo hacia el liderazgo y empoderamiento de los colaboradores en sus tareas diarias y encaminado al logro de resultados.
- Retroalimentación de los hallazgos de auditoría y glosas a las áreas relacionadas, tanto administrativas como asistenciales para la identificación de oportunidades de mejora.
- Rediseño del procedimiento de gestión de glosas, reforzando los mecanismos de identificación de glosas de manera ágil, para garantizar tiempos de respuesta.
- Auditoría diaria a las estancias de cuidado crítico.

En general, el área se enfocó en mejorar sus procedimientos internos y mantener una comunicación diaria y efectiva con las áreas relacionadas con la generación de glosas y con el área de cartera para el acuerdo de planes de trabajo y citas de conciliación con las entidades. El promedio de glosa inicial corresponde al 12% del total facturado institucional y el porcentaje de glosa aceptada general es del 3%.

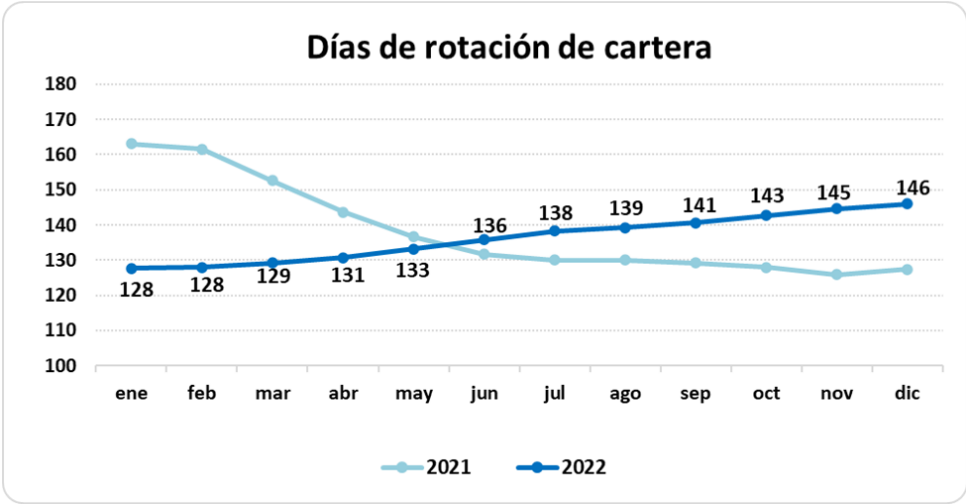
Desde el área de **Contratación** se trabajó en el fortalecimiento del relacionamiento con los aseguradores facilitando la gestión en los procesos administrativos y asistenciales, logrando el direccionamiento de pacientes tanto para consulta externa como para procedimientos quirúrgicos de alta complejidad, al igual que el aval de tarifas y servicios no contratados. Entre las actividades importantes del área están la suscripción, actualización y seguimiento a los contratos, logrando el cumplimiento en un 81.5% para el año 2022.

La adecuada y oportuna parametrización de los acuerdos tarifarios es base fundamental para un excelente proceso de facturación, por lo que se ha hecho énfasis en los controles, realizando los ajustes que se requieran, minimizando las glosas por diferencia en tarifas, agilizando así el flujo de efectivo para la Institución.

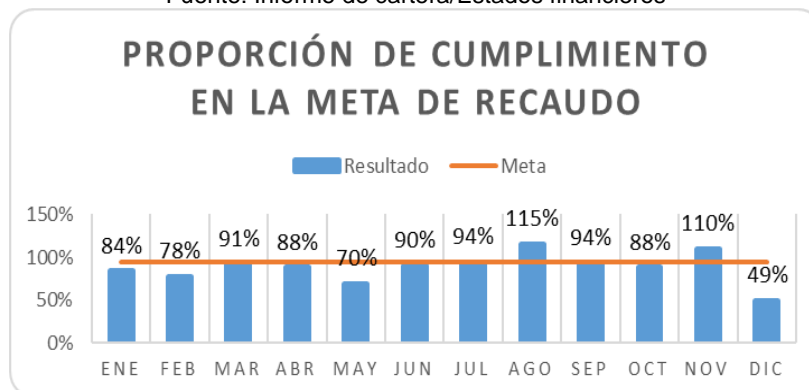
La comunicación asertiva y la resolución de los requerimientos es clave en el trabajo en equipo con las diferentes dependencias de la institución que redundan en procesos más eficientes.

El trabajo realizado por el área de **Cartera** fue fundamental durante el 2022, logrando ser el interlocutor entre las entidades responsable de pago y las áreas financieras relacionadas con el ciclo de la factura, para la depuración y conciliación de facturas de vigencias anteriores, como la permanente revisión de los estados de cartería y el reconocimiento de deudas de los diferentes pagadores, manteniendo actualizados los saldos con las entidades de manera trimestral.

Si bien, el ciclo de la caja ha sido durante varios periodos uno de los puntos que más afectan a los prestadores de servicios de salud, la Clínica mantiene el trabajo continuo en mejorar sus procesos administrativos-financieros para poder cumplir con las necesidades de recursos de la operación. Los días de rotación de cartería al cierre de año fue de 146 días, indicador que incluye saldos de cartería de entidades en liquidación y difícil cobro que afectan el resultado. El recaudo del año 2022 se incrementó en un 17% respecto al 2021, trabajando de manera mensual en la identificación permanente de los pagadores y facturas relacionadas, para mantener un saldo de cartería confiable para reportes en estados financieros y a entes de control. Se concilió la cartería en un 95% y se presentaron acreencias ante las entidades en liquidación.



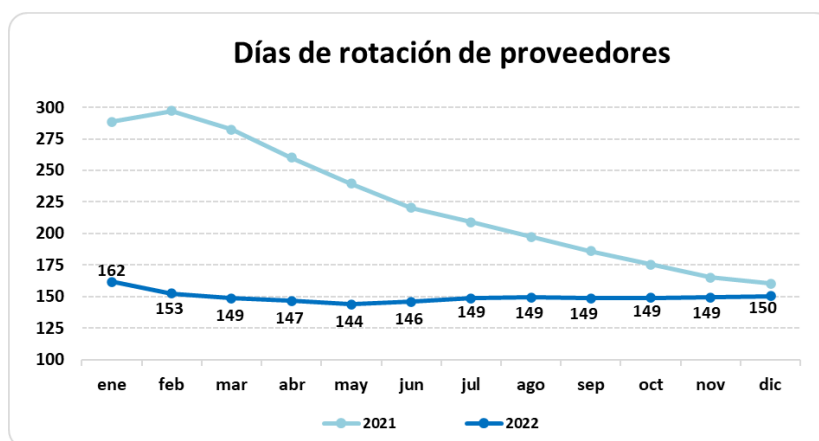
Fuente: Informe de cartera/Estados financieros



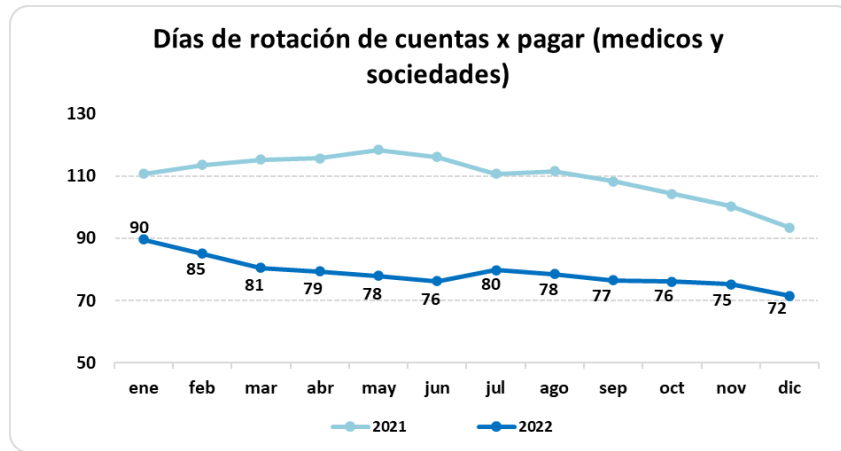
Fuente: Informe de cartera

El manejo de **tesorería** continuó durante el 2022 enfocado hacia el direccionamiento de los recursos disponibles que permitieran mantener la prestación del servicio de salud con calidad y seguridad para todos los usuarios, al igual que los pagos relacionados con acreencias laborales y con entidades financieras. El área logró para el cierre del año disminuir de manera considerable las cuentas por pagar más antiguas.

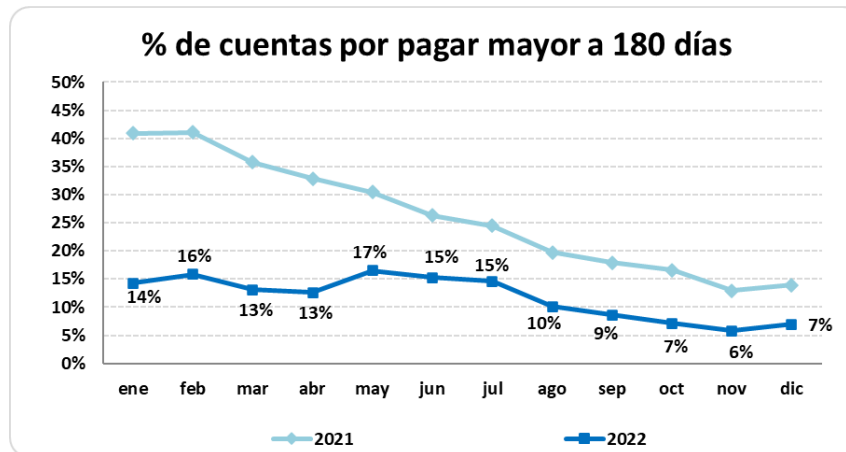
El apoyo de los proveedores y aliados de la Clínica se fortaleció durante el 2022, generando un panorama de confianza y apoyo mutuo para el cumplimiento de la misión institucional y la vocación de servicio de esta obra de la Congregación.



Fuente: Estados financieros



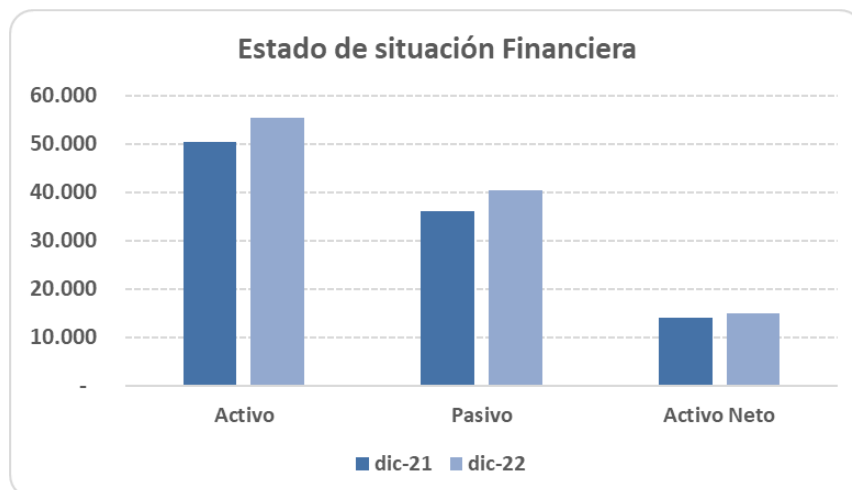
Fuente: Estados financieros



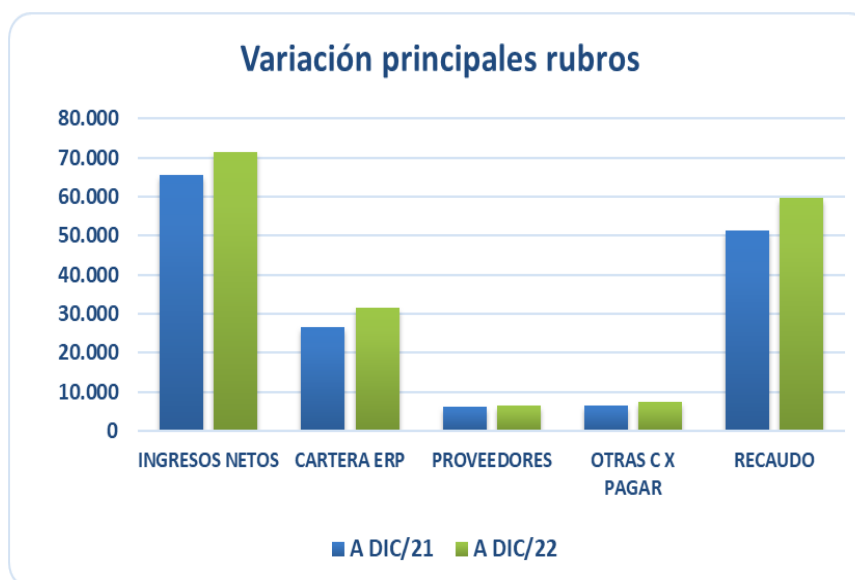
Fuente: Estados financieros

## RESULTADOS EN ESTADOS FINANCIEROS

Los activos de la Clínica al cierre del 2022 incrementaron en un 10% respecto al año inmediatamente anterior, principalmente en el rubro de deudores que tiene relación directa con el crecimiento de la facturación. Los pasivos totales se incrementaron en un 11,5% y el activo neto creció en un 6,5%.



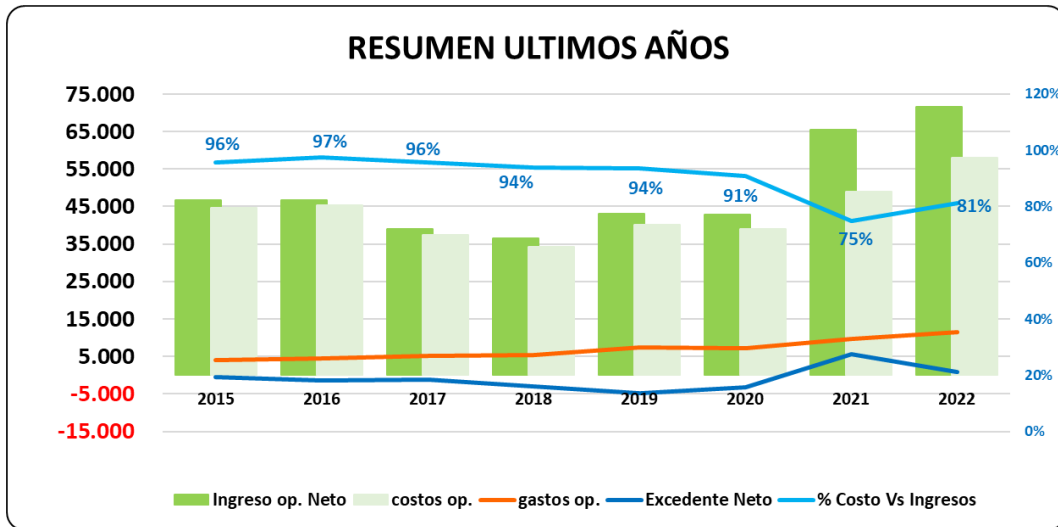
Fuente: Estados financieros



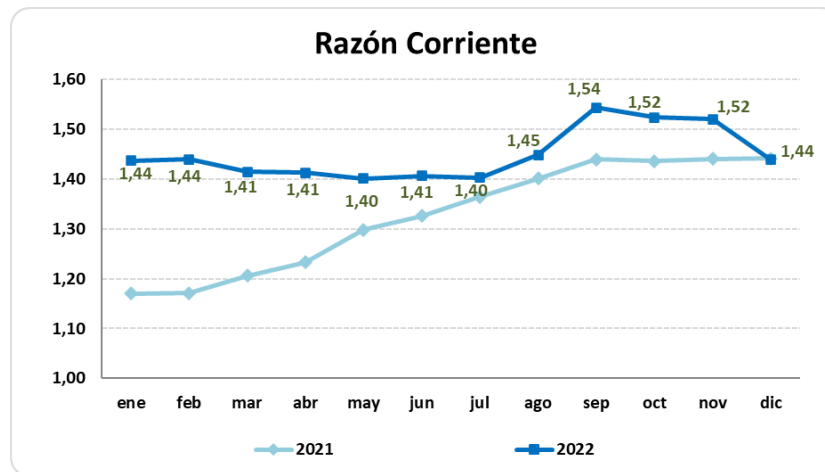
Fuente: Estados financieros/ Informe Tesorería

La Clínica en sus cifras de estado de actividades, refleja el incremento en su facturación por servicios de salud y la eficiencia en los costos, lo cual le ha permitido la generación de excedentes en los últimos dos años:

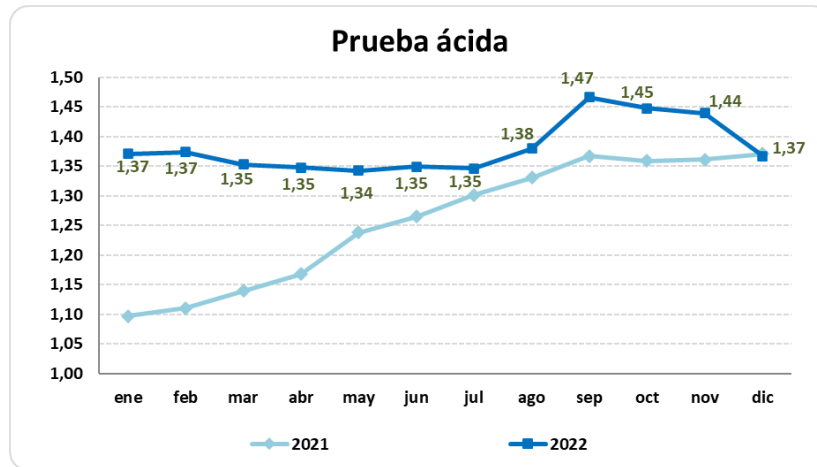




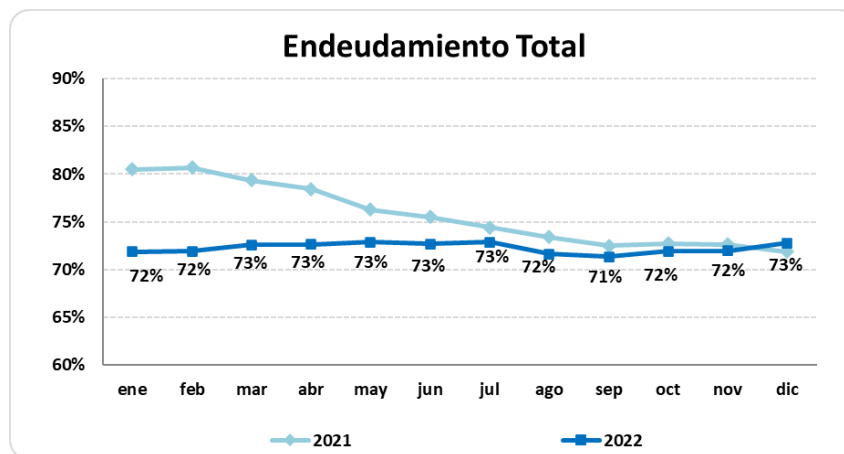
Los principales indicadores financieros presentaron el siguiente comportamiento:



Fuente: Estados financieros



Fuente: Estados financieros

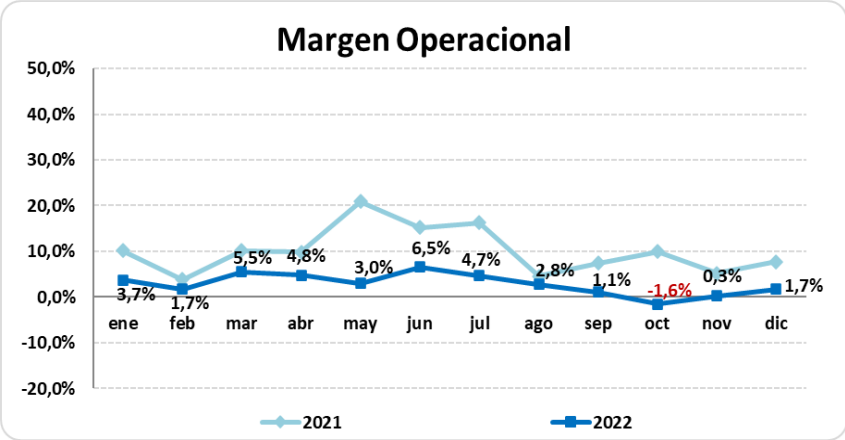


Fuente: Estados financieros

El endeudamiento de la Clínica presenta un nivel significativo, pero en su mayor proporción corresponde a recursos prestados por la misma Congregación en vigencias anteriores.

Los indicadores de márgenes de rentabilidad fueron inferiores al año anterior, pero se cumplió con los objetivos principales: generar facturación en servicios de alto costo, mejorar los indicadores de recaudo, contar con recursos para el pago de las obligaciones actuales, sanear cuentas por pagar antiguas, contar con

recursos para remodelación de infraestructura en servicios importantes y seguir siendo autosostenibles en el tiempo.



Fuente: Estados financieros



# CONGREGACION DE DOMINICAS SANTA CATALINA DE SENA

2022