







## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CARTA DE LA GERENCIA GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>2. GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>7</b>
<b>3. NUESTRA HISTORIA</b>	<b>8</b>
<b>4. MARCO ESTRATÉGICO</b>	<b>8</b>
4.1. Direccionamiento Estratégico.	8
4.2. Modelo de Sostenibilidad.	9
<b>5. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>10</b>
5.1. Localización.	10
5.2. Mercado que Atiende.	11
5.3. Portafolio de Servicios.	11
5.4. Grupos de Interés.	13
5.5. Nuestra Reputación Corporativa.	14
<b>6. NUESTROS LOGROS 2019</b>	<b>15</b>
<b>7. NUESTRA GESTIÓN CORPORATIVA</b>	<b>19</b>
7.1. Cultura Organizacional.	20
7.1.1. Gestión Humana.	20
7.1.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).	26
7.1.3. Comunicaciones Corporativas.	28
7.2. Gestión de Calidad y Mejora Continua.	45
7.3. Gestión de la Infraestructura.	51
7.4. Gestión de la Tecnología.	60
7.5. Contact Center.	66
7.6. Gestión de Recursos.	74
<b>8. NUESTRA GESTIÓN EN SALUD</b>	<b>85</b>
8.1. Grupo Previsalud.	86
8.1.1. Salud Social.	86
8.1.1.1. Programa de Atención Domiciliaria (PAD) y Centro de Crónicos.	108
8.1.1.2. Promonorte.	122
8.1.2. Promocosta.	133
8.1.3. Calidad Médica.	181
8.1.4. Laboratorio Clínico.	187
8.1.5. Auditoría Servicios de Salud.	202
8.2. Grupo Multifarma.	211
8.2.1. Semedical.	211
8.2.2. Farmacias en Red.	233
<b>9. NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>247</b>
9.1. Gestión Social.	248
9.2. Gestión Ambiental.	260
9.3. Gestión del Riesgo, Financiera y Económica.	261





## 1. CARTA DE LA GERECIA GENERAL

*Un año de grandes cambios e importantes desafíos...*

Para los grupos empresariales Previsalud y Multifarma el 2019 fue un buen año. Las acciones implementadas en las diferentes áreas además de contribuir con los buenos resultados, permiten una visión positiva de las empresas, alcanzando los objetivos propuestos para este año.

Como grupos, definitivamente nos define el propósito superior de crear bienestar y desarrollo sostenible para las personas, las organizaciones, la sociedad y el ambiente.

Creemos que el valor de nuestra gestión está en hacer mejor la vida de las personas e impulsar el desarrollo sostenible de nuestro país.

Somos conscientes que el sector salud es vulnerable y que situaciones como la crisis migratoria de Venezuela, la crisis política nacional (que genera subversión y retraso de los trámites, con la consecuente aprehensión por parte de los pacientes), la interoperabilidad de los sistemas de información en salud como política de gobierno y el establecimiento del Gobierno Nacional de cinco ejes para enfoque general (visión de largo plazo, calidad, salud pública, talento humano y sostenibilidad financiera), no son barreras totales para continuar con el fortalecimiento de nuestras empresas.

Es claro que existen una serie de amenazas económicas, como por ejemplo el cierre de EPS que generan migración de afiliados y de cuadros clínicos complicados, los nuevos modelos de contratación del Asegurador, las nuevas reglas de la economía empresarial a nivel mundial, entre otros aspectos, pero también es grato el saber que estas situaciones promueven que nos enfoquemos en nuestras ventajas competitivas, nuestro servicio diferenciador y nos motivan a seguir innovando en el desarrollo de estrategias para brindar una mejor experiencia y mayor impacto en la población usuaria.

Dentro de los aspectos sociales, existen varias causales de alteración en los perfiles epidemiológicos y de riesgo en la población (entre ellos la crisis migratoria), así como también debemos estar atentos al advenimiento de las nuevas generaciones y su cosmovisión en relación con los entornos laborales. La vulnerabilidad social y económica de la población y su impacto nutricional, conlleva a un mayor riesgo en salud, aumento en la carga de enfermedades y compromiso inmunitario.

Es importante también hacer referencia de la tendencia hacia el teletrabajo o trabajo online, sumado al gran desafío de las empresas en convertirse para sus colaboradores, en empresas social y familiarmente responsables, mejores lugares para trabajar, empresas sustentables en procura de la conservación y cuidado del ambiente, lo que nos induce al desarrollo de nuevas estrategias para mantenernos vigentes.

Con la macro revolución tecnológica, la digitalización de los servicios, la entrada en vigencia del SISCAC (nueva herramienta de reporte de Cuenta de Alto Costo), las nuevas tecnologías, como por ejemplo el Internet de las Cosas (IoT), blockchain, Bigdata, analítica de datos, machine learning, inteligencia artificial, realidad virtual y aumentada, e-learning, telesalud y, por supuesto el reto de la implementación del software de Coosalud para los registros clínicos de los pacientes, nuestros grupos Previsalud y Multifarma deben virar continuamente hacia la adquisición de esas nuevas tecnologías que permitan mantener el curso del negocio.

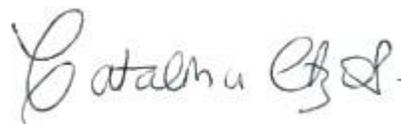
Como empresas responsables con el ambiente, debemos visualizar las tendencias como economía circular, procurar certificarnos en "Basura Cero", hacer parte y promover la red de postconsumo y apoyar con la implementación de puntos azules (disposición final de medicamentos) que promueven la salud, el bienestar y el cuidado del planeta desde una correcta disposición final de residuos, así como la interrelación entre las empresas.



Finalmente, no podemos dejar de lado el tema legal, con la entrada en vigor de la resolución 3100 de 2019 como nueva regulación para el mantenimiento de la Habilitación de nuestros servicios en salud. De la misma forma la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo que impactan en los procesos, dotación e infraestructura, la normatividad relacionada con la gestión ambiental que impacta en el desarrollo de políticas, estructura y procesos al interior de la organización y la normatividad en relación con el talento humano en salud.

Teniendo en cuenta lo anterior, por nuestra capacidad para evolucionar y generar valor superior a los accionistas y a la sociedad, nuestro gran reto es continuar creciendo,

puesto que respondemos a la necesidad si somos capaces de anticiparnos al mercado y hacernos las preguntas correctas para permanecer en el tiempo, así como para lograr un crecimiento más rentable de los negocios y consolidar las inversiones recientes, generando mayores eficiencias y capacidades dinámicas del grupo empresarial.



**Catalina Gutiérrez de Piñeres Yanet**  
Gerente General

## 2. GOBIERNO CORPORATIVO



Catalina Gutiérrez de Piñeres  
Gerente General



Betty Casale  
Gte. Médica



Fanny Lambráño  
Gte. Salud Social



Angélica Conquett  
Gte. Promocosta



Martha Gutiérrez de Piñeres  
Gte. Calidad Médica



Paula Martínez  
Gte. Semedical y  
Farmacias en Red



Steven Echeverría  
Dir. Jurídico



Jorge Benedetti  
Dir. Riesgos



Martha Sierra  
Dir. PAD



Juan Carlos Jiménez  
Dir. Administrativo



Irene Sorkar  
Dir. Gestión Humana



Carlos Hernández  
Dir. Calidad y Mejora



Janine Montes  
Dir. Fundación



Yecid Guzmán  
Dir. Tecnología



Martha Martín  
Dir. Compras



León Darío Muñoz  
Dir. Comunicaciones



Jessica Ruiz  
Coord.  
Laboratorio



Renzo Guzmán  
Coord. Contact  
Center



Ma. José Gutiérrez  
Dir. SST



Rhonald Torres  
Coord. de  
Mantenimiento



William Molina  
Coord. Asistencial  
Promonorte

### 3. NUESTRA HISTORIA

Con más de 20 años de experiencia en la gestión del riesgo en salud, desde la creación de Promocosta IPS en 1999 y las siguientes aperturas de Semedical (2002), Salud Social IPS y Farmacias en Red (2004), Calidad Médica

(2011) y Promonorte (2016), destacamos que durante el año 2019 se constituyeron Previsalud y Multifarma como grupos empresariales y se abrieron dos nuevas IPS: Contributiva y Medikids.



### 4. MARCO ESTRATÉGICO

#### 4.1. Direccionamiento Estratégico

##### MISIÓN

Somos un Grupo Empresarial que ofrece servicios y productos centrados en el usuario y con enfoque de riesgo. Contamos con un Talento Humano competente y multigeneracional que junto con las nuevas tecnologías y la mejora continua nos permiten generar valor y bienestar a nuestros grupos de interés.

##### VISION

Ser reconocidos en el año 2025 como un Grupo Empresarial comprometido con la Calidad, la Innovación, la Investigación, la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social para dar respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés y los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS).

##### VALORES

**Solidaridad:** Demostramos sentido de pertenencia a la sociedad y el ambiente.

**Amor:** Demostramos esmero en lo que hacemos por los demás y el ambiente.

**Calidad:** Buscamos constantemente la excelencia en el ser y el hacer de las cosas.

## Modelo de Atención - CEOS

### CEOS

**Comunicación:** Es comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, y hacer que se cumplan.

**Efectividad:** Es lograr el resultado e impacto esperado con eficiencia en el uso de los recursos.

**Oportunidad:** Es resolver la necesidad en el tiempo requerido para que el beneficio sea mayor que el riesgo.

**Seguridad:** Es la capacidad de controlar o minimizar el riesgo.

Contamos con las siguientes políticas que dan los lineamientos para desarrollar de nuestra cultura organizacional:

- Política de Calidad.
- Política de Humanización.
- Política de Seguridad del Paciente.
- Política de Talento Humano.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Gestión del Riesgo.
- Política de Gestión Ambiental.
- Política de Gestión de la Tecnología.
- Política de Manejo de la Información.
- Política de Responsabilidad Social.
- Política de Prestación de Servicios.
- Política de Ambiente Físico.

## 4.2. Modelo de Sostenibilidad

La sostenibilidad de los grupos Previsalud y Multifarma, por ende la de todas las empresas que los conforman, la entendemos como un actuar responsable frente a los criterios sociales, económicos y ambientales, cuyas decisiones están encaminadas a la creación de valor, la sociedad y el medio ambiente, siempre de manera responsable.

Nuestro modelo de sostenibilidad se sustenta en cinco (5) grandes pilares:

1. **Gestión eficiente y segura** del riesgo en salud y la seguridad del paciente, cuyo enfoque busca además una atención centrada en el usuario y donde la humanización es parte esencial de la prestación de nuestros servicios.

2. **Eficiencia operacional** en todos nuestros procesos y actividades, asegurando el adecuado uso de los recursos para una óptima prestación de los servicios, sostenibilidad y crecimiento de las empresas.

3. **Sistemas de información** oportunos, útiles, confiables y seguros que permitan que los procesos institucionales cuenten con la

información necesaria para la toma de decisiones basada en hechos y datos.

4. **Cultura organizacional** centrada en el ser humano.

5. **Responsabilidad Social** buscando que a través del desarrollo de nuestras actividades siempre generemos valor y bienestar a nuestros usuarios, colaboradores y sus familias, clientes, el ambiente y la sociedad en general.

## 5. PERFIL DE LA ORGANIZACION

### 5.1. Localización

Hacemos presencia en siete (7) departamentos del norte de Colombia (Atlántico, Bolívar, Magdalena, Córdoba, Sucre, Cesar y Norte de Santander) y en sus respectivas capitales (Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar y Cúcuta).

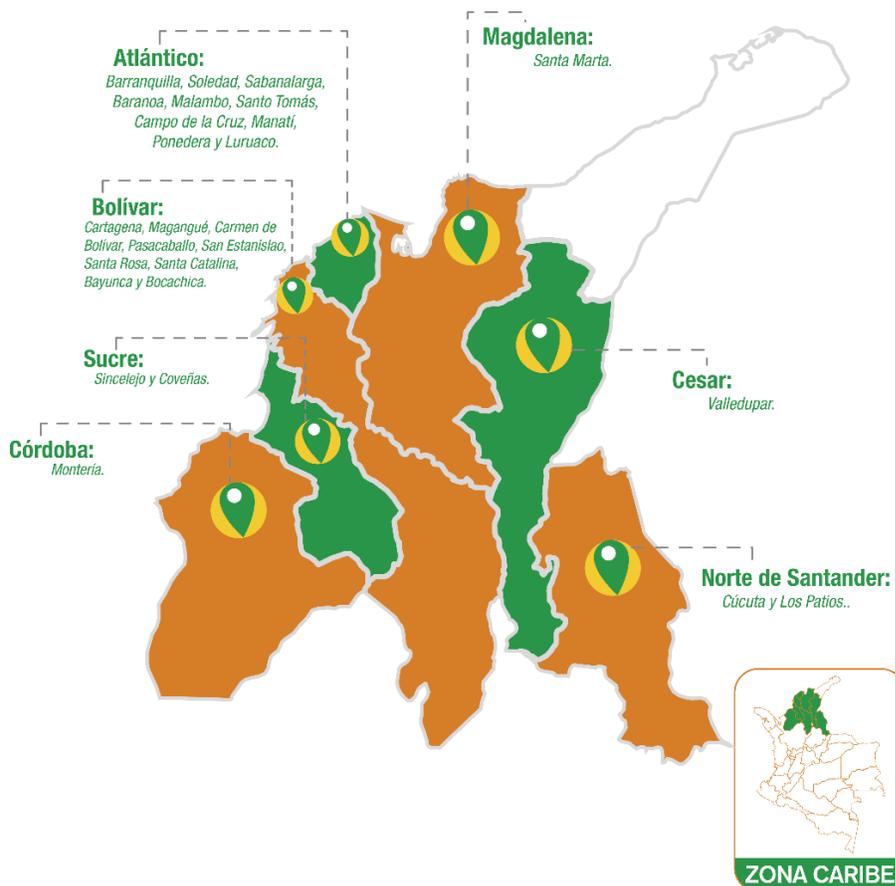
 **7 Departamentos**

 **24 Poblaciones**

Estamos presentes en 24 poblaciones intermedias (Soledad, Sabanalarga, Baranoa, Malambo, Santo Tomás, Campo de la Cruz, Manatí, Ponedera, Luruaco, Magangué, Carmen de Bolívar, Pasacaballo, San Estanislao, Santa Rosa, Santa Catalina, Bayunca, Bocachica, Coveñas, Los Patios, Juan de Acosta, Candelaria, Zambrano, Villanueva y Turbaco).

En total, contamos con 67 sedes, entre puntos de atención asistencial de primer y segundo nivel, dispensarios de medicamentos, sede de hospitalización, bodegas de medicamentos e insumos médicos y oficinas administrativas.

 **67 Sedes**



## 5.2. Mercado que atiende

Atendemos **712.000 usuarios afiliados a Coosalud EPS**, tanto del **Régimen Subsidiado como del Régimen Contributivo de Salud**, a quienes atendemos a través de nuestras IPS Salud Social, Promocosta, Calidad Médica, Promonorte (filial de Salud Social en Cúcuta) y Contributiva y Medikids (filiales de Promocosta en Barranquilla).

Además, **atendemos 2.400 usuarios de Ecopetrol**, que pertenecen a un Régimen Especial de Salud.

Atlántico:	<b>278.000</b> afiliados
Bolívar:	<b>210.000</b> afiliados
Norte de Santander:	<b>135.000</b> afiliados
Cesar:	<b>89.000</b> afiliados

 **715.000** Usuarios

## 5.3. Portafolio de servicios

### Salud Social IPS

Salud Social y su filial Promonorte, cuenta con **7 Programas de Intervención al Riesgo**:

#### Programas de Intervención al Riesgo

1. Riesgo cardiovascular.
2. Nefroprotección.
3. Materno Fetal.
4. Neurodesarrollo.
5. Programa de Atención Domiciliaria.
6. Detección Temprana y Protección Específica.
7. Hospitalización.



Además, prestan los servicios de **Imágenes diagnósticas, Laboratorio Clínico, Odontología especializada, Fisioterapia y Rehabilitación y Clínica de Heridas**.

 **4 Municipios**

*Barranquilla, Sabanalarga,  
Cúcuta y Los Patios*

 **9 Sedes**

- 4 en Barranquilla.
- 3 en Cúcuta.
- 1 en Sabanalarga.
- 1 en Los Patios.

## Promocosta IPS

Promocosta y sus filiales Contributiva IPS y Medikids, tienen **8 Programas de Intervención al Riesgo**:

### Programas de Intervención al Riesgo

1. Riesgo Cardiovascular.
2. Materno Fetal.
3. ÉPOCA.
4. Consultorio de la mujer.
5. Reumatología.
6. Respirando mejor (Asma Infantil).
7. Reumatología infantil.
8. Pediatría.



También presta otros servicios de salud como: **Medicina especializada, Imágenes diagnósticas, Promoción y Prevención, Consulta Prioritaria (medicina general), Consulta de Primer Nivel de Atención, Odontología y atención a Régimen Especial de Salud (Ecopetrol).**

 **14 Municipios**

 **17 Sedes**

*Barranquilla. Santa Marta. Valledupar.  
Sincelejo. Montería. Sabanalarga.  
Baranoa. Malambo. Coveñas. Magangué.  
Santo Tomás. Campo de la Cruz. Manatí.  
Ponedera.*

## Calidad Médica IPS

Calidad Médica tiene 3 Programas de Intervención al Riesgo:

### Programas de Intervención al Riesgo

1. Riesgo Cardiovascular.
2. Materno Fetal.
3. ÉPOCA.



Adicionalmente Calidad Médica presta los servicios **Medicina especializada, Imágenes diagnósticas, Laboratorio clínico, Atención extramural, Atención domiciliaria, Odontología especializada y Terapia física y respiratoria.**

## 5.4. Grupos de Interés

Hemos definido **6 Grupos de Interés**:

### 1. Usuarios, clientes y comunidad en general

- Afiliados a los Regímenes Subsidiado y Contributivo en Salud (Coosalud).
- Régimen Especial de Salud (Ecopetrol).

### 2. Colaboradores

- Personal asistencial, operativo y administrativo.

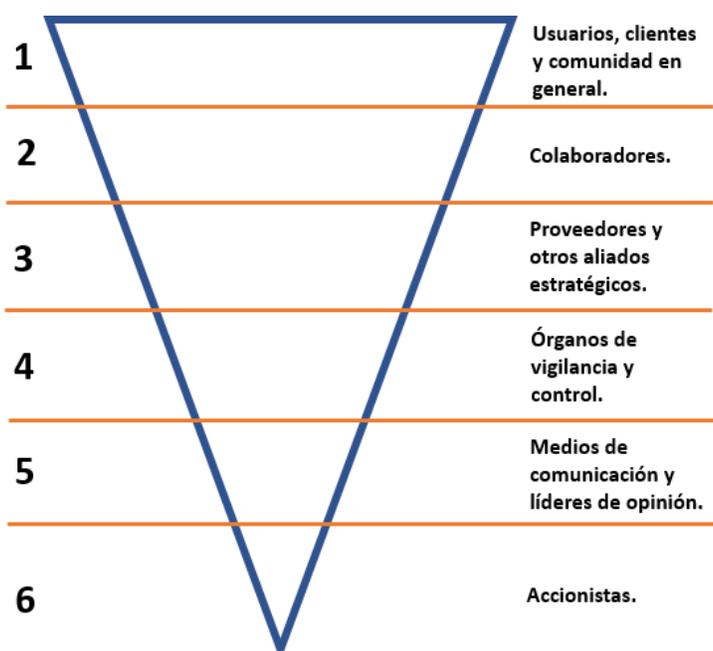
### 3. Proveedores y demás aliados estratégicos

### 4. Órganos de vigilancia y control

- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Superintendencia Nacional de Salud.
- Secretarías de Salud Departamentales y Municipales.

### 5. Medios de comunicación y líderes de opinión

### 6. Accionistas



## 5.5. Nuestra Reputación Corporativa

Todas nuestras organizaciones cuentan con sellos que demuestran el compromiso continuo con alcanzar la excelencia empresarial en Calidad, Seguridad y Salud en Trabajo, y Ambiental:



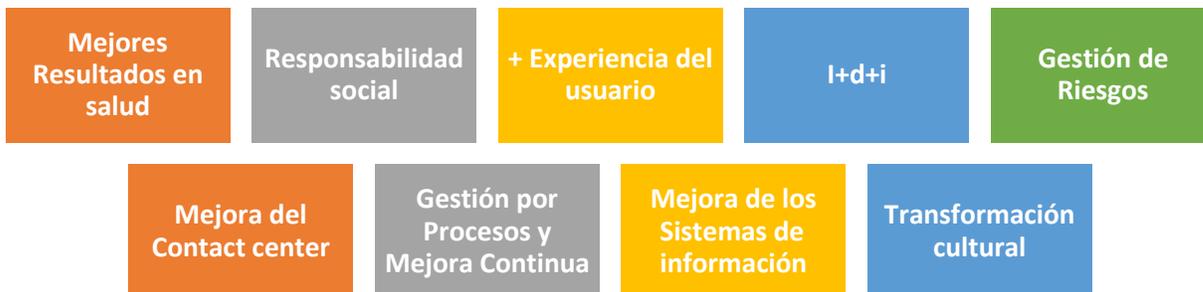
Uno de nuestros grandes retos siempre ha sido lograr una excelente puntuación en el Ranking de IPS de Cuenta de Alto Costo, de lo cual podemos destacar las siguientes distinciones:

 <b>RANKING DE LAS IPS EN RIESGO CARDIOVASCULAR</b> CON LOS MEJORES RESULTADOS DE GESTIÓN DEL RIESGO			
<small>CUENTA DE ALTO COSTO</small> <small>Fondo Colombiano de Enfermedades de Alto Costo</small>			
	Posición de 844 IPS	Puntaje	
	<b>84</b>	<b>6,30</b>	No. 1 en Valledupar
	<b>131</b>	<b>6,13</b>	No. 8 en Barranquilla
	<b>142</b>	<b>6,09</b>	No. 1 en Sabanalarga y No. 9 en B/quilla
	<b>484</b>	<b>4,50</b>	No. 6 en Cúcuta

El puntaje más alto en Colombia lo obtuvo SIEMPREE IPS, de Popayán: **7,45**

## 6. NUESTROS LOGROS 2019

Para el año 2019 nos comprometimos con las siguientes MEGAS:



Para darle salida a estas Megas se estableció el Plan Estratégico Anual PEA-2019, el cual fue una construcción colectiva y participativa donde se formularon 127 estrategias. A estas estrategias se les hacía un seguimiento trimestral a nivel corporativo en cabeza de la Gerencia Financiera y el Comité Estratégico conformado por las gerencias de los grupos corporativos y los directores corporativos.

Del total de estrategias, se culminaron 113 estrategias (89%), quedando 14 en ejecución (11%).

### Principales resultados

Entre los principales resultados de la gestión 2019 del grupo corporativo podemos destacar las siguientes:

### Mejores Resultados en Salud

Las estrategias relacionadas con Resultados en Salud generaron actividades de mejoramiento de infraestructura en diferentes sedes del Grupo Previsalud y Multifarma, lográndose al culminar la vigencia 2019 la apertura de (8) nuevas sedes de IPS: Medikids, Contributiva, Hospitalización Crónicos, PAD Valledupar, Promonorte Centro, Salud Social Murillo, Promocosta Manatí y Promocosta Ponedera, y (3) nuevos dispensarios: Cordialidad, Manatí, Santa Catalina y Olaya. Al mismo tiempo se realizó la ampliación de (3) dispensarios: Pozón, Soledad y Malambo.

Se realizó la integración de Hospital Día y Farmacosalud para la atención de pacientes

con enfermedades de alto costo y huérfanas, contribuyendo así a una mejor adherencia de los pacientes al tratamiento, mayor seguridad en salud y una disminución del riesgo de no aplicación.

Por otro lado, se fortaleció la estrategia de Farmacosalud con la incorporación de internista diabetólogo experto, a través de lo cual se ha logrado una reducción en el uso de insulinas y un mejor control metabólico de los pacientes a un menor costo y con mayor seguridad clínica.

Se fortaleció la estrategia Promopadrino a través de la cual se realiza un seguimiento individualizado y más frecuente a las gestantes y grupo de diabéticos insulino-requirientes, generando un gran impacto en la reducción de hospitalizaciones y complicaciones.

En cuanto a las hospitalizaciones de usuarios de los programas, se implementaron estrategias de seguimiento post egreso hospitalaria que permitieron una reducción del reingreso, una mejor rehabilitación, así como una intervención con enfoque de riesgo para una recuperación más efectiva del usuario.

Se generó un mayor control clínico de los pacientes durante este año, estadísticas estas que al compararlos con el año 2018 y con referentes nacionales, muestran la tendencia positiva.

### I+D+i

Las ideas innovadoras que surgen en el grupo buscan darles solución a las necesidades de



nuestros usuarios y partes interesadas, así como la adopción de mejores prácticas sostenibles. En este sentido para la vigencia 2019 innovamos con nuevos servicios y programas que apuntan a la prevención, detección temprana e intervención de riesgos en Salud con el propósito de reducir las complicaciones, la hospitalización y los costos de la atención.

En total se implementaron (16) nuevos servicios y programas destacando entre otros:

Farmacosalud, Hospitalización pediátrica, Clínica de Heridas, Nutrición Especializada “NUES”, Consultas prioritarias en municipios, Urgencia en casa Contributiva, Ecografías de tercer nivel en Valledupar, Ecografías en Sabanalarga, servicio de ortopedia, cirugía general y cardiología en Campo De la Cruz, y Hepatología en Promocosta 54 con la oferta de la Elastosonografía como un complemento a este servicio.

Se implementó la estrategia de chat “Cero Pendientes” a través de la cual se optimizó el proceso de comunicación entre el dispensario y los profesionales de la salud, con la finalidad de cerrar el ciclo de atención del usuario de una manera efectiva, y de que este pueda retornar a casa con el tratamiento prescrito. El impacto de esta estrategia se midió con base en la reducción de quejas por este motivo a nivel del asegurador.

### **Experiencia del Usuario**

Somos una empresa centrada en el usuario, por lo tanto, se trabaja de manera continua en mejorar la experiencia en todas las etapas del proceso de atención por donde transita este actor principal. La Mega + Experiencia 2019 se enfocó a entregarle + Beneficios, + Comodidad, + Rapidez en sus solicitudes y trámites, + Acceso, + Oportunidad, así que logramos brindarles las siguientes experiencias:

- Facilitamos el acceso a los resultados de laboratorios a través de kioscos de resultados de en salas de espera y descarga directa por página web.
- Disminuimos del porcentaje de pendientes de medicamentos en farmacia gracias a la efectiva gestión de inventarios, logística de farmacia e interacción con los generadores de fórmulas.

- Mejoramos la comodidad de los dispensarios implementando adecuaciones en la infraestructura.
- Abrimos nuevas sedes en los diferentes departamentos donde tenemos posicionamiento.
- Mejoramos el flujo de pacientes y comodidad en las salas de espera aprovechando la capacidad de la sala PAD en Valledupar.
- Brindamos +Comodidad al apoyar a población específica con la toma de muestras de laboratorio en el domicilio y ampliación de horarios de atención de urgencia en casa de lunes a sábados a toda la población.
- Facilidad de comunicación de los usuarios con sus dispensarios mediante el uso del Teléfono Rojo, mejorando así la gestión de su fórmula y pendientes.
- Implementación de Estrategia UCAR para pacientes de programas lo que permite una mayor adherencia al tratamiento y una atención más humanizada.
- Seguimiento a través de llamadas a casa, programación de visita domiciliaria a quienes por su condición no pueden deambular, recordatorio de citas y mensajería masiva.
- Hospital día para los pacientes con diagnóstico de artritis, mejorando su adherencia al tratamiento y por ende los resultados en salud.

### **Gestión del Riesgo**

Al año 2019 la gestión de riesgo tomó una nueva dirección hacia lo corporativo, creándose una dirección corporativa que vela por el riesgo global, lo cual permitió ser más estratégicos en relación con los controles que buscaron un enfoque no sólo clínico sino también administrativo, ya que al trabajar este lineamiento se minimizan todos los impactos que puedan afectar la sostenibilidad de la empresa y el logro de sus objetivos.

Desde esta Mega se implementaron varias estrategias entre las que se destacan las siguientes:

- Alineación de las GPC y protocolos de atención según líneas de tratamiento y Vademécum.
- Implementación de auditoría médica para el seguimiento periódico de la pertinencia en el ordenamiento y adherencia a las GPC y protocolos.

- La creación e implementación de líneas de servicios y programas para un mejor análisis y toma de decisión en relación con los ingresos, costos y rentabilidad por cada línea, asegurando así el flujo de recursos y la responsabilidad social ante los grupos de interés.
- Gestión de inventarios y control de activos fijos que permitieron establecer políticas, lineamientos y procedimientos para salvaguardar el patrimonio del grupo corporativo.
- En este mismo enfoque se diseñaron herramientas para la evaluación de la viabilidad financiera de los proyectos de inversión, facilitando una toma de decisiones fundada.

### **Gestión de Procesos y Mejora Continua**

En el año 2019, la bandera del grupo empresarial fue la Mejora Continua, siendo la Acreditación en Salud el estandarte y la certificación de los sistemas de gestión la base para marcar el camino hacia la excelencia y las mejores prácticas.

Cada vez más vemos con alegría como todas nuestras empresas del grupo se contagian, motivan y trabajan arduamente por alcanzar una Calidad Superior, esa que nos ha llevado a ser más competitivos y seguros.

Entre los principales logros alcanzados se destacan:

- Otorgamiento de la certificación de calidad ISO 9001 a las IPS Calidad Médica Valledupar, Promonorte Cúcuta y Farmacias en Red Bolívar.
- Mantenimiento y ampliación de las certificaciones en ISO 9001 en Semedical y Promocosta.
- Mantenimiento del sello trinorma ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001 en Salud Social.
- Se consolidó el proceso de Acreditación de Salud Social por parte del ente evaluador ICONTEC a través de una visita de pre evaluación, marcando así el derrotero hacia la Acreditación 2020.
- Se logró la implementación y alineación de los procesos corporativos Compras, Activos Fijos, Mantenimiento, Contact Center.
- Se implementó bodega central de Farmacias en Red para la mejora de la eficiencia y control operativo de los inventarios.

- Se implementó plan de auditoría interna integral de calidad con alcance a todas las empresas del grupo.
- Se estructuró el comité de cuenta de alto costo corporativo a través del cual se logró una unificación de los reportes y validación de la calidad de los datos.

### **Contact Center**

En este año 2019, teniendo en cuenta nuestro enfoque de atención centrada en el usuario, debíamos mejorar la contactabilidad y el acercamiento a nuestros usuarios, siendo necesario evolucionar del inbound al outbound.

En ese deseo, se plantearon iniciativas que permitieron mejorar los niveles de servicio, disminuir las quejas por acceso al Contact Center y ampliar la cobertura de atención. Entre las estrategias implementadas estuvieron:

- Aumento de la capacidad instalada tanto humana como técnica del Contact Center.
- Ampliación de los horarios de atención y cobertura del servicio a todos los departamentos donde el grupo corporativo tiene presencia.
- Implementación de encuestas para la evaluación externa de la percepción del usuario frente a los servicios prestados de las IPS y farmacias.
- La implementación de dashboard para el control operativo de Contact Center.

### **Responsabilidad Social**

Hemos decidido ser un grupo socialmente responsable, que trabaja lo social, la sostenibilidad económica y el cuidado del ambiente. En este enfoque hemos contribuido al bienestar, la paz y al crecimiento social de los usuarios de nuestros programas, brindando herramientas que les aporten a su proyecto de vida.

Dando aplicación a este propósito abrimos las puertas de la Fundación Huellas Con Futuro a grupos vulnerables como las gestantes, personas de la tercera edad, discapacitados, niños y personas con diferentes situaciones de salud y abandono social.

Entre los programas que se desarrollaron en el año 2019 cabe destacar aMAMAntar, Proyecto



Crisálida, Escuadrón Mamás, Embajador deja tu huella, Hogares Saludables, Escuela de Cuidadores y Diferencia sin Indiferencia. Todos estos aportes han tenido un impacto positivo en la salud física, mental, social y espiritual de todos ellos, sembrando así semillas de paz y construyendo un futuro más incluyente y promisorio para la sociedad en general.

### **Mejora de los Sistemas de Información**

Uno de los retos propuestos para el 2019 consistió en mejorar los sistemas de información desde la seguridad informática, la conectividad, la interoperabilidad y el desarrollo de herramientas informáticas gerenciales que permitieran hacer un monitoreo de los resultados de la gestión en tiempo real y facilitar la toma oportuna de decisiones y el control de la operación. En ese lineamiento se ejecutaron los siguientes proyectos:

- Implementación de software SOLINT para la gestión de las operaciones de farmacia.
- Implementación de software IndexOne para la gestión documental corporativa.
- Implementación de software DARUMA para la gestión de los procesos de calidad.
- MPLS.
- Implementación de la herramienta Power Bi para el desarrollo de dashboard.

### **Transformación Cultural**

El grupo empresarial siempre está en busca de estimular el desarrollo de su talento humano y mantenerlo alineado a su direccionamiento estratégico. Para lo cual durante este año 2019 se trabajó en la definición de la cultura organizacional que está fundamentada en los valores Solidaridad, Amor y Calidad, así como en competencias que están relacionadas al modelo de atención CEOS (comunicación, efectividad, oportunidad y seguridad). Entre las estrategias más importantes que se implementaron estuvieron:

- Estructuración del gobierno corporativo y las líneas de dirección como grupo empresarial.
- Definición de comportamientos esperados para los valores y modelo de atención.
- Implementación de encuesta de clima laboral definiendo hoja de ruta para estructurar mejoras que permitan asegurar la fidelización de los colaboradores.
- Despliegue de un plan de bienestar para promover un equilibrio entre lo humano y lo productivo.
- Conformación de brigadas y grupos de emergencia, y la realización de simulacros para evaluar los sistemas de atención y respuesta ante emergencia.
- Actualización técnica de los sistemas de gestión de SST en todas las empresas del grupo.



## 7. NUESTRA GESTIÓN CORPORATIVA

### 7.1. Cultura Organizacional

#### 7.1.1. Gestión Humana

La Dirección de Gestión Humana tiene como objetivo realizar el acompañamiento a la Alta Dirección en los procesos de transformación y crecimiento corporativo mediante el

establecimiento de políticas y estrategias que favorezcan el desarrollo de las competencias de su capital humano de manera que se logren los objetivos misionales.

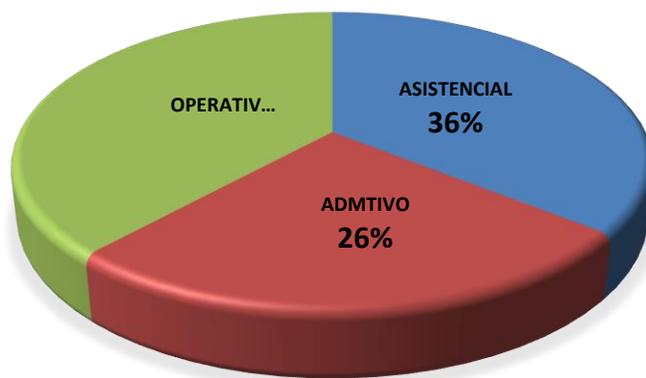
#### Nuestra gente

##### Empleados por género



**233**  
Hombres

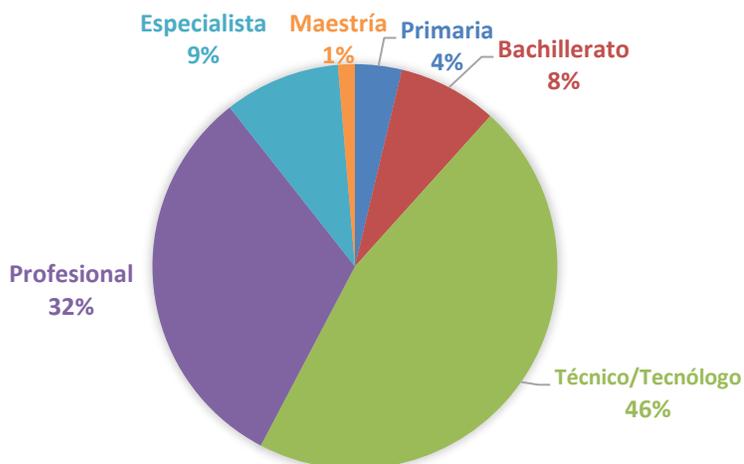
**436**  
Mujeres

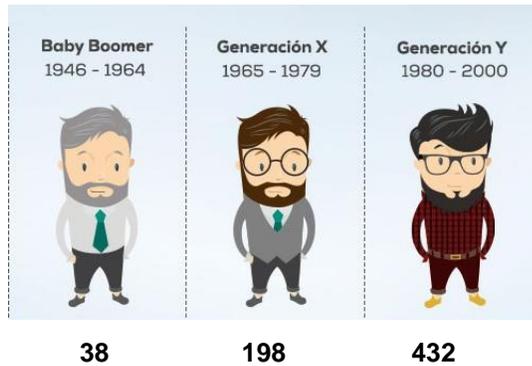


El 64% de los colaboradores está compuesto por mujeres.

El 65% de los cargos gerenciales y directivos son ocupados por mujeres

NIVELES	TOTAL
GERENCIAL	7
DIRECCIÓN	12
COORDINACIÓN	40
PROFESIONAL	162
ANALISTAS /TECNICOS	66
AUXILIARES /OPERATIVOS	380

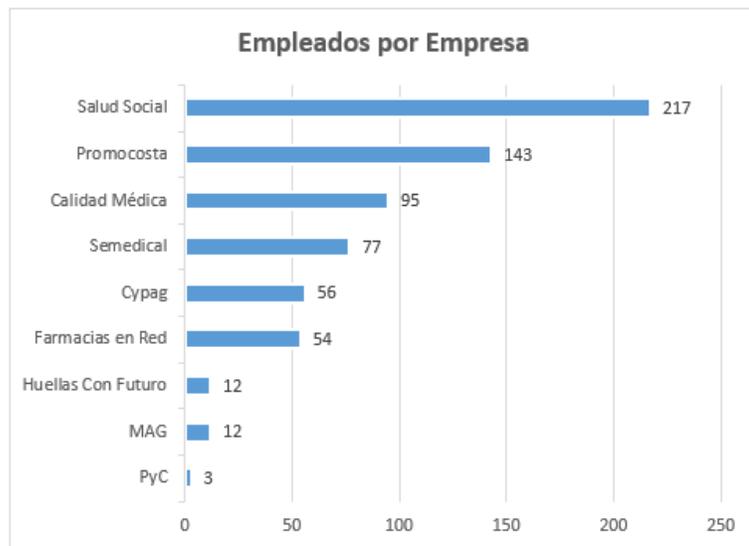




Para poder enfocar nuestras estrategias de retención de personal, capacitación, bienestar y desarrollo es fundamental conocer como está compuesto nuestro equipo de trabajo. Tenemos una población mayoritariamente femenina. El

65% está compuesto por mujeres y jóvenes de 19 a 39 años. En cuanto a nivel educativo la mayoría del personal tiene formación técnica o tecnológica con un 46% seguido por profesionales con un 42%.

### Nuestro crecimiento

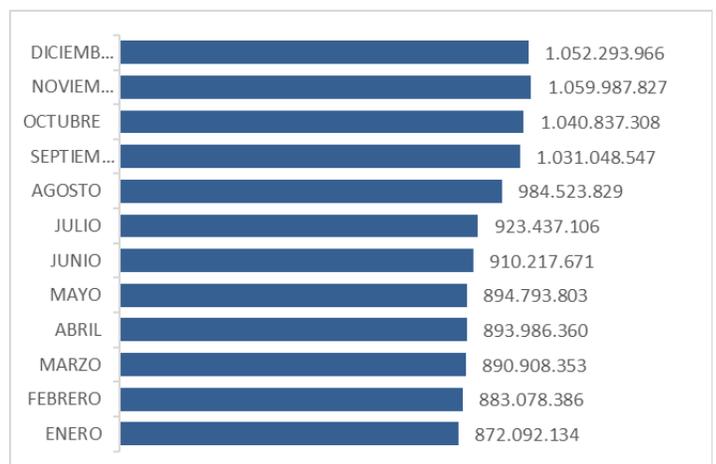


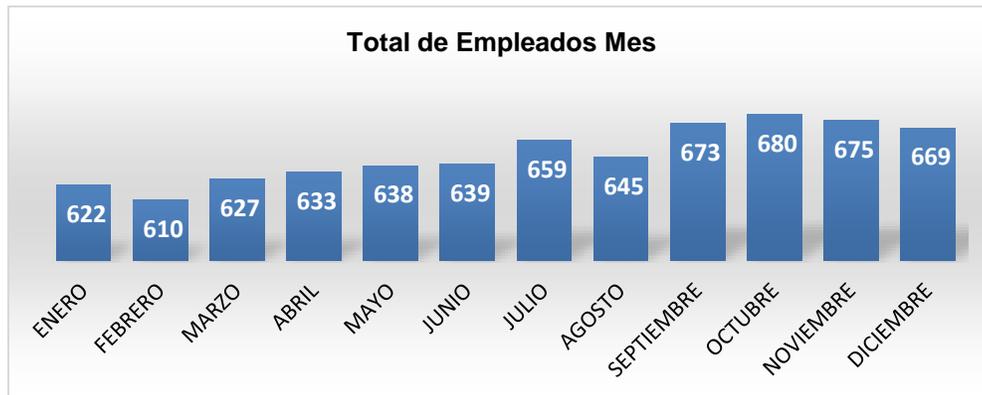
En 2019 tuvimos un crecimiento del 9.2% en la planta de personal.

El total devengado de la nómina incrementó en 19.3%.

Realizamos mejoras en los procesos de nómina para minimizar errores y consolidar la información.

Se creó el dashboard de nómina para hacer control y seguimiento.





### Contratistas

Empresa	2018	2019
Salud Social	84	110
Promocosta	73	92
Calidad Medica	65	72
Semedical	5	3
Farmacias en Red	3	4
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>281</b>

Los contratistas incrementaron en un 22% con relación al año anterior.

Lo anterior por apertura de nuevos servicios o sedes, incrementos en la población asignada por el cliente e incremento de actividades.

Con el acompañamiento de Gestión Humana se crearon 17 cargos nuevos en distintas empresas del grupo para integrar el equipo corporativo y mejorar los procesos de manera que podamos cumplir nuestra misión como grupo empresarial.

Gestión Humana recibió 237 requisiciones de personal para reemplazos, licencias, cargos nuevos y vacaciones de las cuales 13 fueron cubiertas con personal interno ya sea por promoción, traslado o cesión de contrato.

Se contrataron supernumerarios en las áreas críticas para reemplazos de vacaciones, licencias

e incapacidades (SIAU, Auxiliares de enfermería, Agentes de Contact Center, Auxiliares de farmacia, Auxiliares de Contabilidad y Médicos).

Hemos realizado mejoras en los procesos de selección, ampliando nuestras fuentes de reclutamiento y redes de referenciación de candidatos. Con herramientas como Computrabajo y elemplo.com hemos podido cubrir un número importante de vacantes y con el estudio salarial nos hemos apoyado para la creación de cargos que no se encontraban dentro de nuestra escala.



El 70% de las personas que prestan servicios en nuestras empresas están en la nómina directa y el 30% son por prestación de servicios. Por política no usamos empresas de servicios temporales u otros tipos de intermediación laboral para que no se generen diferencias que afecten nuestra cultura e impacten de manera negativa nuestra rotación.

Nuestra política de contratación favorece el sentido de pertenencia hacia las empresas que

### Ausentismo

Para mitigar el impacto de estas incapacidades en la atención a nuestros usuarios se utiliza el personal supernumerario, se adoptaron estrategias para la contratación de personal en las áreas más impactadas por las licencias de maternidad. De la mano de Seguridad y Salud en

conforman nuestro grupo e impactan de manera positiva la sensación de estabilidad.

De las 669 personas vinculadas por nómina el 67% tienen contrato a término indefinido lo que significa que superaron el año vinculados a la institución. Se realiza anualmente una revisión de escala salarial para realizar nivelaciones de acuerdo a los cambios en jerarquías, responsabilidades y comportamiento del mercado laboral.

el trabajo se incluirán actividades de prevención para mitigar el contagio de enfermedades infecciosas en las áreas más afectadas como son SIAU, Contact Center, Médicos y personal de laboratorio.



En el último año tuvimos entre todas las empresas 5.038 días de incapacidad por enfermedad general



El 52% del ausentismo está representado en licencias de maternidad. En el último año tuvimos 21 licencias que equivalen a 2.646 días



Las causas más frecuentes son enfermedades digestivas como gastroenteritis, enfermedades respiratorias, migraña y accidentes de tránsito

### Capacitación



Este año iniciamos con el registro de actividades de capacitación y algunas mediciones de cobertura. Para el 2020 queremos mejorar la cobertura de manera que podamos incrementar al 90% de asistencia a actividades de capacitación.

Gestión Humana implementará plan maestro de capacitación para el grupo empresarial con el fin de compartir recursos. Utilización de plataformas virtuales para masificación de contenidos de capacitación y mejorar procesos de inducción.

## Evaluación del desempeño del personal

De los 669 empleados se evaluaron 312 que equivale al 46.7% de la población

La meta para 2020 es evaluar con el nuevo modelo de atención CEOS el 100% de los empleados.

Se definieron los valores y las competencias del modelo de atención CEOS.

## Bienestar

Se realizaron las celebraciones de fechas especiales y se comenzaron a implementar detalles institucionales para los empleados. Se iniciaron las primeras celebraciones integradas entre empresas y se reglamentó la celebración de los cumpleaños de empleados. Se instauró como política el otorgar el día del cumpleaños a los

colaboradores de todo el grupo para que puedan celebrar en familia.

Se ampliaron los convenios de libranzas, previsión exequial y seguros de vida para más empresas del grupo.



Para el 2020 se implementará un plan de beneficios de manera que se canalicen los préstamos directos con la empresa a financiar un porcentaje de matrículas de estudio superior de empleados cuyos estudios tengan aplicabilidad en la empresa y se firmen convenios de

permanencia. Se buscará una mayor cobertura para pólizas y se ampliarán los convenios con Bancolombia para Calidad Médica. Se fortalecerá plan de incentivos a empleados con un sistema de puntos por cumplimiento de metas.

## Gestión de salida

Se dieron 157 retiros de los cuales 81 se dieron por vencimiento de obra o labor o por finalización del plazo pactado. Se presentaron 67 renunciaciones. Los principales motivos de terminaciones de

contrato (que no son por obra o labor) es el bajo rendimiento laboral y de las renunciaciones voluntarias es por mejores ofertas laborales y razones personales o familiares.



La medición de estos indicadores nos permite enfocar los esfuerzos a mejorarlos de manera que podamos impactar en nuestra gestión. Para ello, se implementarán políticas de retención, oportunidades de formación y financiación de un porcentaje de matrículas universitarias

Para 2020 se pretende disminuir los retiros por bajo rendimiento fortaleciendo los procesos de selección e inducción mediante la estandarización de perfiles y elaboración de planes de entrenamiento para al menos el 50% de los cargos.

### 7.1.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

La seguridad y salud de los colaboradores en nuestro grupo empresarial pasó de ser un cumplimiento legal a ser un reto de transformación cultural, mostrando desde sus

inicios una aceptación muy importante en las directivas de la organización, tal como se puede apreciar en las líneas de nuestra política corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo:

**“Nos comprometemos a velar por el cumplimiento de la normatividad legal vigente de Seguridad y Salud en el Trabajo, la identificación, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos laborales de todas sus actividades para mitigar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la asignación de recursos para la mejora continua de las condiciones y hábitos laborales y el control del cumplimiento de las normas vigentes en materia de SST a proveedores y contratistas”.**

El Grupo empresarial actualmente se encuentra en un 44% de implementación del SG-SST y se proyecta llevarlo a un 80% como meta del año 2020.

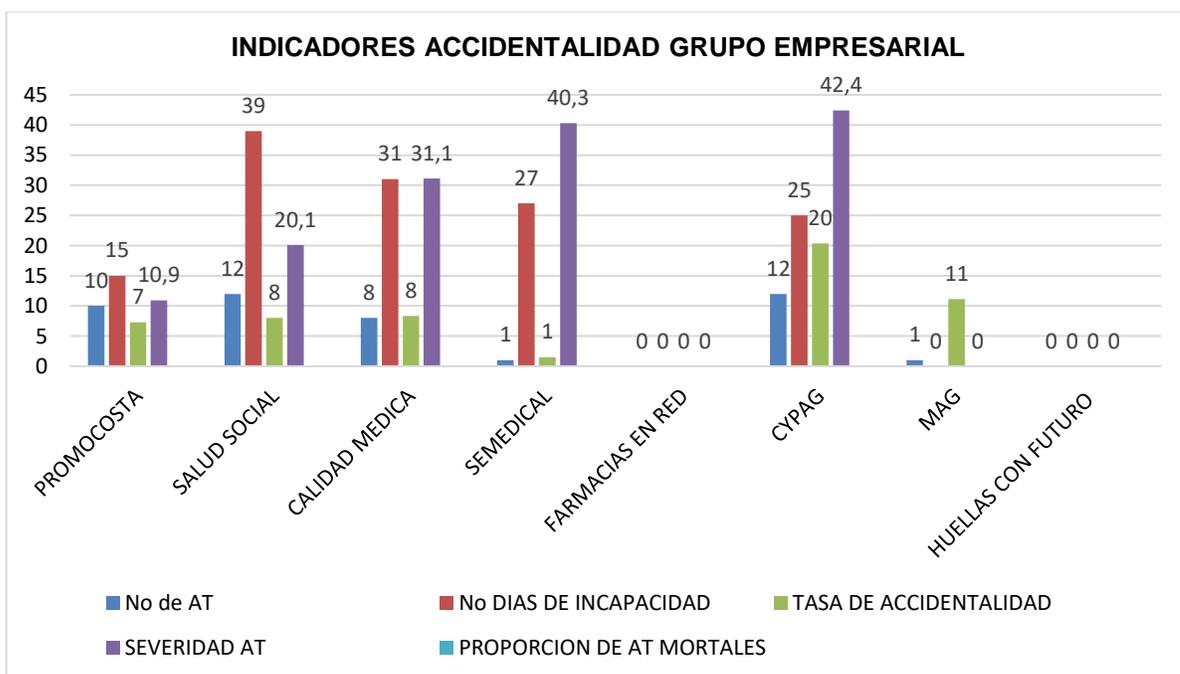
#### Accidentalidad

La accidentalidad en el grupo empresarial se ha presentado con una tasa o frecuencia consolidada de 6 accidentes promedio mes, es decir, por cada 100 trabajadores que laboraron por mes se presentaron 6 accidentes. Como cifra consolidada en el año 2019 se presentaron 53 accidentes laborales en todo el grupo empresarial

trabajo, dándonos una cifra muy importante que analizar, por cada 100 colaboradores que laboraron por mes se perdieron en promedio 18 días por accidentes de trabajo.

En relación con la severidad de los accidentes, se perdieron en total 137 días por accidente de

Como dato muy positivo no tuvimos reportes de accidentes graves o mortales en el año 2019, así como cero calificaciones de enfermedades laborales.



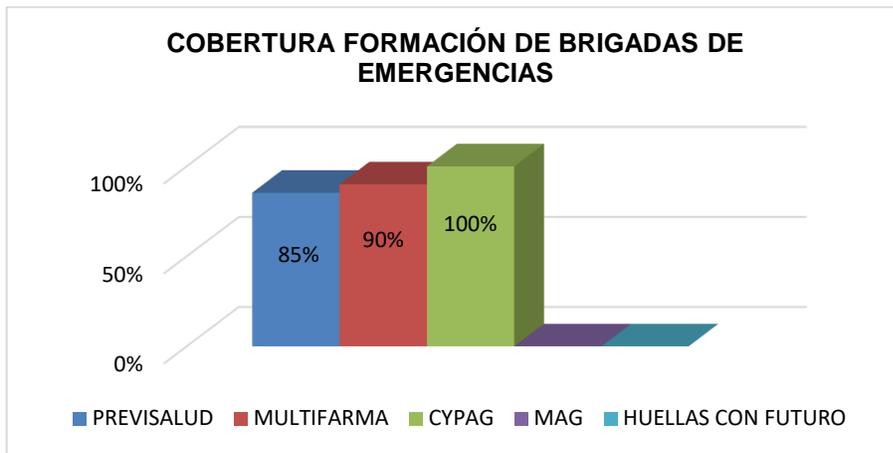
Actualmente todos los accidentes presentados se encuentran investigados y reportados ante las

EPS de nuestros colaboradores. Asegurando el cumplimiento de este requisito legal.

### Planes de Emergencias

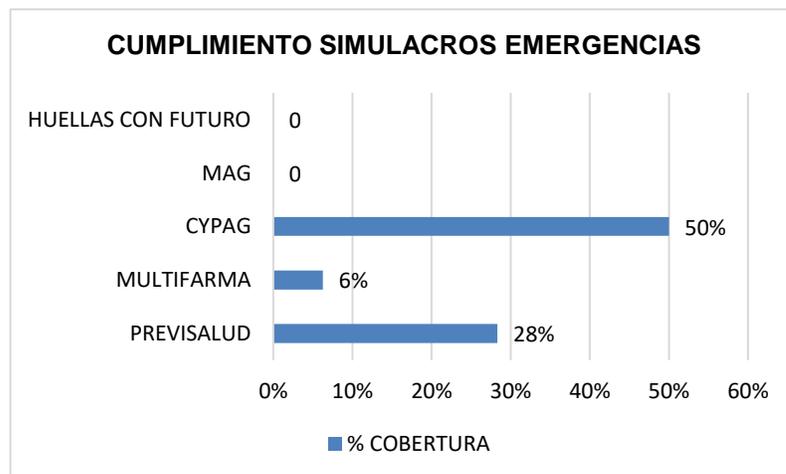
En el diagnóstico inicial de necesidades se identificó que todas las empresas del grupo tenían una en común y era el avance en la documentación de los planes de emergencia, se puso en marcha un plan de acción y actualmente se puede mostrar una cobertura del 70%.

La mayoría de nuestras empresas cuentan con brigadas de emergencias conformadas y ya vamos en un 55% de formación y certificación de las mismas. En el año 2020 cumpliremos en un 100% con este requisito legal.



En el año 2019 el cumplimiento de realización de simulacros de emergencias se dio en un 17% en el grupo empresarial. El año 2020 iniciará con un cronograma de ejecución de simulacros con la intención de garantizar el 100% de cobertura,

hasta la fecha se había venido manejando según necesidad generada y esta modalidad no garantiza un control de cobertura. **Ver Anexo Cronograma de Simulacros 2020.**





### 7.1.3. Comunicaciones Corporativas

En diciembre de 2018 la alta dirección tomó la decisión de crear el área de Comunicaciones Corporativas y fue desde finales de febrero de 2019 que se vinculó a un profesional de Comunicación Social, con experiencia en comunicación organizacional, con el propósito de

estructurar y poner en marcha un plan integral de comunicación estratégica corporativa para todas las empresas del grupo, que respondiera a las necesidades comunicacionales y que además apoyara el cambio y la adopción de una nueva cultura organizacional.

#### Diagnóstico

Se tuvo como punto de partida las acciones de comunicación interna y externa que ya se venían adelantando desde hace un tiempo y con base en un nuevo diagnóstico se procedió al estructurar el plan, denominado “Comunicación para una nueva Cultura Organizacional”.

Las siguientes fueron las consideraciones que se tuvieron en cuenta:

- El papel de la comunicación estaba dedicado en la mayoría de sus acciones a una gestión informativa y mediática, tanto interna como externa, en la que se hacía necesario reforzar más el elemento formativo, de tal manera que no sólo sea informativo.

- A través del área de Comunicaciones se daba respuesta a encargos puntuales de las diferentes empresas y áreas, generando en algunos casos acciones desarticuladas de comunicación.

- Aunque los públicos internos estaban identificados, se debía garantizar que la comunicación llegase al 100% de los colaboradores, es decir, a la base de la organización.

- Por último, no se cuenta con medios de comunicación de la web 2.0 como intranet, blogs informativos y educativos, chats, foros de discusión, entre otros, lo cual hace parte de los retos del área para el año 2020.

#### Conclusiones del diagnóstico

- Se hacía necesario redefinir el rol del área de Comunicaciones, de manera que el principal esfuerzo esté orientado a apoyar los **procesos de cambio, transformación cultural y, de manera específica, del proceso de Acreditación** de Salud Social IPS.

- La comunicación interna será más estratégica que operativa. Ello implica el **apoyo comunicacional a las directrices** que emanan de manera permanente de la alta dirección.

- La comunicación (interna y externa) será más de tipo formativa que solo informativa. Dentro de la transformación cultural es necesaria una alta dosis de formación y apropiación de valores y de las nuevas creencias organizacionales. Por lo tanto, el esfuerzo comunicacional, sin descuidar los asuntos informativos que deban mantenerse, tiene que virar hacia el tema de los valores corporativos, como un importante apoyo a los mecanismos de adopción de valores y nuevas creencias organizacionales que se estén aplicando por parte de las distintas empresas del grupo y sus áreas corporativas.

- La comunicación debe ser más inspiracional, tener la capacidad de seducir, motivar, alimentar el compromiso de las personas por los factores de cambio que se vienen fortaleciendo.

- La comunicación debe considerarse como un apoyo en la transformación interior de las personas y por lo tanto tiene un alto componente psíquico: pensamiento y emoción. Esto implica mucho más que la consideración de los componentes teóricos básicos (el mensaje, el receptor, el emisor, etc., y de los medios utilizados para dicha comunicación), y la adopción de una visión más profunda, más del interior de las personas que de su sola realidad intelectual.

- La comunicación debe ser dirigida al cambio de creencias y conductas en las personas, más que a la modificación temporal de algunas posturas. Por esto, la comunicación debe ser coherente y consistente en el tema de valores y su tratamiento de largo plazo, en lugar de orientarse por campañas temporales de bajo impacto en la transformación verdadera de las personas.



- La comunicación debe asistir a todas las personas en la apropiación de los nuevos valores y creencias organizacionales y en este sentido su público objetivo es toda la organización. Pero fundamentalmente debe hacer énfasis en el personal con colaboradores a cargo (jefes), a fin de ayudar en la transformación y mejora del estilo de dirección, en los términos definidos dentro de la transformación cultural.

- La comunicación debe hacerle seguimiento al desarrollo tecnológico e informático de la actualidad, y a las formas como las personas se comunican cada vez más a través de chats, correos electrónicos, video conferencias, mensajes individualizados o masivos de texto a los teléfonos celulares, etc., con el objetivo de incorporar a los procesos comunicacionales de la compañía todas aquellas herramientas tecnológicas de probada eficacia.

- Es necesario desarrollar una intranet que utilice las mejores herramientas tecnológicas de la actualidad con contenidos multimedia altamente vigorizantes e inspiracionales que contribuyan al proceso actual y que mantengan informadas a las personas de la organización de los contenidos noticiosos e informativos de interés.

- La comunicación debe también apoyar el proceso de identificar, reconocer y divulgar las acciones y conductas sobresalientes de aquellas

personas al interior de la organización, a fin de que la divulgación de sus conductas sirva de referente a muchas otras personas de la compañía.

- Dentro de estos contenidos multimedia es muy importante la realización y difusión de videos cortos de la alta dirección y gerentes de las empresas, como de otros colaboradores que, de manera directa y a través de la tecnología compartan con el resto del personal algún asunto de la mayor importancia estratégica u operativa.

- Las consignas propias de la transformación cultural deben reforzarse permanentemente a través de los mecanismos comunicacionales típicos o específicamente diseñados para tal efecto. Por “Consignas” se entienden frases cortas que a través de la repetición buscan instalarse en la mente de las personas como parte de la filosofía empresarial, por ejemplo, “Productividad con Bienestar”.

- Igualmente, debe reforzarse desde Comunicaciones Corporativas y hacer el trabajo pedagógico en compañía de las otras áreas de la empresa que estén trabajando en la misma dirección, en el fortalecimiento y operación adecuada de los Grupos Primarios a todo lo largo y ancho de la organización.

## **Retos del área de Comunicaciones Corporativas**

Con todo lo anterior, se definieron unos retos que apalancaran el deseo de tener un área estratégica de Comunicaciones Corporativas:

### **1. Cobertura**

Comunicarnos con todos los públicos externos e internos de las diferentes empresas del grupo.

### **2. Transformación Cultural**

Apoyar los procesos de transformación de las diferentes empresas y de la generación de una nueva cultura organizacional.

### **3. Más y mejores comunicaciones**

Comunicarnos de manera permanente, ofreciendo información amplia y suficiente. Comunicaciones para educar, formar y generar comportamientos.

### **4. Posicionamiento del área**

Lograr que todas las empresas y áreas comprendan la importancia y la necesidad de contar con unas comunicaciones estratégicas.

## **Objetivos del área de Comunicaciones Corporativas**

Realizado el diagnóstico se procedió a definir los objetivos de la nueva área:



## Objetivo General

Diseñar e implementar, estrategias y actividades de comunicación interna y externa que apoyen la transformación cultural de la compañía y que permitan flujos de información entre las diferentes empresas y áreas de la organización y entre éstas

## Objetivos específicos

**1. Divulgar las políticas y los lineamientos estratégicos de la alta dirección**, de tal manera que todos los públicos internos de la compañía los conozcan, compartan y se identifiquen con ellos, promoviendo para tal fin la participación de los directivos de la compañía.

**2. Apoyar y promover la transformación cultural y el mejoramiento del clima organizacional de la compañía, a través de acciones conjuntas** de comunicación que permitan disminuir los niveles de ansiedad, incertidumbre e incredulidad frente al cambio, posibilitando el diálogo entre sus integrantes, manteniéndolos informados y alineados con el direccionamiento estratégico y facilitando su sentimiento de pertenencia hacia la organización.

**3. Elaborar planes de comunicación específicos para las diferentes áreas estratégicas de la compañía**, con el propósito de articularlos con el plan general de comunicaciones y garantizar el cumplimiento de su objetivo general.

y sus diferentes públicos; así como fortalecer la imagen corporativa (percepción que se tiene de la compañía) y garantizar el buen uso de la identidad corporativa (logotipo).

**4. Divulgar y promocionar los programas, planes y actividades** de áreas como la de Gestión Humana, poniendo especial énfasis en el desarrollo del ser, la formación y el bienestar de los colaboradores.

**5. Informar a todos los colaboradores sobre los principales acontecimientos generados al interior de la compañía** en las diferentes empresas y ciudades en donde se opera, así como de los principales acontecimientos del sector de la salud.

**6. Direccionar y promover la participación de todas las áreas de la compañía en la generación de información y producción de contenidos** para los diferentes medios de comunicación institucionales.

7. Desarrollar y diseñar, en conjunto con las áreas de Tecnología y/o Calidad, la intranet de la compañía.

8. Posicionar el área de **Comunicaciones Corporativas como un área clave para gestión estratégica** de la compañía.

## Principios del área de Comunicaciones Corporativas

Adicional a los objetivos, se definieron también los principios por los cuales girarán las acciones y actividades del área:

### 1. Enfoque Sistémico

Permite tener **una visión amplia de las necesidades comunicacionales de la compañía y de sus diferentes empresas y áreas**, para dar respuesta oportuna y eficaz a las mismas.

### 2. Orientación hacia la Estrategia

Pasar de una gestión mediática e informativa a **una gestión estratégica, que aporte al**

**cumplimiento de los objetivos institucionales** de la compañía, sus empresas y áreas.

### 3. Gestión en Red

**Una gestión integrada e integral de las comunicaciones** internas que promueva el trabajo en equipo y logre la participación de todas las áreas en la comunicación de sus logros y resultados.

## Comunicaciones Internas

## Comunicados Electrónicos

Creamos el correo corporativo **comunicaciones@cypagsa.com**. Depuramos las **bases de datos de correos electrónicos**. Organizamos **listas de distribución** para envíos customizados.

- Mensajes **institucionales**.
- Mensajes de **condolencias**.
- **Promociones y presentación** de nuevos colaboradores.
- **Memorandos**.
- **Invitaciones y convocatorias**.
- **Tarjetas de cumpleaños**.

# 232

## Comunicados

## Comunicados y Memorandos institucionales

**Comunicado**  
**Registro biométrico**  
May 14 de 2019

**Para:** Todos los colaboradores de Cypag, Salud Social, Promocosta, Calidad Médica, Promonorte, Semedical, Farmacias en Red, MAG, PAC, Fundación Healtias con Futuro y demás empresas, filiales y áreas del grupo.

**De:** Dra. Catalina Gutiérrez de Piñeres - Gerente  
Dra. Irene Soriano - Dir. de Gestión Humana

Cordial saludo,

En el marco de la campaña ¡Soy Puntual!., cuyo objetivo es el de **fomentar la puntualidad en los colaboradores**, les recordamos nuevamente que **todos debemos estar registrados y hacer la marcación diaria en el sistema biométrico de huella digital que controla el ingreso y la salida del personal, sin excepciones.**

En caso de no estar registrados aún, **por favor atienda al Área de Gestión Humana de su respectiva sede, para proceder cuanto antes con el registro.**

Como se están generando y enviando reportes semanales a los líderes de proceso con la información de registro/salida de sus respectivos equipos de trabajo, **no estar registrados y no realizar la marcación diaria puede entenderse como una inasistencia y con consecuente incumplimiento de la jornada laboral por parte del colaborador.**

Debemos tener en cuenta que las fallas o inasistencias son objeto de sanción disciplinaria de acuerdo a lo establecido en los reglamentos internos de trabajo.

Recuerden que la finalidad de la campaña ¡Soy Puntual! incluye también:

- Iniciar las reuniones a la hora señalada.
- Entregar informes y reportes en los tiempos establecidos.
- Atender puntualmente a usuarios, proveedores, clientes, etc.

¡Soy Puntual!.,  
Funciona bien siempre, soy responsable,  
organizo bien mi tiempo y registro los datos.  
Y tú... ¿también eres puntual?

Mantén tus habilidades listas para el éxito.

**Memorando**  
**Liberar espacio en ONE.com**  
Junio 17 de 2019

**Para:** Todos los colaboradores que utilizan ONE.com en Salud Social, Promonorte y Calidad Médica

**De:** Dirección de Tecnología

Cordial saludo,

Solicitamos a todos los colaboradores que utilizan la plataforma de correo electrónico ONE.com, que **por favor depuren los buzones de entrada y salida de sus respectivas cuentas de correo corporativo, borrando o eliminando de manera inmediata la mayor cantidad de mensajes posibles, sobre todo aquellos que tienen archivos adjuntos y que sean de gran tamaño.**

**Borrar o eliminar los correos electrónicos con archivos adjuntos grandes es necesario y de obligatorio cumplimiento**, porque la plataforma de correos corporativos ONE.com superó el espacio de almacenamiento disponible y no realizar la depuración dentro de las próximas 24 horas puede traer como consecuencia que nos suspendan las cuentas que no hayan liberado espacio suficiente.

Si desean conservar los archivos adjuntos (enviados o recibidos), les sugerimos descargarlos y guardarlos en su computador, para luego proceder a **eliminar estos correos. El propósito es tener almacenados los archivos grandes en el PC y NO EN LAS BANDEJAS DE ONE.com.**

Les requerimos que el personal del Área de Tecnología de sus respectivas sedes estarán atentos y disponibles ante cualquier inquietud al respecto.

En espera de su comprensión y colaboración,

**Fablián García Cotavarría**  
Director de Tecnología

## Promociones y presentación de nuevos colaboradores

**¡Bienvenida al equipo!**

**Martha Patricia Martín Zubiria - Directora de Compras**  
dir\_compr@cypagsa.com

El Área de Gestión Humana tiene el placer de presentarle a **Martha Patricia Martín Zubiria**, quien a partir de la fecha ocupa el nuevo cargo corporativo de **Directora de Compras**.

Martha Patricia es Contadora Pública y Administradora de Empresas de la Universidad Simón Bolívar y Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Autónoma del Caribe.

Martha cuenta con 15 años de experiencia profesional liderando procesos administrativos, financieros y logísticos en los sectores industrial, comercial y de servicios, incluido el sector salud. Hasta hace poco se desempeñó como Jefe de Compras e Inventarios de una reconocida clínica de la ciudad de Barranquilla.

Le damos la bienvenida al equipo a nuestra nueva colaboradora y le deseamos muchos éxitos en sus nuevas funciones y responsabilidades a cargo.

Feliz día.

Abril 1 de 2019

**¡Colaborador Promovido!**

**Luis Eduardo Petro Iglesias - Director Operativo**  
dir\_operaciones@semedical.com - dir\_operaciones@farmaciasenred.com.co  
Celular: 311 273 8879

El Área de Gestión Humana tiene el gusto de informarle que **Luis Eduardo Petro Iglesias** fue promovido al cargo de **Director Operativo de Semedical y Farmacias en Red**, a partir del 1 de abril de 2019.

Luis Eduardo, quien se vinculó a la compañía como **Jefe de Facturación** desde el 5 de septiembre de 2016, recientemente ocupaba el cargo de **Coordinador Operativo**.

A partir de la fecha sus nuevos datos de contacto son:

dir\_operaciones@semedical.com  
dir\_operaciones@farmaciasenred.com.co  
Celular: 321 522 89 22

Le deseamos muchos éxitos a Luis Eduardo en sus nuevas funciones y responsabilidades a cargo.

Feliz día.

Abril 1 de 2019

## Invitaciones y convocatorias

**Capacitación**  
Comité de Convivencia Laboral  
Objetivo y Ley 1010 de 2006

**¡Invitación especial!**

Día: Sábado 30 de marzo de 2019.  
Horario: De 10:00 a.m. - 12:00 m.  
Lugar: Sim Rom - Salud Social (Calle 17 #18 - 23 Barrio Las Nieves).

**Contamos con tu puntual asistencia.**

**RECORDATORIO:** Las votaciones para la elección de los representantes al Comité de Convivencia Laboral se llevarán a cabo el próximo miércoles 3 de abril.

**Mayor información con:**  
Deydis Romero Villegas  
Seguridad y Salud en el Trabajo  
sst@saludsocialips.co  
Tel. 3854266 Ext. 5523

Marzo 29 de 2019

**Capacitación**  
**Actualización del Programa Institucional EPOCA**

**Invitación especial**

Día: Sábado 25 de mayo de 2019  
Horario: De 9:00 a.m. a 10:00 a.m.  
Lugar: Sala de Juntas Piso 2 - Calle 54  
Facilitador: Dr. Héctor Enrique Paul G. Neumólogo

**¡Contamos con tu puntual asistencia!**

PROMOCOSTA

## Mensajes condolencias



Ofrecemos nuestras más sinceras condolencias y nos unimos a la pena que embarga a nuestra colaboradora, la señora **Biviana Patricia Roa Mendoza** (Auxiliar de Citas y Atención al Usuario de Promocosta Sabanalarga) ante el sensible fallecimiento de su pequeña hija, **Mariángel Martínez Roa** (q.e.p.d.), acaecido el 22 de marzo de 2019.

Hacemos extensivas nuestras condolencias a sus familiares y rogamos a Dios les conceda pronta y cristiana resignación ante tan irremediable pérdida.

Velación: Calle 8 # 16 - 92 Sabanalarga (Atlántico) Esequias: Domingo 24 de marzo - 2:00 p.m.

«Cuando nuestros seres queridos parten... Pasan de vivir con nosotros a vivir en nosotros.»

## Carteleros Internos - Afiches Institucionales

Estandarizamos todos los **afiches institucionales** internos. Definimos **contenidos estratégicos**. Los enviamos **impresos a todas las sedes**.

Logramos **precios de impresión muy favorables** con el apoyo del área de Compras.

- Afiches **Corporativos**.
- Afiche de **Seguridad del Paciente**.
- Afiche de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**.
- Afiche de **Ambiente**.
- Afiche de **Calidad**.
- Afiche de **Acreditación** (Salud Social IPS).



**64**  
**Afiches**

## Cumpleaños - Listados y Tarjetas

- Institucionalizamos el envío de los **listados de cumpleaños**.
- Diseñamos **tarjetas electrónicas y físicas**.
- Enviamos **tarjetas electrónicas de cumpleaños personalizadas**.

4  
Diseños



## Campañas Internas

- Lávate de Manos.
- Seguridad del Paciente.
- Cierra la llave.
- ¡Yo soy puntual!
- Reporta Incidentes y Accidentes.
- Reglas Básicas de Convivencia I y II.
- Dejar de fumar.
- Baños limpios.
- COPASST y CCL.
- Semana de la Lactancia Materna.
- Afíliate a Coosalud.
- Actualización Correos Salud Social.

12  
Campañas

Campaña: Lávate de Manos

### ¿Cómo lavarse las manos?

Lávate las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utiliza la solución alcohólica

**D** Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

**1** Moja las manos con agua: Moja en el agua de la mano una cantidad de agua suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.

**2** Frotase las palmas de las manos entre sí.

**3** Frotase la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

**4** Frotase las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.

**5** Frotase el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano contraria, agarrándose los dedos.

**6** Frotase con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, envolviéndolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

**7** Frotase la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

**8** Enjuáguese las manos con agua.

**9** Frotase con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, envolviéndolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

**10** Seque las manos con una toalla desechable.

**11** Diríjase de la toalla para cerrar el grifo. Sus manos son seguras.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES | Clean Your Hands

### ¿Cómo desinfectarse las manos?

Desinfecte las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

**D** Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos

**1a** Deposita en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.

**1b** Frotase las palmas de las manos entre sí.

**2** Frotase las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.

**3** Frotase la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

**4** Frotase las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.

**5** Frotase el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.

**6** Frotase con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, envolviéndolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

**7** Frotase la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

**8** Una vez secas, tus manos son seguras.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES | Clean Your Hands

### Sus 5 Momentos para la Higiene de las Manos Atención Odontológica

**1** ANTES DE TOCAR AL PACIENTE

**2** ANTES DE REALIZAR LA LARGA MANIPULACIÓN

**3** DESPUÉS DEL CONTACTO CON FLUIDOS BIOLÓGICOS

**4** DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE

**5** DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE

1. ANTES DE TOCAR AL PACIENTE: Lávate las manos antes de tocar al paciente cuando se encuentre el paciente. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

2. ANTES DE REALIZAR LA LARGA MANIPULACIÓN: Lávate las manos inmediatamente antes de realizar una larga manipulación. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

3. DESPUÉS DEL CONTACTO CON FLUIDOS BIOLÓGICOS: Lávate las manos inmediatamente después de un contacto con fluidos biológicos. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

4. DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE: Lávate las manos después de tocar al paciente. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

5. DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE: Lávate las manos después de tocar cualquier objeto o material del entorno del paciente. Lávate las manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES | Clean Your Hands

### Sus Momentos para la Higiene de las Manos Pediatría

**1** ANTES DE TOCAR AL PACIENTE

**2** ANTES DE REALIZAR LA LARGA MANIPULACIÓN

**3** DESPUÉS DEL CONTACTO CON FLUIDOS BIOLÓGICOS

**4** DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE

**5** DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE

1. ANTES DE TOCAR AL PACIENTE: Lávate las manos antes de tocar al paciente cuando se encuentre el niño. Desinfecta tus manos si el niño tiene síntomas de una infección.

2. ANTES DE REALIZAR LA LARGA MANIPULACIÓN: Lávate las manos inmediatamente antes de realizar una larga manipulación. Desinfecta tus manos si el niño tiene síntomas de una infección.

3. DESPUÉS DEL CONTACTO CON FLUIDOS BIOLÓGICOS: Lávate las manos inmediatamente después de un contacto con fluidos biológicos. Desinfecta tus manos si el niño tiene síntomas de una infección.

4. DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE: Lávate las manos después de tocar al paciente. Desinfecta tus manos si el niño tiene síntomas de una infección.

5. DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE: Lávate las manos después de tocar cualquier objeto o material del entorno del paciente. Lávate las manos si el niño tiene síntomas de una infección.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES | Clean Your Hands

### Sus 5 Momentos para la Higiene de las Manos

**1** ANTES DE TOCAR AL PACIENTE

**2** ANTES DE REALIZAR LA LARGA MANIPULACIÓN

**3** DESPUÉS DEL CONTACTO CON FLUIDOS BIOLÓGICOS

**4** DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE

**5** DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE

1. ANTES DE TOCAR AL PACIENTE: Lávate las manos antes de tocar al paciente cuando se encuentre el paciente. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

2. ANTES DE REALIZAR LA LARGA MANIPULACIÓN: Lávate las manos inmediatamente antes de realizar una larga manipulación. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

3. DESPUÉS DEL CONTACTO CON FLUIDOS BIOLÓGICOS: Lávate las manos inmediatamente después de un contacto con fluidos biológicos. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

4. DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE: Lávate las manos después de tocar al paciente. Desinfecta tus manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

5. DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE: Lávate las manos después de tocar cualquier objeto o material del entorno del paciente. Lávate las manos si el paciente tiene síntomas de una infección.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES | Clean Your Hands

Campaña: Seguridad del Paciente

### Seguridad del Paciente SALVA VIDAS LÁVATE LAS MANOS

UNA ATENCIÓN LIMPIA PARA TODOS ESTÁ EN SUS MANOS

Una atención limpia es una atención más segura

"Salva vidas: Lávate las manos"

La campaña mundial "Salva vidas: lávate las manos", de periodicidad anual, se inauguró en el año 2009 dentro de un esfuerzo internacional de gran alcance encabezado por la OMS y con el apoyo de los trabajadores de la salud, con el fin de mejorar la higiene de las manos en la atención sanitaria.

La campaña tiene por objeto impulsar la adopción de medidas en el lugar de consulta para demostrar que la higiene de las manos es el punto de partida para la reducción de las infecciones asociadas a la atención sanitaria (IASAS) y la mejora de la seguridad del paciente.

Fuente: Organización Mundial de la Salud - OMS

Logos: YYPAB, RACIONOXIT, RICHOCOSTA, CALIDAD LABORAL, Secomedical, Farmacos en red, MIAG, UVI, No las Futuro

### Seguridad del Paciente

**1** Identificar correctamente a los pacientes.

Meta Internacional para la Seguridad del Paciente (MISP)-No. 1

Conoce al paciente como a la palma de tu mano

Comprueba y registra siempre su nombre completo y su número de identificación.

Descartarás confusiones. El error en la identificación del paciente es la causa del 4% de los eventos adversos que se detectan.

¡La seguridad del paciente está en nuestras manos!

Datos sobre Seguridad del Paciente

La mitad de los errores médicos en la atención primaria son de carácter administrativo. De acuerdo con recientes revisiones bibliográficas, se producen errores médicos en entre 5 y 80 de cada 100.000 consultas. Los errores administrativos, que van los asociados a los sistemas y procesos de prestación de servicios, son el tipo de error que se notifica con mayor frecuencia en la atención primaria. Se calcula que del 5 al 50% de los errores médicos en la atención primaria son de carácter administrativo.

Fuente: Organización Mundial de la Salud - OMS

Logos: YYPAB, RACIONOXIT, RICHOCOSTA, CALIDAD LABORAL, Secomedical, Farmacos en red, MIAG, UVI, No las Futuro

### Seguridad del Paciente

Metas Internacionales para la Seguridad del Paciente - MISP

- Identificar correctamente a los pacientes. Nombre completo, Número de identificación.
- Mejorar la comunicación efectiva. En indicaciones presenciales y telefónicas, con pacientes y personal de salud.
- Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo. Almacenamiento seguro, Etiquetas de identificación.
- Garantizar la intervención en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto. Procedimientos y sitios correctos, Lista de verificación.
- Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud. Campaña permanente de lavado de manos.
- Reducir el riesgo de daños al paciente causado por caídas. Evaluar y reevaluar el nivel de riesgo, Protocolo de prevención de caídas.

Datos sobre Seguridad del Paciente

La Seguridad del Paciente es un grave problema de salud pública en todo el mundo. La probabilidad de que un paciente sufra algún daño es un millón en 1 por cada millón de pacientes. En cambio, uno de cada 300 pacientes sufre daños ocasionados por la atención médica.

Actividades supuestamente de alto riesgo, como la aviación o el trabajo en centrales nucleares, tienen un historial de seguridad muy superior al de la atención médica.

Fuente: Organización Mundial de la Salud - OMS

Logos: YYPAB, RACIONOXIT, RICHOCOSTA, CALIDAD LABORAL, Secomedical, Farmacos en red, MIAG, UVI, No las Futuro

Campaña: Cierra la llave

Ambiente	Ambiente	Ambiente
<p><b>Bota</b> el papel higiénico, las toallas higiénicas y los paños húmedos <b>en la caneca</b> y <b>no en la taza</b></p> <p>Evitaremos que se tape el inodoro y ahorraremos agua</p> 	<p><b>Cierra la llave</b> mientras <b>te cepillas los dientes</b></p> <p>Dejarás de desperdiciar 6 litros de agua al día</p> 	<p>Si ves <b>fugas de agua</b>, por favor <b>¡repórtalas!</b></p> <p>Una llave que gotea desperdicia al menos 30 litros de agua diarios</p> 
<p>Una campaña institucional de:</p> 		

Campaña: ¡Yo soy puntual!

**¡Yo soy puntual...!**



Porque estoy comprometido, soy responsable, organizo bien mi tiempo y respeto a los demás.

**Y tú... ¿También eres puntual?**

Ser puntual es respetar el horario laboral y estar a tiempo para cumplir con nuestras obligaciones, como una cita, una reunión, un compromiso o una tarea pendiente por entregar.

Una campaña institucional de:



**¡Yo soy puntual...!**



Porque estoy comprometido, soy responsable, organizo bien mi tiempo y respeto a los demás.

Ser puntual es respetar el horario laboral y estar a tiempo para cumplir con nuestras obligaciones, como una cita, una reunión, un compromiso o una tarea pendiente por entregar.

**Y tú... ¿También eres puntual?**

Una campaña institucional de:



Campaña: Dejar de Fumar

### Seguridad y Salud en el Trabajo

**Cada vez que enciendes un cigarrillo... Algo se va apagando en tu interior.**



**Beneficios de dejar de fumar:**

- Mejora tu apariencia física.
- Cuidas tu salud y el bienestar de tu familia.
- Evitas problemas graves de salud en el futuro.



**Ambientes 100% libres de humo**

Una campaña institucional de:



### Seguridad y Salud en el Trabajo

**Cada vez que enciendes un cigarrillo... Algo se va apagando en tu interior.**

**Algunas razones para dejar de fumar:**

- Aumenta tu cantidad y calidad de vida. Vivirás más años y mejor.
- Reducirá la posibilidad de que sufras un ataque al corazón, embolia o cáncer.
- Si estás embarazada, aumentará la posibilidad de tener un bebé saludable.
- Las personas que viven contigo, en especial los niños, serán más saludables.
- Tendrás dinero adicional para gastar en otras cosas y no en cigarrillos.

**Ambientes 100% libres de humo**

Una campaña institucional de:



### Seguridad y Salud en el Trabajo

**Día Mundial sin Tabaco**

El 31 de mayo de cada año, la Organización Mundial de la Salud (OMS) celebran el **Día Mundial Sin Tabaco**. La campaña anual es una oportunidad para concienciar sobre los efectos nocivos y letales del consumo de tabaco y la exposición al humo de tabaco ajeno; así como para disuadir del consumo de tabaco en cualquiera de sus formas.

El Día Mundial Sin Tabaco de 2019 se centra en **"el tabaco y la salud pulmonar"**, una campaña a la que nos hemos sumado las empresas del grupo, recordando algunas razones para dejar de fumar y los beneficios que esto conlleva para la salud.

**Cada vez que enciendes un cigarrillo... Algo se va apagando en tu interior.**



Una campaña institucional de:



Campaña: Reporta Incidentes y Accidentes

### Seguridad y Salud en el Trabajo



**¡No te duermas!**

**NOTIFICAR y REPORTAR los ACCIDENTES e INCIDENTES de trabajo es una responsabilidad DE TODOS**

**Accidente de Trabajo e Incidente de Trabajo**

Un **ACCIDENTE** de trabajo es un suceso repentino no deseado que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte.

Un **INCIDENTE** de trabajo es un suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, sólo que por cuestiones del azar no desencadena en lesiones en las personas.



### Seguridad y Salud en el Trabajo



**NOTIFICAR y REPORTAR los ACCIDENTES e INCIDENTES de trabajo es una responsabilidad DE TODOS**

**Accidente de Trabajo e Incidente de Trabajo**

Un **ACCIDENTE** de trabajo es un suceso repentino no deseado que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte.

Un **INCIDENTE** de trabajo es un suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, sólo que por cuestiones del azar no desencadena en lesiones en las personas.



### Seguridad y Salud en el Trabajo



**NOTIFICAR y REPORTAR los ACCIDENTES e INCIDENTES de trabajo es una responsabilidad DE TODOS**

**Accidente de Trabajo e Incidente de Trabajo**

Un **ACCIDENTE** de trabajo es un suceso repentino no deseado que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte.

Un **INCIDENTE** de trabajo es un suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, sólo que por cuestiones del azar no desencadena en lesiones en las personas.



Campaña: Baños limpios.

**No desperdicias el agua**



Un baño limpio es trabajo de quien lo usa no de quien lo limpia

**No tires papeles al inodoro**



Un baño limpio es trabajo de quien lo usa no de quien lo limpia

**No mojes el piso**



Un baño limpio es trabajo de quien lo usa no de quien lo limpia

**No rayes las paredes**



Un baño limpio es trabajo de quien lo usa no de quien lo limpia

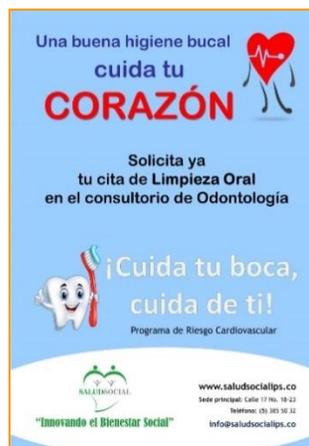


### Diseños Varios

- 8 Pendones institucionales.
- 8 Políticas corporativas.
- 2 Instructivos de correos electrónicos.
- 3 Directorios telefónicos.
- 7 Tarjetas impresas y digitales.
- 4 Logotipos corporativos (2 "in house").
- 2 Cuaderno y Calendario 2020.
- 3 Presentaciones corporativas.
- 3 Rótulos de residuos.
- 1 Derechos y Deberes.
- 2 Horarios de atención Línea Directa.
- 3 Tarjetas impresas y digitales.
- 1 Señalización Contributiva.
- 1 Botón.

# 50 Diseños

### Pendones



## Afiches

### Nueva sede en Murillo

**Apreciado Usuario(a):**

Pensando en su comodidad y bienestar **a partir del próximo 15 de julio** abriremos nuestra nueva **sede en Murillo** ubicada en la **Calle 45 No. 21 - 18** Citas: 385 50 32

Salud Social IPS - Sede Murillo, prestará los servicios de:

- Programa de Riesgo Cardiovascular.
- Programa de Nefroprotección.
- Programa Gestantes Alto Riesgo.
- Toma de muestras de Laboratorio Clínico.
- Radiología e Imágenes Diagnósticas.

Sede principal: CMB-17 No. 1874  
Teléfono: (59) 385 50 32  
info@saludsocialips.co

**"Innovando el Bienestar Social"**

### Cambio de Sede

**Apreciado Usuario(a):**

Pensando en su comodidad y bienestar **a partir del próximo 15 de julio** nos trasladamos a nuestra nueva IPS, ubicada en la **Carrera 59 No. 75 – 171** Citas: 385 80 06

**Contributiva** I.P.S

Prestará los servicios de:

- Medicina General
- Nutrición y Dietética
- Ginecología
- Toma de muestras de Laboratorio
- Prevención y Promoción
- Tamización de Cáncer de Cuello Uterino
- Psicología
- Odontología General
- Consulta Prioritaria
- Enfermería
- Planificación Familiar

Una filial de: **PROMOCOSTA**

### Nuevo Centro de Atención Infantil

**Apreciado Usuario(a):**

**A partir del próximo 15 de julio** abrimos nuestro nuevo **Centro de Atención Infantil** ubicado en la **Calle 76 No. 58 – 54** Citas: 385 97 33

**MEDIKI** OS CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL

Prestará los servicios de:

- Pediatría
- Cardiología Pediátrica
- Endocrinología Pediátrica
- Infectología Pediátrica
- Nutriología
- Toma Muestras de Laboratorio
- Cirugía Pediátrica
- Nefrología Pediátrica
- Dermatología Pediátrica
- Neurología Pediátrica
- Inmunología Pediátrica
- Terapia Respiratoria

Una filial de: **PROMOCOSTA**

## Tarjetas impresas y digitales



## Afiches - Volantes

de nuestros usuarios

# DERECHOS

- 1 A ser tratado con dignidad, respeto y sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opinión política, posición económica o condición social.
- 2 Elegir el profesional de su preferencia dentro de los disponibles por la institución.
- 3 Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- 4 Tener acceso a su historia clínica, a su privacidad y manejo confidencial sobre su información clínica.
- 5 Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, oportunidad, seguridad y respeto a su intimidad.
- 6 A decidir sobre su participación en las actividades realizadas por la institución.
- 7 Obtener una segunda opinión de su condición médica.
- 8 Expresar libremente su opinión y a ser escuchado con atención.

  
"Innovando el Bienestar Social"

# DEBERES

de nuestros usuarios

- 1 Portar siempre su documento de identidad original.
- 2 Tratar con respeto al personal que le brinda los servicios y cuidar las instalaciones y equipos médicos de la institución.
- 3 Brindar al profesional la información requerida para la atención médica y cumplir las indicaciones de su médico tratante.
- 4 Mantener los datos actualizados ante la institución.
- 5 Cuidar su higiene y presentación personal.
- 6 Los adultos mayores, discapacitados y menores de edad, deben venir acompañados por un adulto responsable.

  
"Innovando el Bienestar Social"

Sede principal: Calle 17 No. 18-23  
Teléfono: (5) 385 50 32  
info@saludsocialips.co

www.saludsocialips.co

## Eventos Corporativos

- Aniversario **Cypag 20 años**.
- **Inauguración** sede Ponedera de Promocosta.
- **Día de los Niños** en Centro Vivir.
- **Un café con...** Juan Carlos García.
- **Cena de Navidad** y Fin de Año.
- **Novenas** de Coosalud.

# 6 Eventos

## Comunicaciones Externas

### Páginas Web - Actualizaciones

- **6** Salud Social.
- **5** Promocosta.
- **3** Calidad Médica.

**14**  
**Actualizaciones**

### Redes Sociales - Facebook

**Salud Social**  
300 Me gusta  
306 Seguidores

**Mensajes**  
28 recibidos  
16 respondidos

**Promocosta**  
163 Me gusta  
171 Seguidores

**Mensajes**  
72 recibidos  
50 respondidos

**Calidad Médica**  
16 Me gusta  
20 Seguidores

**Mensajes**  
15 recibidos  
14 respondidos

**80**  
**Mensajes Respondidos**

**Nota:** El índice de respuesta a los mensajes de Facebook quedó suspendido desde el 9 de mayo de 2019 debido a que se restringió totalmente el acceso a redes sociales.

### Pantallas y Digiturnos - Actualizaciones

Contamos con 12 Pantallas con digi-turno y 14 Pantallas informativas.

- **25 min** Salud Social.
- **25 min** Promocosta.
- **17 min** Calidad Médica.
- **25 min** Promonorte.
- **22 min** Centro Vivir.
- **65 min** Cypag.

**18**  
**Videos**

## Carteleras Externas - Afiches

Creamos plantillas para afiches según la empresa.

# 22

## Afiches

### Resultados de Laboratorio

Descárgalos por Internet



Ahora puedes **descargar** tus resultados de laboratorio desde la página web de Salud Social IPS

[www.saludsocialips.co](http://www.saludsocialips.co)

- Ingresar a la opción "DESCARGA tus resultados de laboratorio".
- Digita el número de tu Documento de identificación y el Código del paciente que aparece en el adhesivo.

Laboratorio Clínico  "Innovando el Bienestar Social"

### Documentos requeridos para reclamar medicamentos

Apreciado Usuario(a):

Recuerda que debes presentar los siguientes documentos para reclamar tus medicamentos:

- Fórmula médica en original.
- Documento de identidad original\* del titular de la fórmula y de la persona o familiar que la reclame.
- Formato de autorización debidamente diligenciado en los casos en que el titular de la fórmula médica no pueda reclamar los medicamentos de manera personal.

**Atención**  
No se entregarán medicamentos a menores de edad que no estén acompañados por un adulto responsable.

\* Mayores de edad: Cédula de Ciudadanía.  
\* Menores de edad: Registro Civil de Nacimiento (copia) o Tarjeta de Identidad.

 "Innovando el Bienestar Social"

### Dispensación de Medicamentos

Apreciado Usuario(a):

**Al momento de recibir tus medicamentos ten en cuenta los siguientes aspectos:**

- Verifica que los medicamentos correspondan a los que se encuentran en la fórmula médica.
- Si la fórmula es por varios meses, debes entregar fotocopia de la fórmula médica a la farmacia y conservar la original para próximas entregas.
- Sigue las instrucciones que te indica la fórmula médica, como la forma de uso y la frecuencia y tiempo del tratamiento.
- Suspende y notifica de inmediato a tu médico en caso de observar reacciones adversas al momento de usar el medicamento.
- No te automediques.

 "Innovando el Bienestar Social"

### Documentos requeridos para reclamar medicamentos

Apreciado Usuario(a):

Recuerda que debes presentar los siguientes documentos para reclamar tus medicamentos:

- Fórmula médica en original.
- Documento de identidad original\* del titular de la fórmula y de la persona o familiar que la reclame.
- Formato de autorización debidamente diligenciado en los casos en que el titular de la fórmula médica no pueda reclamar los medicamentos de manera personal.

**Atención**  
No se entregarán medicamentos a menores de edad que no estén acompañados por un adulto responsable.

\* Mayores de edad: Cédula de Ciudadanía.  
\* Menores de edad: Registro Civil de Nacimiento (copia) o tarjeta de identidad.

 PROMOCOSTA

### Dispensación de Medicamentos

Apreciado Usuario(a):

**Al momento de recibir tus medicamentos ten en cuenta los siguientes aspectos:**

- Verifica que los medicamentos correspondan a los que se encuentran en la fórmula médica.
- Si la fórmula es por varios meses, debes entregar fotocopia de la fórmula médica a la farmacia y conservar la original para próximas entregas.
- Sigue las instrucciones que te indica la fórmula médica, como la forma de uso y la frecuencia y tiempo del tratamiento.
- Suspende y notifica de inmediato a tu médico en caso de observar reacciones adversas al momento de usar el medicamento.
- No te automediques.

 PROMOCOSTA

### Cuota Moderadora Régimen Contributivo

Apreciado Usuario(a) del Régimen Contributivo:

Recuerde que desde el 13 de mayo de 2019 se realizará el cobro de la CUOTA MODERADORA y el COPAGO al momento de su atención, según el rango de sus ingresos.

RANGO DE INGRESOS EN SMLMV*	VALOR
Menor a 2 SMLMV	\$3.200
Entre 2 y 5 SMLMV	\$12.700
Mayor a 5 SMLMV	\$33.500

\*SMLMV: Salario Mínimo Legal Vigente

**CUOTA MODERADORA**  
La CUOTA MODERADORA es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados del Régimen Contributivo cuando asisten a una cita médica u odontológica, cuando reciben medicamentos o al momento de realizarse el laboratorio o radiografía de tratamientos ambulatorios.

**LAS CUOTAS MODERADORAS SE APLICARÁN A LOS SIGUIENTES SERVICIOS:**  
1. Consulta externa médica, odontológica, neurológica y de medicina alternativa aceptada.  
2. Consulta externa por médico especialista.  
3. Fórmula de medicamentos para tratamiento ambulatorio. La cuota moderadora se cobrará por la totalidad de la orden expedida en una única consulta, independientemente del número de items incluidos.  
4. Exámenes de diagnóstico por laboratorio clínico ordenados en forma ambulatoria y que no requieran autorización adicional a la del médico tratante. La cuota moderadora se cobrará por la totalidad de la orden expedida en una única consulta, independientemente del número de items incluidos en ella.  
5. Exámenes de diagnóstico por imagenología ordenados en forma ambulatoria y que no requieran autorización adicional a la del médico tratante. La cuota moderadora se cobrará por la totalidad de la orden expedida en una única consulta, independientemente del número de items incluidos en ella.

 PROMOCOSTA

**Documentos requeridos para reclamar medicamentos**

Apreciado Usuario(a):

Recuerda que debes presentar los siguientes documentos para reclamar tus medicamentos:

1. **Fórmula médica** en original.
2. **Documento de identidad original\*** del titular de la fórmula y de la persona o familiar que la reclame.
3. **Formato de autorización** debidamente diligenciado en los casos en que el titular de la fórmula médica no pueda reclamar los medicamentos de manera personal.

**Atención**

**No se entregarán medicamentos a menores de edad** que no estén acompañados por un adulto responsable.

\* Mayores de edad: Cédula de Ciudadanía.  
\* Menores de edad: Registro Civil de Nacimiento (copia) o Tarjeta de Identidad.

Farmacias en red      Seomedical

**Dispensación de Medicamentos**

Apreciado Usuario(a):

**Al momento de recibir tus medicamentos ten en cuenta los siguientes aspectos:**

1. Verifica que los medicamentos correspondan a los que se encuentran en la fórmula médica.
2. Si la fórmula es por varios meses, debes entregar fotocopia de la fórmula médica a la farmacia y conservar la original para próximas entregas.
3. Sigue las instrucciones que te indica la fórmula médica, como la forma de uso y la frecuencia y tiempo del tratamiento.
4. Suspende y notifica de inmediato a tu médico en caso de observar reacciones adversas al momento de usar el medicamento.
5. **No te automediques.**

Farmacias en red      Seomedical

## Monitoreo de Medios

**Seguimiento diario a 24 categorías** a través de Alertas Google.

**Revisión y selección de las publicaciones** de interés.

**Envío de notas relevantes** al equipo directivo.

**Monitoreo y envío de informes** de Cuenta de Alto Costo.

# 116

## Informes

Categorías monitoreadas:

1. Cypag.
2. Grupo Cypag.
3. Grupo empresarial Cypag.
4. Cypag SAS.
5. Farmacias en Red SAS.
6. Semedical.
7. Semedical SAS.
8. Promocosta.
9. Promocosta SAS.
10. Salud Social IPS.
11. Salud Social SAS.
12. Promotores de la Salud de la Costa.
13. Promonorte.
14. Promonorte IPS.
15. Promonorte SAS.
16. Calidad Médica IPS.
17. Catalina Gutiérrez de Piñeres.
18. Fundación Huellas con Futuro.
19. Aristides Gutiérrez de Piñeres.
20. Zulay de Gutiérrez de Piñeres.
21. Coosalud.
22. Coosalud EPS.
23. Régimen Subsidiado de Salud.
24. Superintendencia Nacional de Salud.

## Videos Institucionales

- Día del Autismo.
- Aniversario Cypag - 20 años.
- Saludo día del padre y día de la madre Cypag.
- Centro de Hospitalización (edición).
- Canción Corporativa

5  
Videos

## Cuñas radiales

Programa de control prenatal de Coosalud  
"Mujer Segura".

Programa de Gestión del Riesgo de Salud Social  
"Antiguos Usuarios de Comfacor".

Horarios y líneas de atención  
"Urgencia en casa".

Nueva IPS para usuarios de Coosalud  
"Contributiva IPS"

4  
Cuñas  
radiales

## Medios impresos

Publicación del Ministerio de Salud.  
Edición y redacción.

**"INNOVANDO EL BIENESTAR SOCIAL"**

Salud Social IPS se anticipa al riesgo en salud para asegurar el bienestar de sus usuarios. Contar con el mejor talento humano y con Programas de Atención al Riesgo son uno de los principales fortalezas.

Salud Social IPS aplica desde hace 15 años, un modelo de atención integral basado en el riesgo en salud y trabaja cada día en el perfeccionamiento del mismo, con el propósito de impactar positivamente en la salud y bienestar de sus usuarios, manteniéndolos como un compromiso institucional de parte de sus acciones y programas, el valor de la Responsabilidad Social y la Humanización en la prestación de sus servicios.

El Modelo de Atención de Salud Social IPS se fundamenta en el concepto de "Programa", el cual consiste que de esta manera el abordaje es eficientemente holístico, sistemático y medible, permitiendo evaluar los resultados de la intervención y su impacto en la Salud y Calidad de vida de los usuarios y sus familias.

En este sentido, los "Programas" han sido el modelo de atención de Salud Social son el Programa de Intervención al Riesgo Cardiovascular y el Programa de Intervención al Riesgo Materno-Infantil (gestante).

Salud Social IPS también trabaja la innovación e investigación en dos líneas: Cardiovascular y Pulmonar (EPOC) y Asma. En ambas se consolida con la implementación de estrategias y entregas para la captación de población con riesgo en salud, bien sean potenciales o preventos.

La innovación de sus "Programas de Intervención al Riesgo" está dada en aplicar la integralidad y la multidisciplinariedad de manera cohesiva. Es decir, el usuario es integrado a todo un sistema educativo y clínico de cuidado continuo, con el fin de alcanzar, bajo una única visión, los mejores resultados en su bienestar, articulando así, la intervención en cada una de las disciplinas y campos de acción de sus especialistas, colaboradores y demás grupos de interés, incluido la red de servicios de su principal cliente Coosalud IPS. En la Salud y Salud Social se minimizar el riesgo, inherente a la atención en salud en cada uno de sus niveles y a garantizar la sostenibilidad empresarial y de sus alianzas estratégicas.

En cuanto a la promoción y educación en salud, Salud Social IPS se apoya en técnicas universalmente reconocidas como el Modelo Teórico de Cambio de Powlaska D.J. Clemente, la Teoría de Acción Razonada y el Test Maravilla, en la concreción a la evaluación de la adherencia al tratamiento. Su programa educativo es enmarcado al conocimiento del estado de salud, el autocuidado y al fomento de hábitos que favorecen el bienestar de sus usuarios y sus familias.

Salud Social IPS cuenta con un sistema de gestión integral certificado y además está en proceso de Acreditación en Salud. Su modelo de atención en salud, el cual está basado en la Comunicación, la Eficiencia, la Oportunidad y la Seguridad, le ha permitido además tener un contacto más cercano con sus usuarios, generando confianza y logrando así su fidelización y adherencia a los "Programas".

En el 2023 se lanzó una IPS acreditada, reforzando un programa de intervención del riesgo en salud. Desarrollando acciones de promoción e investigación, que permitan los resultados en salud y la rentabilidad. Mejorando la satisfacción y el compromiso de los colaboradores y brindando a nuestros usuarios una mejor experiencia en su atención.

**MISIÓN**  
Somos una IPS que presta servicios integrales y orientados de alta y mediana complejidad, que ejecuta programas integrales de intervención del riesgo. Contamos con un sistema integrado de gestión certificado.

**VISIÓN**  
En el 2023 se lanzó una IPS acreditada, reforzando un programa de intervención del riesgo en salud. Desarrollando acciones de promoción e investigación, que permitan los resultados en salud y la rentabilidad. Mejorando la satisfacción y el compromiso de los colaboradores y brindando a nuestros usuarios una mejor experiencia en su atención.

Este enfoque de "Programa" además le permite a Salud Social IPS valorar todos los niveles de especialización que pueden estar afectando el estado de salud de

Calle 17 # 18-23 Barranquilla  
Atlántico  
info@saludsocialips.co  
www.saludsocialips.co  
(5) 385 9022

1  
Artículo



## Formación y Desarrollo

Taller "El poder positivo del cambio".

Abril 27 de 2019:

Junio 15 de 2019:

Junio 22 de 2019:

Septiembre 14 de 2019:

Enero 2 de 2020:

**Contact Center.**

**Personal administrativo de Semedical.**

**Equipo Directivo y Corporativo.**

**Salud Social.**

**Promocosta.**

**5**  
**Talleres**

## Logros y Conclusiones

**1. Estructurar y establecer los procedimientos** del área de Comunicaciones Corporativas.

**2. Posicionar al interior de las empresas** el área de Comunicaciones Corporativas.

**3. Consolidar como equipo de trabajo** al Director y al auxiliar del área de Comunicaciones.

**4. Obtener óptimos tiempos de respuesta** a las

solicitudes de las diferentes áreas.

**5. Estandarizar y garantizar el correcto uso de la identidad corporativa** en todas las publicaciones.

**6. Lograr sinergias y trabajo colaborativo** con áreas como la de Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo y Mejoramiento.

## Retos 2020

1. Contar con medios de comunicación 2.0 como intranet, blogs informativos y educativos, chats, foros de discusión, entre otros.

2. Ampliar el portafolio de medios internos con una revista impresa y un boletín electrónico.

3. Definir la estrategia de redes sociales de las empresas.

4. Fortalecer las comunicaciones de tipo formativo con los usuarios.

## 7.2. Gestión de Calidad y Mejora Continua

Cada vez vemos con mucha satisfacción cómo nuestras empresas del grupo se encaminan hacia el logro de una Calidad Superior, esa que nos ha hecho ser más competitivos y madurar día a día en nuestros procesos. Indiscutiblemente, la Calidad se ha convertido en un pilar fundamental de nuestra estrategia corporativa, siendo transversal a todas nuestras actividades y logrando impactar en la cultura organizacional a todo nivel.

En el año 2019 se conformó el equipo de Mejoramiento corporativo integrado por la dirección de calidad y los líderes de calidad de las

empresas del grupo. El objetivo principal de esta apuesta ha sido la unificación de procesos transversales, facilitando la transferencia de conocimiento entre todas las empresas y el aprovechamiento de las competencias dinámicas de los diferentes sistemas de gestión implementados.

En este mismo sentido, se implementó el comité de calidad corporativo, a través del cual se realiza retroalimentación y rendición de cuentas a la Alta Dirección del grupo empresarial sobre los resultados de la gestión del área.

### Habilitación

En el año 2019 se abrieron **5** nuevas sedes de IPS y se habilitaron **24** nuevos servicios. Se realizaron un total de **37** visitas de seguimiento por parte de entes territoriales a las IPS y dispensarios para la verificación de habilitación, medicamentos de control especial, PAMEC y sistema de información de Calidad.

Los resultados de las visitas fueron satisfactorios, manteniendo el **100%** de los distintivos de todos los servicios habilitados en las sedes.

En la gráfica a continuación se resumen los servicios nuevos habilitados por IPS:

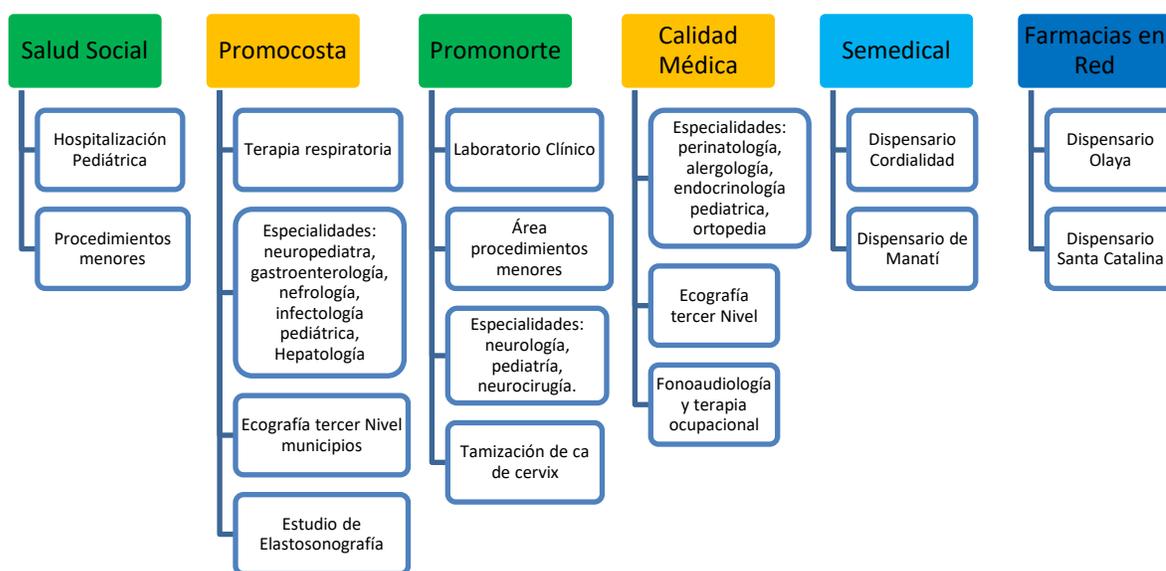


Gráfico 1. Servicios habilitados 2019 por IPS.

## Certificación



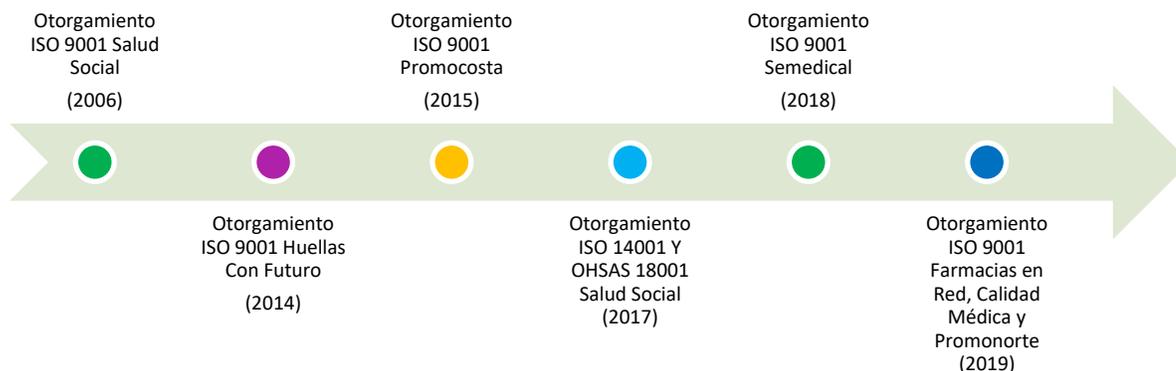
El 2019 fue un gran año en materia de logros a nivel de certificaciones de Calidad, sumándose (3) empresas del grupo en recibir este reconocimiento Farmacias en Red, Calidad Médica y Promonorte, permitiendo que hoy todas las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma se encuentren certificadas con sellos de calidad.

Esto demuestra el trabajo realizado por las organizaciones para el mantenimiento y mejora de sus sistemas de gestión con miras hacia la excelencia. A continuación, se mencionan los principales resultados obtenidos por los grupos empresariales:

- Mantenimiento de la certificación trinorma ISO 9001 versión 2015, ISO 14001 versión 2015 y OHSAS 18001 versión 2007 de Salud Social.
- Otorgamiento de la certificación ISO 9001 versión 2015 a Farmacias en Red, Calidad Médica y Promonorte.
- Mantenimiento de la certificación ISO 9001 versión 2015 a Promocosta y ampliación de alcance a las sedes de Medikids, Contributiva, Campo de la Cruz y Malambo.
- Mantenimiento de la certificación ISO 9001 versión 2015 de Semedical y ampliación de alcance a las sedes de Cordialidad, Promocosta y Sabanalarga.

En total se encuentran certificadas **21** sedes (16 de IPS, 5 dispensarios y las 2 bodegas centrales de Semedical y Farmacias en Red), en 4 diferentes departamentos (Atlántico, Bolívar, Norte de Santander y Cesar).

En el siguiente gráfico hacemos un breve resumen de la historia de los otorgamientos de sellos de calidad para las empresas del grupo en una línea de tiempo:



**Gráfico 2.** Línea de tiempo certificaciones de las empresas de los grupos Multifarma y Previsalud

## Auditorías a los Sistemas de Gestión

En el programa de auditoría se realizaron 12 auditorías con alcance a habilitación y normas técnicas de calidad (ISO 9001), ambiente (ISO 14001) y seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001), cumpliéndose satisfactoriamente en un 100% la programación y generándose un total de **14 no conformidades**, para las cuales se

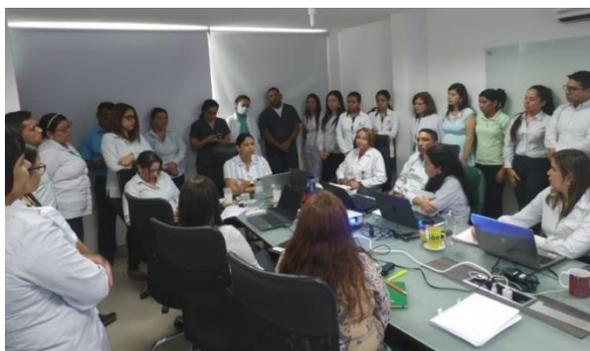
establecieron planes de acción. Este año es importante mencionar la unificación del plan de auditorías y del equipo auditor para todas las empresas del grupo lo que permitió una visión global del proceso de auditoría y unificar criterios de auditoría en todas las empresas del grupo.



**Imagen 1.** Auditoría Interna SGC de Promonorte, Cúcuta.



**Imagen 2.** Auditoría Externa ICONTEC SGC Promocosta, Barranquilla.



**Imagen 3.** Auditoría Externa ICONTEC Sistema de Gestión Integrado Salud Social, Barranquilla



**Imagen 4.** Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad IPS Calidad Médica, Valledupar

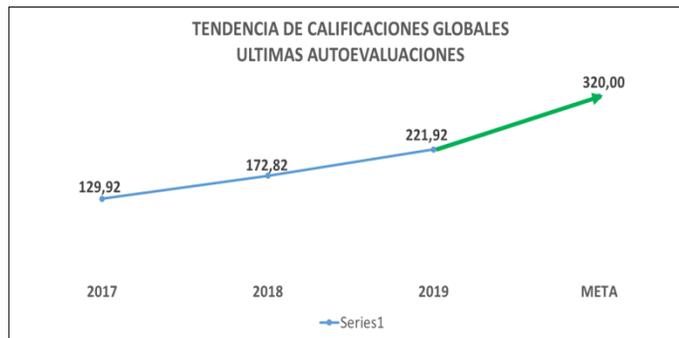
## Acreditación

Uno de los objetivos más importantes trazados por el grupo empresarial es el logro de la Acreditación en Salud para las empresas del grupo, la mayor distinción de Calidad en el sector Salud.

Se proyecta para el año 2020 la Acreditación de nuestra empresa Salud Social, quien ha estado trabajando de manera continua en este proyecto desde el año 2016 y para el cual recibe la asesoría de la empresa FDF Consulting, empresa reconocida en el sector la cual ha acompañado procesos de acreditación en instituciones de gran prestigio en el país como

Fundación Santa Fe, Hospital de Méderi, Clínica Country, Javesalud, entre otros.

Año tras año seguimos avanzando a paso firme hacia la meta de autoevaluación que nos hemos propuesto de 320 puntos. En la última desarrollada en el mes de agosto de 2019 se obtuvo una puntuación de 222 iniciando un nuevo ciclo de mejoramiento. En la gráfica siguiente puede observarse el avance de las últimas tres autoevaluaciones desde el inicio del proyecto en el año 2017.



**Imagen 5.** Tendencia de calificación globales últimas autoevaluaciones de Acreditación



**Imagen 6.** Socialización de avance del proyecto de Acreditación a la Junta Directiva

Este año se realizó ejercicio de la visita de preevaluación por parte del ente acreditador ICONTEC, un primer ensayo que permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora en busca de acciones que nos acerquen cada vez

más a la meta. En esta oportunidad nos acompañaron por parte de ICONTE las evaluadoras la Dra. Olga Lucía Corredor Cifuentes y la Dra. Claudia Liliana Guerrero.

Entre las fortalezas identificadas del proceso de preevaluación se destacaron:

- Compromiso de la Alta Dirección con la Acreditación.
- Mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado.
- Modelo de Programas de Intervención al Riesgo.
- Los resultados en Salud demostrados en los programas y en la CAC – Renal.
- La calidez y atención del personal y que se evidencia en el sentir de los usuarios.
- Los avances en los sistemas de información hacia el aseguramiento de datos para la toma de decisiones.
- Apoyo a las gestantes vulnerables a través de las estrategias de responsabilidad social.
- El involucramiento de los líderes de los programas en el desarrollo y gestión de los mismos.

Por su parte, se encontraron las siguientes oportunidades de mejora:

- Establecer e implementar código de ética y buen gobierno, incluyendo el componente de humanización.
- Fortalecer el programa de seguridad del paciente institucional.

- Promover el silencio y políticas para disminuir la contaminación visual y auditiva en las áreas comunes.
- Fortalecer la funcionalidad de los comités institucionales.
- Consolidar el sistema integral de gestión riesgo institucional.



**Imagen 7.** Visita de Preevaluación de Acreditación ICONTEC

- Fortalecer la identificación e intervención del dolor en los servicios asistenciales.
- Fortalecer el plan de prevención y control de infecciones.
- Promover los sistemas de vigilancia institucionales (fármaco, tecno y reactivovigilancia).



**Imagen 8.** Sensibilización de Acreditación Salud Social, Barranquilla.



**Imagen 9.** Despliegue primario equipos de autoevaluación de Salud Social, Barranquilla

### Procesos Corporativos

En búsqueda de la eficiencia y fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera del grupo corporativo, durante este año se avanzó en la

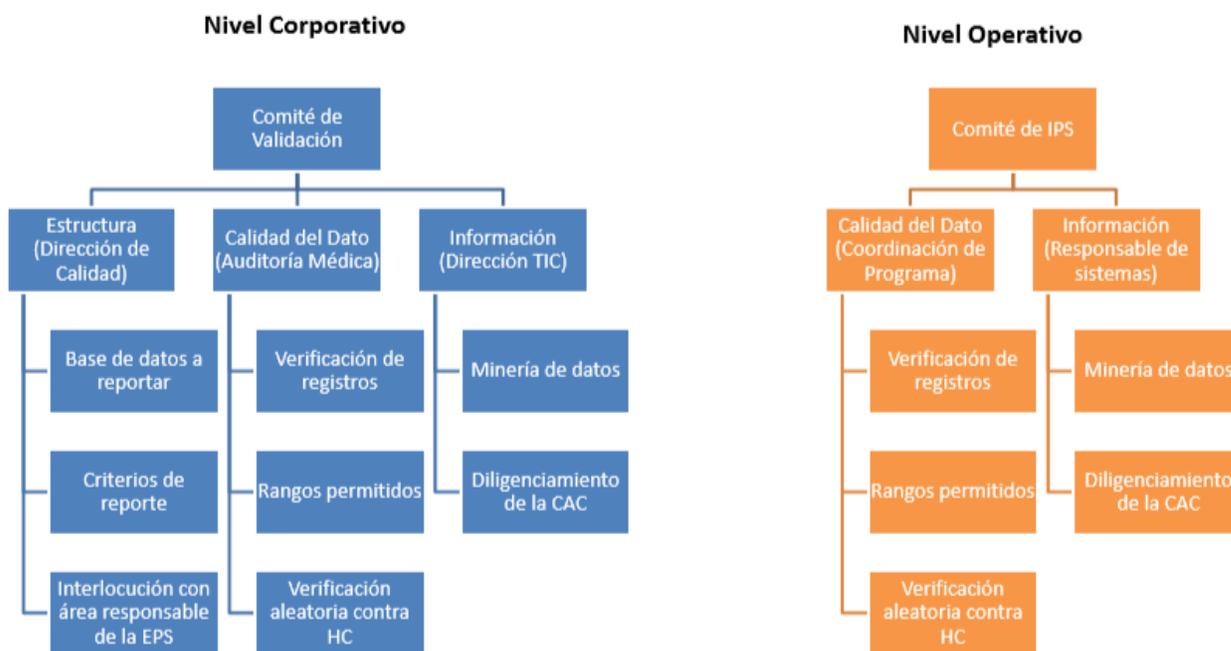
- Plan Estratégico Corporativo.
- Compras y cuentas por pagar, incluyendo el componente de selección y evaluación de proveedores.
- Manejo y control de Activos Fijos.
- Auditoría médica.

estandarización de 11 procesos corporativos de gran impacto:

- Evaluación de la percepción del usuario a través del Contact Center.
- Gestión de la tecnología.
- Protocolo de atención al usuario.
- Gestión de la tecnología.
- Implementación de nuevos servicios y programas asistenciales.

Se realizó en este mismo sentido la estandarización del tablero único de indicadores de las IPS y la creación del comité de cuenta de alto costo corporativo en compañía de auditoría médica y la dirección TIC, por medio del cual se

logró la unificación de estructuras de los reportes de las IPS, una mejora sustancial en la verificación de la calidad del dato y la definición de lineamientos para la minería de datos y diligenciamiento de las cuentas de alto costo.



Los resultados obtenidos en este 2019 fueron un cumplimiento de la oportunidad del reporte del 100% y del cumplimiento de la meta de reporte del 80% en todas las empresas. En este mismo

sentido y conjunto con el área de Gestión TIC se logró desarrollar un dashboard para el seguimiento al cumplimiento de cuenta de alto costo por parte de las IPS.



CAC RENAL	META	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	CALIDAD MÉDICA	PROMONORTE
No. Usuarios con protocolos de CAC completo	Mayor o igual al 80% Anual	6988	4366	2567	5434
Usuarios en BD de RCV y Nefro		8629	5296	3230	6364
% Usuarios con CAC completa		● 81,0%	● 82,4%	● 80,0%	● 85,4%

Gráfica 2. Reporte de Cuenta de Alto Costo 2018-2019.

## 7.3 Gestión de la Infraestructura

### Proyectos ejecutados

#### Salud Social PAD- Hospitalización

La sede anterior ubicada en la Carrera 46 con 79 contaba con 6 habitaciones y 11 camas de las cuales 3 eran pediátricas y 7 adultos, con el cambio de sede se aumentó de 300 metros cuadrados a 496 metros cuadrados, con una mejor distribución de infraestructura, cumple con la norma de habilitación resolución 2003 del 2014 y el RETIE en sus instalaciones eléctrica. Se aumenta la capacidad instalada a 13 habitaciones individuales, con disponibilidad para 18 camas, área de rehabilitación, área de almacenamiento

de cilindros de oxígeno, permitiendo mayor seguridad.

La infraestructura aumentó en un 65% de su metraje, la zona donde se encuentra actualmente ubicada presenta mayor estabilidad eléctrica, antes contábamos con un transformador de la red pública, distante y fuera de control. En la actualidad se cuenta con transformador propio de 112,5 KVA y planta eléctrica.



Imagen 1 "Salud Social Sede Hospitalización"

#### Promocosta

Se implementaron 4 nuevas sedes (Ponedera, Manatí, Contributiva y Medikids), para un total de 943 metros cuadrados nuevos.

#### Ponedera

Se abre nueva sede con 178 metros cuadrados, con 3 consultorios y 1 toma de muestra. (29-ene)

#### Manatí

Se abre nueva sede con 323 metros cuadrados, con 5 consultorios y 1 toma de muestra, nuevo servicio para la población (7 de mayo de 2019).



**Imagen 2** "Promocosta Ponedera"

### **Contributiva IPS**

Se abre nueva sede con 244 metros cuadrados que cuenta con 6 consultorios (incluye consulta externa y odontología), sala de espera y recepción. (25 jun)

### **Semedical**

Se abren 2 nuevas sedes (Cordialidad, Manatí), y se amplían 2 sedes Malambo y Soledad para un total de 387 metros cuadrados nuevos construidos quedando distribuidos de la siguiente forma.

<b>Sede</b>	<b>Metros cuadrados</b>
Farmacia Cordialidad	189,6
Farmacia Manatí	53,28
Farmacia Malambo	39,06
Farmacia Soledad	105,25
<b>Total</b>	<b>387,19</b>

**Tabla 2.** "Nuevas sedes- Semedical"

### **Medikids**

Se abre nueva sede con 235 metros cuadrados y cuenta con un área de recreación, sala de espera, 8 consultorios y 1 toma de muestra.

### **Farmacias en Red**

Se abrieron 4 nuevas sedes de farmacias que corresponden a 443 metros cuadrados nuevos.

<b>Sede</b>	<b>Metros cuadrados</b>
Farmacia Olaya	198
Farmacia Pozón	169,5
Bodega medicamentos Farmacia en Red	39,2
Farmacia Santa Catalina	35,84
<b>Total</b>	<b>442,54</b>

**Tabla 1.** "Proyectos farmacias en red"

### **Metros cuadrados intervenidos**

En la gestión de los nuevos proyectos y ampliaciones se realizó las siguientes intervenciones por organización para un total de 2.269 metros cuadrados.

<b>Sede</b>	<b>Metros</b>
Semedical	387,19
Promocosta	943,51
Salud social	496,28
Farmacia en red	442,5
<b>Total</b>	<b>2269,48</b>

**Tabla 3** "Metros cuadrados intervenidos por organización"

En la siguiente tabla podemos observar la ampliación de metros total por organización para un total de **1.646** metros ampliados nuevos.

<b>Sede</b>	<b>Metros</b>
Semedical	233
Promocosta	943,51
Salud Social	300
Farmacia en red	169,5
<b>Total</b>	<b>1.646</b>

**Tabla 4** "Tabla de ampliación"

## Gestión del mantenimiento aires acondicionados

### Mantenimiento preventivo de aires acondicionados

Se realizó mantenimiento preventivo de los aires acondicionados de las sedes del grupo empresarial para un promedio general de **81%**.

En las tablas a continuación se presenta el cumplimiento por sede.

<b>Mantenimiento preventivo</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Salud Social Murillo	87%
Salud Social Hospitalización	
Salud Social Calle 17	93%
Salud Social Sabanalarga	100%
Salud Social Centro vivir	80%
<b>Promedio general</b>	<b>90%</b>

**Tabla 5** "Mantenimiento preventivo de aires Salud Social"

<b>Mantenimiento preventivo</b>	
<b>Sede</b>	<b>%</b>
Ecopetrol	67%
Sabanalarga	76%
Baranoa	83%
Carrera 54	87%
Manatí	100%
Malambo	100%
Campo de la cruz	67%
Ponedera	67%
Santo Tomás	67%
Contributiva	100%
Medikids	100%
<b>Promedio general</b>	<b>83%</b>

**Tabla 6** "Mantenimiento preventivo aires Promocosta"

<b>Mantenimiento preventivo</b>	<b>Cumplimiento</b>
Baranoa	100%
Salud Social	73%
Semedical	73%
Cordialidad	69%
Santa Lucía	75%
Luruaco	97%
La playa	75%
Sabanalarga	100%
Malambo	63%
Santo Tomás	75%
Ponedera	67%
Bosque	75%
Manga	75%
Pueblito	75%
Campo de la cruz	50%
Soledad	67%
Manatí	50%
<b>Promedio general</b>	<b>76%</b>

**Tabla 7** "Mantenimiento preventivo Farmacias Semedical"



Mantenimiento preventivo	% Cumplimiento
Casa Principal	75%
Casa Huésped	75%
<b>Promedio general</b>	<b>75%</b>

**Tabla 8** "Mantenimiento preventivo CYPAG"

### Mantenimiento correctivo

A continuación, se listan los mantenimientos correctivos por empresa y por sede.

Las sedes con mayor número de mantenimiento correctivos realizados en el periodo comprendido en el año 2019 son:

- Salud Social IPS: Sede calle 17 con el 63% (22 mantenimientos correctivos).
- Promocosta: Sede Cra. 54 con el 43% (15 mantenimientos correctivos).
- Semedical: Las áreas con mayor mantenimiento correctivo son bosque y Sabanalarga con un 33% cada una respectivamente.

Mantenimiento correctivo	# Ejecutados
Salud Social Murillo	8
Salud Social Calle 17	22
Salud Social Sabanalarga	1
Salud Social Centro Vivir	4
<b>Total correctivos</b>	<b>35</b>

**Tabla 9** "Mantenimiento correctivo aires acondicionados salud Social"

Sede	# Ejecutados
Ecopetrol	4
Sabanalarga	9
Baranoa	2
Carrera 54	15
Santo Tomás	5
<b>Total correctivos</b>	<b>35</b>

**Tabla 10** "Mantenimiento correctivo Promocosta"



Sede	# Ejecutados
Semedical	1
La playa	1
Sabanalarga	2
Bosque	2
<b>Total correctivos</b>	<b>15</b>

**Tabla 11** "Mantenimiento correctivo Semedical-Farmacias en red"

Mantenimiento correctivo	# ejecutados
Casa Principal	3
Casa Huésped	4
Total correctivos	7

**Tabla 12** "Mantenimiento correctivo CYPAG"

### Cumplimiento de plan de mantenimiento de infraestructura

Se realizó plan de mantenimiento para las sedes de la organización con un cumplimiento general del 87%, distribuido de la siguiente manera Promocosta 85%, Salud Social 81% (en este porcentaje no se incluye la sede de

hospitalización, debido a que es nueva), Semedical con un 95% de cumplimiento. A continuación, en las siguientes tablas detalla los mantenimientos por empresa y sus sedes.

<b>PROMOCOSTA</b>	<b>% Cumplimiento</b>
<b>Sede</b>	
Sabanalarga	100%
Santo Tomás	75%
Campo de la Cruz	100%
Baranoa	100%
Manatí	67%
Medikids - Contributiva	43%
Ecopetrol	100%
Malambo	92%
Ponedera	92%
Cra. 54	83%
<b>Cumplimiento general</b>	<b>85%</b>

<b>SALUD SOCIAL</b>		<b>% Cumplimiento</b>
<b>Sede</b>		
Calle 17		64%
Sabanalarga		100%
Murillo		97%
Centro Vivir		63%
<b>Cumplimiento general</b>		<b>81%</b>

**Tabla 13 "Plan de mantenimiento Salud Social"**

<b>SEMEDICAL</b>		<b>% Cumplimiento</b>
<b>Sede</b>		
Principal		95%

**Tabla 14 "Semedical"**

### Metraje por sede

<b>FARMACIAS SEMEDICAL</b>			
<b>Sedes</b>	<b>Dirección</b>	<b>Municipios</b>	<b>M²</b>
Baranoa	Calle 19 # 19-82	Atlántico	45
Bodega	Cra. 19 # 17 - 70	Barranquilla	1245
Bosque	Calle 64b # 9j 1-22	Barranquilla	27
Campo de la Cruz	Calle 10 No. 4 A - 04 Local 3	Atlántico	19
Cordialidad	Calle 56a No 13b-54	Barranquilla	190
La Manga	Diagonal 78a No. 21-34	Barranquilla	20
Luruaco	Cra. 21 N. 18-55	Atlántico	105
Malambo	Calle 10 A No. 23 - 29	Atlántico	39.6
Playa	Calle 14 No. 12 - 16	Barranquilla	15
Ponedera	Cra. 14b No. 19-30 Frente al Hospital	Atlántico	22
Pueblito	Cra. 12 No.115 - 28	Barranquilla	23
Sabanalarga	Calle 23 # 10-36	Atlántico	40
Santa Lucía	Calle 7 # 6-69	Atlántico	100
Santo Tomás	Cra. 13 No. 11-15 Al Lado del Hospital	Atlántico	22.7
Manatí	Cra. 4 # 12 -54	Atlántico	53.3
Promocosta	Cra. 54 # 54- 01	Barranquilla	n/a
Salud Social	Cra. 19 # 17 - 46	Barranquilla	n/a
Soledad	Calle 15 # 22-07	Atlántico	101.5

**TOTAL**

**2068.1**



<b>FARMACIA EN RED</b>			
<b>Sedes</b>	<b>Dirección</b>	<b>Municipios</b>	<b>M²</b>
Bayunca	Carrera 11 No 8-26 Barrio Anillo A Una Cuadra De La Carretera Troncal o 50 Metros Del Centro Médico De Bayunca.	Bolívar	23
Bocachica	Barrio Abajo Calle Las Maravillas, Detrás De La Iglesia Católica.	Bolívar	30
Boquilla	Cra. 9 No 73-23 Frente Edificio Velmar.	Cartagena	26
Estela Local 6 Y 7	Calle 32b N. 32-150 Centro Comercial Olaya Plaza	Cartagena	80
Nelson Mandela	Calle 4 N. 83 - 06 / Mz G - Lote 88./ Mirador Simón Bolívar, Sector Villa Fanny.	Cartagena	60
Olaya	Calle 31d #53-76	Cartagena	190
Pasacaballo	Cra. 9 No 20-52 Loc 03.	Bolívar	33
Paseo Bolívar	Cra. 17 N. 44-14.	Cartagena	45
Pozón	Ciudadela La Paz, Mz 37 Lote 12.	Cartagena	170
San Fernando	Cra. 80c No 11-85.	Cartagena	78
Carmen De Bolívar	Calle 25 No 40-26 (5 Cuadra Arriba Del Parque Molongo).	Bolívar	36
San Estanislao	Calle 26 no 21-53 barrio calle Santander.	Bolívar	29
Santa Catalina	Calle 16 n. 16b-31 / calle 13 de junio-sector mercado.	Bolívar	36
Santa Rosa	Cra. 26 no 23-26 calle pavimentada.	Bolívar	25

**TOTAL 861**

<b>SALUD SOCIAL</b>			
<b>Sede</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Mt2</b>
Salud Social	Calle 17	Barranquilla	3000
Hospitalización	Cra. 49 c n°84-187	Barranquilla	496
Centro Vivir	Calle 76	Barranquilla	1200
Salud Social PAD	Sabanalarga	Atlántico	188
Salud Social	Murillo	Barranquilla	316
Salud social	Contac Center (Inverfim)	Barranquilla	100
Promonorte	Centro - Cúcuta	Cúcuta	345
Promonorte	Patio - Cúcuta	Cúcuta	100
Promonorte	Atalaya - Cúcuta	Cúcuta	128
Central De Especialista	Atalaya - Cúcuta	Cúcuta	256
Promonorte	Barrio Blanco	Cúcuta	250

**TOTAL 6379**



<b>PROMOCOSTA</b>			
<b>Sede</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Mt2</b>
Promocosta	Carrera 54	Barranquilla	1237
Promocosta	Malambo	Atlántico	90.6
Promocosta	Santo Tomás	Atlántico	116
Promocosta	Ponedera	Atlántico	176
Promocosta	Campo de la Cruz	Atlántico	145
Promocosta	Sabanalarga	Atlántico	460
Promocosta	Baranoa	Atlántico	119
Promocosta	Manatí	Atlántico	377
Medikids	Calle 76	Barranquilla	235
Contributiva	Calle 76	Barranquilla	244
Ecopetrol	Carrera 44	Barranquilla	430
<b>TOTAL</b>			<b>3.630</b>

<b>CALIDAD MÉDICA</b>			
<b>Sede</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Mt2</b>
Calidad Médica	Valledupar	Valledupar	900
Calidad Médica PAD	Valledupar	Valledupar	305
<b>TOTAL</b>			<b>1205</b>



## 7.4. Gestión de la Tecnología

Durante este año 2019 el departamento de TI del grupo CYPAG, continuó trabajando por el fortalecimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en pro de una gestión por parte del grupo empresarial eficiente, transparente y participativa.

Trabajamos como un equipo articulado en línea con los 5 focos principales que se nos han

asignado como lo son: la creación de los dashboard para la oportuna toma de decisiones, la implementación de la red privada MPLS, el nuevo software del Contact Center, y no menos importante la implementación en modo demostración de SIOS (Software hospitalario WEB) en nuestro PAD, logrando con ello el cumplimiento y mantenimiento de las metas de TIC para el año 2019.

Se diseñaron los siguientes dashboard con el objetivo de brindar una herramienta de toma de decisiones a la junta directiva y gerencial de las compañías del grupo CYPAG:

- Cuenta de Alto Costo.
- Ingresos por IPS.
- Control del Ordenamiento y la Formulación.
- Laboratorio Clínico ANNAR.
- Arbolito por IPS.

Para estos desarrollos se realizaron tareas como:

- Gestión y administración de base de datos.
- Creación de red MPLS.
- Automatización de datos (tareas programadas).

Los dashboard son enfocados 100% a nuestra operación asistencial y de Contact Center, para el próximo año se proyecta el desarrollo de dashboard para el grupo Multifarma.

### Implementación red privada MPLS

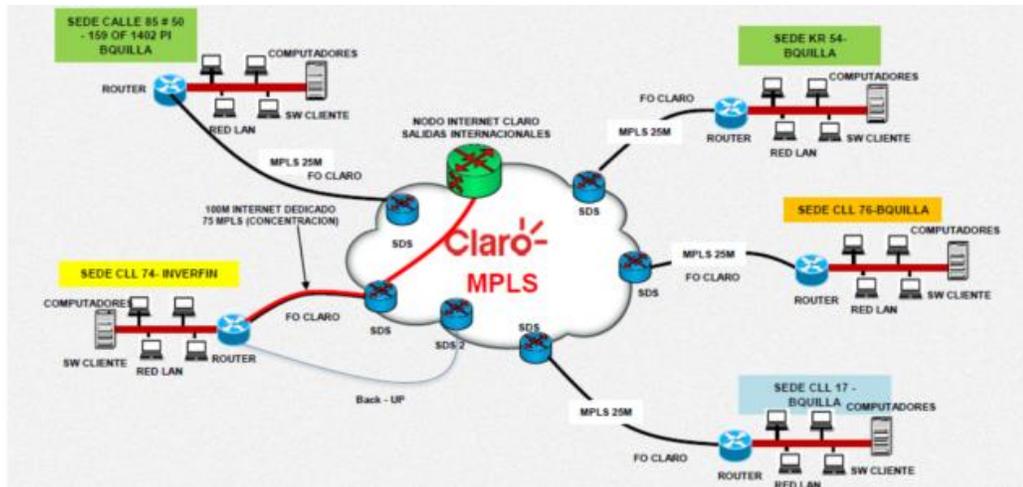
El fin de este proyecto fue diseñar una red para poder integrar a todas las empresas del grupo CYPAG pensando en actuales y futuras integraciones con nuestros clientes. El proyecto fue complejo ya que tenemos sedes dispersas en

lugares apartados de los cascos urbanos lo que dificultó la integración en la fase inicial, pero gracias a nuestro equipo de ingeniería se logró la total integración del grupo en esta red de última tecnología.

A partir del 16 de noviembre del presente año se alcanzó la integración de las sedes nombradas a continuación:

- Salud Social IPS.
- Salud Social IPS Murillo.
- Salud Social IPS PAD.
- Medikids.
- Contributiva.
- Centro Vivir.
- Semedical.
- Promocosta IPS.
- Contact Center.

Para una segunda fase se tiene estimada la integración con nuestras sedes en las ciudades de Valledupar y Cúcuta.



### Nueva plataforma de Contact Center

Con la implementación de este nuevo software (OmniLeads) se mejoró la calidad del servicio que ofrecemos a todos nuestros clientes, adicional el nuevo software nos permite ajustar nuestra estrategia como por ejemplo poder mover a los agentes entre campañas, el monitoreo en vivo es más dinámico para facilitar la toma de decisiones durante la operación, permite movilidad permitiendo a nuestros agentes poderse conectar desde sitios lejanos al Contact Center.

Pasamos de tener una estadística de 45% de llamadas abandonadas al 85% de llamadas respondidas dentro de nuestro indicador de acceso al Contact Center, adicional estamos afinando la logística del marcador progresivo para volver a llamar a todos los usuarios que dentro de acceso al primer contacto no tuvieron una oportuna atención por parte del Contact Center.

OMniLeads			
English (en)			
Users and Groups			
Audio Files			
Campaigns			
Pauses			
Contacts			
Recordings			
Reports			
Supervision			
Agents			
<b>Inbound Campaigns</b>			
Outbound Campaigns			
Telephony			
Help			

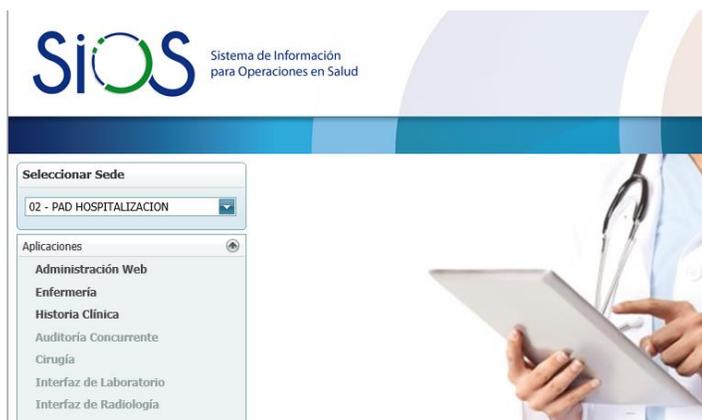
  

INBOUND CAMPAIGNS			
Name	Calls	Answered Calls	Abandoned Calls
TEL_ROJO_PROMO_76	149	117	9
TEL_ROJO_PROMO_45	4	4	0
CITAS_PROMO_45	138	123	13
TEL_ROJO_55	100	69	30
PAD_CITAS_BQ	27	23	4
PAD_CITAS_VD	13	13	0
PROMONORTE	338	250	83
CALIDAD_MEDICA	263	235	26
CITA_PROMO_54	1072	942	114

## Implementación demostración SIOS Hospitalización PAD

Con la instalación de SIOS en hospitalización PAD se demostró las ventajas que tienen los softwares que son 100% ambiente web lo cual

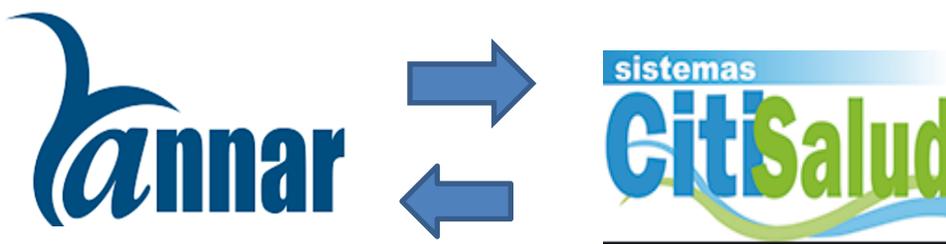
son más amigable con los usuarios y son más flexibles al momento de generar informes.



## Interfaz CITISALUD – ANNAR Diagnóstica

El resultado de este proyecto fue poder contar con los resultados de los laboratorios integrados a nuestra historia clínica, la interfaz funciona de una

manera rápida y efectiva al momento de consultar todos los laboratorios y actualmente se encuentra operativa en las IPS del grupo empresarial.



## GESTIÓN TECNOLOGÍA BIOMÉDICA

### Salud Social

El año 2019 estuvo lleno de retos, de los cuales iniciamos, con el acompañamiento y presentación del estándar de gestión de mantenimiento en recertificación de ICONTEC en trinorma (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en Trabajo).

Continuamos con el apoyo al proceso de Acreditación en Salud por medio del cual se han realizado documentos transversales para todo el grupo empresarial como:

- Manual de gestión de la tecnología.
- Políticas de gestión de la tecnología.
- Guías rápidas de los equipos.
- Gestión de activos.

Cabe recordar, la apertura de nueva sede de Salud Social IPS (Murillo), donde adquirimos nuevas tecnologías biomédicas para la prestación del servicio.

## Promocosta

Se implementaron 4 nuevas sedes (Ponedera, Manatí, Contributiva y Medikids), donde se incluyeron nuevas tecnologías para la prestación de servicio:

SEDES	EQUIPOS BIOMÉDICOS
PONEDERA	16
MANATÍ	18
CONTRIBUTIVA	31
MEDIKIDS	28
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

## Equipos biomédicos

**Total de equipos biomédicos: 932**

	SEDE	CIUDAD	UBICACIÓN	EQUIPOS BIOMÉDICOS
1	SALUD SOCIAL	BARRANQUILLA	CALLE 17	181
2	HOSPITALIZACIÓN	BARRANQUILLA	CALLE 84	13
3	CENTRO VIVIR	BARRANQUILLA	CALLE 76	16
4	SALUD SOCIAL PAD	ATLÁNTICO	SABANALARGA	15
5	SALUD SOCIAL	BARRANQUILLA	MURILLO	15
6	PROMONORTE	CÚCUTA	CENTRO - CÚCUTA	24
7	PROMONORTE	CÚCUTA	PATIO - CÚCUTA	10
8	CENTRAL DE ESPECIALISTA	CÚCUTA	ATALAYA - CÚCUTA	50
9	IPS ATALAYA	CÚCUTA	ATALAYA - CÚCUTA	17
10	PROMONORTE	CÚCUTA	BARRIO BLANCO	52
11	CALIDAD MÉDICA	VALLEDUPAR	VALLEDUPAR	127
12	CALIDAD MÉDICA PAD	VALLEDUPAR	VALLEDUPAR	124
13	PROMOCOSTA	BARRANQUILLA	CRA 54	56
14	PROMOCOSTA	ATLÁNTICO	MALAMBO	18
15	PROMOCOSTA	ATLÁNTICO	SANTO TOMAS	17
16	PROMOCOSTA	ATLÁNTICO	PONEDERA	16
17	PROMOCOSTA	ATLÁNTICO	CAMPO DE LA CRUZ	17
18	PROMOCOSTA	ATLÁNTICO	SABANALARGA	35
19	PROMOCOSTA	ATLÁNTICO	BARANOA	18
20	PROMOCOSTA	ATLÁNTICO	MANATÍ	18
21	PROMOCOSTA	BARRANQUILLA	ECOPETROL	16
22	PROMOCOSTA	SUCRE	COVEÑAS	6
23	PROMOCOSTA	SANTA MARTA	SANTA MARTA	6
24	PROMOCOSTA	SINCELEJO	SINCELEJO	6
25	MEDIKIDS	BARRANQUILLA	CALLE 76	28
26	CONTRIBUTIVA	BARRANQUILLA	CALLE 76	31

## Cumplimiento de cronograma de mantenimientos preventivos

Los mantenimientos preventivos por sedes son realizados con una frecuencia de 3 mantenimientos al año cada 4 meses (cuatrimestral).

SEDE	NÚMEROS DE VIVITAS MANTENIMIENTO ANUAL	MANTENIMIENTOS REALIZADOS ANUAL	CUMPLIMIENTO
SALUD SOCIAL 17	3	2	70%
HOSPITALIZACIÓN	3	2	70%
CENTRO VIVIR	3	2	70%
SALUD SOCIAL PAD	3	2	70%
SALUD SOCIAL MURILLO	1	1	100%
PROMONORTE CENTRO	3	3	100%
PROMONORTE PATIO	3	3	100%
IPS ATALAYA	3	3	100%
PROMONORTE BLANCO	3	3	100%
CALIDAD MEDICA	3	3	100%
CALIDAD MEDICA PAD	3	3	100%
PROMOCOSTA 54	3	3	100%
PROMOCOSTA ECOPETROL	3	3	100%
PROMOCOSTA BARANOA	3	3	100%
PROMOCOSTA CAMPO	3	3	100%
PROMOCOSTA MANATÍ	3	3	100%
PROMOCOSTA SABANALARGA	3	3	100%
PROMOCOSTA MALAMBO	3	3	100%
PROMOCOSTA SANTO TOMAS	3	3	100%
PROMOCOSTA PONEDERA	3	3	100%
PROMOCOSTA COVEÑAS	3	3	100%
PROMOCOSTA SANTA MARTA	3	3	100%
PROMOCOSTA SINCELEJO	3	3	100%
MEDIKIDS	1	1	100%
CONTRIBUTIVA	1	1	100%

## Cumplimiento de cronograma de calibración

El logro muy significativo a nivel de gestión tecnológico es haber logrado obtener un contrato a un año con el laboratorio de calibración MET&CAL, a nivel del grupo empresarial en la costa.

**NOTA:** las calibraciones en la ciudad de Cúcuta son realizadas por el laboratorio de calibración CELCIUS, empresa muy reconocida y certificada de la ciudad de Medellín.



SEDE	NÚMEROS DE EQUIPOS PROGRAMADO	NUMERO DE EQUIPOS REALIZADOS	CUMPLIMIENTO
SALUD SOCIAL 17	106	106	100%
HOSPITALIZACIÓN	17	17	100%
CENTRO VIVIR	6	6	100%
SALUD SOCIAL PAD SABANALARGA	6	6	100%
SALUD SOCIAL MURILLO	8	8	100%
PROMONORTE CENTRO	17	17	100%
PROMONORTE PATIO	6	6	100%
CENTRAL DE ESPECIALISTA	28	28	100%
IPS ATALAYA	8	8	100%
PROMONORTE BLANCO	25	25	100%
CALIDAD MEDICA	77	77	100%
CALIDAD MEDICA PAD	40	40	100%
PROMOCOSTA 54	38	38	100%
PROMOCOSTA ECOPETROL	12	12	100%
PROMOCOSTA BARANOA	7	7	100%
PROMOCOSTA CAMPO	12	12	100%
PROMOCOSTA MANATÍ	12	12	100%
PROMOCOSTA SABANALARGA	18	18	100%
PROMOCOSTA MALAMBO	10	10	100%
PROMOCOSTA SANTO T.	11	11	100%
PROMOCOSTA PONEDERA	11	11	100%
PROMOCOSTA COVEÑAS	4	4	100%
PROMOCOSTA SANTA T	4	4	100%
PROMOCOSTA SINCELEJO	4	4	100%
MEDIKIDS	19	19	100%
CONTRIBUTIVA	18	18	100%

## 7.5. Contact Center

El crecimiento alcanzado en el centro de contacto durante el 2019 ha sido fundamental en la satisfacción final del cliente, una vez se han ido tomando decisiones que buscaron mejorar los niveles de atención y fortalecimiento del portafolio de servicios que a la fecha se prestan por esta línea de negocio.

Dentro del alcance de las mejoras se realizó el cambio de sede, la ampliación del portafolio de servicios, centralización de IPS, nuevas tecnologías, prestación de servicios a terceros, fundamentados en seguir posicionando y perfeccionando esta dinámica con acciones aplicadas de acuerdo con tendencias del mercado, como una gran alternativa para nuestros usuarios y a su vez que las IPS, cuenten con el apoyo necesario para seguir encaminados con las estrategias que se estructuran cada año.

Para este año se lograron implementar varias estrategias que permitieron la obtención de mejores niveles de atención en cada una de las IPS, ampliando más el dimensionamiento en agentes, capacitando al personal en más campañas y protocolos de atención y buscando la

integralidad en todas las operaciones. De la misma manera, sostener las auditorías a las llamadas como principio de calidad, fortaleciendo las habilidades que debe tener un agente telefónico de nuestras empresas para mantener una buena etiqueta telefónica, actitud de servicio y gestión comercial en cada uno de los procesos donde interactúan.

También se otorgó al centro de contacto, contar con un equipo de trabajo en apoyo a la operación como formador y backoffice, permitiendo el seguimiento a refuerzos, capacitaciones, retroalimentaciones, revisión de las citas para mejorar los tiempos de oportunidad por primera vez que se estén cumpliendo y cupos en las agendas de cada una de las IPS, entre otras actividades que se vienen desempeñando.

Se implementó programa de encuestas donde de acuerdo con cronogramas establecidos por la gerencia y el área de calidad permitieron una evaluación externa permanente a la percepción y satisfacción de cada una las IPS con respecto a su servicio, entre otras actividades que se trabajan en el centro de contacto.

### Equipo de trabajo

Nuestro equipo de trabajo ante el crecimiento de las empresas del grupo empresarial logra conformar una estructura organizada y de

crecimiento que se debe mantener ante la exigencia comercial y principios de buen servicio.



## Implementación Plataforma Omnileads

En marzo 1 de 2019 se logra implementar la nueva plataforma de operación, la cual es exclusiva para lo relacionado con centros de contacto.

Con esta plataforma se logran avances para la gestión de los agentes como:

- Campañas salientes manuales
- Campañas salientes automáticas con bases de datos
- Tableros para supervisión total de las campañas
- Monitoreo en línea para acompañar al agente en la llamada.
- Reportería de cada una de las interacciones que se realizan en la operación.
- Administración y creación de usuarios por parte de coordinación, entre otras funcionalidades.



## Centralización de IPS

Se logró centralizar las IPS de Calidad Médica y Promonorte el 11 de febrero de 2019 y 01 de junio del 2019 respectivamente.

El dimensionamiento inicial para la atención de cada una de ellas fue dispuesto con un agente. Los indicadores venían en su nivel de atención de hasta el 45% para Calidad Médica con dos (2) agentes en la atención y para Promonorte del 65% la cual estaba compartida con la IPS Provida

en su momento con tres (3) agentes, logrando con la centralización separar la atención de la central de especialista con las de Promonorte.

Para el mes de septiembre, se logra dar inicio con lo relacionado en farmacias para los pendientes, para ello se logran configurar tres (3) teléfonos rojos en los dispensarios de la Cordialidad, Salud social y Promocosta.

## Portafolio de Servicios

Se logró ampliar la confirmación de mensajes de texto, teniendo en cuenta la participación de las sedes en la remisión de las bases de datos una vez validaran que no se presenten cambios en la

agenda, como así mismo se implementó la recordación de citas por medio de mensajes de voz a nuestros usuarios, la cual aplica tanto para teléfonos fijos como celulares.

## Mensajes de Texto



## Mensajes de Voz

Se mantienen tendencias en el porcentaje de entrega como son Salud Social y Promonorte Atalaya con promedios de 81% y 74% respectivamente como los más altos. Tener en

cuenta que este proceso se inicia en el 2019 como valor agregado a la confirmación de citas para los mensajes de texto.

## Comportamiento

Cliente	% Entregado					Prom Entrega
	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	
Promonorte Atalaya	76%	70%	79%	88%	91%	81%
Salud Social	76%	69%	76%	63%	84%	74%
Calidad Medica	72%	55%	71%	66%	85%	70%
Promonorte B. Blanco	70%	51%	52%	79%	87%	68%
Contributiva	77%	44%	63%	67%	77%	66%
Promonorte Los Patios	69%	48%	70%	57%	74%	64%
Promonorte Centro	64%	46%	43%	64%	67%	57%

## Encuestas

Se fortalece con el plan estratégico la realización de varias actividades al interior del centro de contacto como fue estructurar modelos de encuestas para medir la percepción y satisfacción de nuestros usuarios en las diferentes IPS del grupo.



**Encuestas** se realizan al mes de acuerdo con cronograma establecido para las IPS, PAD y farmacias.

Así mismo dentro de la operación la gestión de apoyo que presta el centro de contacto a las diferentes áreas están múltiples actividades como son:

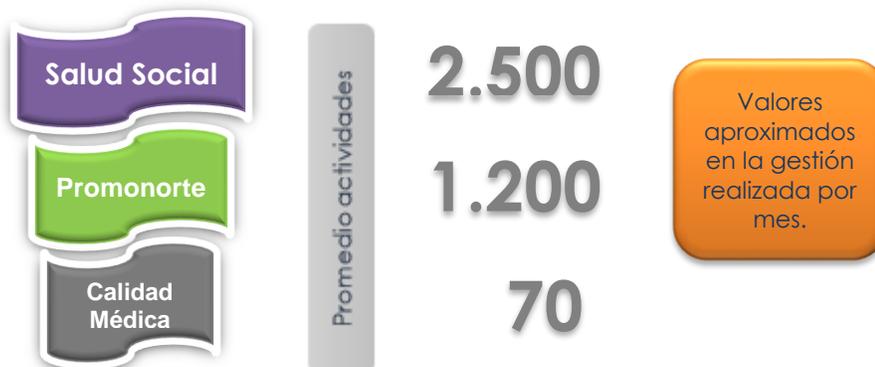
- Ingresos de terapias de neurodesarrollo y transporte a centro vivir.
- Seguimiento programas de riesgo usuarios inasistentes.
- Demanda Inducida para el Programa de Atención Domiciliaria.
- Confirmación de citas cardiología no Invasiva.
- Coosalud Programa seguimiento al riesgo IPR.
- Dynamicos (Coosalud).
- Webmail.

Dentro de los desarrollos implementados con la nueva tecnología se inició la devolución de llamadas para aquellos usuarios que no lograban ser atendidos, como así mismo otras mediciones que confirman la productividad en los agentes.



## Otras actividades

### Seguimiento inasistentes programas de riesgo



Para Salud Social el agendamiento corresponde al 60%, una vez identificado que muchos de los usuarios se han comunicado a la línea de atención y estos han programado sus citas nuevamente. Así mismo el seguimiento está dado con un 90%.

Calidad Médica trabaja lo relacionado con médico

del programa y su agendamiento es del 100%, el seguimiento a lo agendado es del 93% aproximadamente.

Promonorte el 70% se agenda y el 50% de ese agendamiento acude a la cita, siendo que el restante de usuarios manifiesta no asistir por la no entrega de medicamentos.

### Agendamiento transporte y terapias Centro Vivir

Se efectúa mensualmente este agendamiento para garantizar el seguimiento y controles a todos los usuarios activos y nuevos ingresos en centro vivir.



### Demanda Inducida PAD

Se realizan en promedio para Salud Social en el mes un total de 168 agendamientos y para calidad médica un total de 120 direccionamientos para las visitas correspondientes por parte del área médica.

### Confirmación citas cardiología no invasiva



## Indicadores nivel de atención

### Promocosta

En el año 2017 en todas sus líneas esta IPS alcanzó un indicador del 43% en su nivel de atención teniendo en cuenta la medición desde el mes de agosto a diciembre. Para el 2018 se logra incrementar en un 20% en comparación con el año anterior.

Para el 2019 ante un nuevo dimensionamiento y modelos de metas establecidos por el área de calidad y con el fin de alcanzar los objetivos esta Ips logra en cada una de sus líneas las metas dadas para el cumplimiento.



**41%**

Es el incremento obtenido en nivel de atención en estos últimos años desde el 2017.



Participación en volumen de llamadas que ingresa al Centro de Contacto.

### Salud Social

En el año 2017 estuvo dentro de lo esperado de acuerdo con su volumen de llamadas consolidando su nivel de atención en 78% en la atención a los usuarios.

capacitaron en otros protocolos para poder asistir a los usuarios en la atención telefónica.

Para el 2018 se presenta decremento de 4% en comparación con el año anterior, teniendo en cuenta la integralidad de los agentes los cuales se

Ante un nuevo dimensionamiento y modelos de metas establecidos por el área de calidad y con el fin de alcanzar los objetivos esta IPS en el 2019 logra en su línea la meta dada para el cumplimiento.

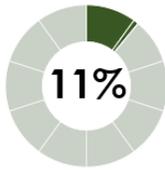


Participación en volumen de llamadas que ingresa al Centro de Contacto.

### Calidad Médica

Se centraliza en el mes de febrero de este año, teniendo como meta inicial en su indicador del nivel de atención del 70%. Dentro del proceso de integralidad hoy se cuenta con 16 agentes capacitados con los protocolos de atención. El

indicador de nivel de atención se ha mantenido dentro de la meta estipulada logrando con ello incrementos significativos en la atención telefónica.

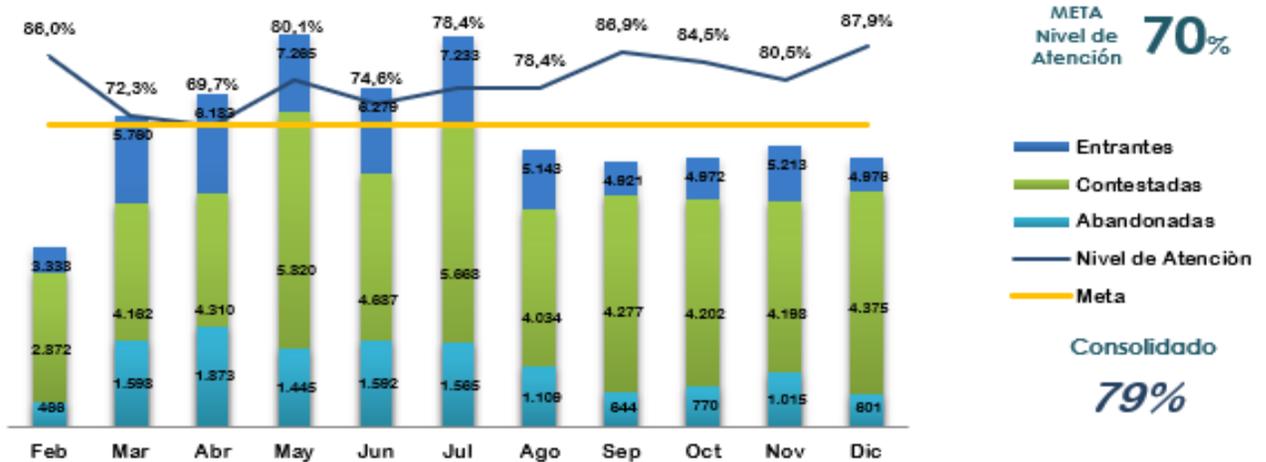


Participación en volumen de llamadas que ingresa al centro de contacto.

**34**  
%

Es el incremento obtenido en nivel de atención desde que fue centralizada esta IPS, pasando de 45% en su promedio a alcanzar un 78% en servicio telefónico.

### Tendencia Calidad Médica

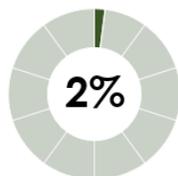


### PAD

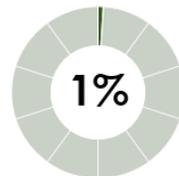
Este servicio se centraliza en el mes de mayo de 2018 en lo que tiene que ver con la zona de barranquilla para la atención exclusiva de programas de riesgo.

Para esta atención se cuenta con un agente auxiliar de enfermería. Se establece una vez

centralizada la IPS Calidad Médica en el mes de febrero del 2019, agrupar la atención del PAD Valledupar para integrar y responder todas las solicitudes por las líneas correspondientes. La meta establecida está constituida en el 75% para su nivel de atención.



Participación en volumen de llamadas que ingresa al centro de contacto. **PAD Salud Social**



Participación en volumen de llamadas que ingresa al centro de contacto. **PAD Calidad Médica**

**2018**  
**80%**  
Nivel de Atención

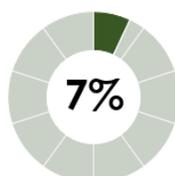
**2019**  
**86%**  
Nivel de Atención

**2019**  
**79%**  
Nivel de Atención

## Promonorte

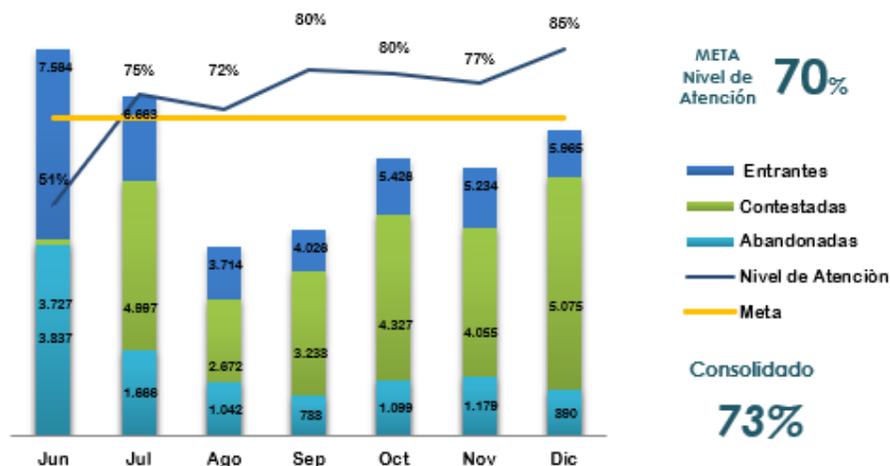
Se centraliza en el mes de junio de este año, teniendo como meta inicial en su indicador el 70% en su nivel de atención. El proceso inicia con un solo agente, como así mismo el acompañamiento a la IPS Provida para el nuevo direccionamiento

en la atención de sus usuarios, afectando inicialmente el indicador establecido. Así mismo como plan estratégico se han capacitado 12 agentes con los protocolos de atención.



Participación en volumen de llamadas que ingresa al centro de contacto.

## Tendencia Promonorte



## Indicadores generales

Concepto	2017	2018	2019
Llamadas Entrantes	238.340	592.431	582.357
Llamadas Contestadas	114.006	394.363	472.306
Llamadas Abandonadas	124.334	198.068	110.051
Nivel de Atención	48%	67%	81%
Abandono	52%	33%	19%

## Tendencia consolidada Línea de Atención



**48.530**

Año 2017 resultado desde agosto a diciembre.

## Métricas de tiempo

### Velocidad de respuesta

Se ha establecido al interior del centro de contacto realizar seguimiento a la velocidad de respuesta a las llamadas entrantes, con el fin de determinar un mejor dimensionamiento en agentes y así evitar que el usuario no permanezca mucho tiempo a la espera en ser atendido y este abandone su interacción inicial y

se convierta en rellamados.

Dato de los últimos 4 meses de acuerdo con medición y objetivo interno para la velocidad de respuesta en lo que respecta con las líneas externas de cada campaña.

El objetivo propuesto es atender el mayor número de usuarios antes de los 60 segundos.

Cliente	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>GENERAL</b>	<b>66,1%</b>	<b>64,7%</b>	<b>62,6%</b>	<b>57,0%</b>
Pad Salud Social	85,6%	80,6%	88,8%	75,2%
Contributiva	70,4%	76,9%	76,7%	84,5%
Pad Calidad Med	69,3%	60,3%	45,6%	83,2%
Calidad Med.	61,7%	53,2%	52,4%	64,1%
Promonorte	56,0%	50,8%	48,3%	58,9%
Salud Social	50,0%	47,4%	39,6%	60,7%
Promo.Ppal	34,5%	35,4%	31,4%	42,9%

### Velocidad de Respuesta General

Promedio general

**63%**

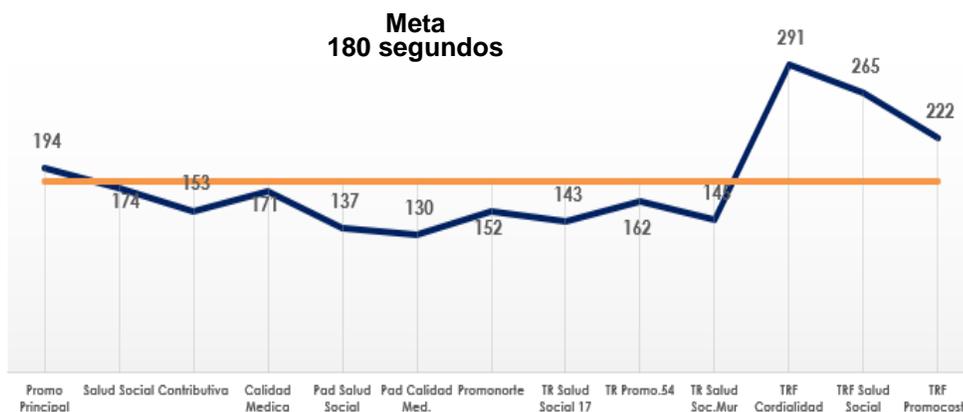
El total de las llamadas externas se contestan de acuerdo con el objetivo interno esperado (<= 60 segundos)

### Nivel de conversación

Los tiempos referenciados para los teléfonos rojos de las farmacias, superan la métrica establecida, teniendo en cuenta que para este proceso se debe interactuar con un segundo nivel en la atención como son los dispensarios para validar el pendiente que pueda resultar de una entrega

preliminar y parcial al usuario.

Se establece como meta interna el nivel de conversación tanto de manera consolidada como individual para los agentes en las diferentes campañas.



## 7.6. Gestión de Recursos

En el presente informe se evalúa el proceso de gestión de recursos comprendido entre el período de enero a diciembre 2019, se presentan los resultados obtenidos y mejoras tales como la centralización del departamento de Compras en las oficinas administrativas de Cypag en el mes de abril y la consolidación de los procesos de compras de equipos biomédicos, industriales, de cómputo, medicamentos, insumos, dispositivos médicos, obras y servicios en la Dirección de Compras y la Gerencia de MAG para las compras de adecuaciones de infraestructura.

El proceso de compras era manejado de manera independiente por cada empresa, surgiendo la necesidad de estandarizar el proceso y mejorar el control, aumento de la eficiencia de las compras

gracias a ajustes de precios y compras en mayor cantidad o volumen, y la evaluación y estandarización de proveedores.

Los proveedores son considerados aliados estratégicos dentro del grupo empresarial y la función de compras es implementar mecanismos necesarios para garantizar una cadena de valor justa, transparente y eficaz, primando la prestación de un servicio confiable y rentable para las empresas.

La misión de Compras deriva de la premisa de prestación de un servicio que supla las necesidades de nuestro cliente interno, desarrollando y fortaleciendo cinco valores que deben prevalecer, tales como:

- Eficiencia: Evaluar la mejor opción de compra que tenga en cuenta el costo beneficio con criterios tales como: garantías, servicio post venta, calidad, buen nombre del proveedor, puesta en marcha e instalación (en los casos que aplique).
- Estrategia y Transparencia: Garantizar la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad para la adquisición y alineación de las compras a través de la creación de valor, la calidad de nuestros productos, seguridad, compromiso con el medio ambiente, responsabilidad social y la orientación al cliente.
- Cumplimiento y oportunidad: Las compras deben realizarse de conformidad con lo solicitado, de acuerdo con los tiempos establecidos garantizando la oportunidad en la entrega, para esto es necesario mantener inventarios seguros y confiables cumpliendo los lineamientos establecidos por la Gerencia General.
- Servicio: El departamento de compras como unidad de servicio del cliente interno se compromete a satisfacer las necesidades y/o solicitudes realizadas por los mismos en el tiempo establecido.

### Detalle de las Compras 2019

- **Semedical**

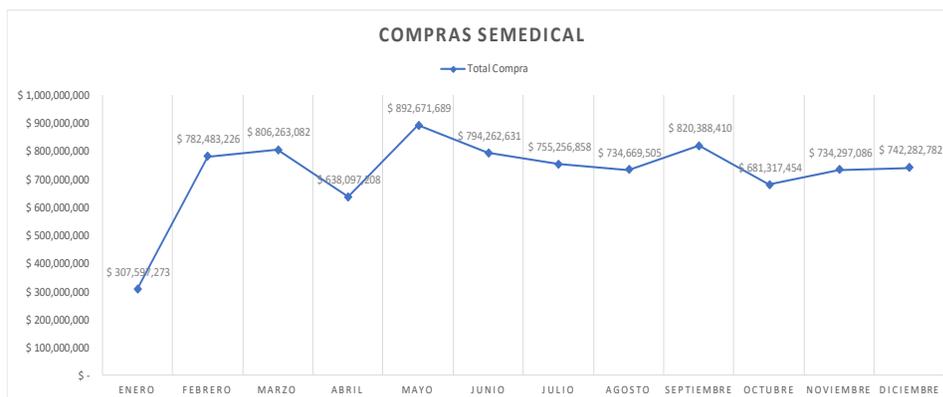


Gráfico 1 "Tendencia detalle de compras"

En el período comprendido de enero a diciembre del 2019 en SEMEDICAL se realizaron compras por valor de \$ 8.689.587.204 con un promedio mensual de compra de \$724.132.267. En el mes

de mayo el incremento se generó por las moléculas de la nueva inclusión que ingresaron a la Cápita.

Mes	Total Compra	Prom Acumulado
ENERO	\$ 307,597,273	
FEBRERO	\$ 782,483,226	\$ 545,040,250
MARZO	\$ 806,263,082	\$ 794,373,154
ABRIL	\$ 638,097,208	\$ 722,180,145
MAYO	\$ 892,671,689	\$ 765,384,449
JUNIO	\$ 794,262,631	\$ 843,467,160
JULIO	\$ 755,256,858	\$ 774,759,745
AGOSTO	\$ 734,669,505	\$ 744,963,182
SEPTIEMBRE	\$ 820,388,410	\$ 777,528,958
OCTUBRE	\$ 681,317,454	\$ 750,852,932
NOVIEMBRE	\$ 734,297,086	\$ 707,807,270
DICIEMBRE	\$ 742,282,782	\$ 738,289,934

Tabla 15. "Relación de compras mensuales"

### Farmacias en Red

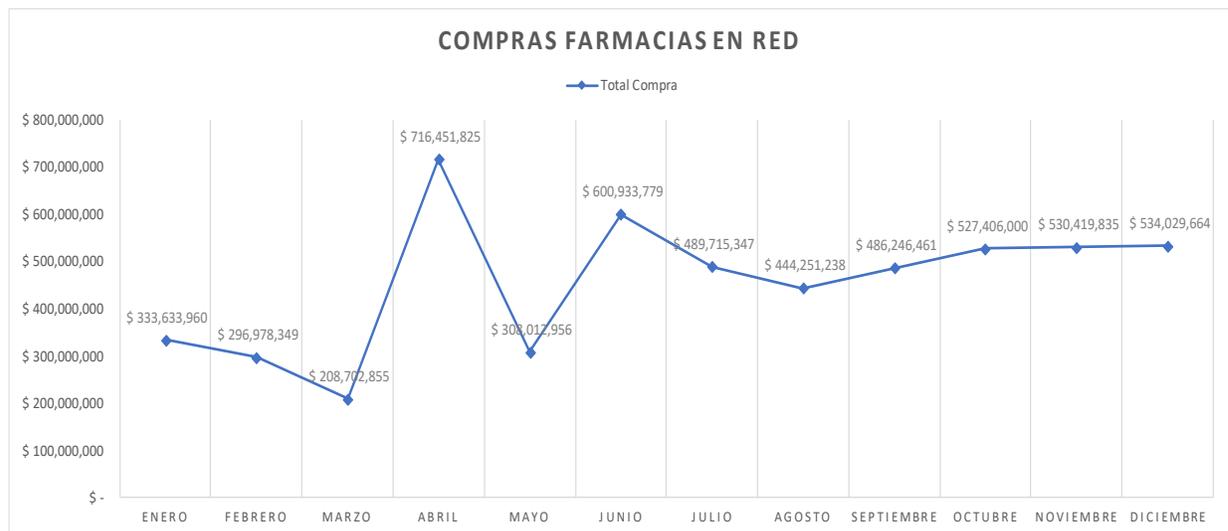


Gráfico 2 "Detalle de compras por mes"

Farmacias en Red generó compras durante el 2019 por valor de \$ 5.476.782.269 con un promedio mensual por la suma de \$ 456.398.522. En abril el incremento se produjo por compra

adicional para tener stock de mercancía y poder suplir las necesidades de moléculas. En junio se debió a ajuste en las cantidades a comprar en los productos de alta rotación.

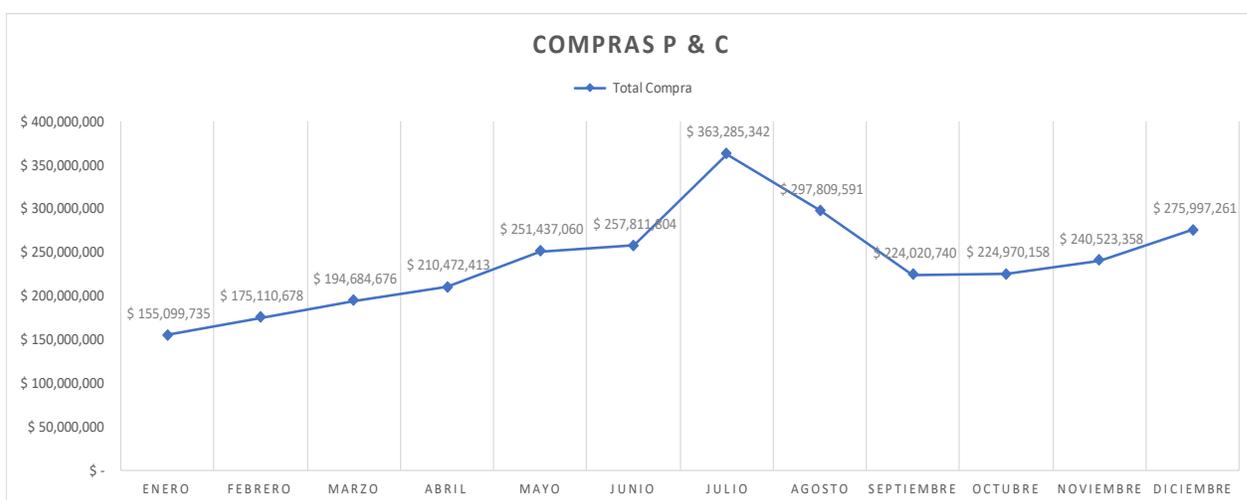
Mes	Total Compra	Prom Acumulado
ENERO	\$ 333,633,960	
FEBRERO	\$ 296,978,349	\$ 315,306,155
MARZO	\$ 208,702,855	\$ 252,840,602
ABRIL	\$ 716,451,825	\$ 462,577,340
MAYO	\$ 308,012,956	\$ 512,232,391
JUNIO	\$ 600,933,779	\$ 454,473,368
JULIO	\$ 489,715,347	\$ 545,324,563
AGOSTO	\$ 444,251,238	\$ 466,983,292
SEPTIEMBRE	\$ 486,246,461	\$ 465,248,849
OCTUBRE	\$ 527,406,000	\$ 506,826,230
NOVIEMBRE	\$ 530,419,835	\$ 528,912,918
DICIEMBRE	\$ 534,029,664	\$ 532,224,750

**Tabla 16.** "Tabla detalle de compras vs promedio acumulado Farmacias en red"

## P & C

Las compras para P&C de enero a diciembre ascendieron a la suma de \$2.871.222.816, con un valor promedio mensual de \$239 MM; en este rubro están las compras correspondientes a laboratorio cuyo proveedor ANNAR tiene el mayor porcentaje de participación con un 44%, cabe mencionar que desde el mes de junio se presta

servicio en Promonorte con un valor de compra por valor de \$155MM, y Calidad Medica con \$160MM, dando como resultado para Salud Social compras por valor de \$919MM. Siguiendo en importancia Comasiel quien es el proveedor de insumos de aseo, papelería y cafetería.



Cabe resaltar que en este año tuvimos adecuaciones de infraestructura en puntos de dispensación, nuevas sedes de IPS como Contributiva y Medikids, mostrando el incremento

en el mes de julio y el traslado de la nueva sede de hospitalización en el mes de noviembre, lo que generó gastos por muebles de oficina, equipos, mobiliario hospitalario, entre otros.

El detalle de las compras se anexa a continuación:

Mes	Total Compra
ENERO	\$ 155,099,735
FEBRERO	\$ 175,110,678
MARZO	\$ 194,684,676
ABRIL	\$ 210,472,413
MAYO	\$ 251,437,060
JUNIO	\$ 257,811,804
JULIO	\$ 363,285,342
AGOSTO	\$ 297,809,591
SEPTIEMBRE	\$ 224,020,740
OCTUBRE	\$ 224,970,158
NOVIEMBRE	\$ 240,523,358
DICIEMBRE	\$ 275,997,261

Gráfico 3 "Detalle de compras"

### Porcentaje de Compras por Proveedor

#### Semedical

El 58% de las compras realizadas por Semedical se deriva del Pareto de los proveedores que se detallan a continuación en el siguiente grafico; teniendo a Solinsa como Proveedor número 1

para Semedical con un 19% en compras, seguido por Sanofi con la compra de Insulinas con un 11% de participación. A continuación, se anexa el TOP de los 6 proveedores de Semedical.

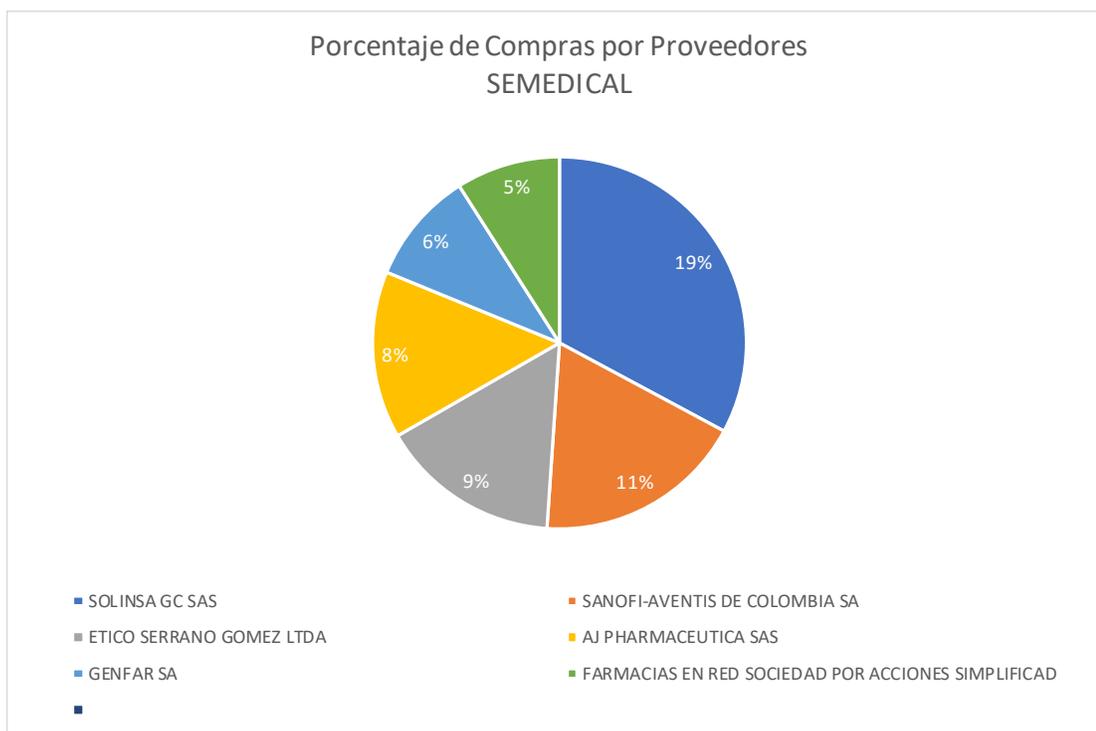


Gráfico 4 "Porcentaje de compras por proveedores Semedical"

A continuación, se detalla el Pareto de las compras:



Gráfico 5 "Valor de las compras por proveedor de Semedical"

### Farmacias en Red

El porcentaje de compras por proveedor tomando el 61%, nos muestra como el proveedor Top 1 para Farmacias en Red a Sanofi-Aventis, lo anterior se debe a las compras de Insulinas para el Departamento de Bolívar cuyo porcentaje de participación es mayor que en Departamento del

Atlántico. Seguido de igual manera por Diabetrics Healthcare proveedor que nos suministra elementos para insulina requerentes.

A continuación, se anexa el porcentaje de participación por proveedor para FRED:

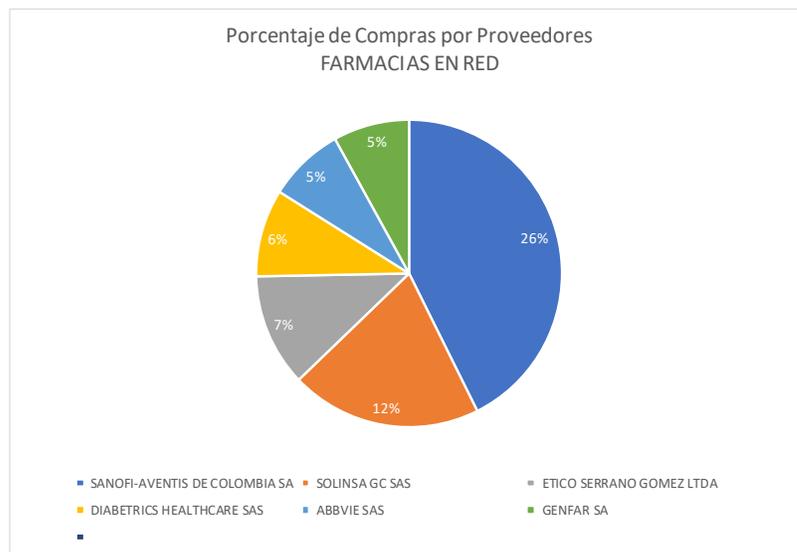


Gráfico 6 "Compra de proveedores en farmacias en red"



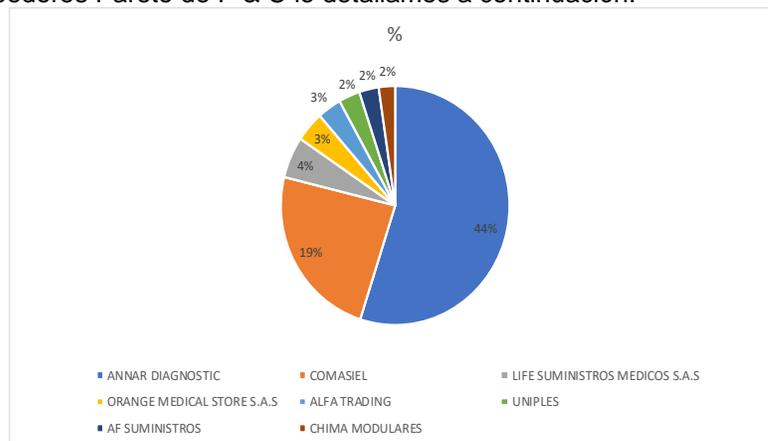
**Gráfico 7** "Valor de compras por proveedor farmacias en red"

## P & C

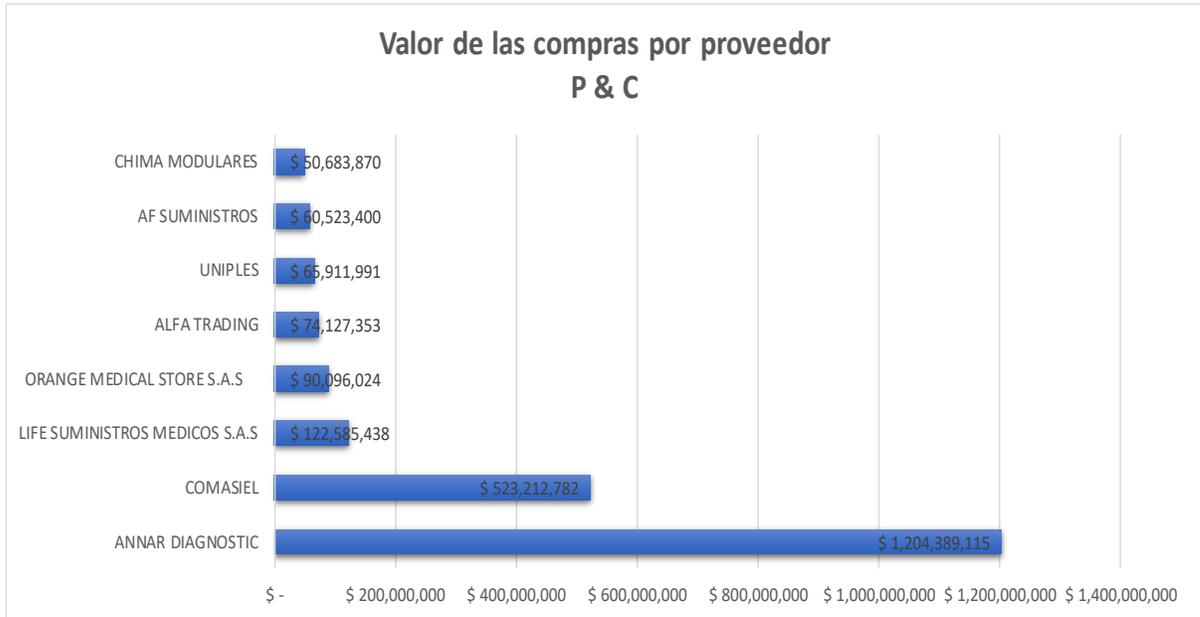
El porcentaje de participación de los proveedores de P & C con una participación del 80% segregados de la siguiente forma:

- Annar Diagnostics con una participación del 44%.
- Comasiel proveedor de insumos varios con un 19% de participación.

El Top de los 8 Proveedores Pareto de P & C lo detallamos a continuación:



**Gráfico 8** "Porcentaje de participación de proveedores"



**Gráfico 9 "Valor de compras por proveedor P&C"**

## Negociaciones

- Semedical y Farmacias en Red**

A partir del mes de abril se realizó gestión con proveedores para mejorar costos de moléculas obteniéndose disminución en costos de medicamentos por la suma de \$56MM. Se realizaron reuniones para revisar moléculas de portafolio y la viabilidad de ingresar nuevas moléculas a un menor costo al que se adquiría anteriormente.

A continuación, el detalle de los valores ahorrados:

Tercero	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
ECAR		\$ 10,420,550	\$ 8,240,182	\$ 4,877,451						\$ 23,538,183
DISFARMA		\$ 426,300	\$ 348,000	\$ 792,850				\$ 9,388,687	\$ 4,300	\$ 10,960,137
LA FRANCOL SAS					\$ 5,003,400					\$ 5,003,400
RAMEDICAS				\$ 1,995,000				\$ 2,165,168		\$ 4,160,168
ETICOS		\$ 7,500						\$ 2,326,206	\$ 284,950	\$ 2,618,656
SIEGFRIED	\$ 412,600	\$ 307,600	\$ 327,000	\$ 167,360		\$ 602,130	\$ 196,350			\$ 2,013,040
GENFAR	\$ 785,450	\$ 168,590	\$ 307,730	\$ 305,075				\$ 306,188		\$ 1,873,033
HUMAX						\$ 494,527	\$ 570,676	\$ 572,450		\$ 1,637,653
LAPROFF								\$ 1,620,429		\$ 1,620,429
SALLUSPHARMA				\$ 211,020	\$ 987,677					\$ 1,198,697
LA SANTE								\$ 232,673	\$ 959,102	\$ 1,191,775
BLASKOV							\$ 1,164,000			\$ 1,164,000
ROCHE						\$ 370,772	\$ 214,998			\$ 585,770
SERFAR									\$ 445,920	\$ 445,920
ASTRAZENECA		\$ 182,532	\$ 33,870	\$ 133,914						\$ 350,316
PINT PHARMA						\$ 18,280	\$ 11,120			\$ 29,400
<b>Total General</b>	<b>\$ 1,198,050</b>	<b>\$ 11,513,072</b>	<b>\$ 9,256,782</b>	<b>\$ 8,482,670</b>	<b>\$ 5,991,077</b>	<b>\$ 1,485,709</b>	<b>\$ 2,157,144</b>	<b>\$ 16,611,799</b>	<b>\$ 1,694,272</b>	<b>\$ 58,390,575</b>

**Tabla 17. "Relación de ahorros por mes"**

## P & C

Se realizaron ajustes en precios y renegociación con proveedores para mejoramiento de tarifas; teniendo como variación importante cambios de proveedor de cortinas pasando de adquirir cortinas por valor de \$512.000 a \$210.000, disminuyendo costos en un 41% con el nuevo

proveedor. La vinculación de ALFA TRADING como proveedor de insumos de reposición presento un comportamiento importante en ahorros para P & C. A continuación, se detalla los ahorros de febrero a diciembre.

Suma de												
TOTAL												
AHORRO MES												
EMPRESA	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
P&C	\$ 1,119,750	\$ 238,700	\$ 910,400	\$ 762,310	\$ 77,525	\$ 7,896,364	\$ 3,384,530	\$ 1,118,345	\$ 964,660	\$ 3,820,368	\$ 985,050	\$ 21,278,002
<b>Total general</b>	<b>\$ 1,119,750</b>	<b>\$ 238,700</b>	<b>\$ 910,400</b>	<b>\$ 762,310</b>	<b>\$ 77,525</b>	<b>\$ 7,896,364</b>	<b>\$ 3,384,530</b>	<b>\$ 1,118,345</b>	<b>\$ 964,660</b>	<b>\$ 3,820,368</b>	<b>\$ 985,050</b>	<b>\$ 21,278,002</b>

Tabla 18. "Detalles de ahorros negociaciones de P&C enero a noviembre"

## Negociación nuevo proveedor servicio de alimentación

En el mes de septiembre se realizó cambio de servicio de alimentación en Hospitalización teniendo un ahorro del 19% en comparación con

el anterior proveedor. Obteniendo mejoras en nivel de servicio y satisfacción en cuanto a calidad y presentación de las comidas.

Se anexa comparativo de valores de compra antes Vs. actual y porcentaje de diferencia.

DIETA	HEALTH FOOD		MATCH SERVICES		%
	ANTERIOR	NUEVO	DIFERENCIA		
DESAYUNO LIQUIDO	\$ 7,164	\$ 5,780	-\$ 1,384	-19%	
ALMUERZO HOSPITALARIO	\$ 10,094	\$ 9,150	-\$ 944	-9%	
ALMUERZO BLANDO	\$ 10,094	\$ 8,830	-\$ 1,264	-13%	
ALMUERZO LIQUIDO	\$ 8,817	\$ 5,780	-\$ 3,037	-34%	
CENA HOSPITALARIA	\$ 10,094	\$ 9,150	-\$ 944	-9%	
CENA BLANDA	\$ 10,094	\$ 8,830	-\$ 1,264	-13%	
CENA LIQUIDA	\$ 8,817	\$ 5,780	-\$ 3,037	-34%	
GASTROCLISIS (Des, Alm, Cena)	\$ 7,800	\$ 6,300	-\$ 1,500	-19%	

Gráfico 10 "Tabla de comparación precios de proveedor de comidas"

## Convenios Comerciales

### Farmacias en Red

Farmacias en Red tiene convenios comerciales con Abbvie por cumplimiento de gestión de inventarios, cumplimiento de cartera y con Sanofi

– Genfar por cumplimiento en ventas durante el trimestre.

La gestión durante este 2019 se refleja de la siguiente manera:

CONVENIO COMERCIALES FARMACIAS EN RED										
Tercero		MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
ABBVIE		\$ 283,343	\$ 227,266	\$ 302,095	\$ 882,332	\$ -	\$ 351,999	\$ 267,370	\$ -	\$ 2,314,405

CONVENIO COMERCIALES FARMACIAS EN RED											
Tercero		1 Q			2 Q		3 Q		4 Q		TOTALES
		MAR-ABR-MAYO	JUN-JUL-AGOS	SEPT- OCT- NOV	DIC-ENE- FEB						
SANOFI AVENTIS DE COLOMBIA S.A.		\$ 12,938,005	\$ 19,409,641	\$ 13,590,138	\$ 7,592,857		\$ 53,530,641				
GENFAR S.A.		\$ 5,216,858	\$ 4,819,995	\$ 2,932,740	\$ 2,266,580		\$ 15,236,173				
		\$ 18,154,863	\$ 24,229,636	\$ 16,522,878	\$ 9,859,437		\$ 68,766,814				

Tabla 19. "Convenio negociaciones trimestrales farmacias en red"

## Semedical

Semedical tiene convenios comerciales con Astella otorgándonos un 2% por las compras mensuales. De igual manera con Sanofi – Genfar

se tiene convenios por compras durante el trimestre; los valores durante el periodo se detallan a continuación:

CONVENIO COMERCIALES SEMEDICAL										
Tercero		ENERO	MARZO	JUNIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
ASTELLAS		\$ 91,745	\$ 366,184	\$ 197,937	\$ 265,042	\$ 547,741	\$ 323,475	\$ 455,996	\$ 1,034,319	\$ 3,282,439

Tabla 20. "Ahorro por convenios"

CONVENIO COMERCIALES SEMEDICAL											
Tercero		1 Q			2 Q		3 Q		4 Q		TOTALES
		MAR-ABR-MAYO	JUN-JUL-AGOS	SEPT- OCT- NOV	DIC-ENE- FEB						
SANOFI AVENTIS DE COLOMBIA S.A.		\$ 5,006,339	\$ 8,723,545	\$ 3,541,147	\$ 5,143,268		\$ 22,414,299				
GENFAR S.A.		\$ 2,666,377	\$ 6,619,785	\$ 3,518,925	\$ 3,841,345		\$ 16,646,432				
		\$ 7,672,716	\$ 15,343,330	\$ 7,060,072	\$ 8,984,613		\$ 39,060,731				

Tabla 21. "Convenio negociaciones trimestrales Semedical"

## Notas créditos por regulación

### Farmacias en red

Las notas créditos se generan por compra de medicamentos regulados ante el proveedor y cuyo beneficio nos lo traslada el proveedor matriz

de la molécula. De enero a diciembre obtuvimos un ahorro por la suma de \$ 41.144.488.

NOTAS CREDITO POR REGULACION FARMACIAS EN RED														
Tercero		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
AJ PHARMACEUTICA SAS			\$ 3,047,826	\$ 711,868	\$ 3,343,519	\$ 401,013		\$ 1,386,021	\$ 1,135,706	\$ 567,853				\$ 10,593,806
LAFRANCOL S.A									\$ 2,766,000					\$ 2,766,000
DISTRIBUCIONES CHAVA NORTES S.				\$ 1,195,855			\$ 2,959,929							\$ 4,155,784
DISTRIMEDICALL DE COLOMBIA SAS				\$ 4,039,237										\$ 4,039,237
ETICOS SERRANO GOMEZ LTDA						\$ 423,563		\$ 20,338	\$ 61,014	\$ 2,454,260	\$ 101,690	\$ 280,314	\$ 20,338	\$ 3,361,517
MITO THERAPIES S A S													\$ 304,100	\$ 304,100
MM FARMACEUTICOS S.A.S		\$ 532,994	\$ 1,197,468	\$ 266,497	\$ 1,648,470	\$ 361,533								\$ 4,006,962
NOVO NORDISK COLOMBIA SAS				\$ 1,917,460	\$ 952,060		\$ 3,050,543	\$ 1,268,262	\$ 839,521	\$ 1,193,902	\$ 809,302		\$ 1,886,032	\$ 11,917,082
Total General		\$ 532,994	\$ 4,245,294	\$ 8,130,917	\$ 5,944,049	\$ 1,186,109	\$ 6,010,472	\$ 2,674,621	\$ 4,802,241	\$ 4,216,015	\$ 910,992	\$ 280,314	\$ 2,210,470	\$ 41,144,488

Tabla 22. "Notas créditos por regulación Farmacias en red"

## Semedical

Semedical mostro un mayor valor en ahorros debido al alto costo. El valor total en ahorros por

Notas crédito por regulación asciende a la suma de \$ 69.271.216, se anexa detalle:

NOTAS CREDITO POR REGULACION SEMEDICAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
AJ PHARMACEUTICA SAS	\$ 1,460,697	\$ 4,531,664	\$ 2,306,375	\$ 2,146,654	\$ 3,520,050	\$ 5,461,004	\$ 2,995,579	\$ 2,496,889		\$ 2,390,180	\$ 3,016,475	\$ 16,883,442	\$ 47,209,009
DISTRIBUCIONES CHAVA NORTE S.A		\$ 4,275,053	\$ 870,063										\$ 5,145,116
DISTRIMEDICALL DE COLOMBIA SAS				\$ 790,959	\$ 1,578,338	\$ 59,632							\$ 2,428,929
ETICOS SERRANO GOMEZ LTDA		\$ 1,233,804	\$ 462,097	\$ 265,695		\$ 2,552,790		\$ 326,056	\$ 871,216	\$ 81,352	\$ 280,314	\$ 3,662,924	\$ 9,736,248
MM FARMACEUTICOS S.A.S	\$ 1,084,602	\$ 1,498,109	\$ 723,068	\$ 843,579	\$ 602,557								\$ 4,751,914
<b>Total General</b>	<b>\$ 2,545,299</b>	<b>\$ 11,538,629</b>	<b>\$ 4,361,603</b>	<b>\$ 4,046,887</b>	<b>\$ 5,700,945</b>	<b>\$ 8,073,426</b>	<b>\$ 2,995,579</b>	<b>\$ 2,822,945</b>	<b>\$ 871,216</b>	<b>\$ 2,471,532</b>	<b>\$ 3,296,789</b>	<b>\$ 20,546,366</b>	<b>\$ 69,271,216</b>

Tabla 23 "Notas crédito por regulación Semedical"

## Otros logros

Durante este periodo el departamento de compras realizo gestiones importantes que hicieron más rentable la operación de compra para el grupo

empresarial entre la cuales podemos mencionar las que se detallan a continuación:

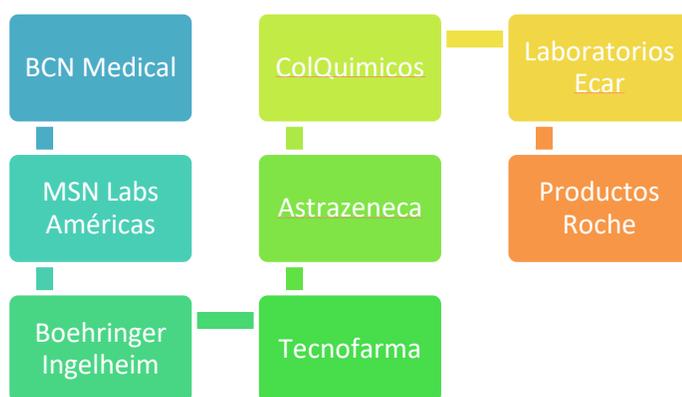
<b>Vinculación nuevos proveedores modificación Periodo de Crédito</b>	<b>Compra de activos</b>	<b>Facturación</b>	<b>Regulación tiempo de espera</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se logra negociación con los proveedores ampliando los plazos de crédito a 60-90 días. Actualmente las compras de equipos médicos se logran mediante importadores directos de las marcas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se optimiza la compra de activos por reposición de equipos para nuevas sedes ya que se tiene en cuenta inventarios de otras sedes previa a la compra para determinar traslado o compra, basados en el inventario de activos fijos y en conjunto con Dirección Administrativa para evaluar la adecuada gestión de la compra del activo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente se consolida toda la facturación a través de P &amp; C, después de la respectiva revisión, validación y confirmación de la recepción de los pedidos en cada uno de los puntos, las líneas que se facturan a cada IPS son equipos grandes de diagnósticos, calibraciones, computadores, licencias, reactivos de laboratorio y todo lo que este bajo un contrato de comodato o arrendamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se regula los tiempos de entrega ya que los pedidos se distribuyen según líneas de productos a los proveedores que mayores fortalezas tienen en el campo con el animo de realizar la entrega en el menor tiempo posible.</li> </ul>

## Vinculación de nuevos proveedores

Se realizó gestión para vinculación de proveedores en P & C tales como:

Movistar	• Contrato arrendamiento computadores, anteriormente con Rentabyte
Click Office	• Arrendamiento impresoras, anteriormente con Multisystem
Smart-tech	• Implementación de sistema de vigilancia a todo costo
Éxito	• Almacén de cadena, aliado en la compra de tecnología y enseres
Central de soldaduras	• No existía proveedor que cumpliera con la normatividad exigida por los sistemas de gestión de calidad. (En este momento Central de Soldaduras y Dotaciones Industriales).
Incolmedica	• Importador de equipos médicos y laboratorios
Dotasalud / Chima Mobiliarios	• Incolmedica: Importador de equipos médicos y laboratorios
Dexco, IQM, Alfa Safe, Adental, Alfa Trading, LM Instrumentss	• Son proveedores de insumos médicos, dispositivos y odontológicos que se suman a la lista de oferentes y los cuales son importadores directos
Manufactura Nova	• Cortinas hospitalarias

Se vincularon a Semedical y Farmacias en Red proveedores tales como:





## 8. NUESTRA GESTIÓN EN SALUD

### 8.1. Grupo Previsalud

#### 8.1.1. Salud Social IPS

#### Programa de Riesgo Cardiovascular

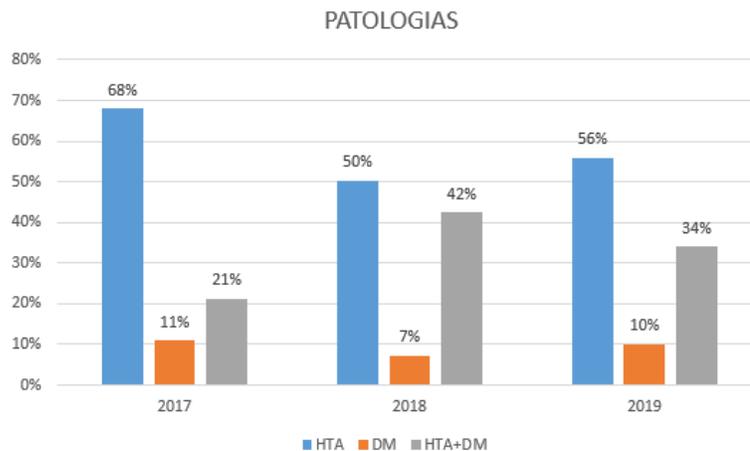
#### Caracterización de la población

PATOLOGÍAS	2017	2017	2018	2018	2019	2019
HTA	4636	68%	4511	50%	4993	56%
DM	745	11%	657	7%	836	10%
HTA+DM	1443	21%	3799	42%	3001	34%
TOTAL	6824	100%	8967	100%	8830	100%



Entre los años 2017 y 2019 Salud Social IPS tuvo un incremento poblacional de pacientes diabéticos del 11% con respecto a 2017. Del 2018 al 2019 se evidencia un decremento en total de

pacientes diabéticos debido a la depuración de la base de dato por parte de la EPS en relación al Base de datos GRIND.



El programa de RCV cuenta con 8830 usuarios en base de datos a corte de diciembre del 2019, de los cuales el 86.16 % son pacientes adherentes al programa.

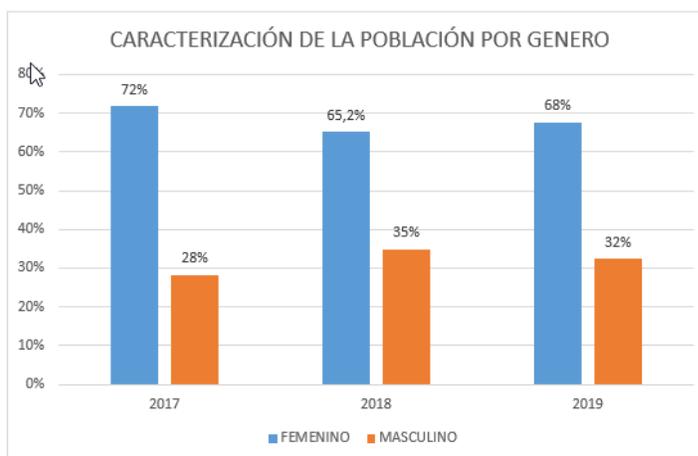
### Distribución de pacientes según riesgo

GRUPO DE RIESGO	HTA	%	DM	%	HTA+ DM	%
0-4 AÑOS						
5-9 AÑOS						
10-14 AÑOS			4	0.5%		
15-19 AÑOS	2	0.0%	8	1.0%		
20-24 AÑOS	19	0.4%	10	1.2%	1	0.03%
25-29 AÑOS	26	0.5%	27	3.2%	4	0.13%
30-34 AÑOS	73	1.5%	34	4.1%	23	0.77%
35-39 AÑOS	113	2.3%	61	7.3%	54	1.80%
40-44 AÑOS	191	3.8%	75	9.0%	103	3.43%
45-49 AÑOS	314	6.3%	96	11.5%	186	6.20%
50-54 AÑOS	461	9.2%	131	15.7%	327	10.89%
55-59 AÑOS	663	13.3%	134	16.0%	472	15.72%
60-64 AÑOS	841	16.8%	128	15.3%	569	18.95%
65-69 AÑOS	720	14.4%	69	8.3%	480	15.99%
70-74 AÑOS	572	11.5%	31	3.7%	359	11.96%
75-79 AÑOS	446	8.9%	12	1.4%	220	7.33%
80 Y + AÑOS	553	11.1%	15	1.8%	204	6.80%

\*Fuente grupos de riesgo: R248 de 2014

El grupo de más alto riesgo se encuentra en la población comprendida entre 45 a 70 años, siendo una población frágil para la aparición de complicaciones micro y macro vasculares lo cual

se constituye en el objeto de la intervención y gestión del riesgo del programa RCV buscando retardar o evitar la aparición de dichas complicaciones.



El sexo predominante en el programa es el femenino. Distribuido así:

- 2018 65%
- 2019 68%.

En esta gráfica se logra evidenciar lo que epidemiológicamente las estadísticas mundiales

demuestran, que es la aparición de la diabetes en mujeres en mayor proporción que en hombres.

OCUPACIÓN	2018	%	2019	%
AMA DE CASA	4270	76%	4191	72%
ECONOMÍA INFORMAL (Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados)	1023	14%	1583	19%
ESTUDIANTES (Colegio/ Universidad)	21	0.2%	15	0.2%

La ocupación de la población marca su nivel de ingreso familiar lo que a su vez tiene un impacto en el estado nutricional y en la salud de los mismos.

Huellas con Futuro, que fomentan el emprendimiento social y la filantropía, apoyando el desarrollo de competencias ocupacionales con donaciones para el aseo personal, sillas de ruedas a personas en condición de discapacidad, patrocinador de algunos usuarios con problemas de salud y abandono social.

Salud Social dentro de su Responsabilidad social realiza intervenciones por medio de la Fundación

#### - Comorbilidades

PERFIL EPIDEMIOLOGICO	2018	%	2019	%
DISLIPIDEMIA	1364	23%	2154	28%
OBESIDAD	1608	28%	2674	34%
CARDIOMIOPATIA (IAM-ECV)	1208	21%	1364	18%
ERC	1128	19%	1220	16%
INSUFICIENCIA CARDIACA	193	3%	259	3%
EPOC	51	1%	111	1%
TIROIDES	261	4%	8	0%
TOTAL	5813	100%	7790	100%

\*Fuente: Citi Salud

Se visualiza en la tabla anterior como los factores de riesgo modificables y comorbilidades como la dislipidemia y la obesidad ocupan el 62% de la población en base de datos del año 2019 (60 de cada 100 usuarios padecen alguno de estos factores de riesgo para comorbilidades graves).

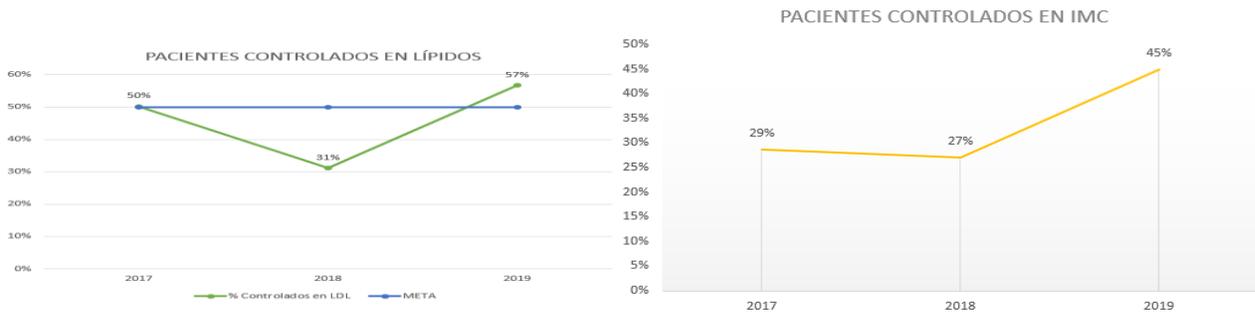
afectado por los pacientes que ingresaron nuevos a la base de datos y han venido interviniéndose y realizando la atención por los respectivos programas

Es importante anotar que el manejo de la nutrición saludable y balanceada y de la actividad física se pueden revertir estas condiciones, de allí el desarrollo de las estrategias NUES (Nutrición Especializada en Salud) y CARDIOGYM (Gimnasio especializado para pacientes cardiovasculares).

La cifra de los pacientes que ingresaron nuevos en el año 2019 fueron: (3093), de los cuales (49%) presentaban sobrepeso y obesidad, afectando el análisis del indicador respecto al año 2018. Se realiza intervención de toda la población descrita por parte del programa NUES.

La dislipidemia al igual que la obesidad presentó un incremento en comparación al año 2018 de 5 y 6% respectivamente. Este indicador se ve

Se han hospitalizado el 4.1% (125) por causas cardiovasculares dentro de las principales están: ECV, HTA, Angina, DM, e IAM. ICC y Arritmia.



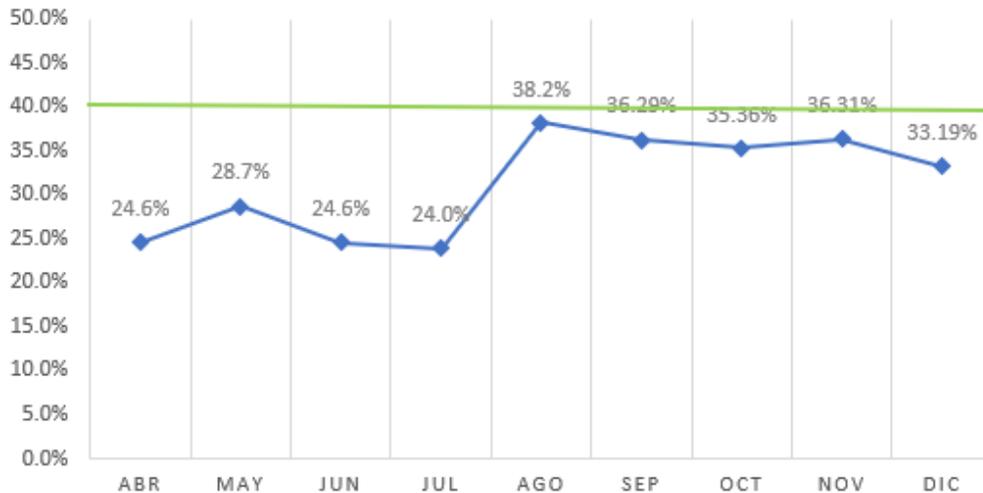
\*Fuente de la Meta: Cuenta Alto Costo

- **Estrategia NUES (Nutrición Especializada en Salud)**

La estrategia NUES toma posicionamiento en el año 2019 donde se inició la atención sobre 4906 de base de datos obteniendo 1637 pacientes

nuevos en la atención evidenciándose impacto en los resultados.

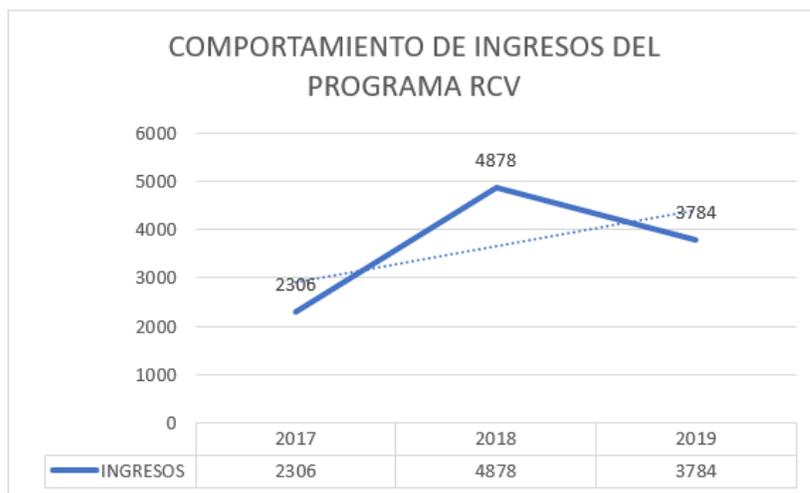
**% PCTES EN SOBREPESO Y OBESIDAD QUE DISMINUYERON SU IMC EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES**



Actualmente el programa de RCV cuenta con 2098 pacientes con índice de masa corporal normal para su edad y condición de los cuales 759 son nuevos equivalentes al 36.1% sobrepeso

1974 de los cuales 576 son nuevos equivalentes al 29%, obesos 2113 de los cuales 986 son nuevos equivalentes al 46.6%, desnutridos 148 91 nuevos equivalentes al 61%.

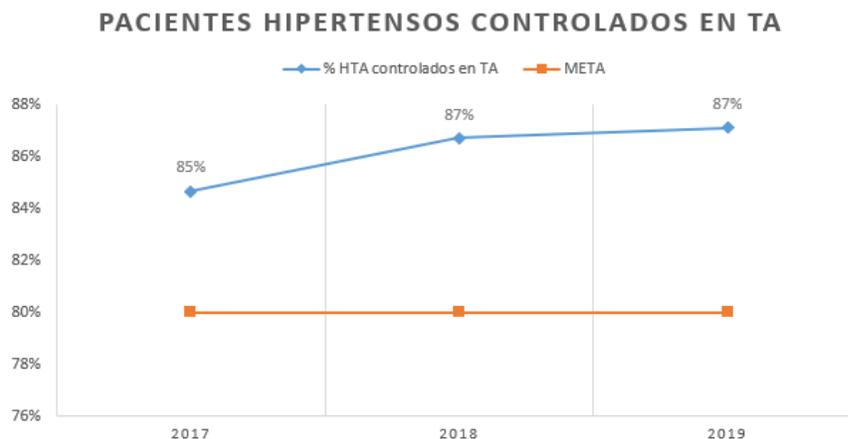
## Ingresos del programa 2017-2019



En el 2019 se evidencia una reducción en los ingresos del programa con relación al año 2018, situación que se explica por depuración que se hizo a la base de datos de aquellos pacientes que

por ser riesgos latentes se egresaron y se enviaron al primer nivel, los cuales fueron: 435 pacientes que corresponde al 36% del total de los egresos (1180).

## Pacientes hipertensos controlados en presión arterial



### Cambiar la escala de esta gráfica para acercar más las líneas

Al comparar nuestros resultados de controlados con una institución acreditada como es JAVE Salud, encontramos que el porcentaje de controlados de este referente es del 72%.

Al analizar las hospitalizaciones de IPR de controlados y no controlados, encontramos que los controlados se hospitalizaron el 5,4% (455), y

los no controlados 5% (55).

Al comparar solamente la hospitalización por causas cardiovascular en los controlados y no controlados el resultado es el siguiente: controlados 3,1% (269) y NO controlados 3.3% (36).

Si observamos el porcentaje de hospitalización es similar en los controlados y no controlados, lo que nos permite inferir que la variable presión arterial no es lo que está marcando la pauta para las hospitalizaciones, debido a que en esta población específica se infiere que las causas de hospitalizaciones obedecen a causas diferentes de la hipertensión.

Porcentaje de hospitalización 2019 por todas las

causas: 13 % y de esta cifra el 5% correspondió a origen cardiovascular, lo que quiere decir que el 8% se hospitaliza por causas generales.

Por otro lado, se concluye que el porcentaje de hospitalización obtenido en el año 2019 por causas cardiovascular está por debajo de la meta establecida por la aseguradora Coosalud que admite un nivel de hospitalizaciones hasta el 10%, quedando por debajo de este nivel.

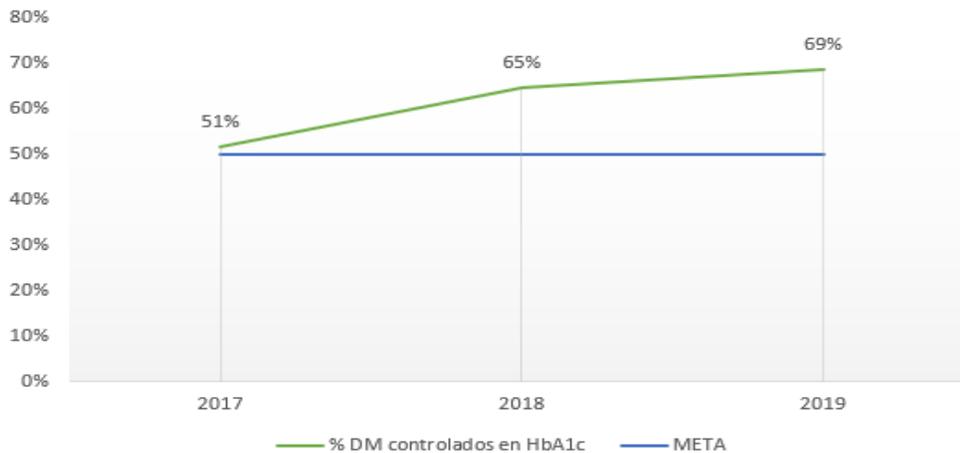
A continuación, se presenta la siguiente tabla que evidencia de las causas más frecuentes de hospitalización general y cardiovascular:

<b>CAUSAS MÁS FRECUENTES DE HOSPITALIZACIÓN GENERAL</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
PIEL Y TEJIDOS BLANDOS	77	55
SISTEMA GENITOURINARIO Y RENAL	48	44
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	62	37
SISTEMA RESPIRATORIO	36	35
GASTROINTESTINAL	21	32
ONCOLOGICO	33	35

<b>CAUSAS MAS FRECUENTES DE HOSPITALIZACIÓN CARDIOVASCULAR</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	91	103
INFARTO AGUDO DE MIOCARDIO	64	108
ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR	41	83
ANGINA INESTABLE	27	51
HIPERTENSIÓN ARTERIAL	38	49
DIABETES MELLITUS	49	53



### PACIENTES DIABETICOS CONTROLADOS EN HbA1c%



Al comparar nuestros resultados de controlados con una institución acreditada como es JAVE Salud, encontramos que el porcentaje de controlados de este referente es del 42%.

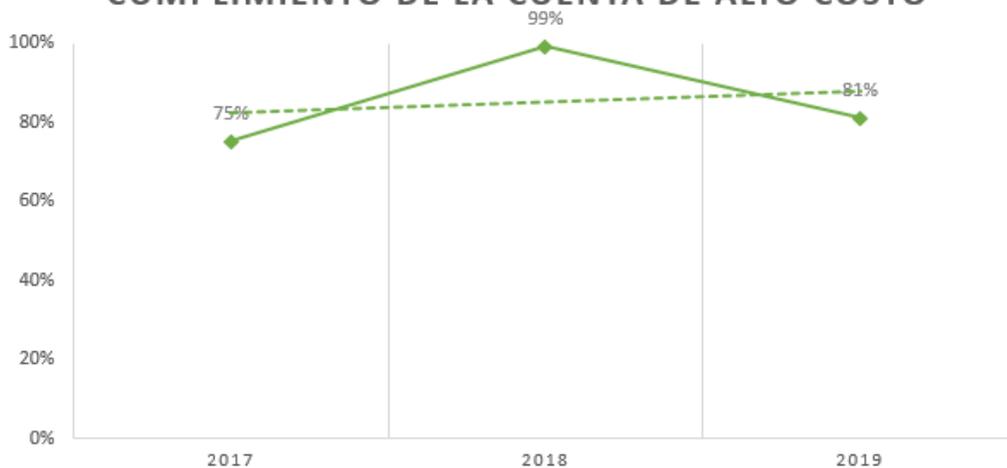
Al analizar las hospitalizaciones de IPR de controlados y no controlados, encontramos que los controlados se hospitalizaron el 6,7% (136), y

los no controlados 6,7 % (133).

Al comparar solamente la hospitalización por causas cardiovascular en los controlados y no controlados el resultado es el siguiente: controlados 3,8% (77) y NO controlados 3,7% (75).

### Cumplimiento de la Cuenta de Alto Costo

#### CUMPLIMIENTO DE LA CUENTA DE ALTO COSTO



En el 2017 tuvimos una población de asignada de 6277 usuarios de los cuales se reportaron 4718 para un cumplimiento del 75%. En el año 2018 la población asignada fue de 6222 pacientes de los cuales se reportó en un 99% y con respecto al presente año con una población asignada de

8629 se reportó un 81%, la cual se evidencia un decremento del 18% lo que motivo a crear la herramienta del Power Bi online para la monitorización continua de cumplimiento de la cuenta de alto costo y recuperación del riesgo de los pacientes.

## Hospital Día

En el año 2019 se atendieron un total de 1319 pacientes por el servicio de Hospital Día, aumentando en un 57% los ingresos de pacientes de este servicio con respecto al año anterior. La

incidencia del servicio ha sido del 15% de los pacientes del programa de RCV. Del total de los ingresos al servicio el 5% (63) requirieron remisión a urgencia.

COSTO EVITABLE HOSPITAL DÍA	2018 (AGOSTO-DIC)	2019
No. Usuarios atendidos sin remisión a urgencias	755	1319
Costo hospitalización general (\$350.000 x día)	\$ 264,250,000	\$ 459,200,000

Con la implementación del servicio de hospital día, Salud Social ha logrado intervenir a 2103 usuarios del programa de RCV desde que se habilitó el servicio en agosto 2018 a diciembre del

año 2019, evitando la remisión a urgencia de 2067 pacientes, logrando para el periodo un costo evitable de \$723.450.000.

## Pacientes educados en autocuidado y prevención de enfermedades y complicaciones

PACIENTES EDUCADOS EN AUTOCUIDADO Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y COMPLICACIONES	2018	2019
No. Usuarios educados	7491	7864
No. De Usuarios en base de datos	8967	8836
% de usuarios educados	84%	89%

En el presente año aumentamos la cobertura de pacientes educados del programa, pasando de 84% en 2018 a 89% en el año 2019.

## Programa de Nefroprotección

Se cuenta con un programa de Nefroprotección de 997 usuarios diagnosticados con Enfermedad

Renal Crónica de los cuales para el presente año se clasificaron así:

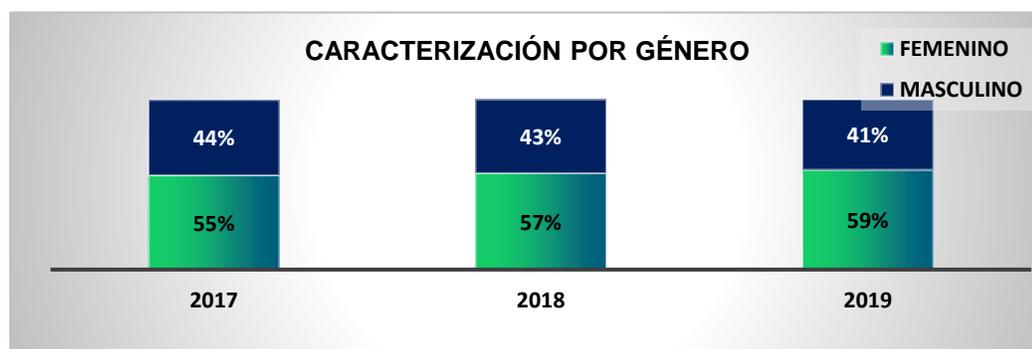
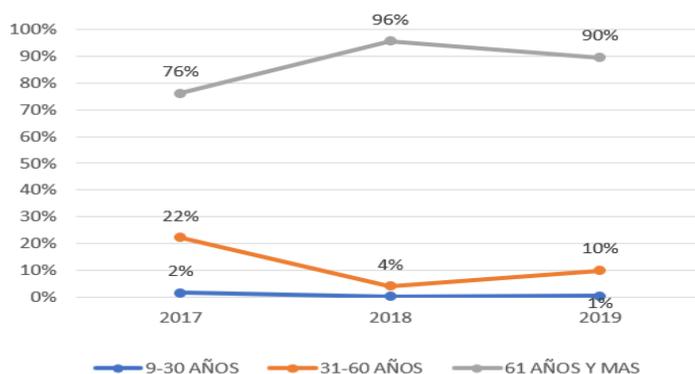
- Estadio 3B: 441
- Estadio 4: 489
- Estadios 5 sin diálisis: 67

Realizando un comparativo con los años anteriores se observa que para el 2017 en el programa se manejaba el ingreso de los 5

estadios, al año 2018 cambia debido a que solo se manejaban los pacientes en estadio 3B al 5 sin diálisis.

ESTADIO RENAL	2017	%	2018	%	2019	%
Estadio 1	130	10%	0	0%	0	0%
Estadio 2	242	19%	0	0%	0	0%
Estadio 3 A	272	22%	134	22%	0	0%
Estadio 3 B	324	26%	233	38%	441	44%
Estadio 4	206	17%	202	33%	489	47%
Estadio 5	71	6%	38	6%	67	7%
Sin información	7	1%	-	0%	7	1%
<b>Total de Pacientes</b>	<b>1245</b>	<b>100%</b>	<b>607</b>	<b>100%</b>	<b>997</b>	<b>100%</b>

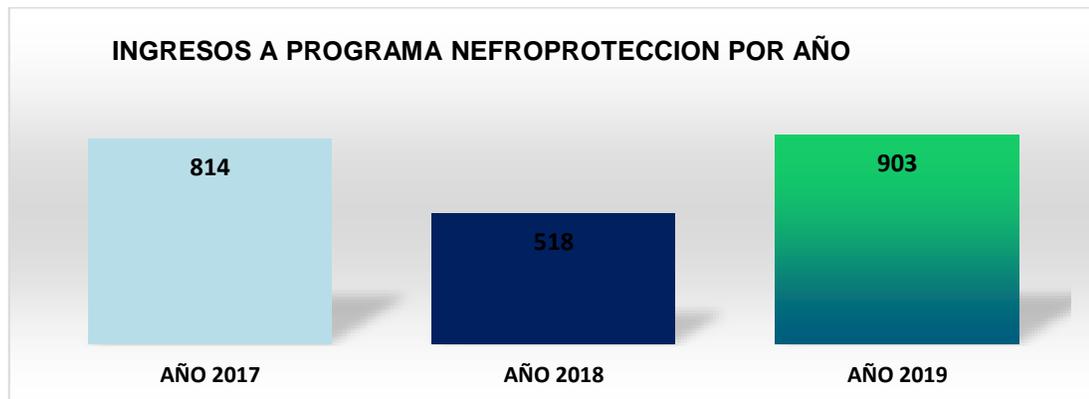
### Caracterización



El grupo etario marcado de la población de ERC se concentra acerca del 90% con edades de 61 años y más.

PACIENTES EDUCADOS EN AUTOCUIDADO Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y COMPLICACIONES.	2018	2019
# DE USUARIOS EDUCADOS	568	877
# DE USUARIOS EN BASE DE DATOS	607	997
% DE USUARIOS EDUCADOS	94%	88%

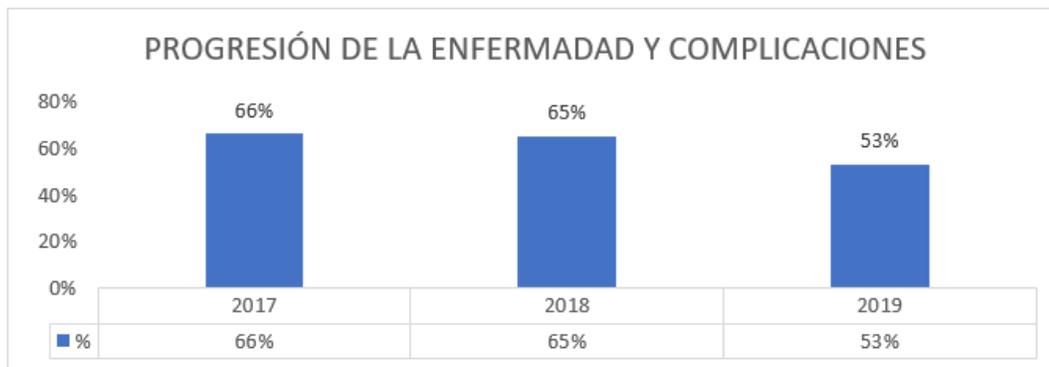
## Ingresos a Programa de Nefroprotección



La disminución del año 2018 obedece a que se reclasifico el programa por solicitud de la EPS Coosalud, tomando de base que solamente estadios 3B al 5 sin diálisis serían los atendidos por el programa de Nefroprotección.

En relación con el incremento del 2019 se explica por la campaña de reclasificación por tasa de filtración glomerular de estadios de pacientes pertenecientes del programa, encontrándose un mayor número de pacientes en estadio 3B en adelante con relación al año anterior.

## Porcentaje de progresión de la ERC



La CAC establece que la TFG no debe disminuir en menos de 5 puntos en el 50% de la población del programa. En nuestro programa el indicador está en el 48% lo que quiere decir que estamos

por debajo de este estándar, lo cual es muy positivo en relación a que nuestros pacientes están controlados y no progresan de manera acelerada el daño renal.

## Costo evitable pacientes renales estadio 5 sin diálisis

Tiempo en estadio 5 sin diálisis	Costo Evitable total año x rango de tiempo	Promedio Costo Evitable x Pacte año	Pactes
23 meses	\$ 271,120,000	\$ 54,224,000	5
11 meses	\$ 128,240,000	\$ 25,648,000	5
10 meses	\$ 114,400,000	\$ 22,880,000	5
5 meses	\$ 90,480,000	\$ 11,310,000	8
6 meses	\$ 67,600,000	\$ 13,520,000	5
7 meses	\$ 65,120,000	\$ 16,280,000	4
9 meses	\$ 63,120,000	\$ 21,040,000	3
4 meses	\$ 60,240,000	\$ 8,605,714	7
20 meses	\$ 46,400,000	\$ 46,400,000	1
2 meses	\$ 41,200,000	\$ 3,745,455	11
15 meses	\$ 35,920,000	\$ 35,920,000	1
8 meses	\$ 34,960,000	\$ 17,480,000	2
14 meses	\$ 33,040,000	\$ 33,040,000	1
12 meses	\$ 28,640,000	\$ 28,640,000	1
3 meses	\$ 26,720,000	\$ 6,680,000	4
1 meses	\$ 7,473,278	\$ 1,868,319	4
<b>Total general</b>	<b>\$ 1,114,673,278</b>	<b>\$ 16,636,915</b>	<b>67</b>

Es de resaltar que el programa de Nefroprotección genera un ahorro significativo a la EPS Coosalud, el cual no solo tiene una rentabilidad económica sino también social al

asegurar una mejor calidad de vida al usuario retrasando el inicio de una etapa dialítica. La cual genera un impacto en el usuario y en su familia.

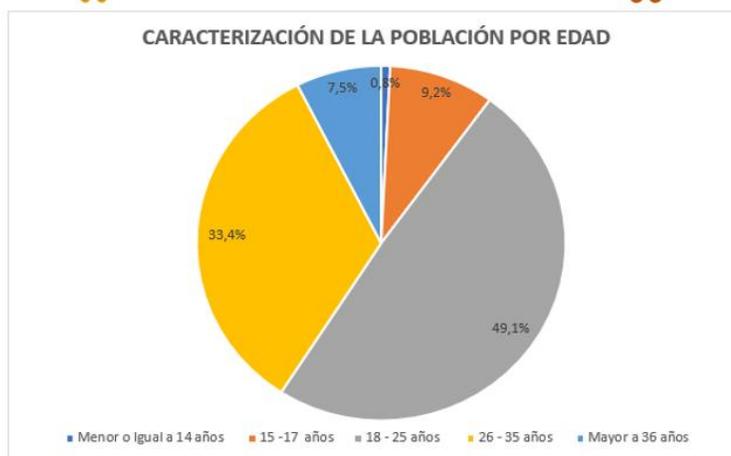
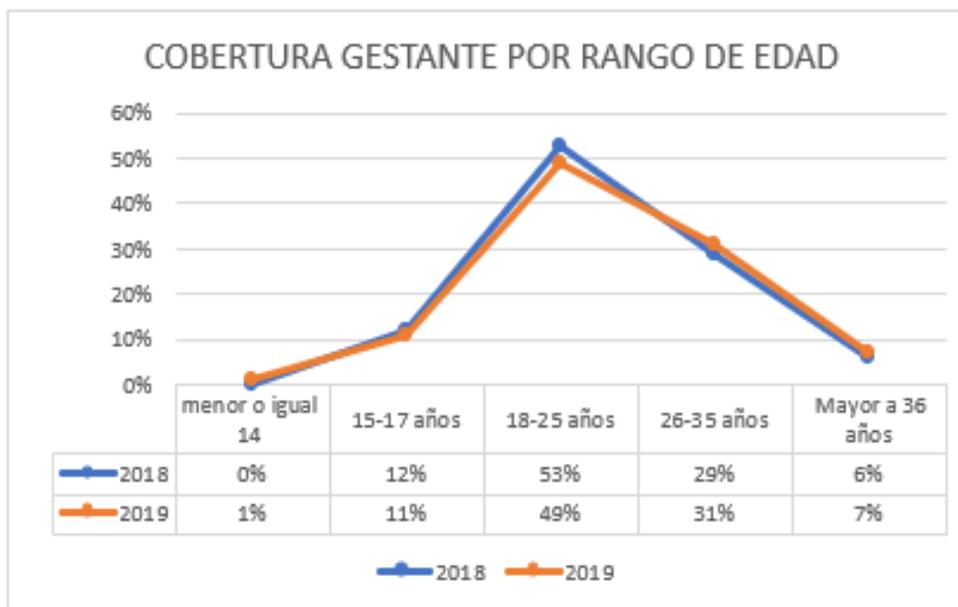
## Programa Materno Fetal

Durante el año 2019 se evidenció un aumento en la población cubierta en el programa Materno – Fetal de aproximadamente un 15%, pasando de 1315 ingresos en 2018 a 1804 durante lo corrido

de este año, esto, debido al incremento de la demanda inducida, a través de Salud Familiar y Coosalud.

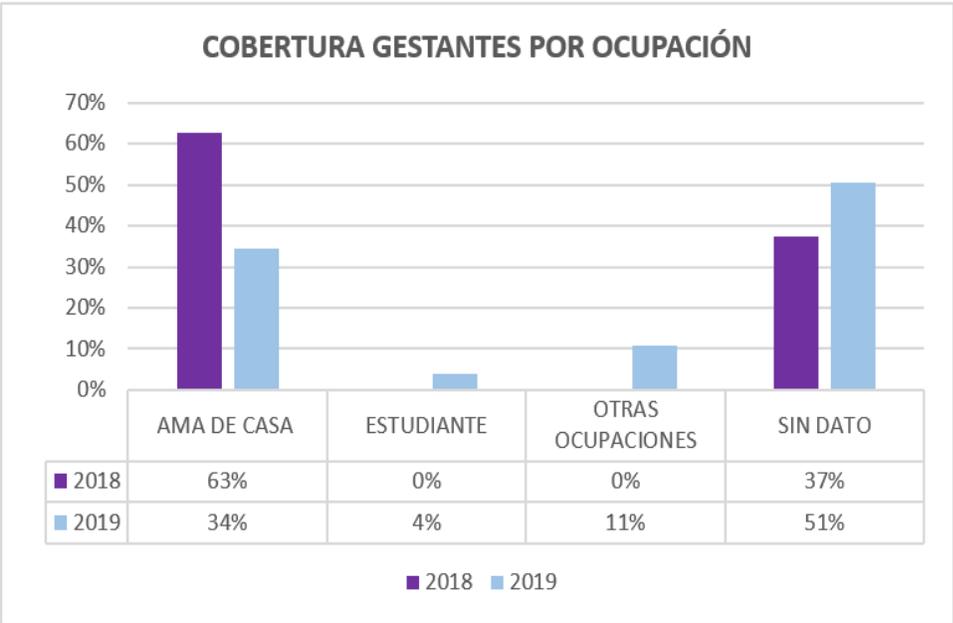


## Caracterización de la Población

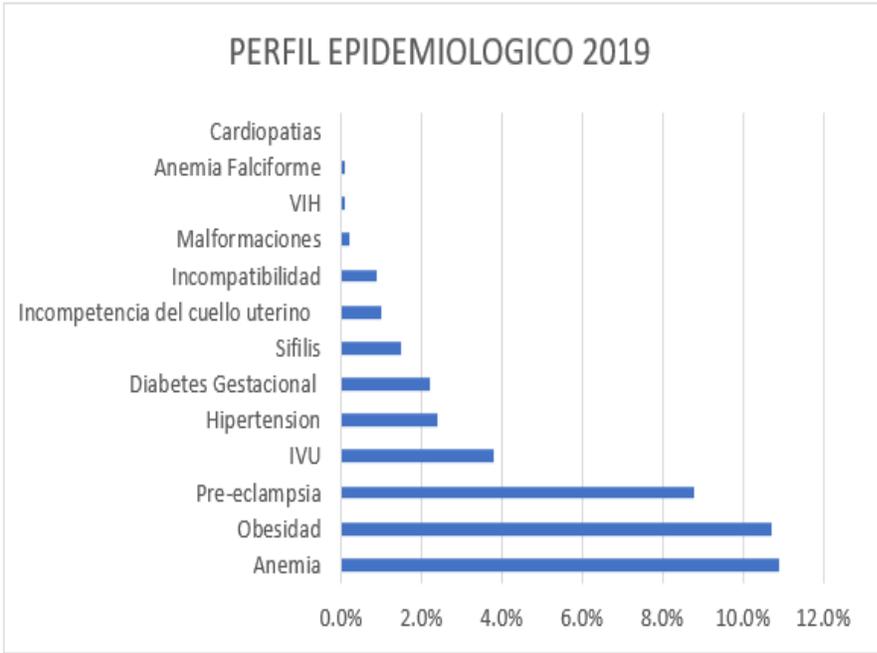


Durante el año 2019 se mantuvo la tendencia en cobertura de gestantes de acuerdo con el rango de edades de las pacientes, siendo aproximadamente el 50% el grupo comprendido entre 18 y 25 años.

Es de anotar que aumentó el porcentaje de Gestantes Adolescentes Extremas (Menor o igual a 14 años) con un total de 23 gestantes (1 %).



**Perfil Epidemiológico**



En el perfil epidemiológico de las gestantes la anemia ocupa en el primer lugar, en 2018 con un 16% y en el 2019 bajo a un 11%. Esta disminución se puede explicar por la intervención que se les hace a las gestantes lofi® que es un suplemento de hierro especializado para gestantes con una mejor absorción y tolerancia.

La segunda causa más frecuente en ambos periodos fue la obesidad calculada por IMC, como intervención estas gestantes están siendo tratadas por el programa NUES (Nutrición Especializada en Salud).

La pre eclampsia en el 2018 ocupó el 8 lugar del perfil, mientras que en el 2019 ocupó el tercer lugar con un 8.8%. Es de recordar que en el 2018 el volumen de gestantes tuvo variaciones con tendencia a la baja en relación con el histórico del programa, lo que puede estar incidiendo en esta cifra, sin embargo, en el 2019 se está haciendo la terapia con asa como una estrategia de prevención de la severidad de la pre eclampsia.

En el año 2019 aplicamos esta terapia a 149 gestantes para prevención y a las que pasaron de las 20 semanas para prevenir severidad. Las muertes maternas y perinatales por pre eclampsia en el año 2019 fueron 0 (cero) y las interrupciones del embarazo antes de las 37 semanas por pre

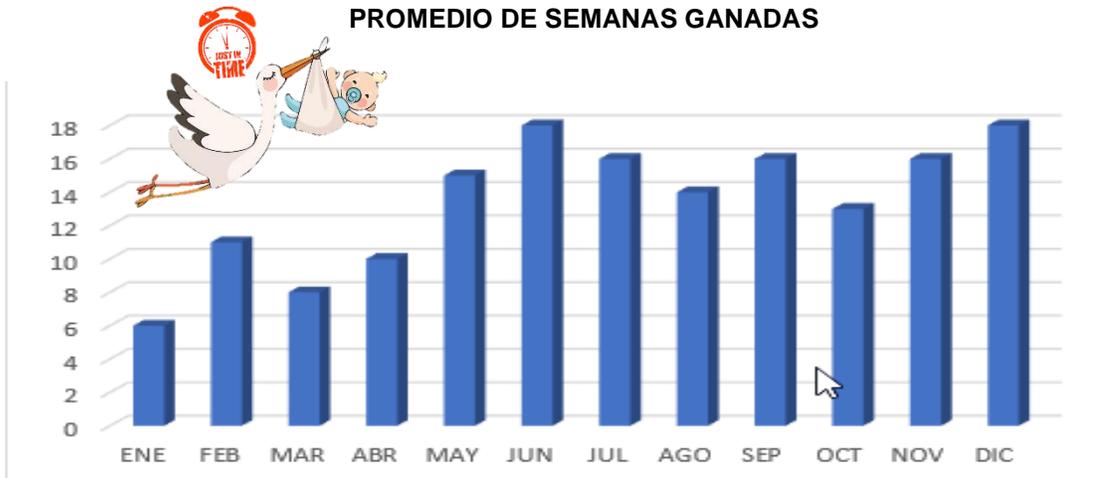
eclampsia fueron 6 (29 partos pre término 2019), representaron el 24% de la prematuridad del programa. Estas pacientes fueron parte del programa Justo a Tiempo.

La IVU se mantiene en el mismo rango durante el 2018 y el 2019 ocupando el tercer y cuarto lugar respectivamente, llama la atención el incremento de la diabetes gestacional en el año 2019 para lo cual se está haciendo una detección temprana en las gestantes con factores de riesgos para esta patología además se está complementando esta búsqueda con el estudio ecográfico de las arterias pulmonares con el fin de identificar por esta técnica gestantes con riesgo de diabetes durante el embarazo.

### Parto Pre término



### PROMEDIO DE SEMANAS GANADAS



En el año 2019 el Programa Justo a tiempo se consolidó cuya función es identificar de manera temprana factores de riesgo en las gestantes que la puedan llevar un parto pre término, para lo cual el programa realiza un tamizaje de cervicometría y de acuerdo con los criterios clínicos aplica la terapia de progesterona micronizada y hace seguimiento continuo y exhaustivo

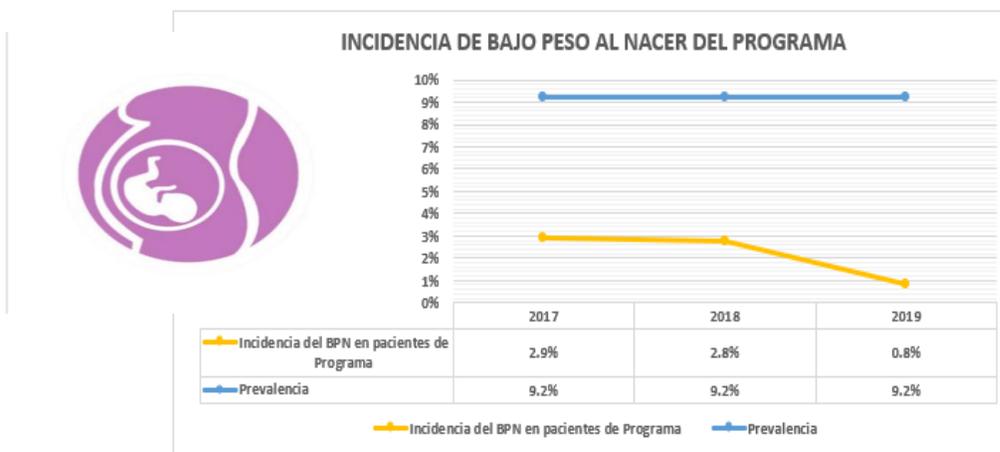
En el año 2019, aplicaron al programa *Justo a Tiempo* 190 gestantes, a la fecha de este informe 88 gestantes ya parieron de las cuales 79 (87%) llegaron a término y 12 (13%) fueron parto pre

### Costo Evitable

De las 91 gestantes que han egresado a la fecha del programa Justo a Tiempo, sólo 3 de sus hijos se hospitalizaron en UCI, con un costo total aproximado de \$11.500.000. Esto quiere decir también que las restantes 88 gestantes que egresaron sin parto pre término se les eliminó el **Bajo peso al nacer**

término, de estos partos: 1 llegó a UCI Intermedia (2 días) y 2 a UCI Neonatal (siete y tres días respectivamente) con un promedio de 161 semanas ganadas, lo que quiere decir que la **intervención del programa ha sido efectiva para reducir la estancia en UCI** generando costos evitables y por ende ahorros en el costo de la atención de este tipo de eventos que causan generalmente muertes perinatales y/o estancias prolongadas (mayores o iguales a tres meses) en UCI Neonatal. Actualmente 110 gestantes se encuentran bajo el programa de *Justo a Tiempo*.

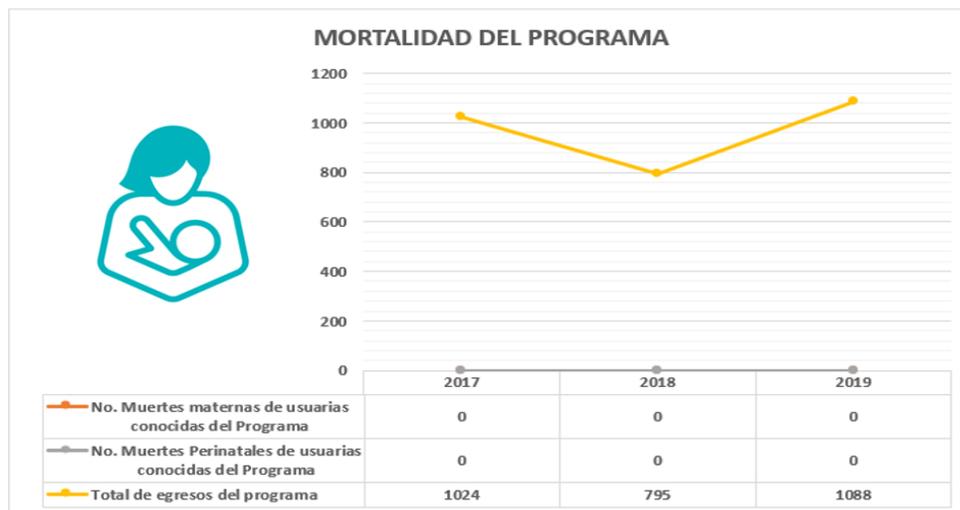
riesgo de generar UCI neonatal lo que produjo un costo evitable aproximado de \$703.500.000, teniendo en cuenta que el promedio de estancia en UCI fuera de 7 días (el promedio de un prematuro en UCI es de 15 días aproximadamente).



La línea nacional para el bajo peso al nacer debe ser menor 10% (Plan decenal de Salud Pública 2010 – 2020). Como observamos en el programa en el año 2019 fue del 0.8%, atribuible a todos los

programas que están trabajando en la IPS a favor de reducir la prematuridad, la anemia, la mal nutrición de las gestantes (NUES Prenatal).

## Mortalidad del programa



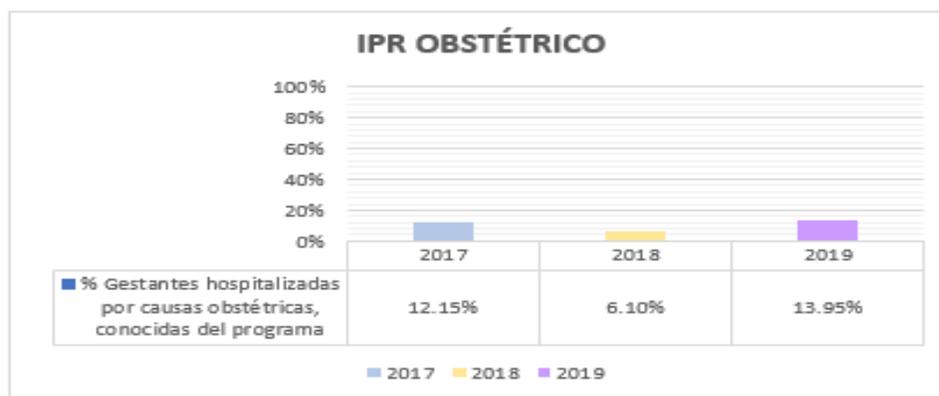
La mortalidad tanto materna como perinatal del programa se reconocerá de acuerdo con el análisis causal realizado en los COVE de la Secretaría Distrital de Salud. En este orden de ideas las muertes de gestantes del año 2018

reportadas en los informes anteriores según este análisis no guardaron ninguna relación con el programa de gestantes de la IPS por lo cual fueron reevaluadas, siendo el resultado 0 (cero).

## Hospitalización del programa

En la evaluación de la tasa de hospitalización de gestantes pertenecientes al programa materno fetal, se resalta un aumento importante en el año

en curso con respecto al 2018, superando el doble de la incidencia.



Esto puede explicarse debido a que durante el 2018 la base de datos fluctuó por motivos de contratación, ya que el alto riesgo obstétrico de Barranquilla fue asumido por Mi Red en 2 ocasiones durante el año, esto ocasionó que se disminuyera la tasa de hospitalizaciones, toda vez

que el mayor volumen del IPR es reportado en Barranquilla. Por otro lado, las causas más frecuentemente asociadas a las hospitalizaciones fueron: falso trabajo de parto, hipertensión gestacional y pre eclampsia e infección de vías urinarias.

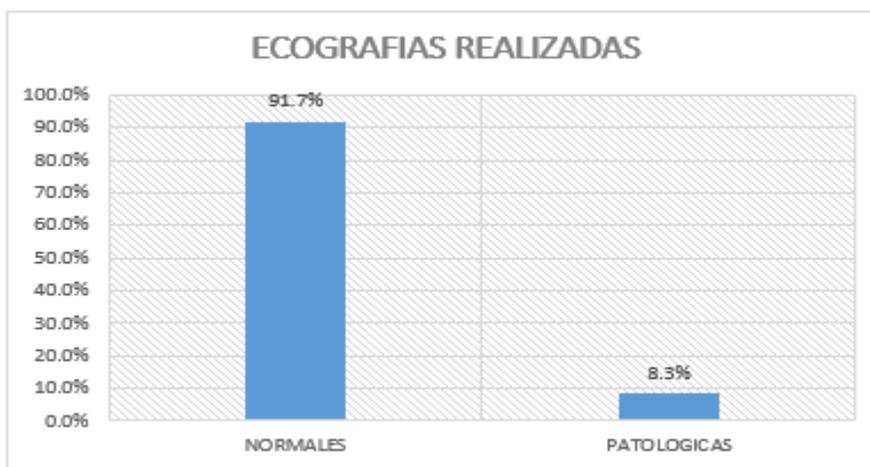
## Ecografías

En el año 2019 se realizaron 7024 Ecografías de las cuales:

- 640 fueron Cervicometrías (15 resultaron alteradas)
- 581 presentaron reportes patológicos.

Las ecografías alteradas se reportan a través del sistema Alerta Acción Ecográfico que asegura la remisión oportuna a la especialidad pertinente o a

urgencias. Se logró una remisión efectiva del 98%.



Los reportes alterados más frecuentes en las ecografías son:

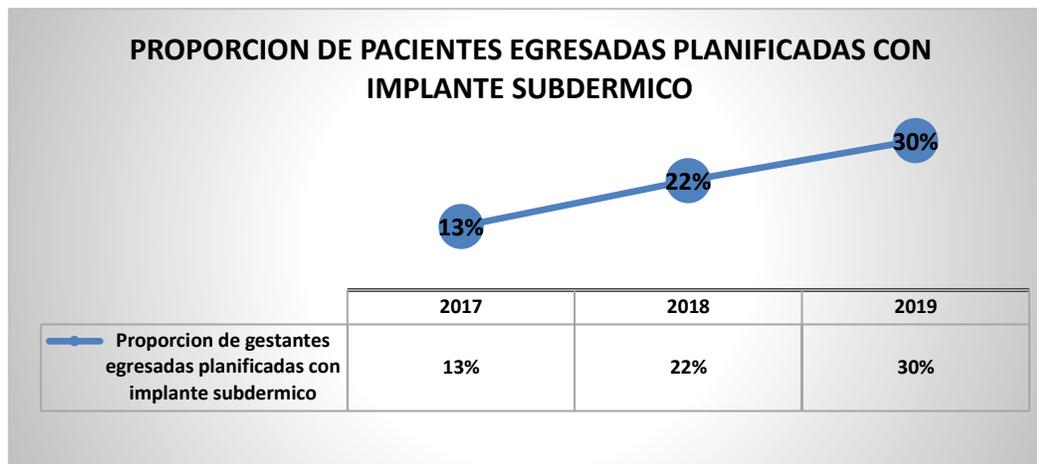
- Aborto retenido
- Alteraciones de las arterias uterinas
- Anhidramnios
- Bradicardia fetal
- Cardiomegalia leve
- Dacriocistocele derecho
- Aumento de la trama vascular en espacio intervelloso
- Dilatación pielocalicial
- Ectasia pielocalisial renal derecha
- Efusión pericárdica
- Riesgo RCIU,
- Hidronefrosis moderada
- Hueso nasal hipoplásico
- Foco ecogénico intracardiaco"
- Quiste plexocoroideo derecho
- Quiste renal derecho
- Pliegue nugal engrosado
- Ventriculomegalia borderline

Debido a que en el año 2019 se diagnosticaron 36 casos de Diabetes gestacional y teniendo en cuenta que se tiene un proyecto estratégico de Investigación en Acreditación se inició un estudio de investigación ecográfico que busca detectar a través de una ecografía Doppler obstétrica la

medición del tronco pulmonar en los bebés de las madres diagnosticadas con diabetes gestacional lo que llevará a predecir la madurez pulmonar de estos niños con la finalidad de disminuir la morbilidad fetal.

Por protocolo a toda gestante diabética se le debe realizar el Doppler obstétrico entre la semana 35 y 37.

- **Planificación familiar de las pacientes egresadas del programa**



En el año 2018 se colocaron 1298 implantes subdérmico, de estas el 22% (290) fueron egresadas del programa de gestantes y el resto fueron remitidas por Coosalud. En el 2019 se colocaron 653 de enero a octubre, el 30% (199) fueron egresadas del programa de gestantes. De junio en adelante, por motivos de desabastecimiento el programa tuvo un decremento.

son remitidas a Profamilia, siendo remitidas a la fecha 70 mujeres.

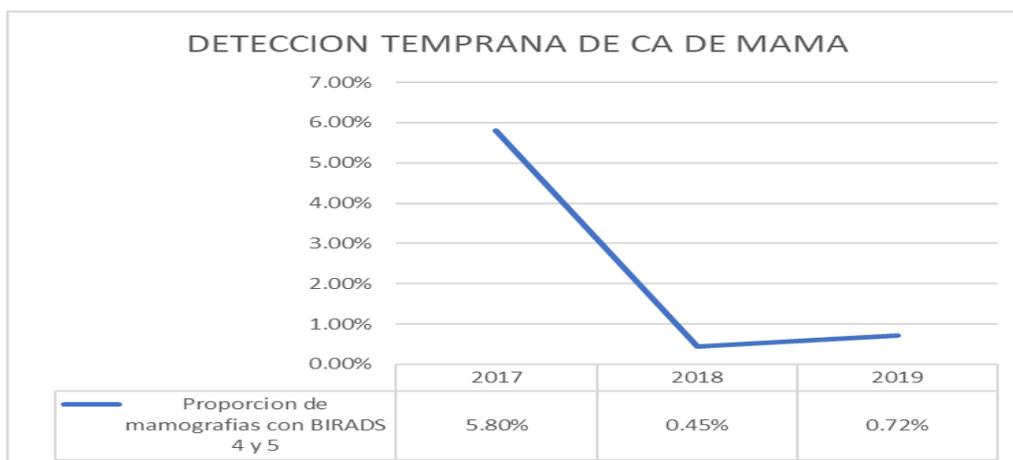
Es importante comentar que algunas usuarias no desean planificar con implante subdérmico si no con otro método por lo que sería importante evaluar la entrega regular de otros métodos, evitando así el riesgo de embarazo de este grupo poblacional.

De acuerdo con la directriz dada por Coosalud las pacientes que soliciten la inserción de Implantes

La ampolla que se utilizan es el Nofertyl el cual por alta de manda de uso también el laboratorio queda desabastecido.

### Programa de Detección Temprana y Protección Específica

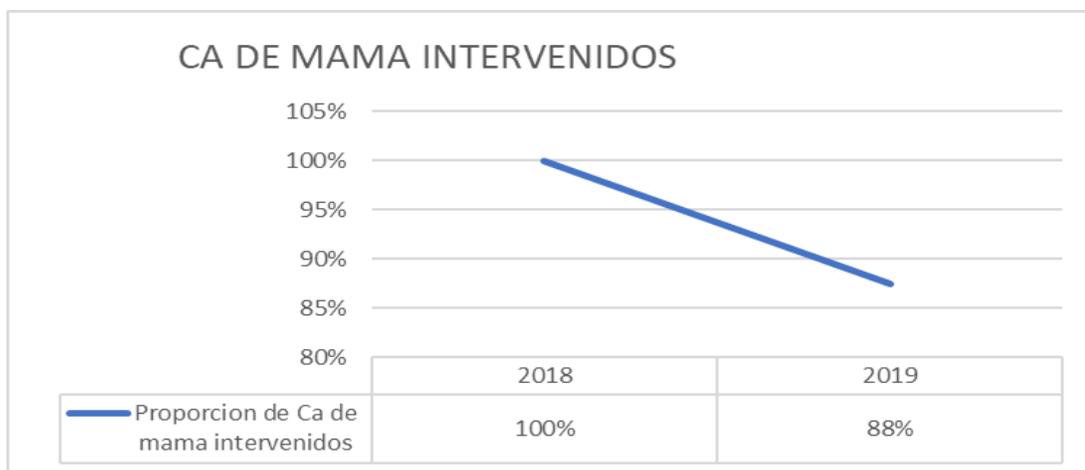
#### Consultorio Rosado



En el año 2018 fueron remitidos 2.890 pacientes para estudio de mamografía de los cuales el 0,45% (13) resultaron alteradas, se les tomo Biopsia al 100% resultando positivas 3.

les tomó biopsia al 82. % (14) de las cuales el 57.1% (8) reportaron resultados positivos para Ca de mama, el 88% (7) de las pacientes fueron intervenidas, queda solamente una paciente para intervención a la cual le ordenaron exámenes.

En el año 2019 se realizaron 2722 mamografía de los cuales el 0,81% (22) resultaron alteradas, se



Cabe resaltar que para el año 2019 fue menor las mamografías realizadas (168 menos) pero la positividad para cáncer fue mayor en un 0.19%. En cuanto el tiempo transcurrido en el año 2019

en relación al 2018 vemos que el número de días transcurrido en las mujeres con Dx de Ca de mama desde el diagnostico hasta su tratamiento fueron de:

Nº Usuaris Ca de mama	No. de días entre Mamografía y biopsia de mama	No. de días entre resultado de biopsia e inicio de tto
1	26	95
2	39	60
3	64	26
4	50	31
5	61	34
6	106	19
7	64	35
8	175	

Lo que quiere decir que el promedio de días desde el diagnóstico hasta su tratamiento fue de 43 días.

En el año 2019 gracias a la intervención de nuestro programa de Consultorio Rosado, el indicador de días transcurridos desde el diagnóstico (resultado de biopsia) hasta el inicio del tratamiento en cada mama fue de **43 días**, mejorando el resultado obtenido en el año 2018 de **53 días**.

Podemos concluir que nuestro tiempo de respuesta es **tres veces** menor y **tres veces** más oportuno que el indicador Nacional de 131 días, lo que favorece el tratamiento y una mejor recuperación de las usuarias.

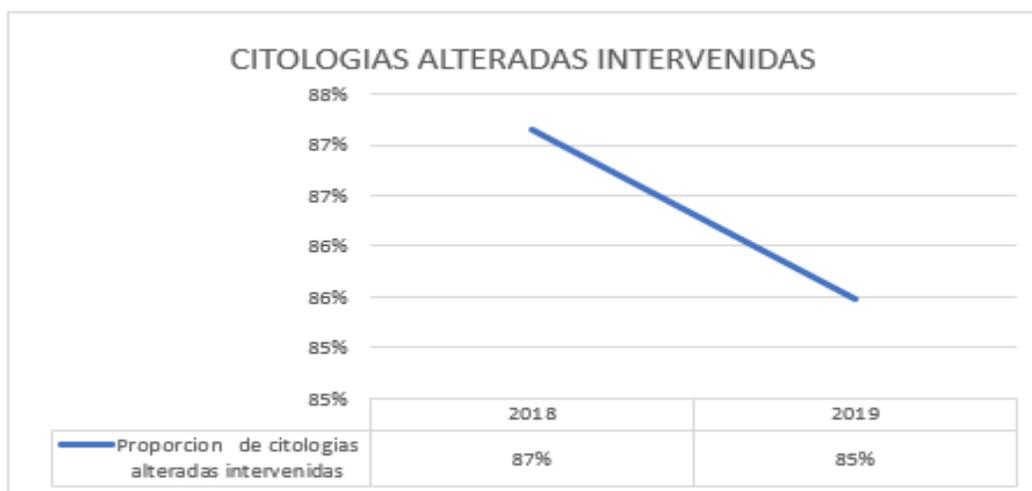
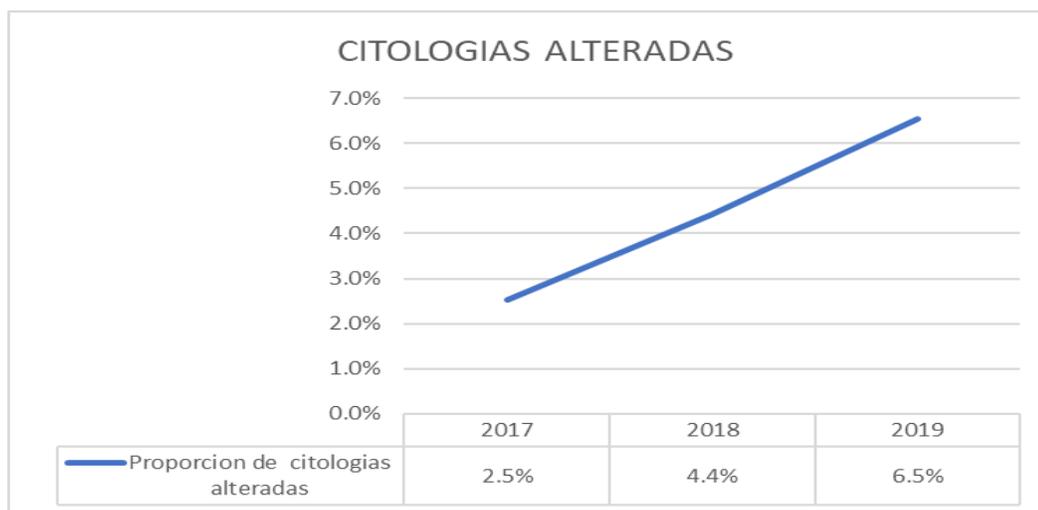
Para el año 2020 tomaremos como referencia, para el tiempo de días transcurridos desde la toma de la biopsia hasta la entrega de resultados, el de la clínica porto azul de Barranquilla: 1 semana. Para este mejoraremos trabajaremos

con el MAIS oncológico que actualmente este tiempo está en 20 días. Al mejorar este tiempo de atención nuestro indicador general disminuirá de manera importante lo que beneficiará aún más la oportunidad del tratamiento.

### Clínica de Patología Cervical

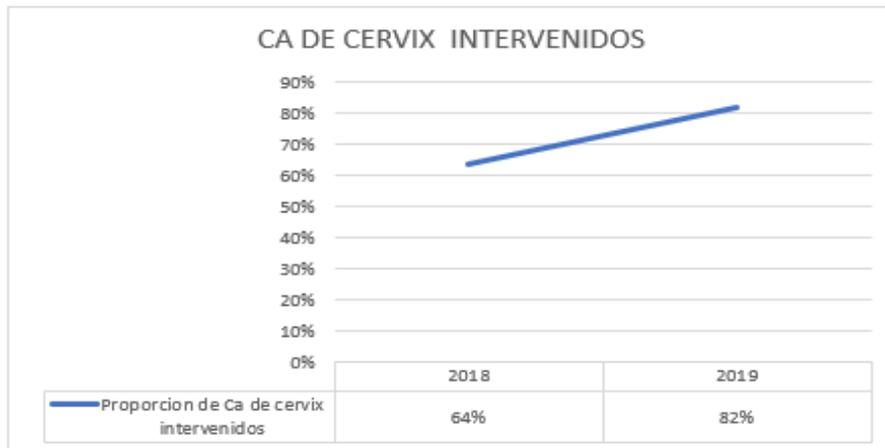
En el año 2018 se realizaron 1583 citología, de las cuales el 4.4% (70) reportaron alteración premaligna, de estas el 87% (61) se les realizo

colposcopia -biopsia reportando biopsias negativas.



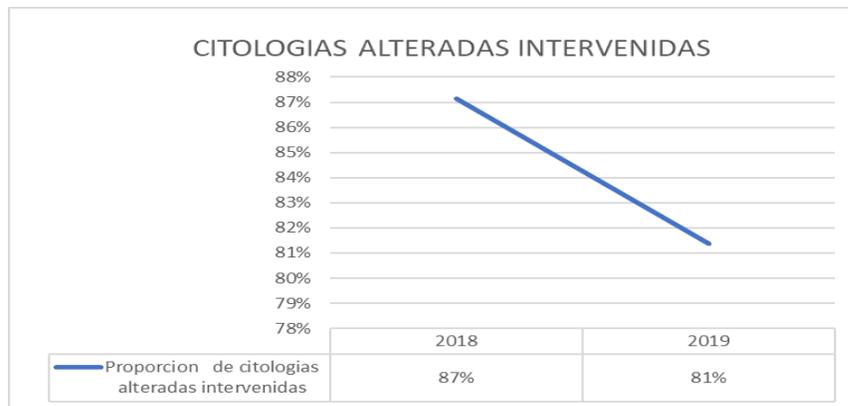
En el 2019 se realizaron 1045 citologías, (538 menos) de las cuales el 5. 9% (62) reportaron alteraciones premalignas, de estas el 84.1% (53) se les realizo Colposcopia -biopsia reportando el

98% biopsia negativa y el 2. % (1) LIE A la cual se le realizo intervención quirúrgica cerrando el ciclo del tratamiento.



En el año 2019 se realizaron 1671 colposcopia Biopsia ((296 más) de las cuales el 0.7% (11) reportaron Biopsias positivas para cáncer de cervix de estas el 82% (9) fueron intervenidas

(Quimioterapia, Radioterapia e Histerectomía) en la clínica Bonnadona, y el 18% (2) están en proceso de su atención.



En cuanto el tiempo transcurrido en el año 2019 en relación con el 2018 vemos que el número de días transcurrido en las mujeres con diagnóstico de ca de cervix desde el diagnostico hasta su tratamiento en promedio fue de 40 días.

biopsia) hasta el inicio del tratamiento en ca de cervix sea mantenido estable.

En el año 2018 y 2019 el indicador de días transcurridos desde el diagnóstico (resultado de

En el año 2019 el indicador de días transcurridos entre la toma de biopsia y la entrega de resultados fue **10** días, mejorando el indicador del 2018 que estuvo en **15** días.

#### **Nivel de Satisfacción de los usuarios**

En el año 2019 se encuentra en un rango óptimo del **91%**.

La **Fidelización del usuario y su poder de recomendar a otros**, para el año 2019 se encuentra en un nivel óptimo con el **96%**.

La fuente de estos datos es de la Encuesta aplicada desde el Contac Center que se inició a partir del mes de agosto con corte a octubre del presente año.

## Tasa de Quejas

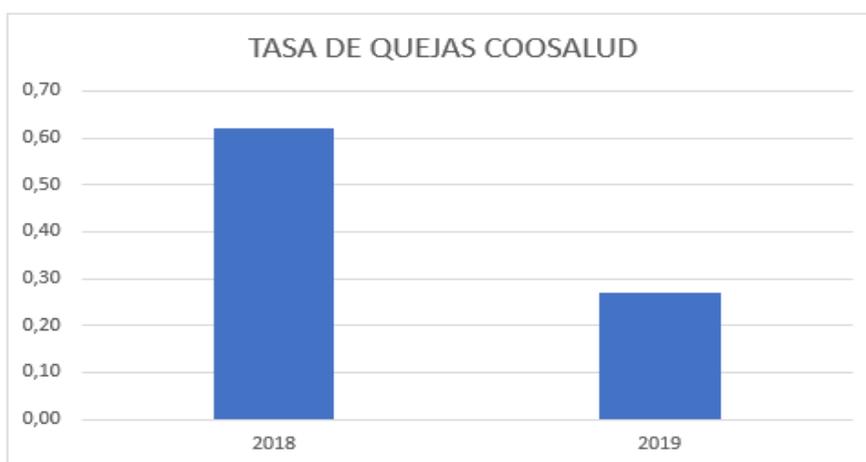
- En el año 2018 se presentaron 53 quejas
- En el año 2019 se presentaron 42 quejas

Al analizar la tasa de quejas por cada 1000 usuarios atendidos en ambas vigencias los resultados son:

- Tasa de quejas 2018: 0,62 x 1000 usuarios
- Tasa de quejas 2019: 0,27 x 1000 usuarios

En el año 2019, el número de usuarios que usaron servicios fueron hasta el mes de diciembre **85.774** contra 129662 en el 2019 (corte a

noviembre). PERO observamos que la TASA DE QUEJAS en 2019, **BAJÓ aproximadamente 3 veces respecto al 2018.**



## Sugerencias de los usuarios:

- Mejorar el tiempo de la atención para evitar demoras.
- Generar la cultura de hablar en voz baja en las salas.
- Colocar más sillas en las salas de espera.
- Abrir nuevas sedes para tener acceso a los lugares de residencia.
- Colocar identificadores colgantes para saber dónde están los consultorios.
- Mejorar el sonido y los equipos de altavoces.
- Mayor privacidad en la atención.
- Implementar el parque de motos y bicicletas para los usuarios.
- Las citas más cercanas.
- Que haya atención preferencial.
- Mayor amabilidad en la atención.
- No cambiar tanto de profesionales de la salud.
- Mayor seguridad en la IPS.
- Mejorar el direccionamiento de los usuarios.

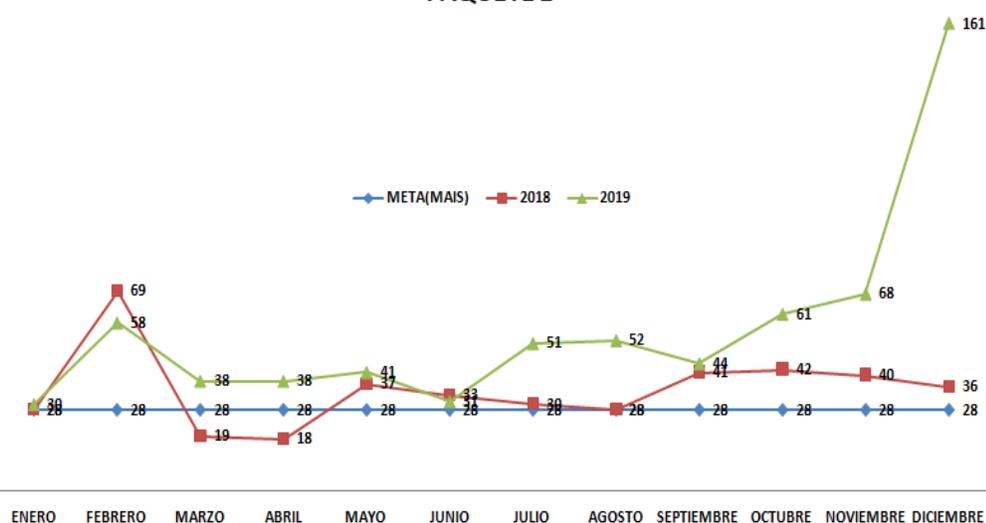
### 8.1.1.1. Programa de Atención Domiciliaria (PAD) y Centro de Crónicos

#### Cumplimiento de ejecución MAIS

De enero a julio tanto del 2018 como del 2019, no se tenía discriminada la productividad correspondiente a los profesionales por nómina y contratistas. Por lo cual a partir del mes de julio del 2019 se realiza la respectiva discriminación y reajuste de las metas establecidas para cada servicio teniendo en cuenta la capacidad instalada de cada servicio según el recurso humano

contratado por nómina para la realización de cada una de las actividades. Las actividades correspondientes a los servicios de nutrición y psicología son los más bajos debido a que los profesionales están por contrato de prestación de servicios y estos están determinados por las demandas de solicitudes.

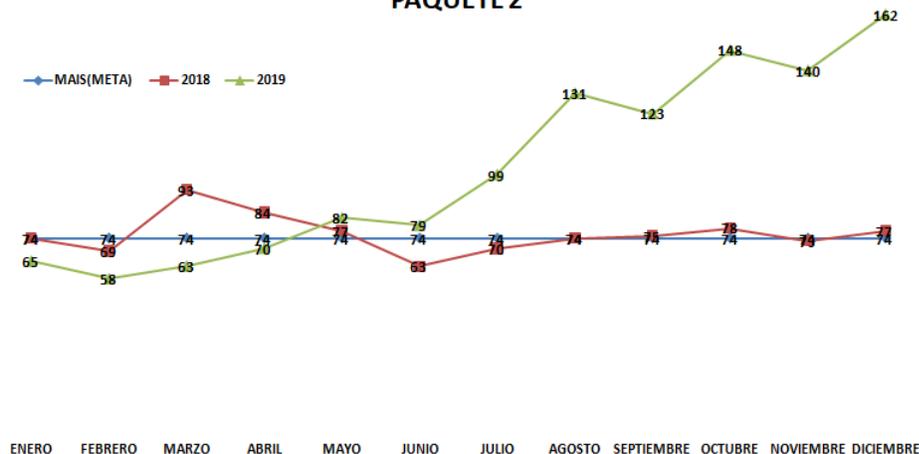
PAQUETE 1



En la gráfica se evidencia la tendencia de crecimiento entre mes y mes del paquete 1 debido a que la fluctuación, reclasificación de los pacientes permite tener un conocimiento claro de las actividades que se están realizando, es de

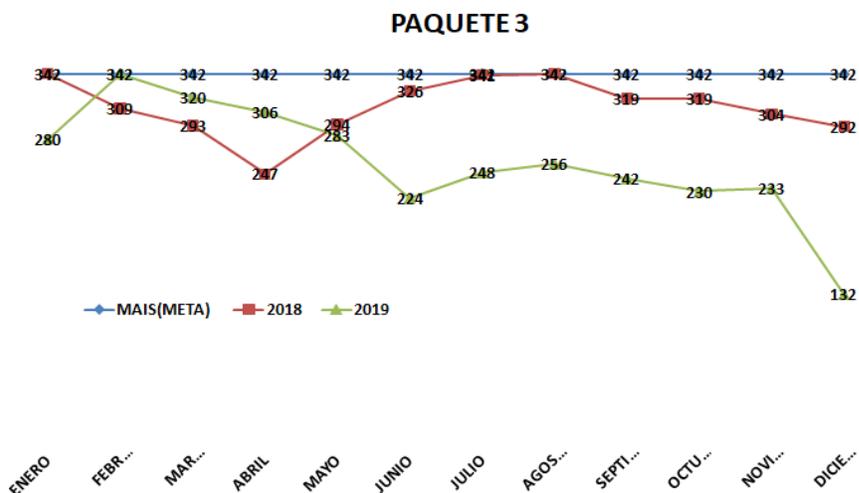
anotar que muchos de estos pacientes son pacientes de curaciones con tecnología los cuales cambian de periodo en periodo ya que están sujetos a la mejora de la herida.

PAQUETE 2



En la gráfica se evidencian todas las actividades referentes a paquete 2 de terapia física, psicología, terapia ocupacional entre otras ya que

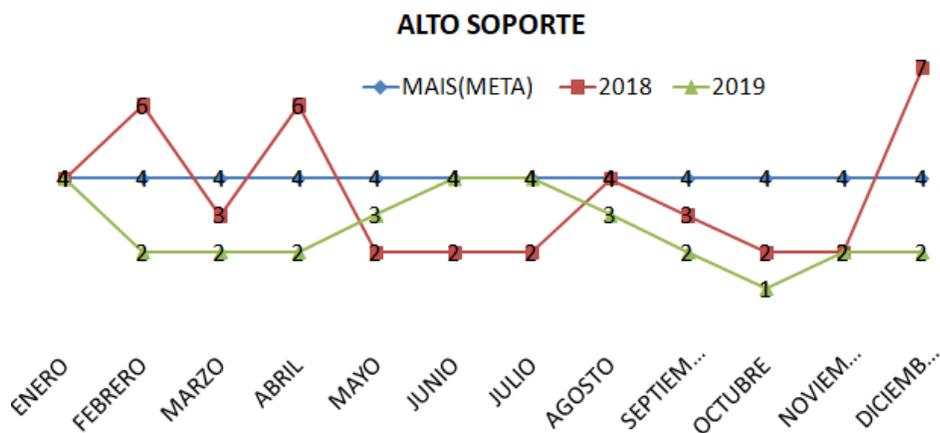
en este paquete los pacientes que son vistos manejan números elevados de actividades y ordenamientos médicos.



En el paquete 3 se encuentran todos los pacientes que fueron vistos por actividades inferiores a 1 semana ya sea una toma de muestras, cambio de sonda vesical o valoraciones que requerían simplemente de una sola consulta.

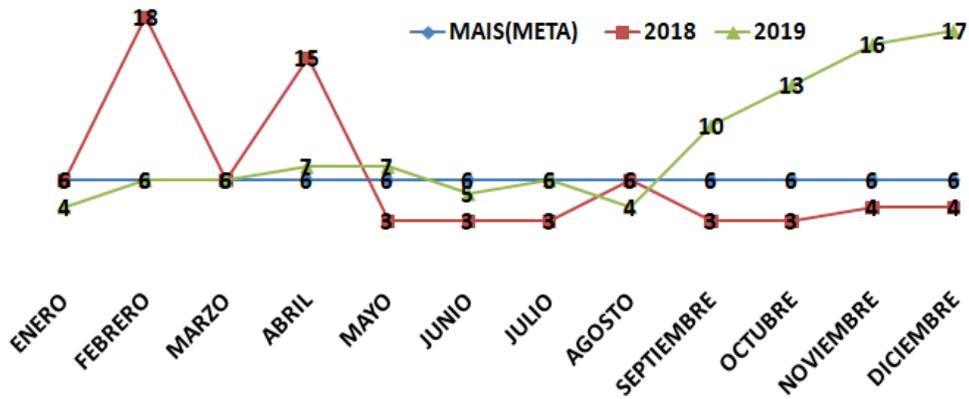
A partir de junio del 2019 se nota una caída ya que la clasificación de estos pacientes a solicitud de gerencia se aclaró y se genera un filtro muchísimo mayor para permitir un costeo de pacientes más adecuado

### Soportes

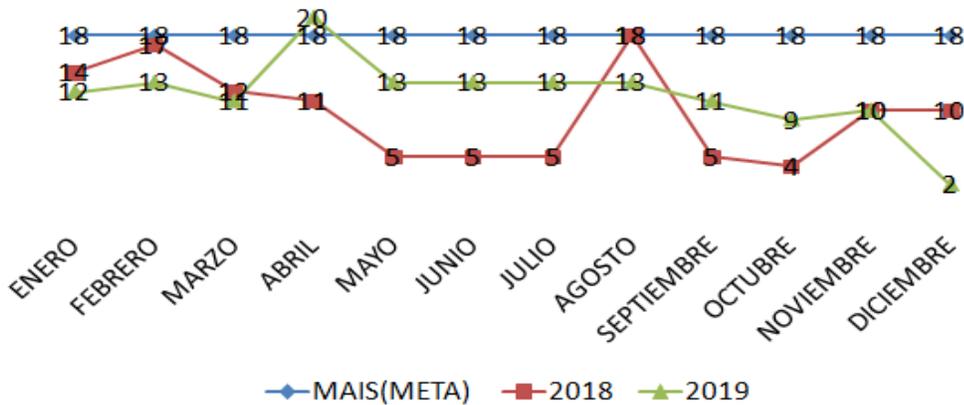




### MEDIANO SOPORTE



### BAJO SOPORTE

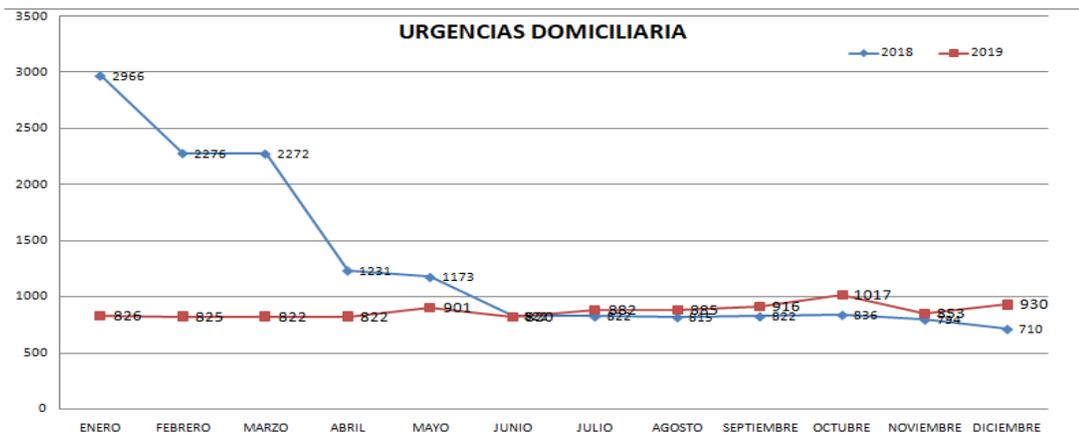


### Urgencia Domiciliaria

El programa de atención domiciliaria a partir del 2018 tuvo un cambio en la población objeto de atención debido a que el servicio estaba ofertado a toda la población afiliada a Coosalud. A partir del 2018 la oferta del servicio sólo estaba ofrecida a los afiliados de Coosalud pertenecientes a los programas de riesgos. Disminuyendo de esta forma el número de atenciones realizadas

mensualmente. Hubo una reducción del número de equipos y de rutas existentes las cuales pasaron del 2017 a tener 6 rutas diarias sectorizadas de Barranquilla, Soledad, Malambo y Sabanalarga, a 2 equipos médicos en el 2018 para realizar atenciones de solicitudes de pacientes de programa de Barranquilla, Soledad, Malambo y Sabanalarga.

Urgencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>2018</b>	2966	2276	2272	1231	1173	822	822	815	822	836	794	710
<b>2019</b>	826	825	822	822	901	820	882	885	916	1017	853	930

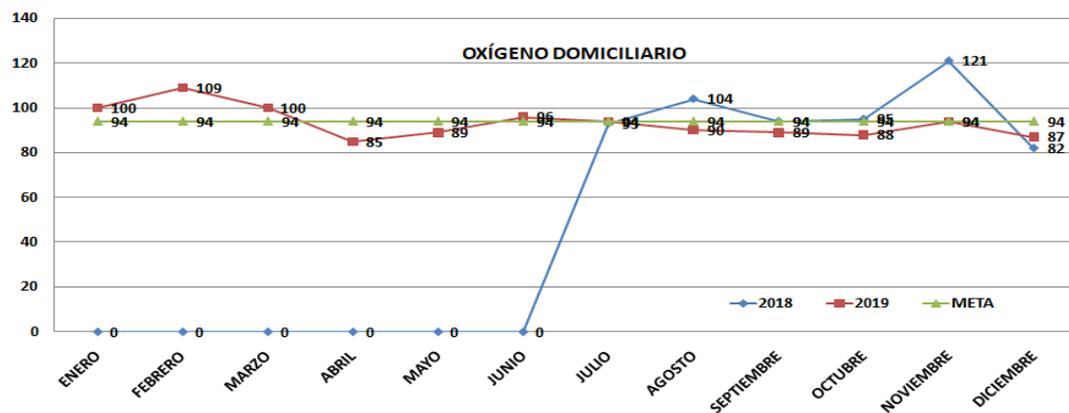


A partir del 2019 desde los meses de julio a octubre comenzó un incremento de las atenciones en relación con el umbral manejado de 822 atenciones, ya que a partir de esa fecha se inició las atenciones a pacientes del régimen

contributivo y de aquellos pacientes que se dirigían a la clínica San Ignacio para evitar de esta forma hospitalizaciones y atenciones facturadas por esta clínica como valor SOAT.

### Oxígeno Domiciliario

PACIENTES CON SERVICIO DE OXIGENO												
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2018	-	-	-	-	-	-	93	104	94	95	121	82
2019	100	109	100	85	89	96	94	90	89	88	94	87
Meta	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94



La tabla anterior muestra que en el 2018 desde los meses de enero a junio no se llevaba un estadístico del número de pacientes con oxígeno domiciliario debido a que este insumo no era manejado por la línea de negocio y su solicitud era por demanda.

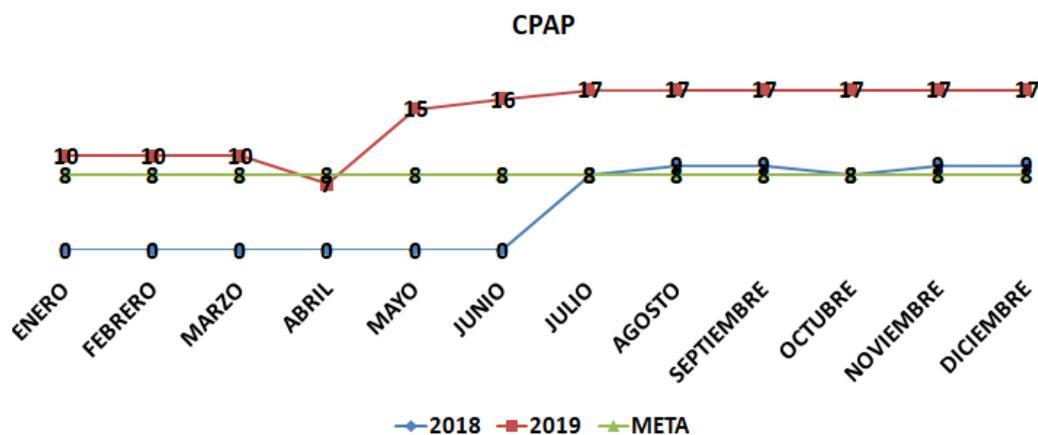
Sin embargo a partir del mes de julio del 2018 y en lo transcurrido del 2019 se inició el

seguimiento y estadística de cuantos pacientes con oxígeno domiciliario se encontraban activos en el programa y se iniciaron actividades de seguimiento y gestión para el destete y retiro de este insumo a través de visitas domiciliarias realizadas por médicos del programa para el respectivo seguimiento y suspensión del insumo de aquellos pacientes que por criterio médico y de su patología no requerían la continuidad de este.

Así mismo la recolección del insumo domiciliario y enrutamiento de aquellos pacientes que fallecieron.

Se evidencia que partir del mes de agosto del 2018 hubo un incremento de solicitudes y de pacientes con este insumo.

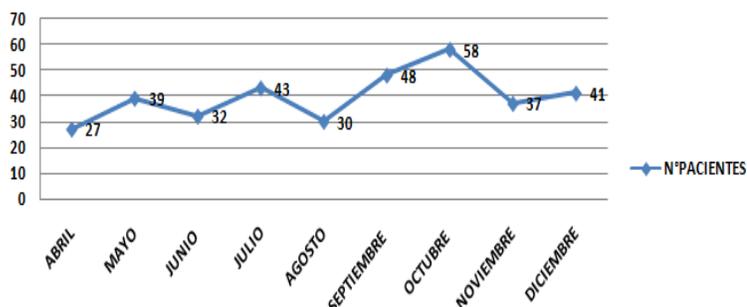
NÚMERO DE PACIENTES CON CPAP												
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2018	-	-	-	-	-	-	8	9	9	8	9	9
2019	10	10	10	7	15	16	17	17	17	17	17	17
Meta	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8



### Clínica de Heridas

NÚMERO DE ATENCIONES DE PACIENTES DE CLINICA DE HERIDAS 2019	
MES	NºPACIENTES
ABRIL	27
MAYO	39
JUNIO	32
JULIO	43
AGOSTO	30
SEPTIEMBRE	48
OCTUBRE	58
NOVIEMBRE	37
DICIEMBRE	41
<b>TOTALES</b>	<b>355</b>

## Nº DE ATENCIONES DE PACIENTES DE CLÍNICA DE HERIDAS 2019



En el 2019 a partir del mes de abril se realizó la apertura del Programa de Clínica de heridas en la sede de Calle 17, el cual surgió de la necesidad de egresar a pacientes con ordenamientos de curaciones domiciliarias que no cumplían con criterios de atención domiciliaria, ya que estos pacientes no dependían de cuidados de tercero y se pueden desplazar a centros asistenciales para la realización de sus respectivas curaciones.

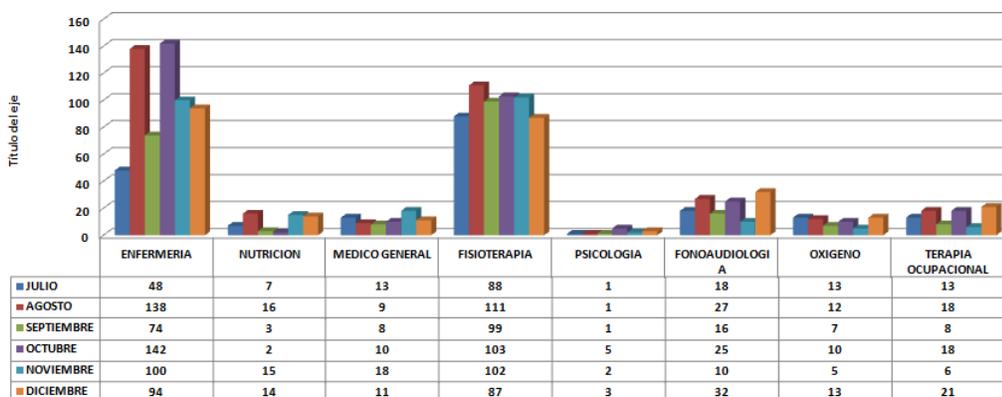
Este trabajo fue realizado en conjunto con el área de auditoría médica quien realizó ruta de

atenciones domiciliarias junto con coordinadora del programa de cuidado en casa, quienes realizaron valoraciones médicas y según criterios de inclusión y egreso se direccionaron los pacientes que por su estado de salud podían desplazarse para la realización de las curaciones. El listado de pacientes fue enviado y reportado a Coosalud para conocimiento de su EPS, así mismo los pacientes previos al egreso de atenciones domiciliarias fueron contactados y se les entregó la respectiva notificación.

## Ingresos al PAD

INGRESOS POR SERVICIO						
ESPECIALIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENFERMERIA	48	138	74	142	100	94
NUTRICION	7	16	3	2	15	14
MEDICO GENERAL	13	9	8	10	18	11
FISIOTERAPIA	88	111	99	103	102	87
PSICOLOGIA	1	1	1	5	2	3
FONOAUDIOLOGIA	18	27	16	25	10	32
OXIGENO	13	12	7	10	5	13
TERAPIA OCUPACIONAL	13	18	8	18	6	21
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>332</b>	<b>216</b>	<b>315</b>	<b>258</b>	<b>275</b>

## INGRESOS DOMICILIARIOS 2019



La gráfica muestra el comportamiento de ingreso de solicitudes de atención domiciliar correspondiente a cada uno de los servicios ofertados por el PAD durante el 2019.

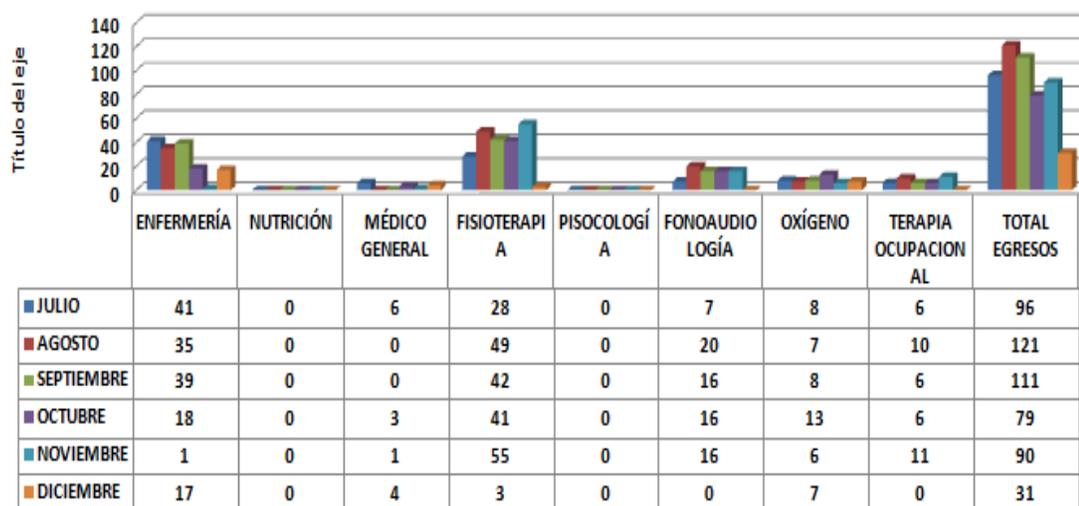
Como se evidencia en la gráfica dicha estadística se inició a partir del mes de julio del año en curso como respuesta a una oportunidad de mejora para el control de la rentabilidad y sostenibilidad del programa. Ya que se recibían solicitudes de atenciones domiciliarias de pacientes que no

contaban con los criterios de inclusión del programa. Así mismo se muestra que la mayor cantidad de solicitudes recibidas por el PAD corresponden a los servicios de enfermería y terapias físicas; los cuales van ligado del perfil epidemiológico del PAD: Enfermedades neurodegenerativas, secuelas de accidente cerebrovascular, pacientes oxígeno requirente con diagnósticos de EPOC, diabetes mellitus con complicaciones periféricas, úlceras por presión y úlceras venosa y arteriales.

### Egresos por servicios del programa de atención domiciliar 2019

EGRESOS CUIDADO EN CASA 2019						
SERVICIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENFERMERÍA	41	35	39	18	1	17
NUTRICIÓN	0	0	0	0	0	0
MÉDICO GENERAL	6	0	0	3	1	4
FISIOTERAPIA	28	49	42	41	55	3
PISOCOLOGÍA	0	0	0	0	0	0
FONOAUDILOGÍA	7	20	16	16	16	0
OXÍGENO	8	7	8	13	6	7
TERAPIA OCUPACIONAL	6	10	6	6	11	0
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>96</b>	<b>121</b>	<b>111</b>	<b>79</b>	<b>90</b>	<b>31</b>

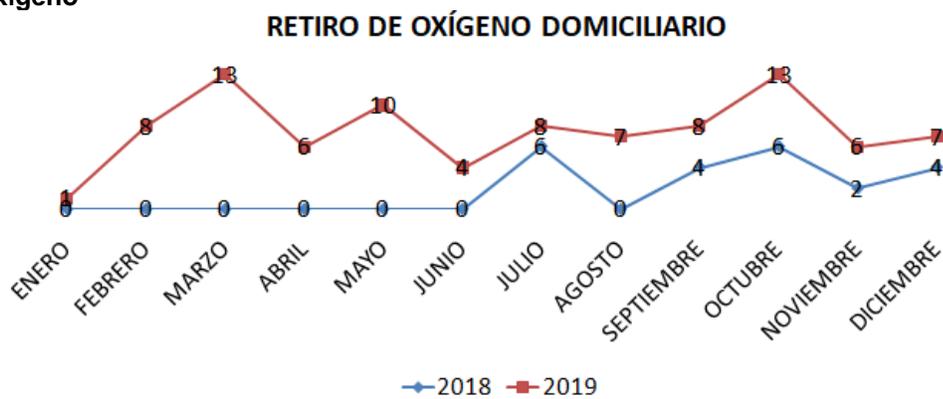
### EGRESOS DOMICILIARIOS 2019



La gráfica muestra los egresos de pacientes clasificados en:

- Culminación de ordenamientos domiciliarios
- Cierre efectivo de heridas
- Rehabilitaciones realizadas por terapias integrales
- Egresos por Barthel (pacientes que ingresaron al servicio domiciliario por dependencia a cuidadores y que egresan con un nivel de independencia como resultado de las actividades de rehabilitación realizada por el grupo asistencial interdisciplinario).

### Retiro de Oxígeno

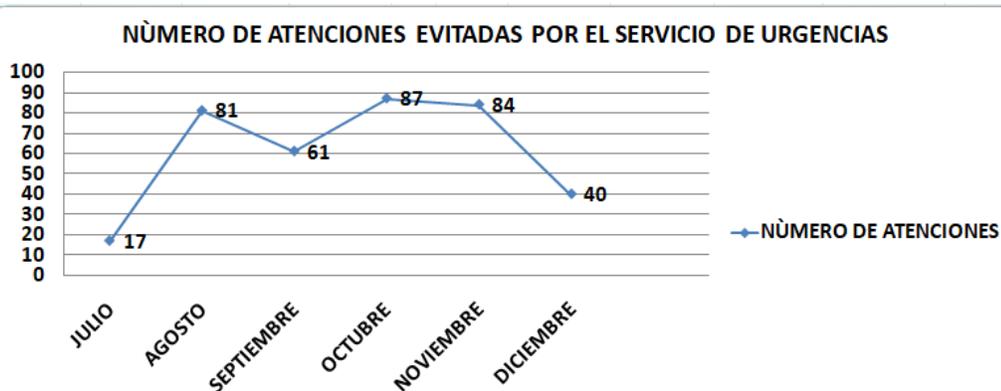


Dentro de las estrategias establecidas en el 2018 fue el seguimiento valoración médica de los pacientes con oxígeno domiciliario, un trabajo en conjunto con el programa de EPOCA de Promocosta.

Como lo refleja la gráfica durante los meses de enero a junio del 2018 no se realizaron retiros de los insumos de oxígeno domiciliario por lo cual a partir del mes de julio se programaron las respectivas visitas por médicos y se observó que se encontraban pacientes cuya condición de salud actual no ameritaba el uso del insumo domiciliario.

En el 2019 se tuvo un mayor impacto de retiros de insumos de oxígeno domiciliario ya que los pacientes sin pertinencia de estos o aquellos a los que no se le evidenciaba ningún tipo de mejoría se le programaron valoraciones de interconsulta con neumología para determinar conductas. Así mismos aquellos que por su seguimiento con la especialidad, neumólogo determinaba retiro de oxígenos la coordinación del programa EPOCA notifica al programa de atención domiciliaria la programación del retiro con su respectivo soporte de historia clínica.

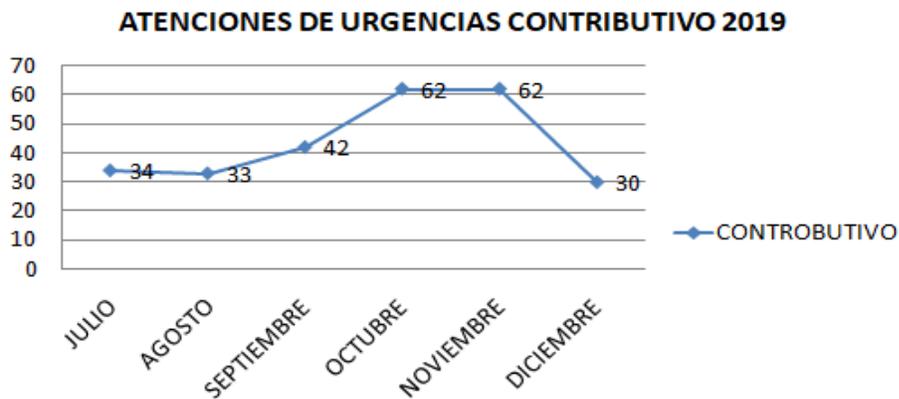
## Atenciones evitadas por el servicio de urgencias domiciliarias a pacientes en clínica San Ignacio



Aunque el programa de urgencias domiciliaria realiza atenciones a pacientes del régimen contributivo y pacientes pertenecientes a los programas de riesgos, en el mes de julio del 2019 surgió la necesidad de realizar las atenciones de estos pacientes afiliados a Coosalud que se dirigían a la clínica San Ignacio. Sin embargo, estas atenciones eran cobradas por la clínica con

valor SOAT, por lo cual por directrices administrativas se estableció que dichas atenciones podían ser asumidas por el equipo de urgencia domiciliaria ya que estas solicitudes corresponden a triage 3 y 4 los cuales pueden ser atendidos en el domicilio sin que el paciente sufra ninguna complicación.

## Atenciones urgencias domiciliaria a pacientes del régimen contributivo

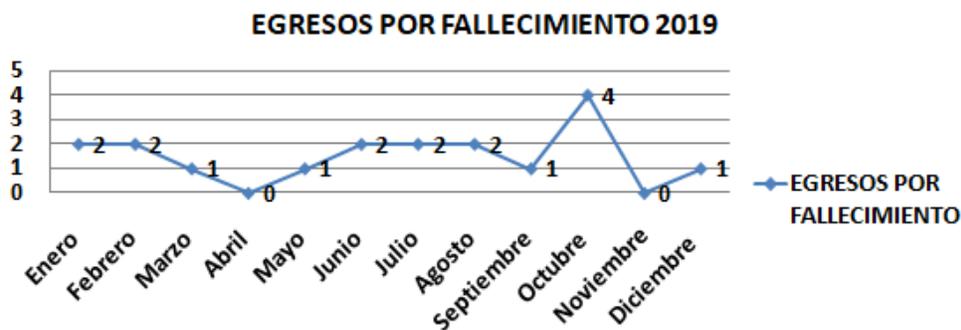
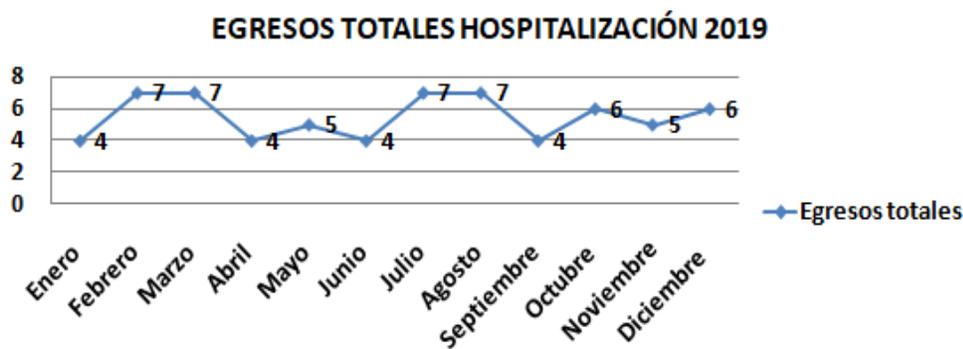


El servicio de atención de urgencia domiciliaria a pacientes del régimen contributivo inició a partir del mes de julio del 2019 con un inicio de 34 atenciones mes, se ha evidenciado un incremento en el número de las atenciones. En el mes de octubre debido al incremento de las atenciones y solicitudes de urgencias a pacientes del régimen contributivo hubo la necesidad de contratar un

médico por prestación de servicios por 6 horas; el cual realiza las respectivas atenciones. Sin embargo, en la jornada donde no labora el médico destinado para esas atenciones si se presentan solicitudes de este tipo de afiliados; es cubierto por el equipo médico de urgencias que realiza atenciones a pacientes de los programas de riesgos.

## Programa de Hospitalización

En el año 2019, en el programa se ha tenido un total de 75 ingresos y 66 egresos a corte octubre.



Del total de egresos, el 88% correspondientes a egresos vivos del programa. Se han presentado 18 fallecimientos en el programa.

Es importante recalcar que a todo paciente que egresa a programa o a su domicilio, a los 7 días de su egreso se le realiza una visita de seguimiento y valoración domiciliaria.

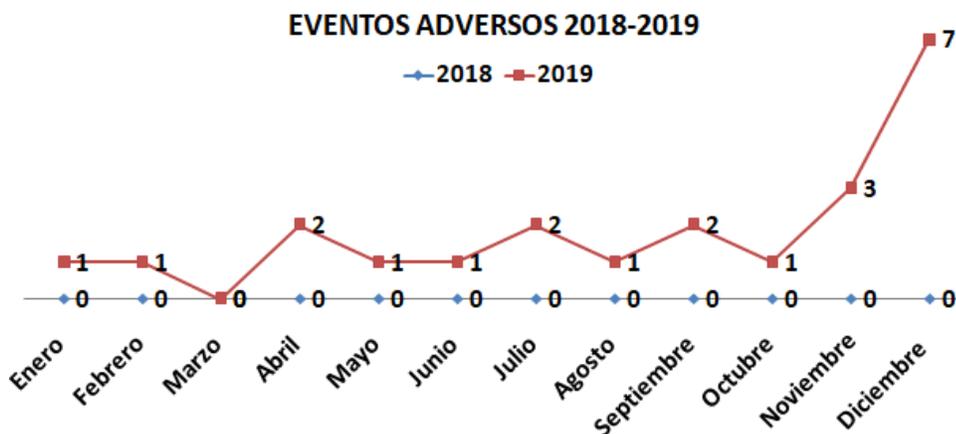
## Estadísticas de movimientos hospitalarios

INDICADORES MOVIMIENTOS HOSPITALARIO													
ITEM	INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	Nov	Dic
1	Nº DE CAMAS	11	12	12	13	13	13	13	13	13	13	18	18
2	EGRESOS	4	6	7	4	5	5	6	5	5	7	5	6
3	DIAS ESTANCIAS	204	167	159	203	289	303	222	264	290	329	315	413
4	PROMEDIO DIAS ESTANCIAS	51	27,8	22,7	50,8	57,8	60,6	37	52,8	58	47	63	68,8
5	DIAS CAMAS DISPONIBLES	341	336	403	390	403	390	403	403	390	403	390	558
6	DIAS CAMAS OCUPADAS	204	167	159	203	289	303	222	264	290	329	315	413
7	GIRO CAMA	0,36	0,50	0,58	0,31	0,38	0,38	0,46	0,38	0,38	0,54	0,28	0,33
8	PORCENTAJE OCUPACIÓN	59,8	49,7	39,5	52,1	71,7	77,7	55,1	65,5	74,4	81,6	80,8	74

Los indicadores de movimientos hospitalarios muestran el comportamiento de rotación de camas en el servicio durante el 2019 tales como: porcentaje de ocupación mensual, promedio de los días de estancia de cada paciente en el servicio y el giro cama.

Como se puede observar en la tabla, el servicio de hospitalización tiene un promedio de rotación de camas (giro cama) muy reducido y el promedio de estancia elevado debido a que por las patologías de estos pacientes crónicos los días de hospitalización son elevadas.

## Seguridad del Paciente

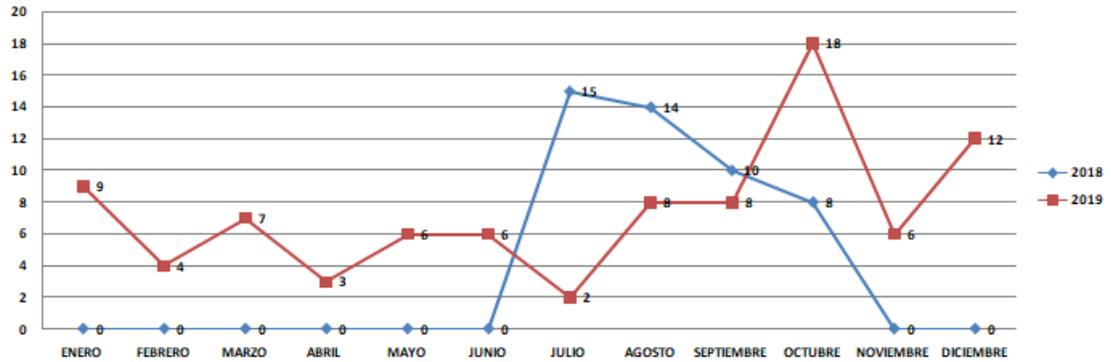


En el 2019 se designó referente de seguridad del paciente el cual en conjunto con el equipo asistencial y administrativo han realizado despliegues sobre la política de seguridad del paciente con sus respectivas líneas, socialización de protocolos de lavado de manos, manejo de caídas y úlcera por presión, protocolo de aislamiento de pacientes, protocolos de limpieza y

desinfección de equipos y área. Así mismo se desplegó el link de reporte de eventos adversos y se han reforzado conceptos sobre evento adverso, incidentes, eventos de seguridad y eventos centinelas. Trabajo que se ha visto evidenciado en el 2019 con los números de casos reportados tanto de incidentes y eventos en el servicio de hospitalización.

## Tasa de Quejas

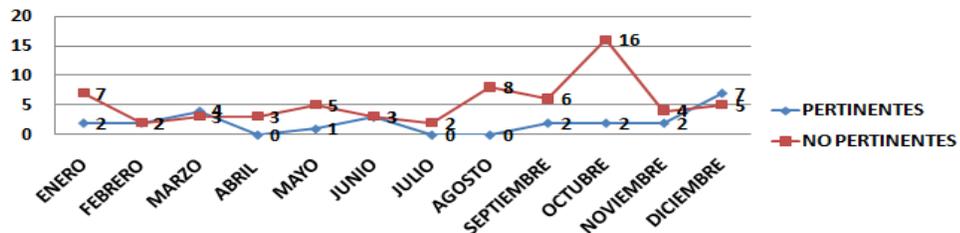
### COMPARATIVO DE QUEJAS INSTAURADAS 2018-2019



En el comparativo de quejas instauradas del año 2018 y 2019 se evidencia que en el 2018 desde el mes de enero hasta el mes de junio no se evidencia ningún reporte de quejas asociadas a la prestación del servicio, y esto puede ser debido a que los usuarios no tenían claridad sobre los mecanismos para instaurar PQR. Como

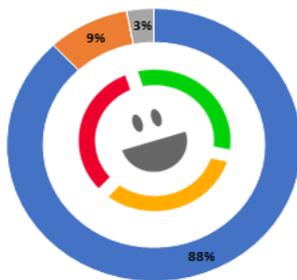
oportunidad de mejora se ha venido realizando con los colaboradores y usuarios el despliegue de deberes y derechos de los usuarios y los diferentes mecanismos para instaurar PQRSD con la finalidad de prestar un servicio humanizado, oportuno y con calidad.

### QUEJAS PERTINENTES Y NO PERTINENTES 2019



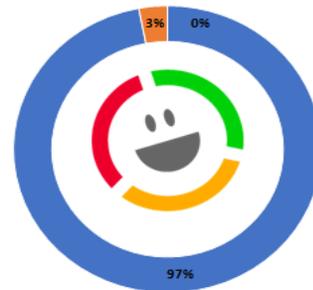
## Satisfacción al usuario de cuidado en casa y urgencias domiciliaria

### % De satisfacción de cuidado en casa



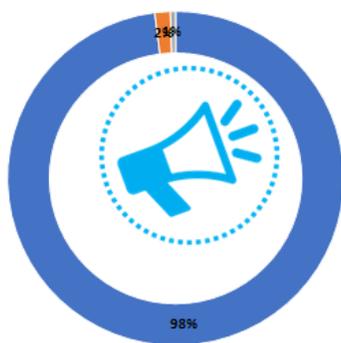
- % Usuarios que contestaron bueno a calidad del servicio prestado
- % Usuarios que contestaron Malo a calidad del servicio prestado
- % Usuarios que contestaron Regular a calidad del servicio prestado

### % Satisfacción de urgencia en casa



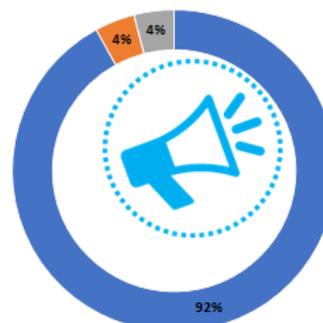
- % Usuarios que contestaron bueno a calidad del servicio prestado
- % Usuarios que contestaron Malo a calidad del servicio prestado
- % Usuarios que contestaron Regular a calidad del servicio prestado

### % Recomendaría el servicio urgencia en casa



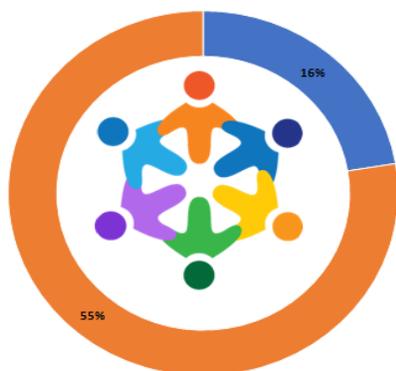
- % Usuarios que si recomendarían el servicio
- % Usuarios que afirman no recomendarían el servicio
- % Usuarios que no responden a al encuesta recomendaría el servicio

### Recomendaría a sus familiares y/o amigos C\_Casa



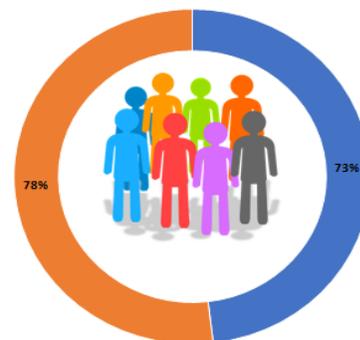
- % Usuarios que si recomendarían el servicio
- % Usuarios que afirman no recomendarían el servicio
- % Usuarios que no responden a al encuesta recomendaría el servicio

### ALCANCE DE DEBERES Y DERECHOS DE URGENCIA EN CASA



- % Alcance de socialización cuidador / Acudiente
- % Alcance de socialización a pacientes

### ALCANCE DE LOS DEBERES Y DERECHOS CUIDADO EN CASA



- % Alcance de socialización a familiares
- % Alcance de socialización a pacientes

## Otros logros

### Servicio de hospitalización

- Nueva sede del servicio de hospitalización, el cual cuenta con área hospitalaria y administrativas del PAD
- Aumento de la capacidad instalada el cual se contaba con 9 camas adultos y 3 pediátricas. Hoy se cuenta con una capacidad instalada de 12 camas adultos y 6 camas pediátricas.
- Recurso humano del servicio en el 2019 cuenta con: médico y enfermería por 24 horas; Fisioterapia 12 horas y 2 especialistas 1 pediatra y 1 intensivista; el cual ingresó en el 2019.
- Software de SIOS para diligenciamiento de historias clínicas digitales en el servicio.
- Inicio de escuela de cuidadores en el mes de noviembre del 2019 para entrenamiento a cuidadores y familiares sobre la patología de los pacientes.



## Cuidado en casa

- Disminución de hospitalizaciones de pacientes de programas a través de estrategia UCAR en el 2019:  
**Gestantes: 36**  
**EPOCA y Respirando mejor: 12**  
**Retiro de oxígeno domiciliario: 91**
- Certificación a Salud Social y a colaboradores del programa de atención domiciliaria y del servicio de hospitalización en manejo de heridas y de ostomías por CONVATEC en el 2019.
- Apertura del programa de clínica de heridas en salud social calle 17 en el mes de abril 2019: 355 pacientes.
- Administración de medicamentos domiciliario a pacientes del programa de FARMACOOSALUD: 8 pacientes en el 2019.
- Inicio de atenciones a pacientes del régimen contributivo por urgencias PAD: 263 atenciones 2019.
- Atenciones evitadas por urgencias domiciliaria a pacientes en la clínica San Ignacio: 370 atenciones 2019.
- Proceso de costeo-pacientes. El cual permite presupuestar la atención y el insumo requerido por el paciente, previo a la atención.
- Intervenciones Psicosocial realizada en sinergia por fundación Huellas Con futuro: 12 intervenciones.

### 8.1.1.2. Promonorte

#### Contratos

En el 2019 se tenían hasta el mes de agosto contratos de PGE para programas, PGE para otros servicios ambulatorios y cápita de primer nivel. A partir de septiembre se empezó una nueva modalidad de contratación por Modelos de

Atención, de los cuales nos correspondió el modelo Cardiovascular, Endocrino nutricional metabólico, Ginecológico, Materno perinatal, Malformaciones congénitas, Neurológico y Neumológico.



Gráfica 1

Dentro de los programas de riesgo se presentaron variaciones de acuerdo con las actualizaciones realizadas por la EPS a los documentos Más que

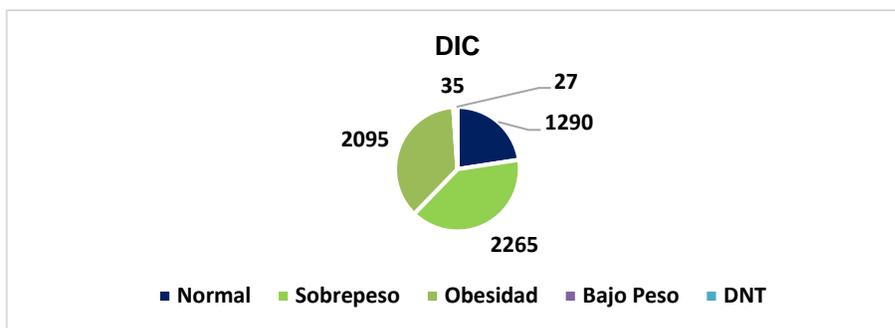
corazón y Mujer segura, por lo que se variaron frecuencias e incluye de cada programa.

#### Programas

Durante el último año, los programas de RCV y Nefroprotección han mostrado un aumento significativo en población, teniendo en cuenta el retorno de población desde Venezuela y

adicionalmente el crecimiento que ha mostrado la EPS en la sucursal. Dentro de los resultados en salud podemos mostrar los siguientes como los más relevantes:

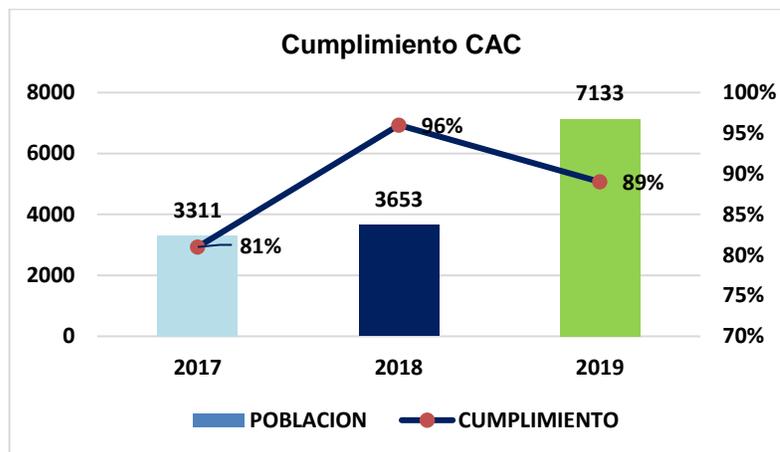
#### RCV



Gráfica 2

Con referencia al estado nutricional de los pacientes se evidencia que únicamente el 23% de la población perteneciente al programa de RCV se encuentra dentro de un peso normal, la gran

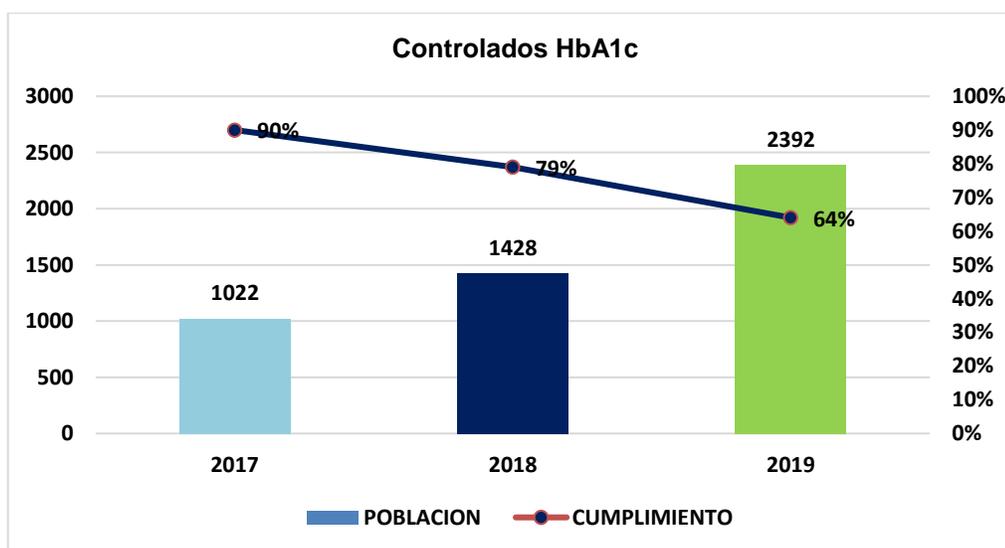
mayoría con un 76% tiene sobrepeso u obesidad, se está trabajando con nutrición y psicología para modificar sus hábitos alimenticios, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico.



Gráfica 3

Como se puede observar en la gráfica 3 la población de programa tuvo un crecimiento del 49%, es por esto que para el momento de presentación de la CAC el cumplimiento disminuyó 7 puntos con referencia al 2018. Es

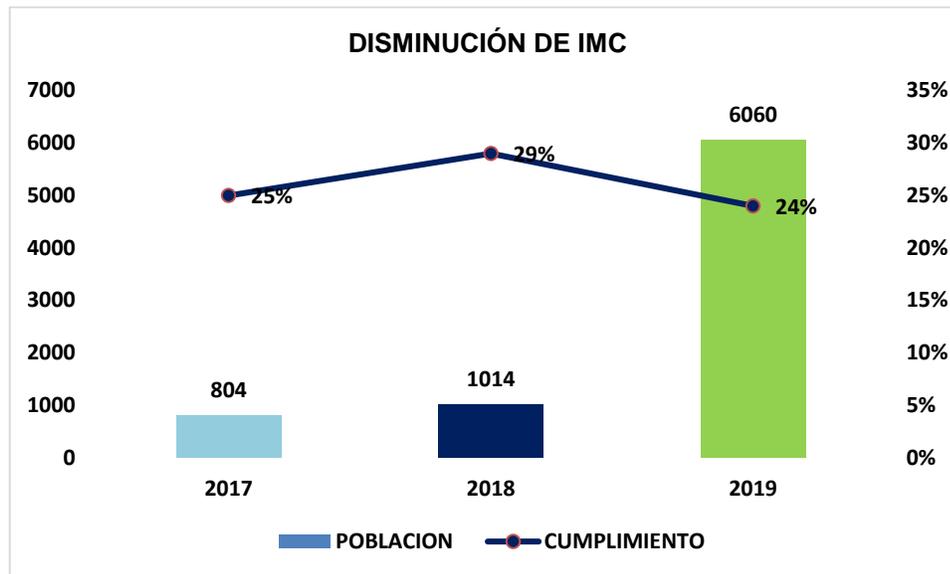
importante resaltar que según el Ranking de la CAC se obtuvo un 6 lugar a nivel local delante de IPS de la ciudad que llevan años manejando los mismos pacientes, lo que evidencia el éxito en la gestión del riesgo de nuestros usuarios.



Gráfica 4

Con el crecimiento de la población se ha visto disminuido el porcentaje de pacientes controlados en hemoglobina glicosilada, esto es resultado también de la irregular entrega de medicamentos por parte de la farmacia asignada. Cabe resaltar que desde el programa de riesgo se están

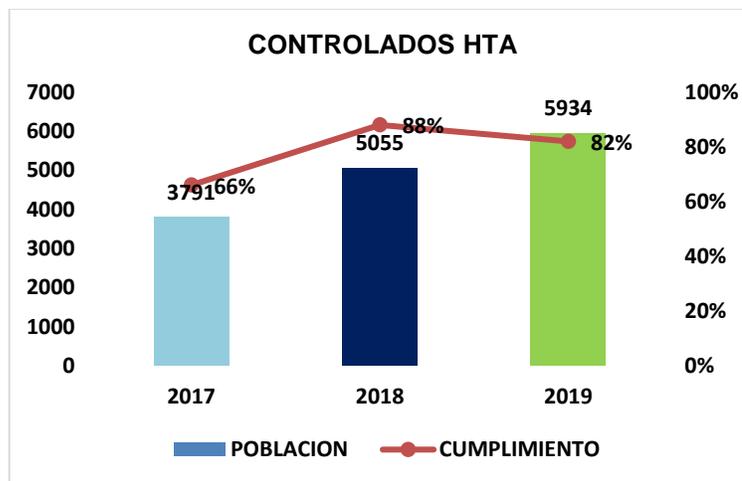
generando las estrategias para lograr la adherencia farmacológica y los estilos de vida saludables de los usuarios, pero todo debe ir de la mano para que el usuario cumpla con los 2 factores determinantes.



Gráfica 5

Los hábitos alimentarios son el factor más difícil de modificar en la población, de igual manera se han venido trabajando en ellos y se logró la disminución de 24% de la población actual que,

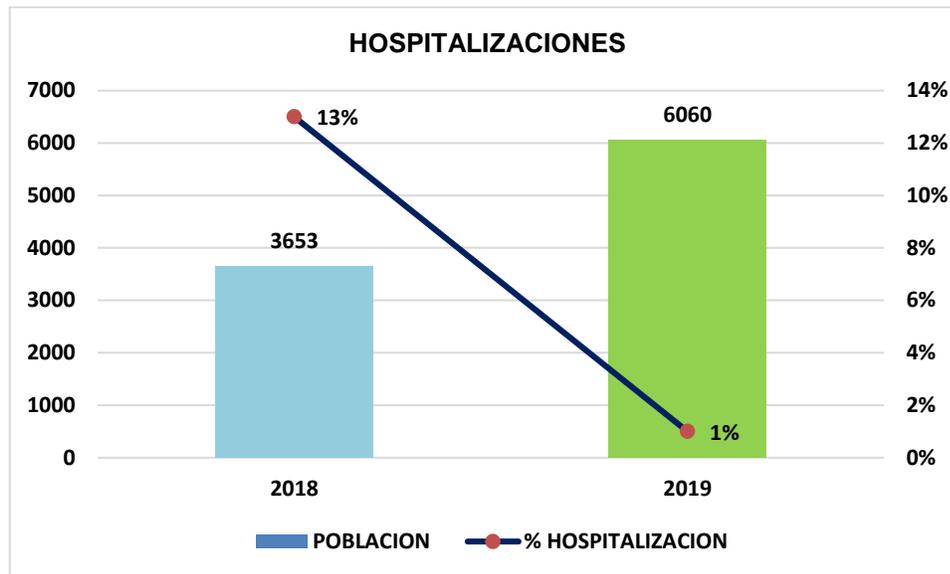
aunque es menor el porcentaje al 2018 es 5 veces mayor el número de usuarios que redujeron su IMC.



Gráfica 6

El porcentaje de controlados en HTA de los programas de riesgo desde el 2018 se ha mantenido en un nivel óptimo por encima del 80%, el crecimiento de los programas a base de población migrante o retornada y la irregular

entrega de medicamentos por parte de la farmacia han influido en la disminución de 6 puntos porcentuales en el controlado, igualmente la población que tiene más de 6 meses se mantiene dentro de las metas esperada.



Gráfica 7

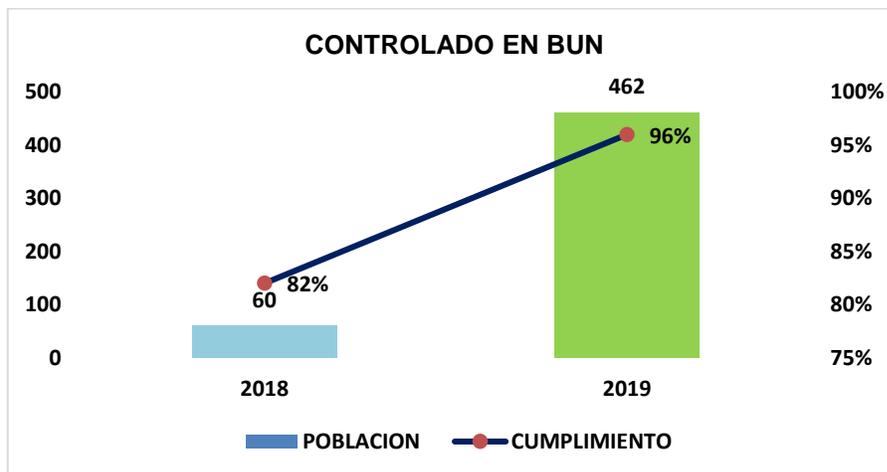
Para el 2019 se optimizó el indicador de hospitalización de pacientes de programa, haciendo seguimiento conjunto con Salud Familiar y Clínica Medical Duarte de los pacientes que ingresan al servicio de urgencias y hospitalización

a fin de verificar su pertenencia al programa de lo contrario hacer su ingreso. Adicionalmente se evaluó el porcentaje de Re hospitalización en menos de 6 meses y este indicador corresponde a 0.4% de la población hospitalizada.

### Nefroprotección

Para el 2019 se fortaleció el programa de Nefroprotección dado que se contó con las atenciones de especialista en nefrología del Dr. Carlos Santamaría, el mismo que maneja el programa en Salud Social y de esta manera se unificaron los protocolos de atención de los

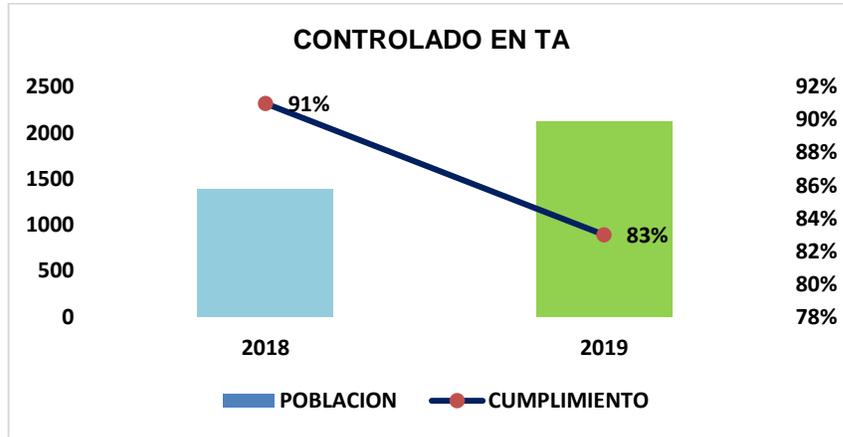
usuarios. Es también importante resaltar el trabajo del equipo interdisciplinario el cual garantiza la educación y adherencia de estos usuarios a los programas y así mismo evitan la progresión de la enfermedad.



Gráfica 8

La rotación entre programas de pacientes permite que a cada usuario se le dé el manejo más adecuado de acuerdo con sus necesidades, para

el 2019 se incrementaron los pacientes de Nefroprotección obteniendo un 86% de pacientes controlados en BUN.



Gráfica 9

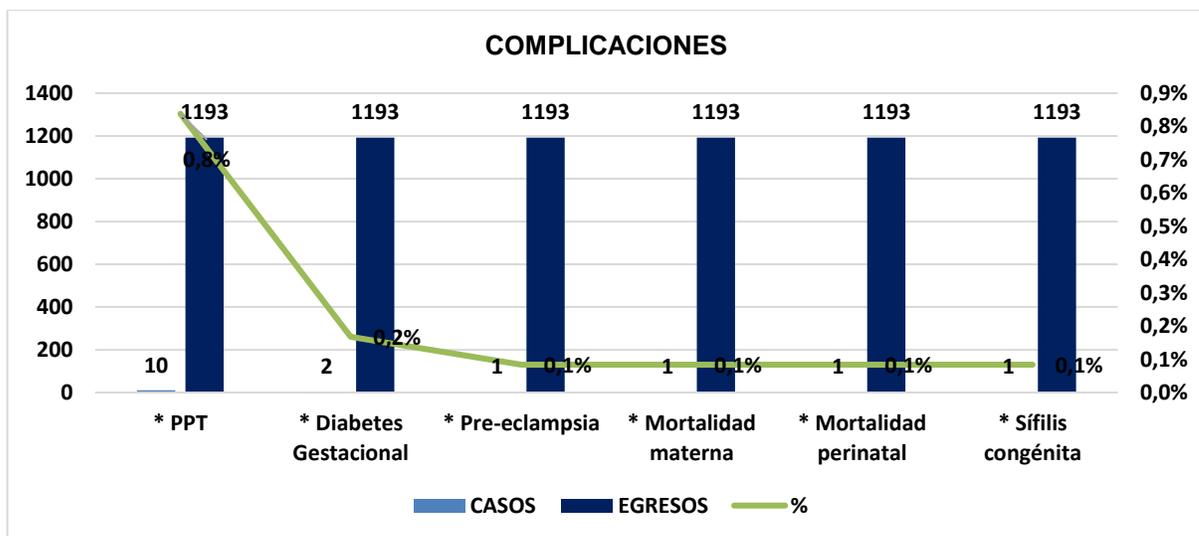
La población con referencia a 2018 ha crecido en un 40%, aun cuando el porcentaje se bajó en 2 puntos el volumen de pacientes controlados sigue siendo superior al del año inmediatamente anterior. Verificado con el costo evitado en

población estadio 5 que no se está dializando tenemos más de 690 millones de pesos que la EPS no ha tenido que asumir por costos de diálisis.

### Gestantes

En el programa de gestantes de la IPS Promonorte durante el año 2019 se presentaron 1091 ingresos de pacientes con diagnóstico ARO

y 1193 egresos con los indicadores que a continuación se presentan.



Gráfica 10

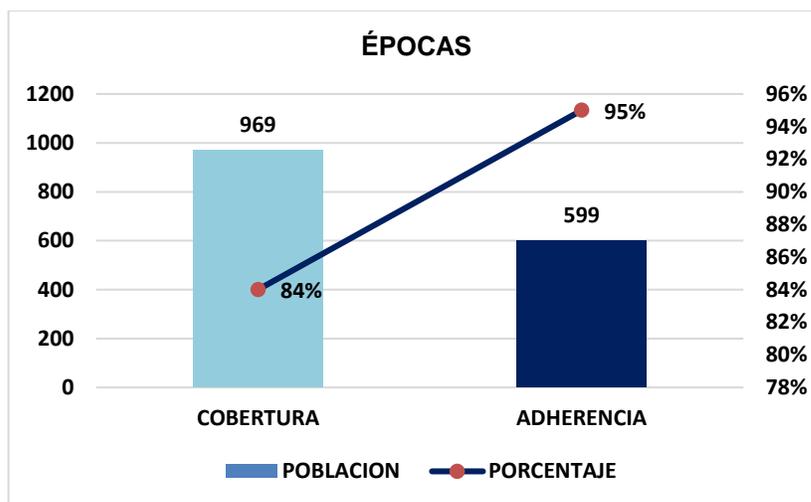
A nivel general las complicaciones estuvieron por debajo del 1% de los egresos, se ha logrado la adherencia de las pacientes a los programas y

más aun con el apoyo brindado por la Fundación Huellas con Futuro y su programa Amamantar.

### Épocas

En el 2019 se presentaron 389 ingresos al programa de Épocas, donde se dio manejo según el protocolo definido por la EPS, estos pacientes son manejados de manera intramural con Neumólogo, Medico de Programa y enfermería;

adicionalmente se envía a su residencia la fisioterapeuta y la trabajadora social para lograr que la familia se empodere de la enfermedad del usuario y sean la red de apoyo efectiva que se requiere.

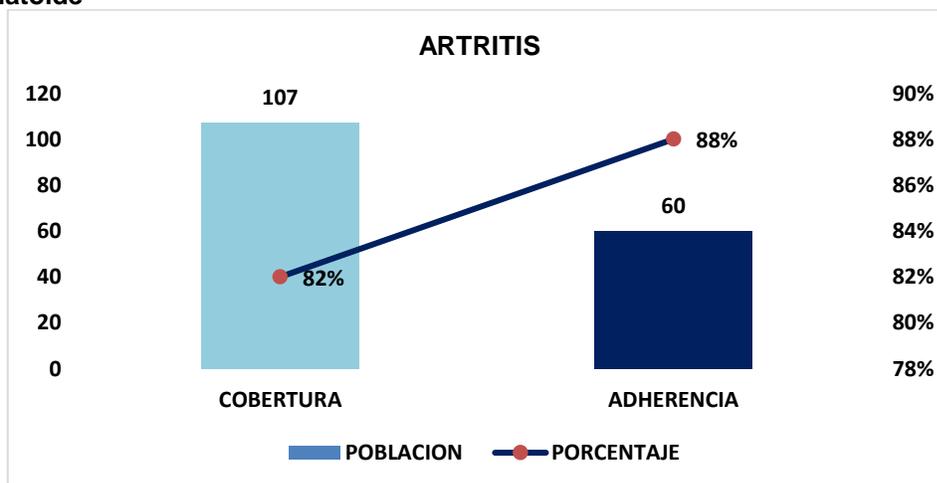


Gráfica 11

La anterior grafica nos describe la cobertura que se tiene de los pacientes en base de datos Grind de Coosalud frente a lo atendido en programa que

corresponde a un 84%, por otra parte, de los pacientes citados en el mes se tiene una adherencia promedio del 95%.

### Artritis Reumatoide



Gráfica 12

El programa de artritis reumatoide es relativamente joven en la sucursal Norte de Santander, fue apenas en 2019 donde empezamos a llevar esta población como programa, dado que antes solamente se cubría la

consulta con especialista. Dentro de los retos que se tiene es sensibilizar a los usuarios respecto a la importancia del manejo interdisciplinario y no únicamente con especialista como venían acostumbrados.

### **Crecimiento**

En el 2019 se logró un crecimiento a nivel contractual con los modelos de atención, para los cuales fue necesario ampliar la red de servicios externos a fin de dar manejo integral a los

usuarios. Cada una de las sedes tuvo algún tipo de crecimiento, los cuales se describen a continuación:

### **Sede Barrio Blanco**



Se habilitó el servicio de Diagnostico Cardiovascular.

### **Sede Atalaya**



Fue necesario la reubicación de la parte administrativa y la habilitación de un consultorio adicional por demanda de servicios.

## Sede Los Patios



Se requirió de la ampliación del local para habilitar un segundo consultorio

## Sede Centro



Se abrió esta sede a partir de junio de este año donde se habilitó el Laboratorio Clínico y el servicio de Laboratorio de función pulmonar. Esta sede es temporal mientras se termina la sede propia la cual ya se encuentra en construcción.

Por otra parte, podemos medir nuestro crecimiento por el personal dado que en 2018 contábamos con 43 colaboradores y para el 2019 tenemos 70 colaboradores entre nómina y OPS

## Formación

Dentro del plan anual de capacitaciones se definió hasta el mes de junio asignar el horario de los sábados de 11:00 am a 1:00 pm para capacitar a todo el personal, pero teniendo en cuenta la

con los cuales se ha llevado un proceso de capacitación establecido por gestión humana y el área de calidad.

movilización entre sedes se estableció posteriormente 1 sábado al mes en jornada de capacitación.



Con la Cooperativa de Coosalud se logró al final del año el apoyo para realizar el curso de Electrocardiografía para el personal asistencial de la IPS que se encuentra afiliado.

### **Experiencia del Usuario**

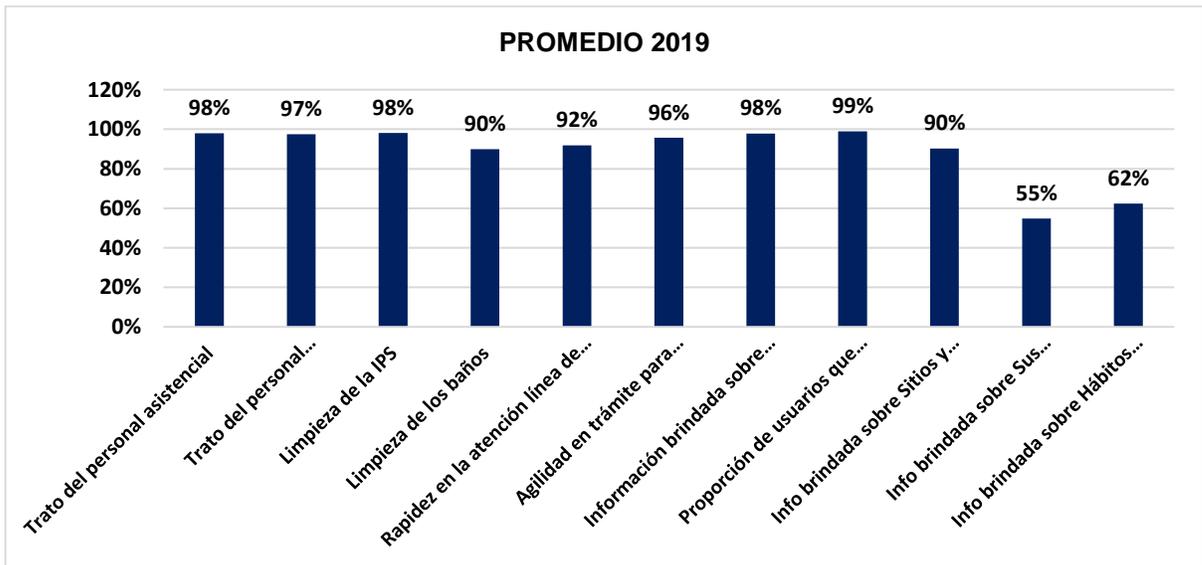
Para Promonorte IPS fue fundamental adherirse al plan estratégico en cuanto a la disminución de quejas y mejorar la satisfacción de los usuarios, es por esto que en el mes de febrero se realizó reunión con la EPS para definir canales directos de comunicación con el fin de que se evitara generar la queja y se brindara el servicio que el

usuario solicitaba. No obstante, no es simplemente evitar que el usuario interponga la queja sino hacer que se sienta a gusto en las instalaciones y con el acceso a los servicios, motivo por el cual se establecieron las siguientes estrategias:

- Citas por WhatsApp y Correo electrónico: Teniendo en cuenta la población residente en Venezuela se establecieron canales que fuesen de fácil acceso para ellos.
- Cuidadores por Programa: Cada funcionario de línea de frente tiene a su cargo el seguimiento diario de cada uno de los programas, con esto se disminuye el abandono por parte de los usuarios y se les recuerda sus citas.
- Articulación con FHCF: Desde el mes de junio se tiene una funcionaria de la fundación la cual está liderando el Programa de Amamantar, el cual ha generado gran impacto en las gestantes y su núcleo familiar.
- Seguimiento Domiciliario: Como valor agregado a los programas, los pacientes de Epoc y Artritis tienen seguimiento por Fisioterapia de manera domiciliaria, logrando así que el usuario no tenga que desplazarse hasta la IPS y con esto también se vincula a su grupo familiar en el tratamiento y manejo del usuario.



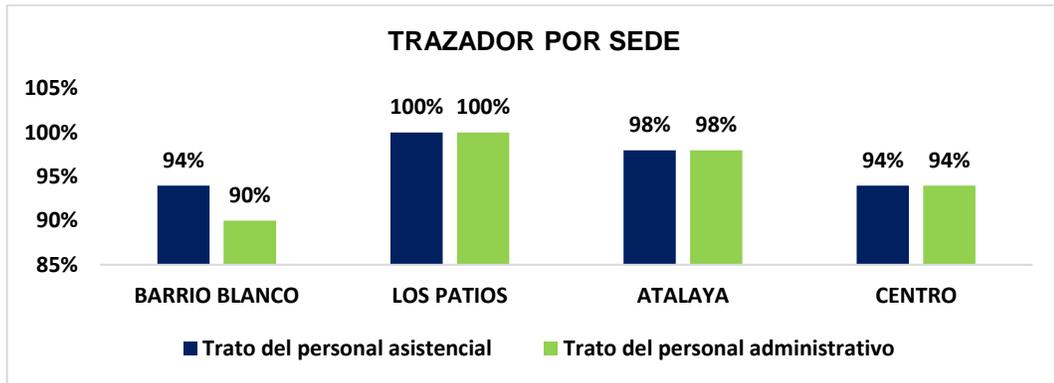
### Satisfacción del Usuario



Gráfica 13

En promedio los indicadores trazadores se han mantenido por encima del 95%, se tiene en plan de mejoramiento los indicadores relacionados con

educación en derechos y deberes los cuales están siendo manejados trabajo social.



Gráfica 14

De los indicadores de atención al usuario que más se cuidan en las sedes de Promonorte es el trato tanto del personal asistencial como del personal administrativo, siendo este un factor determinante en grado de aceptación y recomendación de los usuarios con la IPS, se evidencia que de cierta manera el indicador se disminuye en las sedes que mayor flujo de

usuarios tiene. Es por esto que desde el área de Calidad y gestión humana se tiene un cronograma de capacitación en atención al usuario y se exige el curso de humanización del servicio en aras de que se tenga plenamente empoderado a los funcionarios sobre la importancia del trato hacia el usuario.



Gráfica 15

Las oportunidades de mejora que más han nombrado los pacientes se han venido trabajando tanto con Contact Center para mejorar los tiempos en la línea telefónica como con los profesionales de la IPS, educando a los usuarios para que

lleguen solo 15 minutos antes de su cita. Otras opciones son la ampliación de sede que ya está en marcha y mejorar la atención de los funcionarios que se viene trabajando tal y como se explica en el párrafo anterior.

## 8.1.2. Promocosta

### Servicios de Salud

En Promocosta IPS en el año 2019 los servicios de salud se han enfocado en la integralidad para resolver los problemas de salud de la población atendida, siguiendo los lineamientos del direccionamiento estratégico del grupo

empresarial PREVISALUD, para nosotros sigue siendo relevante nuestra gestión del riesgo a través de la búsqueda de mejores resultados clínicos, con eficiencia en el uso de recursos, buscando fidelizar a nuestros usuarios y mantener nuestra reputación en el medio de la salud.

### Programa Cardiovascular

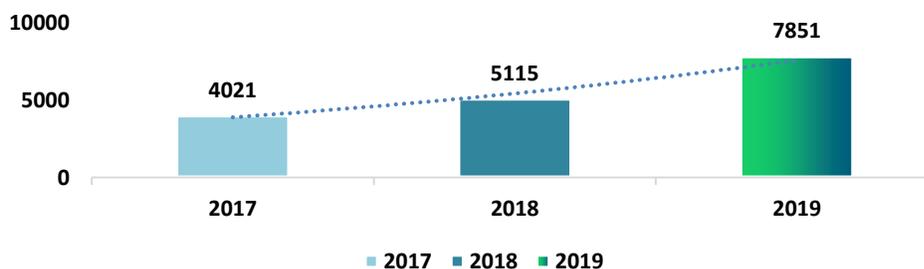
En nuestro programa Cardiovascular contamos con una población caracterizada de HTA DM en total 7851 pacientes, de los cuales el 69% tienen diagnóstico de hipertensión, 24% diabéticos; y un 8% diabéticos insulino requirientes, el 67,5 % pertenece a la población del sexo femenino el 32.5% de sexo masculino.

El 47% se encuentra entre las edades entre 60-80 años y el 14% de la población es mayor de 80 años lo que evidencia que tenemos una población envejecida y nuestro programa ejerce un carácter protector, teniendo en cuenta que la expectativa de vida en Colombia es de 74,3 años.

Nuestra población se clasifica en un 75.8% de riesgo alto y 24,1% riesgo extremo

DICIEMBRE 2019									
7851					DISTRIBUCIÓN GRUPO ETÁREO				
DX DE BASE	RIESGO		Total	%	GRUPO ETAREO	FEM	MASC	TOTAL	%
	ALTO	EXTREMO							
HTA	4710	682	5392	69%	MENOR DE 45	505	249	754	10%
DM Tipo 2 No Insulino	318	145	463	6%	46-59	1616	701	2317	30%
HTA+DM Tipo 2 No Insulino	929	456	1385	18%	60-79	2475	1237	3712	47%
DM Tipo 2 Insulinorequirientes		150	150	2%	80-100	704	364	1068	14%
HTA + DM Tipo 2 Insulinorequiriente		452	452	6%	TOTAL	5300	2551	7851	1
DM Tipo 1		9	9	0%					
TOTAL	5957	1894	7851	100%					

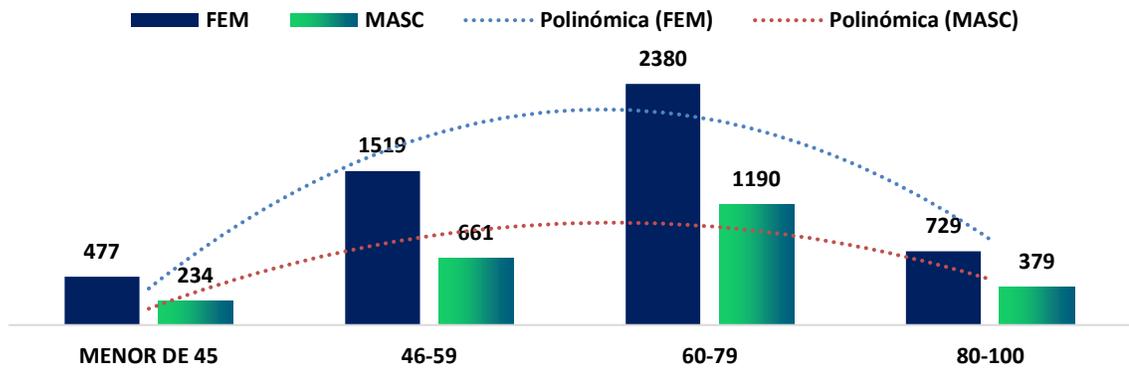
Número de pacientes en Base de Datos



Gráfica 1



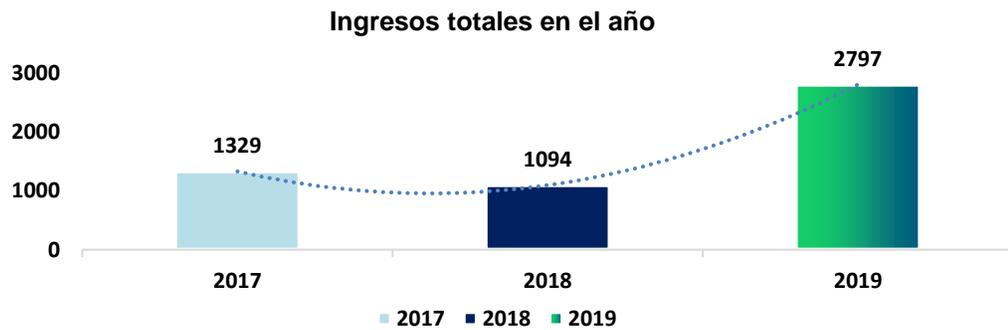
### Distribución de Grupo Etéreo



Gráfica 2

### Ingresos totales en el año

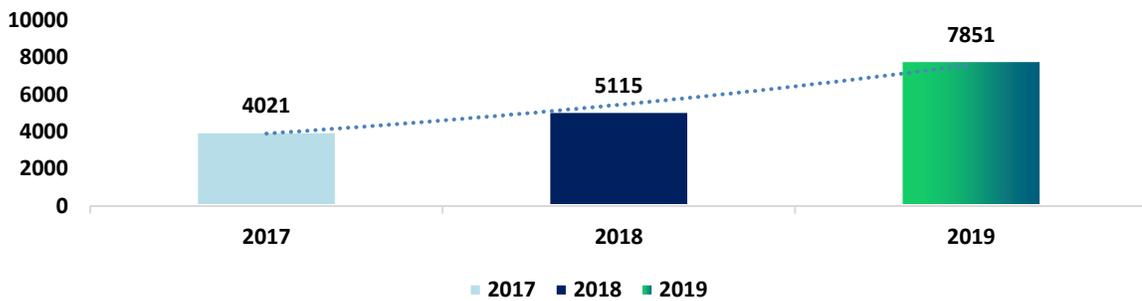
Indicadores	2017	2018	2019
Ingresos totales en el año	1329	1094	2797
Número de pacientes en Base de Datos	4021	5115	7851



Gráfica 3



### Número de pacientes en Base de Datos



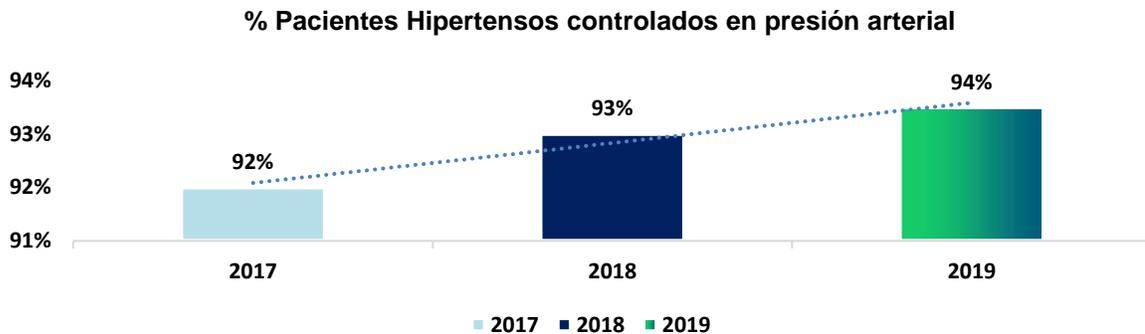
Gráficas 4

Durante el 2019 se presenta un incremento del 36,6% en nuestra base de datos con respecto a los 2 años anteriores debido al ingreso de pacientes derivados de COMFACOR EAPB en liquidación por no cumplimiento de los requisitos descritas por el sistema de salud, se mejora la

accesibilidad con la apertura nuevas sedes Manatí y Ponedera, se fortalece la captación de pacientes a través del IPR (informe de patología de riesgo) reportado por la EPS y la asignación de 653 nuevos pacientes identificados en la base GREN de COOSALUD en el mes de marzo.

### Indicadores de impacto

#### % Pacientes Hipertensos controlados en presión arterial



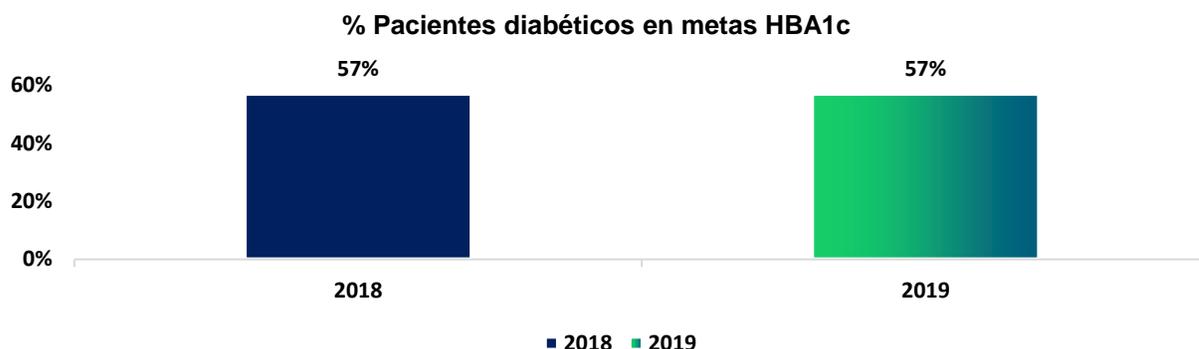
Gráfica 5

El 94% de nuestros pacientes están controlados en metas de tensión arterial (TA menor de 140/90 mmhg) Con respecto al año anterior tenemos mayor porcentaje de pacientes controlados

adheridos al programa. Se observa en la gráfica una tendencia positiva a pesar del aumento de pacientes en base de datos.

El 6% de los pacientes de la gran base de datos que no están en metas presentan pluripatologías, son mayores de 60 años y algunos ingresaron en los últimos 6 meses.

## % de pacientes diabéticos en metas en HbA1c



Gráfica 6

El indicador de pacientes diabéticos en metas se mantiene con respecto al año anterior y mejora un 17% con respecto al año 2017

Actualmente tenemos 2459 diabéticos entre insulinoquirientes y no insulinoquirientes, 999

(40%) pacientes nuevos diagnosticados con diabetes en el año más que en el año inmediatamente anterior, aumento que se debe al incremento de la población cardiovascular en general.

PROMOCOSTA IPS para lograr mantener controlados a nuestros usuarios sin daño en órganos blanco, y en metas de hemoglobina glicosilada, generamos estrategias que mejoran la adherencia al programa y al tratamiento:

- Seguimos tu paso en pos de tu bienestar: son visitas domiciliarias a pacientes que están fuera de metas, inasistentes a sus consultas y con poca adherencia al tratamiento dietario, durante la visita del grupo interdisciplinario que está conformado por la nutricionista, psicóloga y trabajo social se re-educan y refuerza el proceso de aplicación, conservación de la insulina, apoyo familiar donde formamos vigías de la salud y multiplicadores educativos en el ámbito del auto cuidado en la familia y su entorno inmediato, así mismo la importancia de la actividad física como hábitos diarios.



- Control de glucometría y titulaciones semanales, estas son realizadas por el médico del programa y médico internista quien revisa los niveles de glicemia en diferentes horas del día de acuerdo al resultado se ajustan las unidades de insulina donde se puede disminuir, aumentar o retirar las unidades.
- Educación en autosanación: “**Si yo me cuido yo me sano**” donde se realizan talleres lúdicos con el equipo interdisciplinario y apoyo del laboratorio SANOFI.
- Se implementó protocolo – vademécum institucional para DM.



Contamos con 611 pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus insulinoquirientes de los cuales han sido reportado en el IPR 65 pacientes de la población total de los pacientes de diabetes mellitus insulinoquirientes; Vale la pena resaltar

el carácter protector del programa, donde solo el 8% de los pacientes clasificados como riesgo extremo se hospitalizan por diferentes causas y no todos tienen relación con su patología de base.

Las causas más frecuentes de hospitalización relacionadas con su patología de base son:

- Diabetes mellitus descompensada 10%
- Celulitis y/o infección de tejidos blandos 8%
- Crisis hipertensiva 6%
- Insuficiencia cardiaca congestiva 6%
- ECV 6%-Otros diagnósticos 64%

Las causas de hospitalización no relacionadas con su patología de base son:

- Asma y neumonía 16%
- Traumatismo 16%
- Hemorragias digestivas 12%-
- Entre otros (cáncer, cirrosis hepáticas, infecciones en piel entre otros).

El fortalecimiento de la parte clínica del paciente, la mejora en la experiencia del usuario, su familia o cuidadores durante el proceso de atención avalan el crecimiento sostenido de las

condiciones de salud del usuario y la reducción de costos aportan a la sostenibilidad financiera de la institución influyendo en el costo beneficio del grupo empresarial y de las partes interesadas.

- Hemos titulado 597 pacientes.
- Se han disminuido 1808 unidades de insulina
- Se ha suspendido insulina a 129 pacientes
- El 28 % de los pacientes insulinoquirientes se encuentran en metas y del 72% (437) que están fuera de metas de hemoglobina glicosilada, el 63 % (278) están sin daño de órganos blancos, una vez más se corrobora el carácter protector del programa porque, aunque no estén en metas hb1Ac NO presentan daño de órganos blanco a pesar de que son mayores de 60 años.

## Casos exitosos

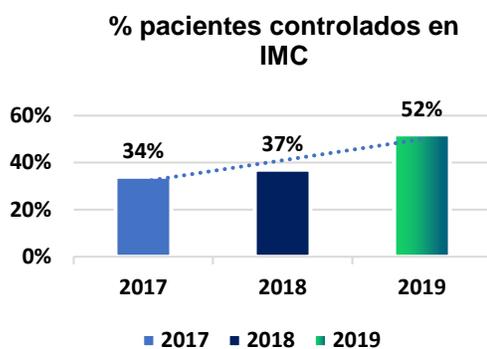


Maryuris Valencia  
C.C.: 22727664



Emilia Navarro  
C.C.: 22633115

## % pacientes controlados en LDL

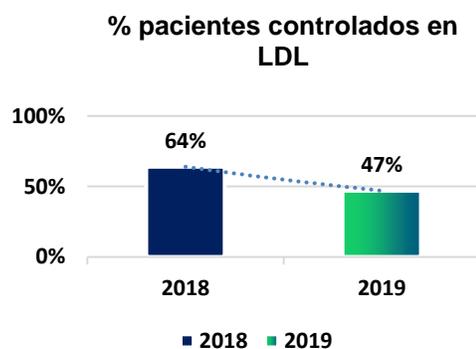


Gráfica 7

Se evidencia un incremento positivo en el indicador, con una mejora del 15% en el IMC comparado con años anteriores, este resultado se ha obtenido en parte por el impacto de la cultura saludable a nivel global, estamos utilizando la estrategia de dietas individualizadas, aplicando el método de porciones con los módulos alimenticios, la educación continua e

El indicador de % de pacientes controlados en LDL presenta una tendencia negativa 47% comparada con el año anterior 64% debido a que hubo un reajuste en la meta del indicador, siendo más exigentes con este de 130 mg/dL se ajustó a 100 mg/dL, teniendo en cuenta que este es un factor predictor de riesgo cardiovascular.

El porcentaje de cumplimiento no se encuentra en meta teniendo en cuenta que el 62% de nuestra



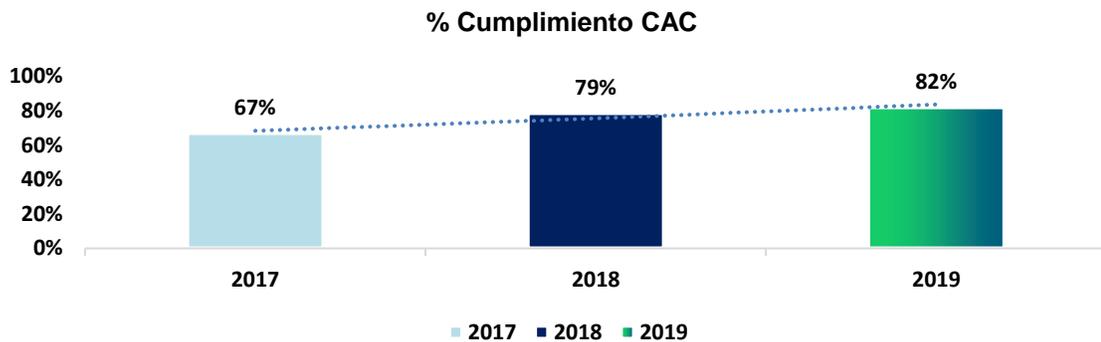
Gráfica 8

interdisciplinaria, las visitas domiciliarias, durante la atención en el servicio nutricional hemos hecho énfasis en la importancia de la medición del perímetro abdominal, lo cual ha ayudado como método predictivo de enfermedad cardiovascular concientizando así a los usuarios a tener un estilo de vida saludable.

población es mayor de 60 años lo que es una limitante para la actividad física (factores biomecánicos como la artrosis, artritis, neuropatía diabética) que es un pilar fundamental para la reducción de LDL.

Un influenciador es el factor sociocultural en nuestra población rural debido al alto consumo de derivados de la leche entera y grasa animal.

## % Cumplimiento cuenta de alto costo CAC



Gráfica 9



En el año 2018 estuvimos en el ranking ocupando el puesto 142 entre las mejoras IPS a nivel nacional con resultados destacados por gestión del riesgo y calidad del dato de la Cuenta de Alto Costo Renal.

En el presente año se evidencia una tendencia positiva en el cumplimiento del reporte de cuenta de alto costo y en la calidad del dato, año tras año se ha tenido un

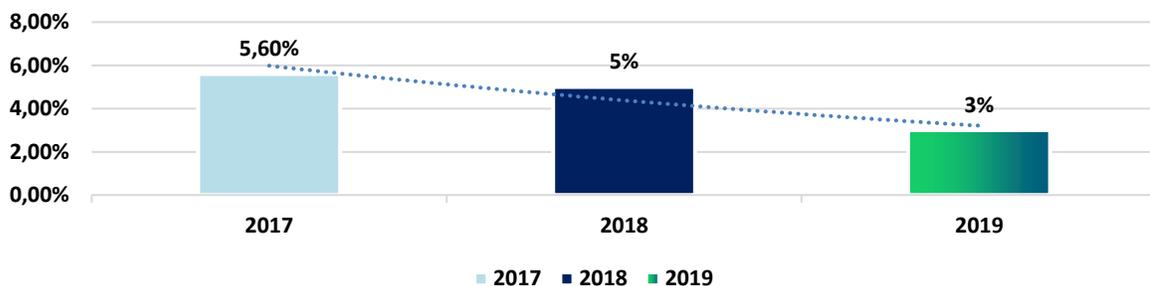
aumento significativo en la base de datos y así mismo ha sido simultaneo el cumplimiento en el reporte con buenos resultados.

Ranking	Código	Nombre IPS	Nombre sede	Departamento	Municipio	Puntaje
142	86380063601	PROMOTORES DE LA SALUD DE LA COSTA PROMOCOSTA S.A.S	PROMOCOSTA S.A	ATLANTICO	SABANALARGA	6.09
165	86380031501	CENTRO MEDICO SAN JUAN EU	CENTRO MEDICO SAN JUAN EU	ATLANTICO	SABANALARGA	6.01
497	86380015501	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA "ESE CEMINSA"	ATLANTICO	SABANALARGA	4.40

- Para lograr el 82% de cumplimiento se realizaron tomas de muestras para laboratorio clínico y consultas planificadas.
- Se realizaron visitas domiciliarias para aquellos pacientes que no podían trasladarse a sede por su discapacidad.
- Se establecieron fecha para atención exclusiva de cardiovascular.
- La mejor organización del laboratorio y mayor accesibilidad de los usuarios en la sede para la toma de muestras.
- La monitorización permanente de la cuenta de alto costo y la toma de acción en tiempo real.

## Tasa de hospitalización y rehospitalización del programa en el año

### % Hospitalización del programa por causas Cardiovascular



Gráfica 10

Indicadores	2017	2018	2019
% hospitalización del programa en el año	5,60%	5%	3,7%
% de re-hospitalización del programa		-	26%

- En el año 2019 el 6,4% (508) cardiovasculares se hospitalizaron por diferentes causas, porcentaje que ha disminuido en el último año con respecto a:
- 2018 el 11% (551 pacientes)
- En el 2017 teníamos el 15% (705 pacientes)
- El 3,7% (295) de nuestros pacientes se hospitalizan por causas cardiovasculares, porcentaje que ha ido disminuyendo a través de los años, comparado con el año anterior, el indicador mostró una tendencia hacia la baja en 1.3%

### Entre las principales causas de hospitalización cardiovasculares tenemos:

- Crisis hipertensiva
- Insuficiencia cardiaca congestiva
- Infarto agudo de miocardio
- Cardiomiopatía isquémica
- Diabetes mellitus descompensada
- Enfermedad cerebro vascular

El 23% (68) de pacientes que se hospitalizaron por causa cardiovascular se re-hospitalizan por complicaciones de estas.

### Causas de rehospitalización

- Insuficiencia cardiaca congestiva 19%
- Infarto agudo de miocardio 13%
- Cardiomiopatía Isquémica 11.5%
- Accidente cerebro vascular 9%
- Crisis hipertensiva 7.6%
- Otros diagnósticos 40%

## Programa Materno Perinatal

Nuestro programa “mamita tu hijo depende de ti” en alianza con la EAPB COOSALUD fortalecido con la gestora Janina Sanjuan cuyo objetivo es articular la red prestadora para un servicio eficiente y oportuno en la resolución de casos materno-perinatal como estrategia para disminuir la morbi-mortalidad.

Contamos con una base de datos de 2408 gestantes de enero a diciembre del 2019, con una población activa de 659 gestantes, distribuidas en la zona oriental 382(58%) zona cordialidad 277(42%) siendo los municipios de Malambo, Sabanalarga y ponedera con mayor número de gestantes.

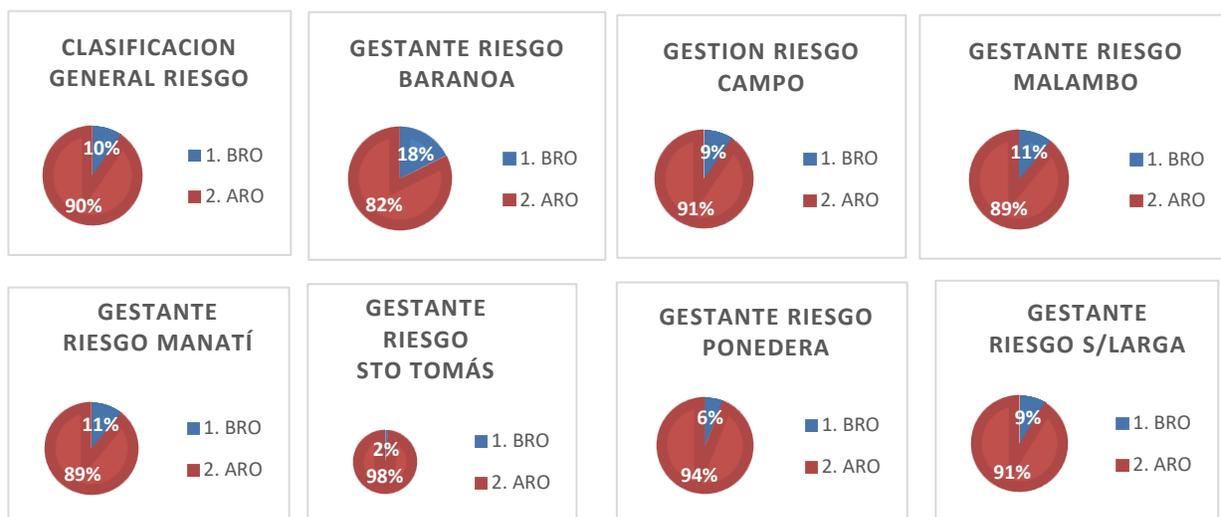
Clasificadas así:

### Caracterización de la población gestante

Clasificación del riesgo:

Alto riesgo obstétrico: 596 gestantes (90%)

Bajo riesgo obstétrico: 63 gestantes (10%)



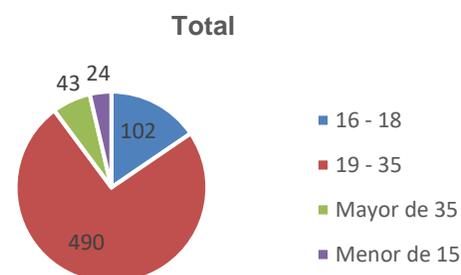
Gráfica 11

El 90% de nuestras gestantes se encuentran clasificadas como riesgo alto (ARO) siendo una de las principales causas el embarazo en la adolescencia de 13 a 18 años(19%), teniendo 124 gestantes con sobre peso ,con obesidad 153 y 13 con bajo pes siendo estos factores de alto impacto ya que por esta condición se desencadenan complicaciones que ponen en riesgo el binomio madre-hijo como es el trastorno hipertensivo durante el embarazo 116 gestantes (6%) de nuestra gran base de dato (2408) lo desarrollaron. Tuvimos 28(1%) casos

diagnosticados con diabetes gestacional las cuales tuvieron un feliz término y 58 gestantes con intolerancia a los carbohidratos los cuales pudimos controlar, evitando que se convirtieran en diabetes gestacional. Infección de vías urinarias y/o vaginosis que pudieron desencadenar embarazos pretérminos, así mismo la anemia y la intolerancia a los carbohidratos amenaza de parto pretérmino, hipertensión y obesidad, siendo los municipios de Sabanalarga y Campo de la cruz donde es mayor el riesgo obstétrico - ARO

## Gestantes activas por trimestre

No. De USUARIOS X TRIMESTRE	TOTAL	%
I	235	36%
II	360	55%
III	64	10%



Rango Edad	# Identidad
16 - 18	102
19 - 35	490
Mayor de 35	43
Menor de 15	24
<b>Total general</b>	<b>659</b>

Nuestro mayor porcentaje de embarazadas se encuentran en el II trimestre de embarazo 54,6% (360)

La Morbilidad Materna Extrema (MME) es un estado en el cual la gestante corre peligro de muerte durante su gestación, parto o puerperio gracias a una atención oportuna y adecuada, en nuestro programa permiten identificar tempranamente posibles

complicaciones de la paciente o el feto brindando una atención interdisciplinaria e integral permitiendo mejorar y evitar muertes maternas, durante el año 2019 contamos con una base de datos de 2160 gestantes con las siguientes patologías asociadas:

## Gestantes activas por rango de edades

PERFIL DE RIESGO	No	%
Patologías	2160	100
Adolescentes (mayor de 14 años hasta 18 años)	771	35,7
Multiparas	488	22,6
Gestante tardía	362	16,8
Primigestantes	203	9,4
Obesidad	166	7,7
Cistitis	120	6
Pre-eclampsia / Hipertensión inducida por el embarazo	116	5
Aumento anormal de Peso	93	4
Anemia (Hb ≤ 11)	67	9
APP	58	3
Tiroides	46	6
Hipertensión Crónica	43	2
Isoimmunización RSHU	33	4
Calculo Renal y de Vesícula	33	2

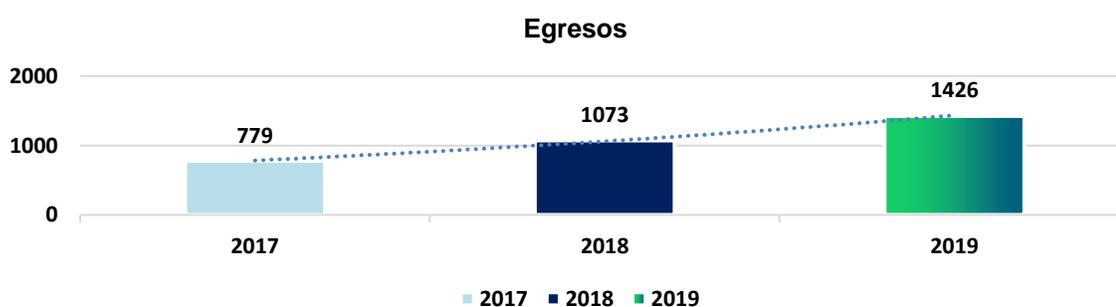
Diabetes Gestacional	27	1
Adolescentes extremas (menores o igual a 14 años)	23	1
Sifilis	21	1
Cardiopatías- IAM- ICV	17	1
Embarzo Gemelar	58	3
Desnutrición	16	1
Abortadora Habitual	12	1
Defecto de Coagulación	7	0

### Ingresos/Egresos



Durante el 2019 se incrementa el ingreso con respecto al año anterior en un 44% favoreciendo los factores como la migración, traslado población EPS Comfacor, mayor cobertura por las nuevas sedes y un programa del primer nivel débil en el tratamiento que no tiene garantizado el derecho a la anticoncepción pertinente y oportuna de acuerdo a las directrices ministeriales.

El apoyo de Salud Familiar en la demanda inducida ha sido también un factor clave de éxito en la mayor captación de gestantes en conjunto con la IPS de la red.

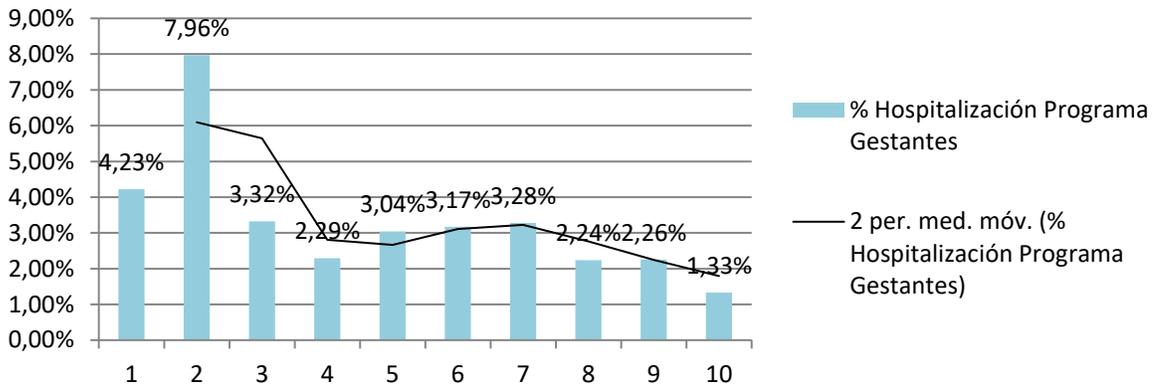


Gráfica 14

Teniendo en cuenta que nuestro programa se centra en la intervención del alto riesgo obstétrico (ARO) al interior de la organización se diseña, se implementan estrategias enfocadas a la maternidad segura.

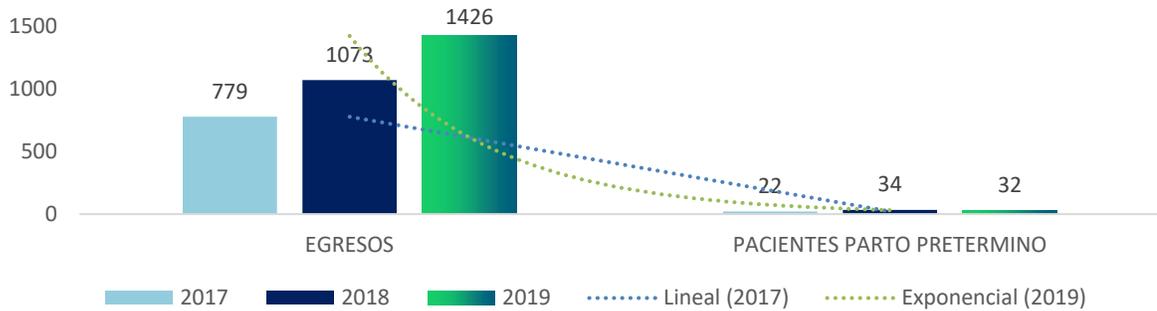


### % Hospitalización Programa Gestantes



Gráfica 15

### PPT - Parto pre termino



Gráfica 16

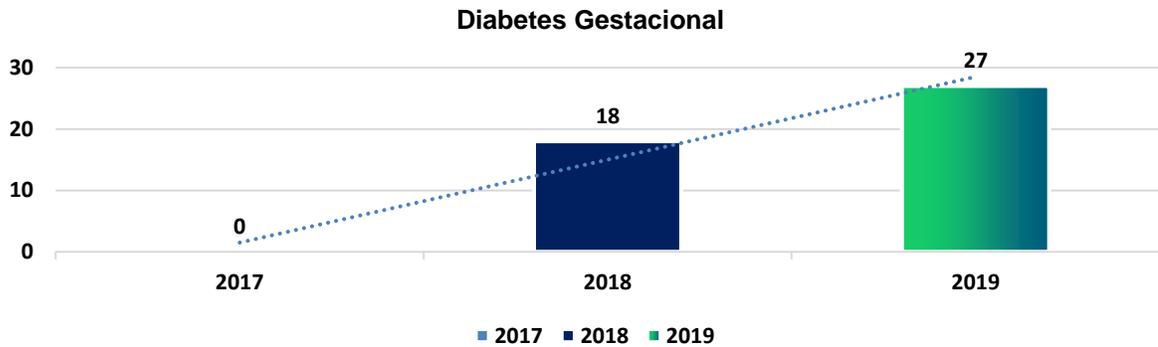
De 1880 egresos durante el 2019 el 2.2% presentaron parto pre-termino comparado con el año anterior se ha tenido una disminución del 1.0% (3.1% año anterior) teniendo este año mayor número de egresos.

El porcentaje de embarazos que finalizó en un aborto se situó en 1.7% (38) siendo los abortos espontáneos los más frecuentes, frente a las interrupciones voluntarias del embarazo (4), cuya valoración en este registro se encuentra sub estimada ya que la vía de acceso a esta información es ambigua, por el diagnóstico de hospitalización.

También hemos implementado el programa justo a tiempo donde hemos logrado que de 58 gestantes (3%) que se les diagnosticó amenaza de parto prematuro 17 desencadenaron parto prematuro (29%) y el 71% restantes logramos llevarlas a feliz término.

Se remitieron al programa UCAR 16 gestantes con diagnóstico de IVU para el tratamiento en casa y así garantizar la aplicación del medicamento, evitando complicaciones en el embarazo, debido a esta sobreinfección o que son IVU recurrente por resistencia al tratamiento oral.

## Diabetes gestacional



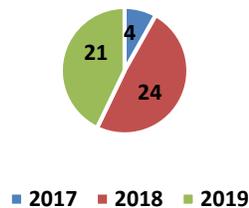
Gráfica 17

Por lo general aparece a la mitad del embarazo debido a la intolerancia a los carbohidratos, el consumo de alimentos procesados y al no oportuno control prenatal, ya que en el control prenatal se les indica a las pacientes las condiciones de alimentación, signos y síntomas de alarmas.

Se observa que de 143 pacientes con intolerancia a los carbohidratos solo el 18% (27) desarrollaron diabetes gestacional, logrando intervenirla a tiempo integralmente por nutrición y psicología. En el programa se llevaron partos a feliz término, no se presentaron casos de bebés macrosómicos, no hubo muertes perinatales a causa de esta patología.

## Pre-eclampsia

### Pre-eclampsia



Gráfica 18

Habitualmente la preclampsia suele manifestarse a partir del último trimestre, se puede presentar en forma leve o con mayor gravedad y su no tratamiento adecuado puede derivar una complicación de mayor complejidad como es el síndrome de hellp, En el 2019 se presentaron 116 pacientes con hipertensión inducida en el

embarazo de las cuales el 18% (21) padecieron de preclampsia a las cuales se les realizó un estricto seguimiento de terapia oral y citas con el grupo interdisciplinario. Con respecto al año anterior se presentaron 24 casos de preclampsia con un desenlace fatal por Síndrome de Hellp asociado a esta patología.

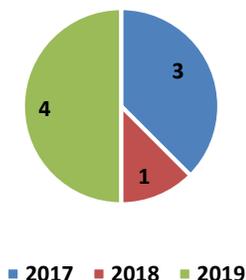
### Mortalidad materna

No se presentaron casos de mortalidad materna en el año 2019 en el 2018 se presentó un caso

por Síndrome de Hellp usuaria del municipio de Santa Lucía.

### Mortalidad perinatal

#### Mortalidad perinatal



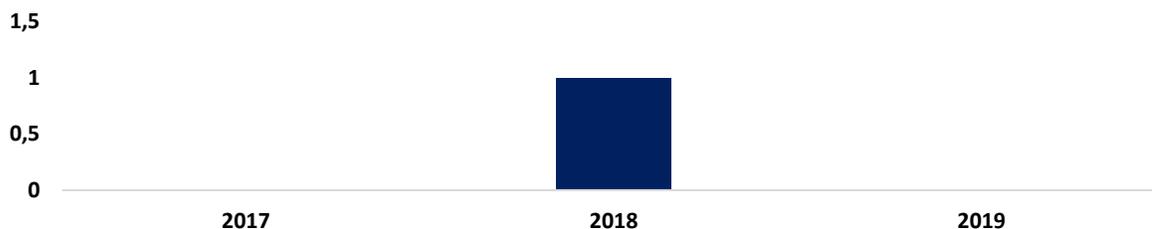
En comparación 2018 vs 2019 aumenta 0.1% la incidencia de mortalidad perinatal en el 2019, se presentaron 0,18% (4 casos) de la población total en base de gestantes y en el 2018 de 0.08 (1 caso).

La migración de la población venezolana influye

en el indicador, así mismo el ingreso tardío al control prenatal generando 4 casos; un embarazo gemelar con malformación cardiaca(congénita) en ambos, otro por caso de inconveniente en la atención del parto en la clínica Santa Ana y 1 caso por muerte perinatal por diagnóstico de síndrome de hellp.

### Sífilis congénita

#### Sífilis Congenita



Gráfica 20

En el 2019 NO se presentó un caso de sífilis congénita, se detectaron 21 casos de sífilis gestacional que se lograron intervenir a tiempo con tratamiento farmacológico a la gestante y

pareja evitando así casos de sífilis congénita en el producto; en el 2018 se presentó un caso de sífilis congénita en el mes de junio.

## DT y DE

### Casos nuevos detectados de CA de mama

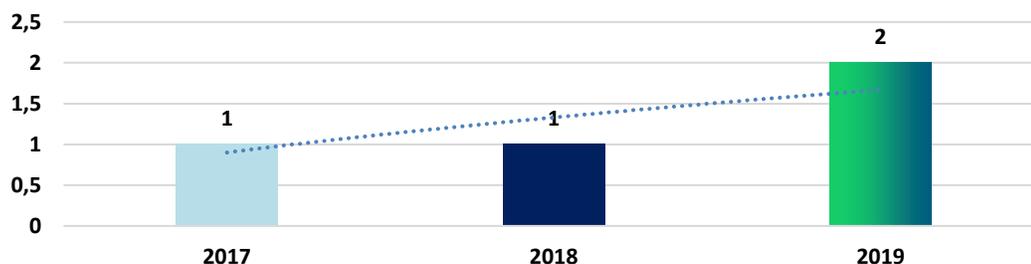
Indicadores	2017	2018	2019
Casos nuevos detectados de Ca de mama	0	0	0

Durante los 3 últimos años no se han presentado casos de ca de mama, en el 2018 se realizaron 521 mamografías de las cuales 4 tuvieron diagnóstico de birads 4 y fueron tratadas en el consultorio rosado y en el 2019 se realizaron 506 hasta la fecha de las cuales 8 resultaron con dx

de birads 4 estas se remitieron a la clínica Prevenir BONADONNA para su tratamiento. En la actualidad tenemos una paciente que no se ha realizado tratamiento porque va en contra de su religión.

### Casos nuevos detectados de CA de cérvix/casos intervenidos

#### Casos nuevos detectados de Ca de cervix

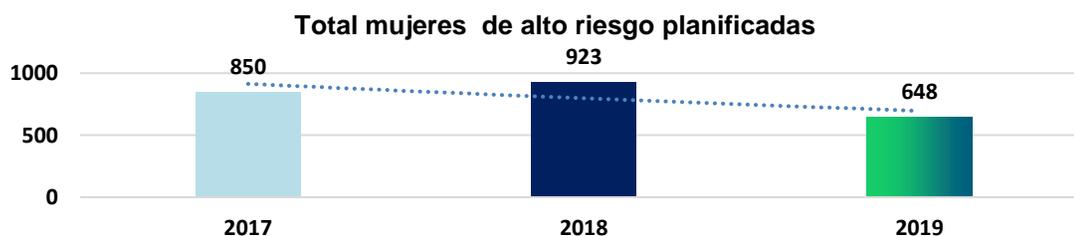


Gráfica 21

En el 2017 se realizaron 999 citologías de las cuales 41(4%) resultaron alteradas un solo caso de cáncer in situ que fue tratado. En el 2018 se realizaron 2683 citologías, 110(4.0%) alteradas se presentó 1(0.9%) metaplasia escamosa la cual se encuentra en tratamiento.

En el 2019 se han realizado 2459 citologías con resultados alterados 190(7,7%) de las cuales 3(1,5%) caso de diagnóstico de cáncer que están en tratamiento en la clínica Prevenir Bonadona una con histerectomía total y otra en tratamiento con quimioterapia.

### Total de mujeres de alto riesgo planificadas



Gráfica 22

En el 2017 se realizaron 1561 asesorías a las gestantes del programa y se insertaron 850 (54%) en el 2018 se realizaron 1295 asesorías y se insertaron 923(71%) y en el 2019 se han

realizado 1658 asesorías y se han insertado 648(39%) se ha evidenciado la tendencia a la baja en la inserción de implante debido al desabastecimiento de implantes por la EAPB.

- Logros programa mamita tu hijo depende de ti.
- Utilización de la herramienta Promopadrino <http://192.168.1.13:8082/promopadrina/index>
- Integralidad con el PAD para administración de tratamientos Intravenoso en casa en gestantes con diagnóstico de IVU recurrentes.
- Contratación de 2 perinatologos en sede especialistas.
- Aumento en la nómina del recurso humano para fortalecer el servicio de enfermería.
- Capacitación continua del talento humano.

### Programa amamantar- Fundación huellas con futuro



## Retos programa gestantes

- Cero muertes maternas.
  - Cero sífilis congénitas.
  - Realizar ecografías de tercer nivel en sede Sabanalarga.
  - Apadrinar en un 100 % a nuestras gestantes.
- 
- Ampliación de mejora sede Baranoa
  - Poder visualizar historias clínicas en la nube en tiempo real.
  - Realizar asesoría de planificación familiar a todos los egresos.
  - Cero transmisiones verticales de VIH.

PROMOCOSTA IPS ha institucionalizado un programa de seguimiento continuo y permanente para las gestantes a través de una herramienta ofimática llamada PROMOPADRINO, el programa consiste en:

1. Promover una labor social y de acompañamiento permanente para nuestras gestantes y su núcleo familiar para garantizar un feliz término.
2. Disminuir las brechas en la mortalidad materno-perinatal.
3. Mejorar la accesibilidad, oportunidad en la realización y supervisión de ayudas diagnósticas, procedimientos y aplicación de medicamentos.
4. Fortalecer educación en controles prenatales y signos de alarma para un acceso oportuno al siguiente nivel de atención.
5. Estricto seguimiento a pacientes de morbilidad extrema.

## Software Promopadrino

El programa PROMOPADRINO evidencia éxitos debido a que de los 680 egresos que han formado parte del programa han tenido un feliz término, se ha logrado disminuir las hospitalizaciones.

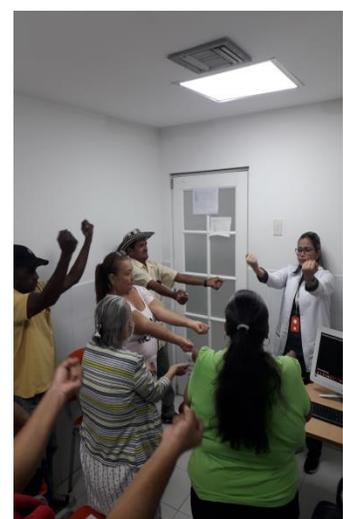
The screenshots illustrate the PROMOPADRINO software interface. The top-left screenshot shows the login page with the PROMOCOSTA logo and a 'Bienvenido Padrino' message. The top-right screenshot shows a dashboard with various statistics and charts. The bottom screenshot shows a detailed table of 'Gestantes en Seguimiento' with columns for location, type, date, document number, name, last name, phone, address, city, and follow-up dates.

Lugar	Type	Doc	Documento	Nombre	Apellidos	Fax	Numero	Telefono	Direccion	Ciudad	Fum	Fpp	Fecha	Accion		
PROMOCOSTA IPS - MANATI	CC	1042988856	YESICA	FOVEDA	1986-12-13	00 8000	3008878644		CALLE N 8 - 45	SABANALARGA	2019-04	2019-05	12-23	Seguimiento		
PROMOCOSTA IPS - MANATI	CC	1042988853	YESSEL PAOLA	ELVARROS	1988-01-04	00 8000	3048348925		LA CAMPESINA	MANATI	2019-11	2019-11	10-19	19.32	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - MANATI	CC	1042879720	SAVANNA MARGUERITA	PEREZ VALDIVIA	1996-12-03	00 8000	0000 0000		ERA 7 N 1 E - 15A EL	MANATI	2019-03	2019-03	11-28	23	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	1043018985	DAIMARA	CORONADO	1995-09-17	00 8000	3117188195		CRUZAN 26-45	SABANALARGA	2019-03	2019-03	03-29	6.44	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	1043019303	YANESSA	CASTRO	1995-07-26	00 8000	3022004249		ARRA 12 N 15-19 LAS	SABANALARGA	2019-04	2019-04	09-04	1.5	11-28	Seguimiento
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	1043019303	RUBEN	MARTINEZ	1995-07-26	00 8000	3175151952		AMERICAS	SABANALARGA	2019-03	2019-03	12-17	12.41	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	1043017916	YOSIELA	RIDA VALDIVIA	1994-11-09	00 8000	3137768393		CALLE 10A N 10A 11	SABANALARGA	2019-04	2019-04	03-13	8.41	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	44181738	YERLEDA	ARAUJO	1988-06-04	00 8000	3008388457		ARRA 26 N 16-28 LA	SABANALARGA	2019-03	2019-03	03-13	8.41	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	44181870	YERLEDA	SANTAGO DE LA HIGUE	1984-03-28	00 8000	3043388444		CALLE 14 N 11 100	SABANALARGA	2019-03	2019-03	03-13	14.72	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	44191489	YERLEDA	LA HIGUE	1984-03-28	00 8000	3043388444		ARRA 12 N 15-19 LAS	SABANALARGA	2019-03	2019-03	03-13	8.41	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	32855812	YERVI MARIA	SOLAZ CERRA	1984-12-24	00 8000	3018578605		BARRIO 11 DE FEBRO	SABANALARGA	2019-03	2019-03	12-15	2.8	Seguimiento	
PROMOCOSTA IPS - SABANALARGA	CC	32855812	YERVI MARIA	DE LA ROSA	1985-09-17	00 8000	3228120744		CRUZAN 26 N 15-25	SABANALARGA	2019-03	2019-03	03-13	13.0	Seguimiento	

## Programa ÉPOCA

EPOCA es un programa institucional que ofrece una atención integral, diseñado para brindar acompañamiento y apoyo multidisciplinario a nuestros usuarios con diagnósticos de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) y Asma.

Con protocolos de atención basados en la Iniciativa Global para la Enfermedad Obstructiva Crónica (GOLD) y la Estrategia Mundial para el Tratamiento y la Prevención del Asma (GINA).



Nuestro alcance está determinado hacia un grupo etario entre los 18 a 98 años.

Contamos con un Talento Humano capacitado, conformado por:

- Neumólogo
- Médico Internista
- Médico del Programa
- Fisioterapeuta / Rehabilitadora Cardipulmonar
- Nutricionista
- Psicóloga



Programa replicado en Nuestras Sedes de municipios por profesionales capacitados.

Nuestros **Objetivos** van encaminados:

- Disminuir Síntomas respiratorios y prevenir exacerbaciones
- Reducir frecuencia de uso de urgencias y hospitalización
- Gestionar el control de los recursos Financieros
- Reducir la Mortalidad
- Mejorar la calidad de vida

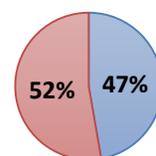
### Caracterización de la población

En la Actualidad, contamos con una Base de Datos de 697 pacientes, de los cuales 332 Pacientes tienen Diagnostico de EPOC y 365 pacientes están diagnosticados con Asma

EPOC	332
ASMA	365
<b>TOTAL PACIENTES EN BD EPOCA</b>	<b>697</b>

Bronquial. Notando una ligera disparidad de Diagnósticos, con predominio de pacientes Asmáticos.

### DISTRIBUCIÓN POR DIAGNÓSTICO



■ EPOC ■ ASMA

Gráfica 23

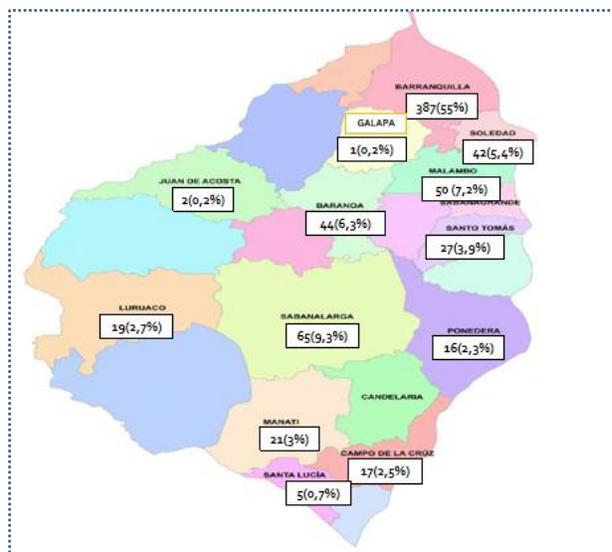
En cuanto a la distribución por género es de anotar que la mayor población en asma es de predominio femenino teniendo 285 (78%) mujeres diagnosticadas frente a 80 (21%) de población



masculina. Por el contrario, la EPOC predomina en el sexo masculino con 197(59%) y el sexo femenino con 134(40%) casos.



## Distribución demográfica de pacientes EPOCA



El mayor número de población se encuentra localizado en el distrito de Barranquilla con el 55% seguido por el municipio de Sabanalarga con el 9.3 % Malambo 7.2% y Baranoa con 6.3% y Soledad con 5.4%

Intervenimos población en diferentes grupos etarios, teniendo mayor injerencia en los adultos mayores.

### Grupo etario

	GRUPO ETAREO INTERVENIDO			
	18 A 98 AÑOS			
EPOC	Menor de 45 años	De 45 a 59 años	De 60 a 79 años	De 80 a 105 años
	5	36	194	97
ASMA	Menor de 45 años	De 45 a 59 años	De 60 a 79 años	De 80 a 105 años
	100	109	146	10

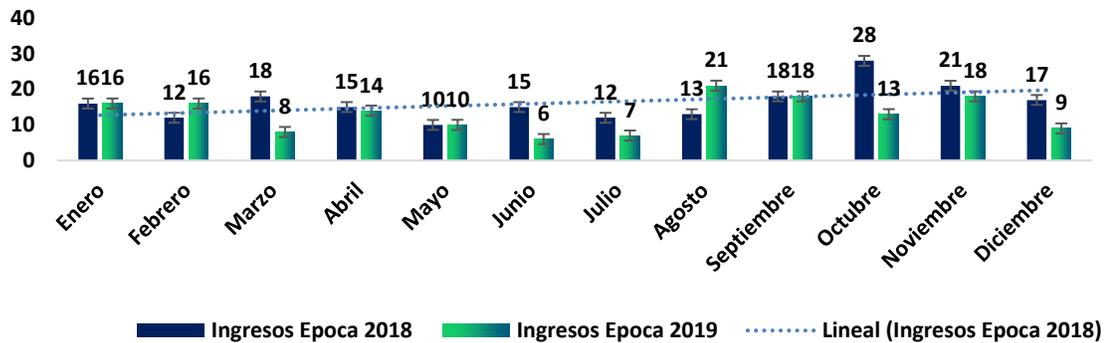
La población varía de acuerdo al diagnóstico teniendo en cuenta la historia natural de cada patología, toda vez que el inicio de la EPOC se da en etapa tardía de la vida considerándose a partir de los 40 años, mientras el Asma bronquial puede

aparecer en los primeros años de vida. En términos generales tenemos mayor injerencia en la población de adultos mayores 49% (340) de 60-79 años de forma global en nuestro 2 diagnóstico de inclusión (EPOC y Asma).

### Ingresos en el Año

Durante el desarrollo del año 2019, hemos tenido 156 ingresos al Programa EPOCA, distribuidos de la siguiente forma:

### Comparativo Ingresos Epoca 2018-2019



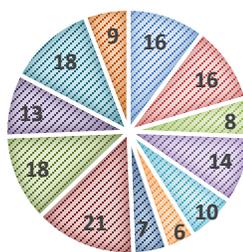
Gráfica 24

En comparación de los mismos meses de Ingreso del año 2018 con el inmediatamente anterior, se evidencia que los ingresos en el 2018 (195)

fueron ligeramente mayor a la captación de pacientes con diagnósticos de Epoc y Asma que en el 2019 (156), esta disminución se debe a:

- Pacientes reportados en el IPR mal diagnosticados con Epoc y al momento de la atención con el neumólogo no cumple con criterios clínicos y paraclínicos de Epoc o asma, siendo esta una fuente importante de captación de pacientes.
- Con el desarrollo del programa año tras año, hemos sido más minuciosos en los criterios de inclusión.
- Hemos mejorado la tecnología (nuevo software) en la ejecución de la Espirometría que es la prueba reina para el diagnóstico de Asma y Epoc.

### INGRESOS EPOCA 2019

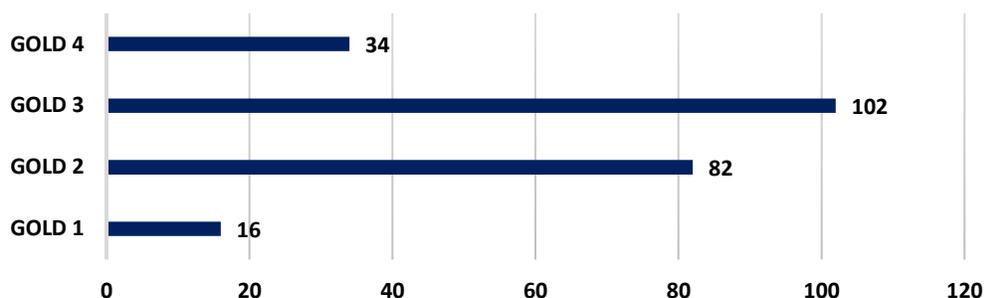


Gráfica 25

La tendencia en el año 2019 en cuanto a los ingresos mes a mes, es relativa observándose el mayor número de pacientes durante el mes de agosto con 21 ingresos lo cual obedeció a la población entrante de la Eps extinta Comfacor.

## Clasificación del riesgo en EPOC

### CLASIFICACION GOLD 2019



Gráfica 26

La clasificación GOLD de los pacientes con diagnóstico de EPOC está supeditada al resultado de la espirometría, prueba que permite conocer la evolución de la gravedad de la obstrucción del flujo aéreo. Por lo tanto, aquellos pacientes con dificultades técnicas (secuelas neurológicas, parálisis facial, hipoacusia, usuarios mayores de 100 años, dificultades cognitivas, limitaciones funcionales, entre otros) para la realización de la misma carecen de esta clasificación, en nuestro

programa encontramos 57 pacientes (17%) a los cuales no es posible clasificarlos. Así mismo 41 pacientes están pendientes por clasificación. Hoy podemos decir que manejamos una población con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica con mayor predominio de Moderado a Grave, pues el 78% (184) de nuestros pacientes clasificados se encuentra en estadios 2 y 3 según la GOLD.

### Riesgo de Exacerbaciones

Variable	2018	2019
Alto Riesgo a Exacerbaciones	79 (27%)	104 (31%)
Bajo Riesgo a Exacerbaciones	211 (72%)	228 (68,6%)

En el desarrollo de nuestro Programa hemos podido mantener a nuestros pacientes catalogados con EPOC adscritos al programa, manejados satisfactoriamente y con bajo riesgo a exacerbaciones, evidenciado ampliamente con la proporción del 68,6% (228) de los mencionados frente al 31% (104) de los consultantes a servicios de urgencias en 2 o más oportunidades por exacerbación respiratoria.

En el 2019 en el Programa EPOCA logramos iniciar un abordaje especial: con quienes tienen registro de mayor gravedad en la Obstrucción, es decir, EPOC Gold 4, de igual forma que con aquellos más exacerbadores, haciendo seguimientos más estrictos a través de médicos de programa entrenados, direccionamiento de pacientes al PAD.

### Costo Evitable

Partiendo de la premisa que la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica es una patología cuya evolución se ve a menudo agravada por periodos de aumento de los síntomas (particularmente de la Disnea y la cantidad y purulencia del esputo) conocida como exacerbaciones o reagudizaciones de la EPOC;

estas son eventos frecuentes en la historia natural de la enfermedad y constituyen el motivo más frecuente de visitas a servicios de urgencias, ingresos hospitalarios y muerte. En otros términos, esta entidad respiratoria que ocasiona un costo significativo en el ámbito social y económico.

Se estima que los pacientes más agudizadores (Con Alto Riesgo de Exacerbación) tengan entre 1 y 4 exacerbaciones al año.

En nuestro programa EPOCA, en la actualidad tenemos 104 pacientes con Alto Riesgo a Exacerbación, lo que equivale al 31% del total de pacientes con diagnóstico de EPOC, dato que se encuentra dentro de lo expuesto por estudios nacionales donde se indica que entre el 30 y 59% de la población con el diagnóstico mencionado

tienen a agudizarse.

La hospitalización promedio de nuestros usuarios con las condiciones descritas arriba, sin complicaciones intrahospitalarias está entre 9 días aproximadamente (evidenciado en el IPR). En la Red Primaria de atención (MI RED) se evidencia un costo día de hospitalización por valor de \$357.345.00; multiplicado por 9 días promedio, el valor promedio mes sería de \$3.216.110.

EL COSTO DE UNA INTERNACION PROMEDIO DE UN PACIENTE EPOC GOLD 4 D (VICENTE ANTONIO RUSSO LOPEZ, CC 72165329) POR 9 DIAS ES DE : \$ 3.216.110					AHORA BIEN, SI EL EJERCICIO LO REALIZAMOS TENIENDO EN CUENTA EL VALOR APROXIMADO DE 1 DIA DE INTERNACION HOSPITALARIA PARA UN PACIENTE CON EPOC GOLD 4 D, ES:						
REALIZANDO EL EJERCICIO DE ESTE CASO CON LOS DATOS DESCritos ARRIBA , EL RESULTADO OBTENIDO SERIA:					REALIZANDO EL EJERCICIO DE ESTE CASO CON LOS DATOS DESCritos ARRIBA , EL RESULTADO OBTENIDO SERIA:						
\$ 3.216.110					\$357.345						
MES	COSTO 9 DIAS PACIENTES	TOTAL PACIENTES ALTO RIESGO	HOSPITALIZADOS MES	COSTO EVITABLE	MES	COSTO 1 DIAS PACIENTES	TOTAL PACIENTES ALTO RIESGO	1 DIA DE INTERNACION /hospitalizados mes	COSTO EVITABLE		
ENERO:	270.153.240	84	5	\$ 16.080.550	254.072.690	ENERO:	30.016.980	84	5	\$ 1.786.725	28.230.255
FEBRERO:	270.153.240	84	2	\$ 6.432.220	263.721.020	FEBRERO:	30.016.980	84	2	\$ 714.690	29.302.290
MARZO:	276.585.460	86	4	\$ 12.864.440	263.721.020	MARZO:	30.731.670	86	4	\$ 1.429.380	29.302.290
ABRIL:	289.449.900	90	1	\$ 3.216.110	286.233.790	ABRIL:	32.161.050	90	1	\$ 357.345	31.803.705
MAYO:	299.098.230	93	4	\$ 12.864.440	286.233.790	MAYO:	33.233.085	93	4	\$ 1.429.380	31.803.705
JUNIO:	276.585.460	86	2	\$ 6.432.220	270.153.240	JUNIO:	30.731.670	86	2	\$ 714.690	30.016.980
JULIO:	283.017.680	88	8	\$ 25.728.880	257.288.800	JULIO:	31.446.360	88	8	\$ 2.858.760	28.587.600
AGOSTO:	283.017.680	88	7	\$ 22.512.770	260.504.910	AGOSTO:	31.446.360	88	7	\$ 2.501.415	28.944.945
SEPTIEMBRE:	308.746.560	96	6	\$ 19.296.660	289.449.900	SEPTIEMBRE:	34.305.120	96	6	\$ 2.144.070	32.161.050
OCTUBRE:	315.178.780	98	4	\$ 12.864.440	302.314.340	OCTUBRE:	35.019.810	98	4	\$ 1.429.380	33.590.430
NOVIEMBRE:	331.259.330	103	2	\$ 6.432.220	324.827.110	NOVIEMBRE:	36.806.535	103	2	\$ 714.690	36.091.845
DICIEMBRE:	334.475.440	104	4	\$ 12.864.440	321.611.000	DICIEMBRE:	37.163.880	104	4	\$ 1.429.380	35.734.500

En conclusión, haciendo un recuento del número total de pacientes en lo transcurrido del año catalogados con Alto Riesgo a Exacerbaciones y comparando este valor con los que se hospitalizaron, podemos establecer que:

De los 104 pacientes que podían hospitalizarse, tuvieron ingreso hospitalario 49 en lo que va del año, por tanto 55 no tuvieron exacerbación.

En términos de Costos sería:

### Clasificación de Asma Bronquial

En cuanto al manejo de nuestros pacientes asmáticos 358, enfatizamos nuestros esfuerzos en la educación para prevención de

- 55 pacientes con alto riesgo de exacerbación no hospitalizados x \$3.216.110.oo (valor de 9 días de hospitalización en MI RED): \$ 176.886.050.oo **costo evitable.**

Podemos evidenciar el factor protector de nuestro programa EPOCA y el cumplimiento de los objetivos de nuestro programa, donde estamos siendo costo-efectivo al manejar el recurso financiero, evitando las hospitalizaciones a la EPS y enmarcado en el mejoramiento de la calidad de vida.

exacerbaciones respiratorias desde cambios conductuales en nuestra población y el manejo de factores ambientales perjudiciales para ellos.

INDICADORES	2018	2019
Total paciente con buen control de síntomas respiratorio	189 (59%)	190 (52%)
Total pacientes con parcial control de síntomas respiratorios	98 (30%)	132 (36%)
Total pacientes con mal control de síntomas respiratorios	31 (9 %)	43 (11%)
Total pacientes bd asma	318	365

Es de resaltar que de la Población atendida con diagnóstico Asma Bronquial de EPOCA solo el 11 % (43 pacientes), se encuentra catalogado con mal control de síntomas respiratorios 32 % más que el año inmediatamente anterior.

### Porcentaje de Hospitalizaciones Epoca

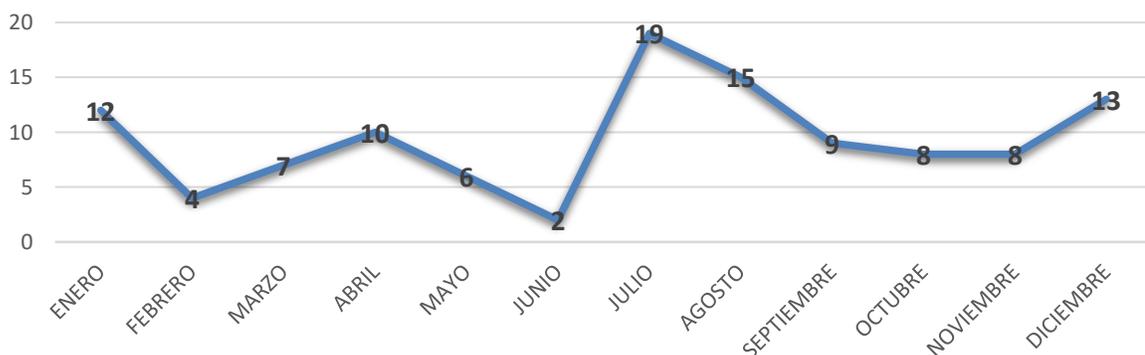
Se define la exacerbación de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica como un empeoramiento sostenido de la condición del paciente con EPOC, que se manifiesta por la aparición de nuevos síntomas respiratorios o aumento de los ya existentes (disnea, aumento de volumen y purulencia del esputo), que obliguen a modificar su manejo habitual.

En el año que acaba de culmina, las cifras que señalan los pacientes pertenecientes al programa Epoc que han tenido la necesidad de ser hospitalizados guarda un comportamiento proporcional del 9.4 pacientes mensual, Teniendo picos de aumento en los meses de Julio y Agosto alcanzando valores más altos en la

tendencia, evento que se relaciona al ingreso de población proveniente de EPS Comfacor extinta de sistema y en otros casos al cambio de proveedor farmacéutico, lo que ha generado irregularidad en suministro de medicamentos no Pos afectando la continuidad en el uso del mismo. En comparación con el 2018 aumento 4.7 promedio mensual.

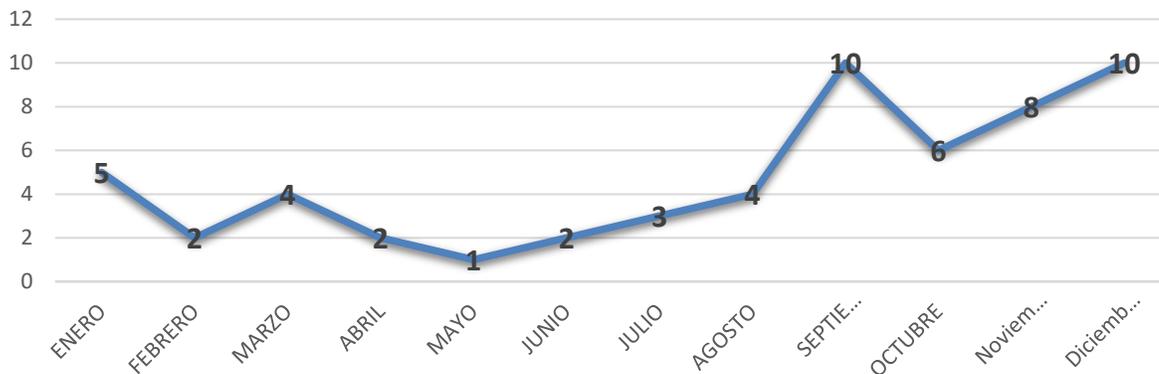
Sin embargo, en la ejecución de nuestro programa hemos podido mantenernos por debajo del 5% de hospitalizados frente al número total de pacientes adscritos al programa Época (697), cifra que resulta bastante interesante toda vez que tratamos usuarios con comorbilidades importantes y susceptibles de agudizaciones.

NÚMERO DE PACIENTES REPORTADOS EN IPR CONOCIDOS DE PROGRAMA EPOCA 2019



Gráfica 27

### NUMERO DE PACIENTES REPORTADOS EN IPR CONOCIDOS DE PROGRAMA EPOCA 2018



Gráfica 28

En comparación con los datos reportados en el año anterior la disparidad se presenta en el mes de julio, agosto 2019 y septiembre en el 2018 esto puede deberse al ingreso de población descontrolada desde sus aspectos funcionales

respiratorios así mismo la contaminación ambiental y el cambio climático que influye en el aumento de precipitaciones. Además, en el 2019 se realizó un mayor control por IPR y permite detectar mayores hallazgos.

#### Logros programa EPOCA

- Destete a 14 pacientes de programa EPOCA con orden de oxigenoterapia continua domiciliaria.
- Suspensión de Medicamento Biológico (Omalizumab) a la Única pacientes con este abordaje, por notoria mejoría en sintomatología.
- Implementación de articulación en el seguimiento de pacientes identificados con mayor riesgo de exacerbación, con nuestro aliado programa de atención domiciliaria (PAD) donde se enviaron 9 pacientes clasificado como muy alto riesgo para su seguimiento.
- Lanzamiento Institucional a Coosalud EPS del Programa EPOCA.
- Se realiza nueva implementación y mejora al software usado en la realización de espirometría, alineado con estándares internacionales Gli.

#### Caso exitoso programa EPOCA

Anevis María Araujo Castro, CC 32853781, con 38 años de edad, paciente conocida del Programa EPOCA desde el 07/05/2016, donde reporta antecedentes de Nódulos Pulmonares en estudio; Estenosis traqueal de etiología aún no determinada. Requirió Lobectomía izquierda de 1 año de evolución, con resultado de Nódulo Fibroantracótico. Control de TAC muestra múltiples Nódulos de contornos no muy bien definidos que comprometen ambos Campos

(Probable vasculitis granulomatosa de Wegener). Cursa con cuadro de Estenosis recurrente a pesar de múltiples dilataciones. Comenta tos frecuente con expectoración verdosa abundante. Refiere exposición al humo de leña desde la infancia hasta los 20 años de edad. Refiere Moderada Deficiencia Funcional en las Actividades de la Vida Diaria. Evidencia Disnea 3/4 y presenta excesiva delgadez.

En el año siguiente se intervienen por el equipo multidisciplinario y se realizan estudios, permitiendo ajuste del tratamiento farmacológico. Se logra evolución satisfactoria de su patología pulmonar, mejorando en la clasificación de EPOC Gold 2c a Gold 2 A. De igual forma tuvo un progreso Desde el punto de vista Nutricional pasando de 40 a 47 kg. Así mismo, manifiesta mejoramiento en su funcionalidad logrando deambular trayectos más largos y mayor participación en sus Actividades de la vida Diaria.

En febrero de 2019 asiste a control y reporta embarazo confirmado, motivo por el cual se modifica tratamiento y se remite al Programa de intervención al riesgo obstétrico en sede Sabanalarga, iniciando sus controles el 12 de marzo de 2019 con 17 semanas de gestación y

asistiendo a sus controles consecutivamente a 7 encuentros con Ginecología. Así mismo recibió acompañamiento por Nutrición en 4 oportunidades debido a su Bajo peso y por parte de Psicología 3 consultas.

Paciente culmina felizmente su Embarazo por Vía Natural el 24 /07/2019, con 36 semanas de Gestación. Su Bebe de sexo Femenino Pesó al Nacer: 2800 gr y su Talla fue de 53 cm. No necesito tiempo en incubadora o algún otro soporte ventilatorio. Recibe Lactancia Materna Exclusiva.

La paciente en la actualidad se encuentra en Programa de Planificación Familiar usando método inyectable mensual.



### Programa De Artritis Reumatoide

Programa multidisciplinario de Promocosta IPS en cabeza de Médico Reumatólogo, y la atención integral de Medicina Interna, Fisioterapia, Nutrición, Psicología; el cual tiene como objetivo principal Contar con un procedimiento unificado de abordaje para la detección temprana, diagnóstico y tratamiento integral del paciente con Artritis Reumatoide, que permita optimizar tiempo y recursos en la implementación por parte de los médicos internistas y Reumatólogos, el cual está orientado a la atención de los pacientes adultos que presenten esta patología y a facilitar a la población en general información sobre la

prevención, diagnóstico y tratamiento, cumpliendo con los estándares mínimos de la calidad. Actualmente contamos con una base de datos de 459 pacientes los cuales están clasificados así: 348 pacientes con Artritis Reumatoide seropositiva; 51 pacientes con Artritis Reumatoide seronegativa. Y 59 pacientes clasificados como artritis reumatoide, no especificada. El programa Artritis Reumatoide, interviene diferentes grupos etarios y nuestro mayor rango de atención se encuentran en la población del adulto joven de 45 a 59 años 203 pacientes (44%) de nuestra base de datos.

Menor de 45 años	De 45 a 59 años	De 60 a 79 años	De 80 a 105 años
101	203	145	10

En cuanto a procedencia nuestros usuarios están distribuidos en el departamento de la siguiente forma:

PROCEDENCIA	TOTAL	porcentaje
BARRANQUILLA	291	63%
SOLEDAD	47	10.2%
MALAMBO	20	4%
SANTO TOMAS	12	4.3%
BARANOA	19	4.1%
PONEDERA	8	1.7%
SABANALARGA	16	3.4%
MANATI	4	0.8%
CAMPO DE LA CRUZ	7	1.5%
SANTA LUCIA	6	1.3%
SABANAGRANDE	1	0.2%
CANDELARIA	1	0.2%
LURUACO	10	2.1%
OTROS DEPARTAMENTOS	10	1.9%



Dentro de nuestros quehaceres de intervención a la población con Artritis Reumatoide, abordamos a nuestros pacientes desde varios escenarios es así como:

- Realizamos actividades encaminadas a realizar intervención educativa al paciente y su cuidador con respecto a su conocimiento acerca de la enfermedad y la forma adecuada de manejarla.
- Motivamos a los pacientes a monitorear sus síntomas de manera más efectiva cumpliendo a cabalidad con indicaciones de tratamiento farmacológico y hábitos saludables.
- Incentivamos a nuestros a pacientes a llevar a cabo actividad física, instruyéndolos en los beneficios que esta otorga a su salud articular y mejoramiento de la flexibilidad del tejido blando.
- Realizamos seguimiento mensual a nuestra base de datos, revisión de laboratorios, e imágenes diagnósticas y próximas consultas.



- En el mes de octubre conmemoramos el día internacional de la Artritis y enfermedades reumáticas, en el cual hicimos alusión por medio de flyer, charlas educativas en sala por parte de fisioterapia y Medico Reumatólogo.



Manejamos nuevos indicadores que son medidos a partir del mes de febrero los cuales con más exigentes; de forma progresiva que han ido mostrando resultados positivos; que a pesar de no ser de fácil consecución debido a que están

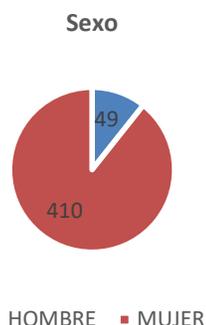
sujetos a la respuesta fisiológica y condición del paciente, a la terapéutica aplicada, son alcanzables a largo plazo en la medida que realicemos un mayor acompañamiento y seguimiento de las indicaciones prescritas.

#### Distribución por Género:

Nuestros pacientes se encuentran distribuidos de la siguiente manera donde podemos observar que nuestra mayor población son mujeres con 89 % (404) y el sexo masculino 11% (51) de nuestra gran base de datos. Condición que coincide con las estadísticas globales donde de cada 4.2

mujeres, 1 hombre desarrolla la enfermedad. Tiene una mayor prevalencia en el sexo femenino y tiene que ver con factor hormonal el cual es atacado por equivocación por el propio organismo.

Sexo Masculino	Sexo Femenino
49	410



Gráfica 29

#### Ingresos al programa de Artritis Reumatoide

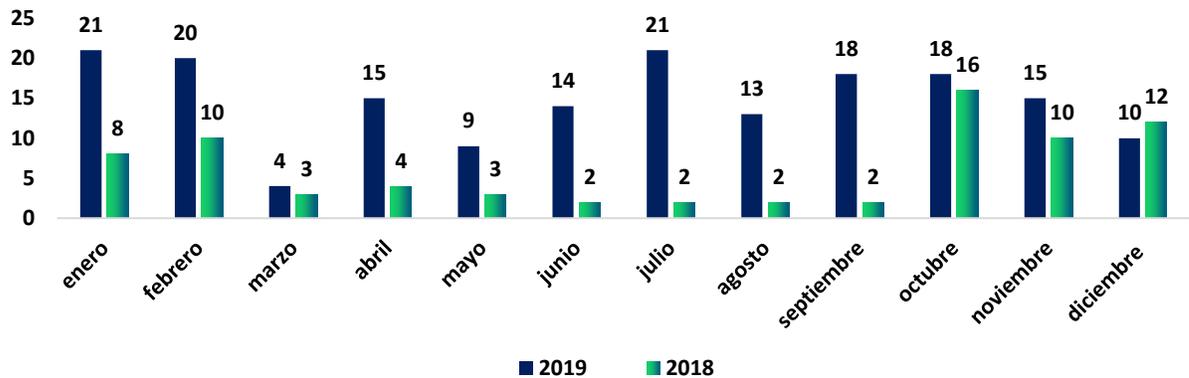
Durante el periodo transcurrido en el año 2018 podemos observar que los ingresos de enero a septiembre eran muy bajos 36 pacientes en el periodo, en el mes de octubre se nombra una Coordinadora del programa quien inicial el proceso de Gestión de programa de Artritis Reumatoide, logrando aumentar al mes de octubre 52 pacientes. A partir de la fecha se

fortalece el ingreso de pacientes al programa a través de la revisión de IPR, se mejoró la demanda inducida a través de Coosalud y de los programas de riesgo de Promocosta IPS.

Durante el periodo 2019 han ingresado 133 pacientes al programa, 56% más que el año anterior.

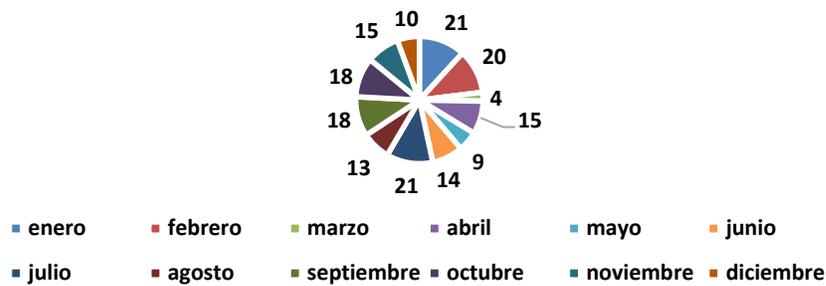


### INGRESOS 2019



Gráfica 30

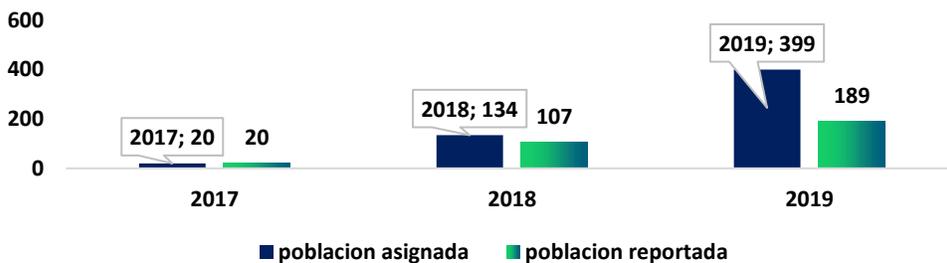
### Ingresos 2019



Gráfica 31

### Cumplimiento de Cuenta Alto Costo Artritis Reumatoide.

#### Reporte CAC



Gráfica 32

Cuenta de alto costo de Reumatología (artritis reumatoide) inicia en el año 2017 con 20 pacientes en base de datos de los cuales fueron reportados el 100% del cumplimiento.

Para el año 2018 se contaba con 134 pacientes

en base de datos de los cuales fueron reportados 107 lo que equivale al 80% del cumplimiento. En el año 2018 estuvimos en el ranking de mejores IPS en el país con mejor reporte de calidad del dato y gestión del riesgo ocupando el puesto número 45 entre mil.

Para el año 2019 fueron reportados 189 pacientes de 399 incluidos en base de datos; exceptuando los ingresos del mes de abril, mayo y junio los cuales aún no contaban con el respectivo cumplimiento (38 pacientes), lo que equivale al 52% de cumplimiento de CAC. El indicador para este corte de Cuenta de Alto Costo tiene una

tendencia a la disminución debido al aumento en el número de usuarios, a pesar de los esfuerzos y las metas estipuladas para el cumplimiento al 100% solo alcanzamos el 52 % del mismo influyeron factores socio-económicos y condiciones físicas de los pacientes.

### Medicamentos Alto costo utilizados en el programa

En el año 2018 teníamos 64 pacientes con medicación biológica de los cuales en el A octubre teníamos 52 (11.4%) pacientes en base de datos con medicamentos biológicos de alto costo, a 3 se les ha realizado esquema de reducción que corresponde al 0.68%. No hemos Actualmente a diciembre de 2019 contamos con 43 (9.5%) pacientes en uso de medicación Biológica. 5 pacientes con esquema de reducción que corresponde al 1.08%

Seguiremos trabajando de manera mancomunada y de la mano de nuestros directivos, especialistas y grupo interdisciplinario para que el Programa de Artritis Reumatoide sea 100% optimizados y seguir prestando un buen servicio; además mejorar la adherencia y disminuir costos como lo

transcurso del 2019 al 12 (18%) se les retiró el medicamento, por mejoría clínica.

tenido nuevos ingresos, debido a creación de nuestro protocolo de manejo y la permanente auditoria de historias clínicas y adherencia al protocolo.

hemos venido haciendo durante el último año.

Continuamos con aplicación de medicamentos alto costo en Hospital Día de Salud Social, garantizando el adecuado mantenimiento de cadena de frio y aplicación correcta y continuidad del tratamiento a nuestros usuarios lo que ha generado gran impacto en la adherencia y el resultado en salud y mejoramiento de la calidad de vida del usuario.

Los medicamentos biológicos más ordenados en su orden son Etanercept (11) 25%, Adalimumab (6) 13%, Certolizumab (7) 15%. Otros

Biológico	Usuarios
Golimumab	5
Etanercept	11
Certolizumab	7
Tocilizumab	6
Denosumab	2
Rituximab	4
Secukinumab	1
Adalimumab	6
Abatacept	1

### Porcentaje de Pacientes en remisión y Actividad baja de la enfermedad

Para determinar si un paciente se encuentra en remisión o actividad baja de la enfermedad debemos hacer alusión a una herramienta utilizada en Reumatología llamada Das 28; la cual

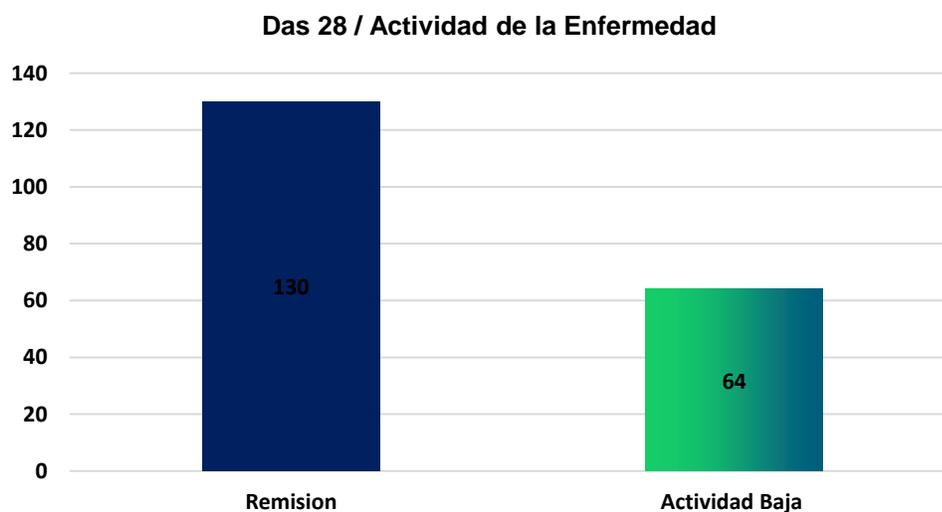
es usada en Artritis Reumatoide para evaluar la actividad de la enfermedad y es el principal parámetro utilizado para establecer decisiones terapéuticas

Tomamos BD de 459 pacientes la cual se encuentra distribuida con resultados de Das 28 así:

Das 28 / Actividad de la Enfermedad		
Remisión	130 pacientes	28.32%
Actividad Baja	64 pacientes	13.94%
Actividad Moderada	119 pacientes	25.92%%
Actividad Alta	15 pacientes	3.29%

El 28.32% (130) de nuestros usuarios su enfermedad se encuentra en Remisión lo que nos indica que su sintomatología está controlada; dentro de estos tenemos 14 (32%) usuarios con uso de biológicos de los cuales a 3 se les inició esquema de reducción del medicamento. Y a 3 de estos les fue suspendida.

El 14% (64) se encuentra en actividad baja lo que significa que sus laboratorios y el 90% de sus articulaciones evaluadas están sin inflamación ni dolor. Dentro de este grupo se encuentran 6 (9.3%) pacientes con uso de biológicos. 16 (37%) pacientes con uso de biológicos se encuentran en actividad moderada y alta.



Gráfica 33

### Costo evitable

El enfoque del programa de reumatología en cuanto a costo evitable va dirigido a los usuarios los cuales cuentan con medicación biológica. En octubre de 2018 en base de datos había 64 pacientes con medicamentos biológicos. A los pacientes a los cuales se les retiro la medicación fue por distintos motivos tales como: Mejoría Clínica, Actualmente contamos con 44 pacientes en base de datos con medicamentos biológicos.

Realizando un análisis de costos de medicamento biológicos entregados por farmacia en el periodo comprendido julio del 2018 a julio del 2019.

En el periodo de julio a diciembre a pacientes que les fue retirado en 2019 es de \$ 53.455.200. (detallado en color azul), El costo en pacientes que les fue entregado y aplicado medicamento biológico en el corte de enero a julio 2019 fue de \$82.670.698, (detallado en color rosado)

De Enero de Julio de 2019 el total en costos a pacientes con medicación biológica entregada por farmacia incluyendo el corte de 2018 fue de \$ 85.129.802 (detallado en color verde) para un total de \$ 138.585.002;(detallado en color morado) si tomamos el costo consumido desde julio de 2018 a julio de 2019 (\$ 138.585.002 - \$82.670.698 = **\$55.914.304**)

Así mismo analizamos disminución de costos a pacientes con medicamento en esquema de reducción que a la fecha ha sido de **\$ 12.671.000**. Si sumamos el costo de medicamentos

suspendidos más el costo medicamentos reducidos sería un total aproximado de \$ 68.585.304

En el mes de agosto de 2019 fueron suspendidos 2 medicamentos biológicos (Adalimumab - Denosumab) los cuales disminuiría en costo un total aproximado de \$ en el mes de septiembre (Denosumab -Certolizumab) total en disminución de \$ en el mes de octubre 1 (Etanercept) por embarazo; en el mes de noviembre y en el mes de diciembre no hubo retiro de medicación biológica.

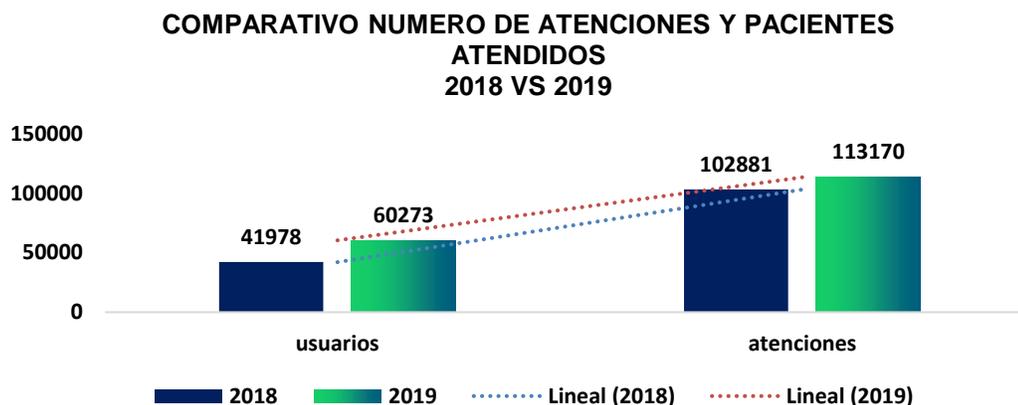
### No. Consultas Realizadas

Contamos con 24 especialidades, 2 programas de Intervención al riesgo: Epoca y Reumatología; tres servicios que apoyan los programas Psicología, fisioterapia y nutrición.

PROGRAMA	APOYO A PROGRAMAS DE RIESGO	ESPECIALIDADES		
EPOCA	NUTRICION	ALERGOLOGIA	GENETICA	ORTOPEDIA
REUMATOLOGIA	PSICOLOGIA	CARDIOLOGIA	GINECOLOGIA	OTORRINO
	FISIOTERAPIA	CIRUGIA GENERAL	GASTROENTEROLOGIA	PERINATOLOGIA
		CIRUGIA PLASTICA	INFECTOLOGIA	UROLOGIA
		CIRUGIA VASCULAR	MEDICINA LABORAL	MEDICINA INTERNA
		DERMATOLOGIA	MEDICINA FAMILIAR	GASTROENTEROLOGIA
		HEPATOLOGIA	NEUMOLOGIA	NEUROLOGIA
		ENDOCRINOLOGIA	NEUROCIRUGIA	PSIQUIATRIA

Durante el 2019 atendimos 10.289 (10%) consultas más que en el año 2018, donde se realizaron 102.881 consultas a 41.978 usuarios. En el 2019 hemos atendido 113.170 consultas a 60.273 usuarios. Con una frecuencia de uso de 2 consultas en el año.

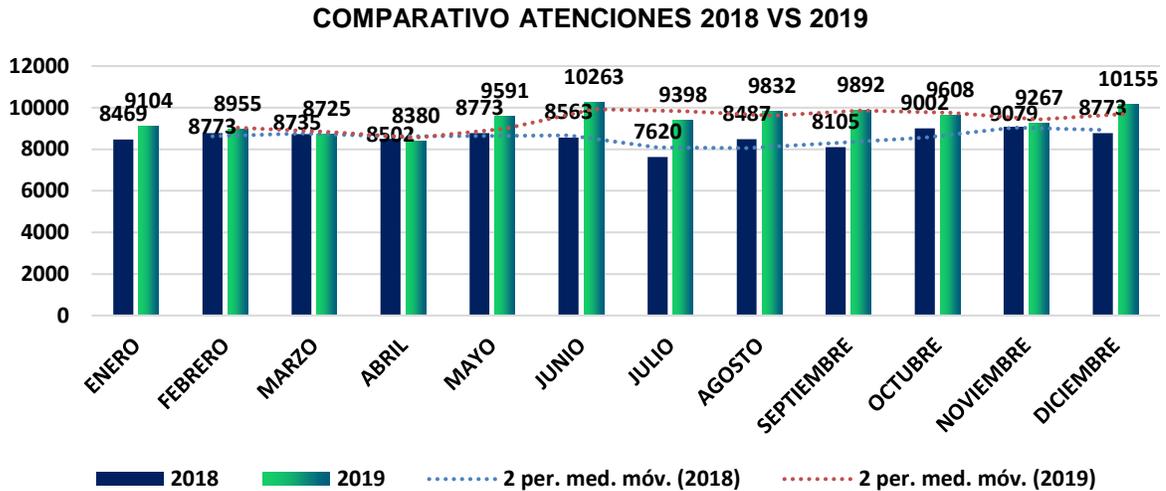
Estamos cubriendo el servicio de consulta especializada al 41 % de la población total de Coosalud (278.115 usuarios).



Gráfica 34

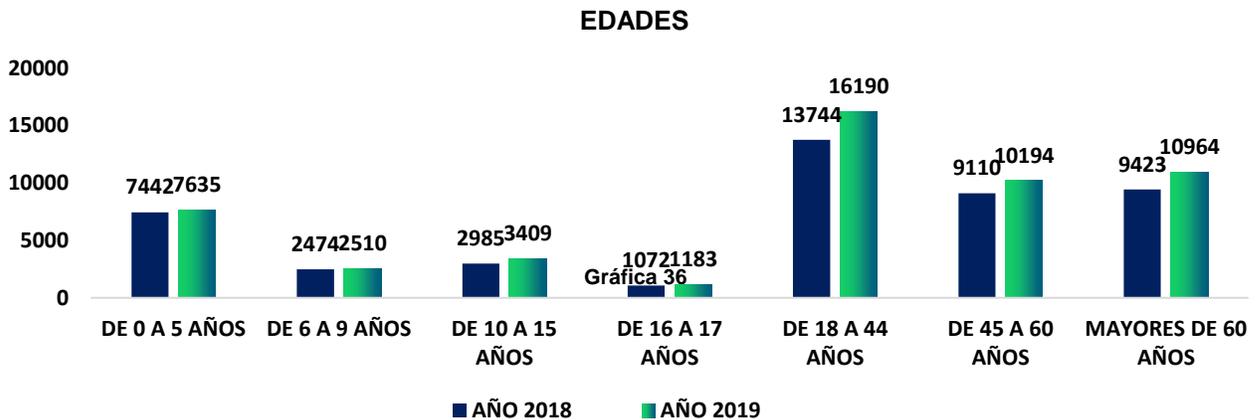
El incremento de consultas se evidencia a partir del mes de mayo, donde ingresa una población de Comfacor más la expansión del régimen contributivo.

El servicio más demandado es medicina interna, seguido por pediatría, ginecología, cirugía general, dermatología y ortopedia.



Gráfica 35

### Caracterización de la población atendida



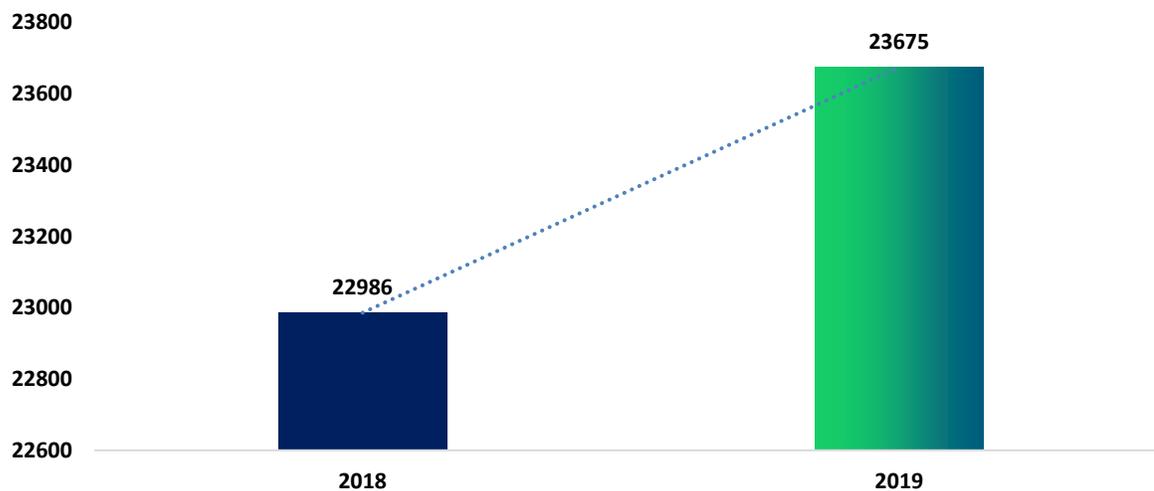
El Mayor grupo poblacional consultante a la IPS, corresponde al adulto joven que va de los 18 a los 44 años en los últimos dos años y que abarca el 31 % de la población atendida.

Sexo	2018	2019
Femenino	29862	34304
Masculino	15523	16703
<b>Total general</b>	<b>45062</b>	<b>50820</b>

El género femenino es el mayor consultante con el 67 % (34.304) frente al masculino 33% (16.703).

## Estadísticas de Ecografía 2018 – 2019

### ECOGRAFIAS 2018 VS 2019

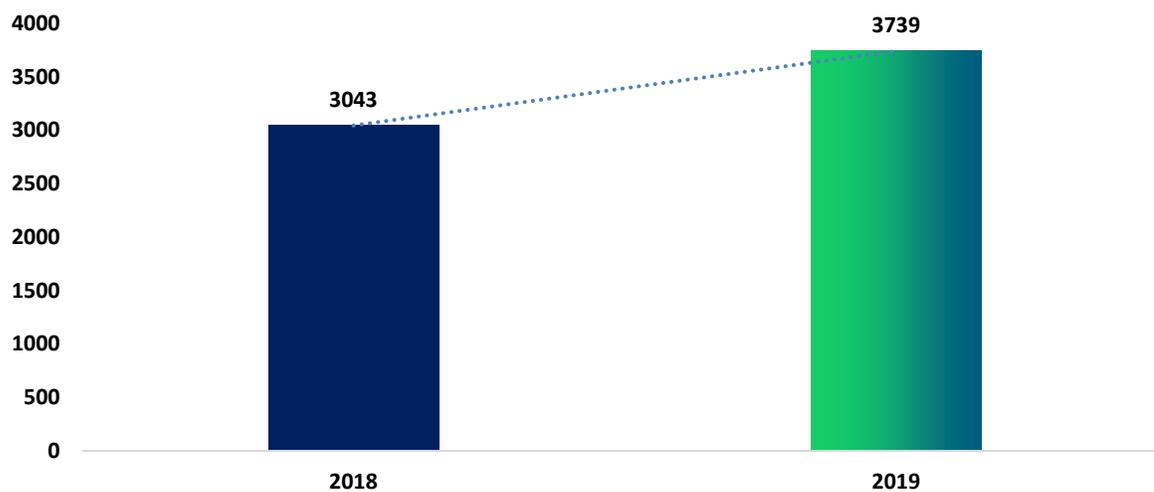


Gráfica 37

Se evidencia un aumento del 3 % de las ecografías del año 2019, comparado con el año 2018. Esto indica que se está controlando el ordenamiento interno, por concepto de ecografías abdominales, ginecológicas, entre otras, siendo las ecografías de tipo ginecológicas las que muestran un aumento significativo.

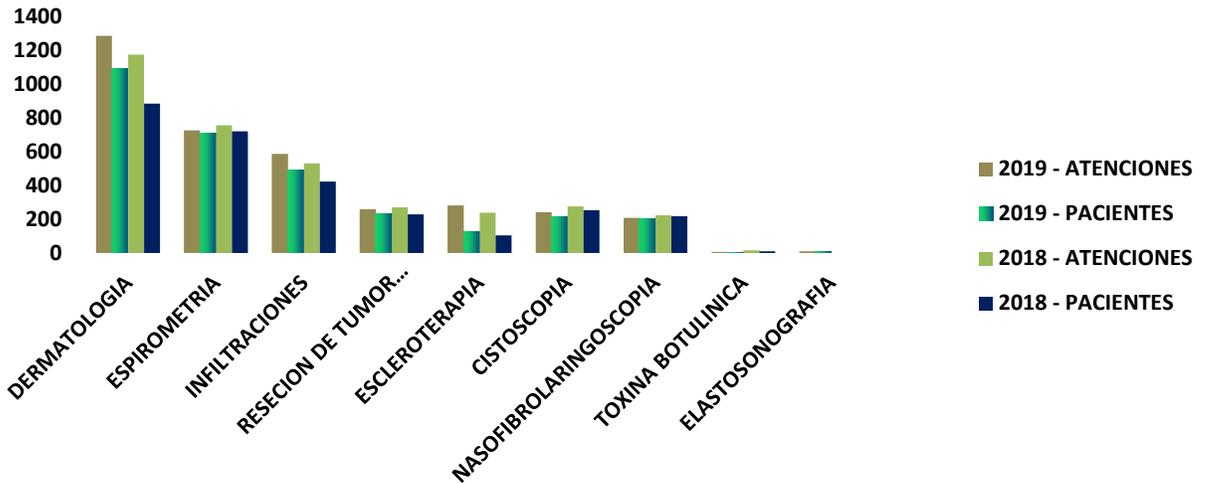
## Procedimientos

### PROCEDIMIENTO 2018 VS 2019



Gráfica 38

Hubo un incremento del 18% en comparación con el año 2018, siendo los procedimientos dermatológicos de mayor demanda.



Gráfica 39

### Informe de Gestión y Resultados Contributiva IPS

Informe de gestión y resultados 2019 de IPS Contributiva, anteriormente Promocosta sede Murillo, se realizó cambio de sede a partir del 15 de Julio de 2019 con el propósito de brindarle una atención preferencial a los usuarios del régimen contributivo de EAPB COOSALUD quien en

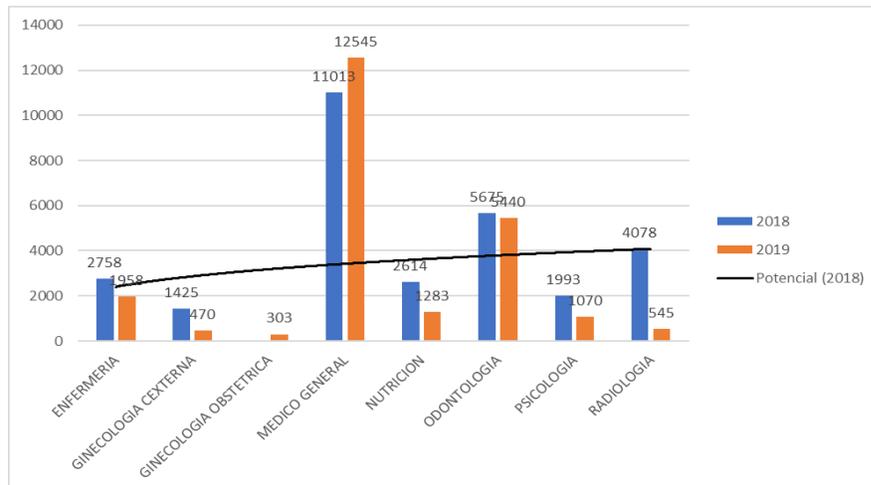
primera instancia capta pacientes por movilidad del régimen subsidiado. A partir del mes de agosto se amplía las afiliaciones a población del régimen contributivo puro, dando así un gran avance dentro del régimen contributivo; Iniciando la atención a partir del 1 de septiembre de 2019.

A continuación, se relaciona portafolio de servicios:

- Medicina general
- Nutrición
- Psicología
- Enfermería
- Odontología
- Ginecología

Ruta integral para la atención en salud (Promoción y mantenimiento de la salud) antiguo P y P

### Atenciones



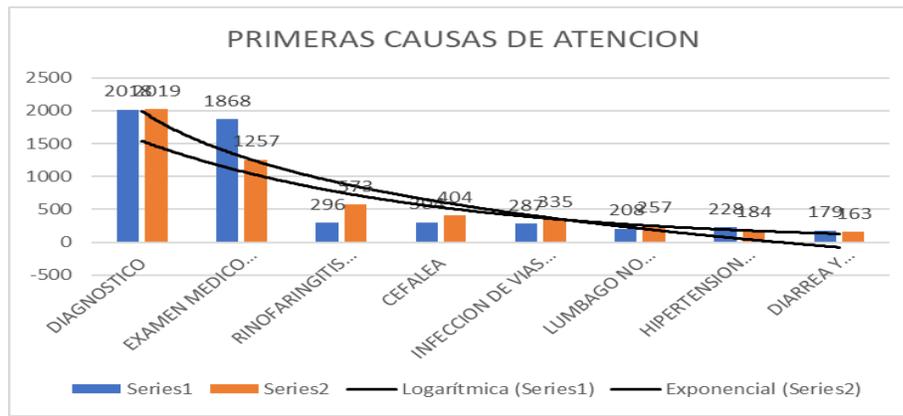
Comparando el año anterior con 2019, tuvimos un incremento del 8% en el número de atenciones, en el 2018 tuvimos 20.426 atenciones que equivalen a 4694 pacientes; en el 2019 realizamos 23614 actividades que equivalen a 5863 pacientes, con una frecuencia de uso de 4. Esta frecuencia de uso se encuentra en esa

cantidad por que realizamos actividades de Promoción y prevención, consulta prioritaria - consulta de odontología -consulta externa.

En promedio la base de datos de Coosalud ha mantenido el número de usuarios afiliados durante todo el año.

### Primeras causas de consultas de Régimen contributivo

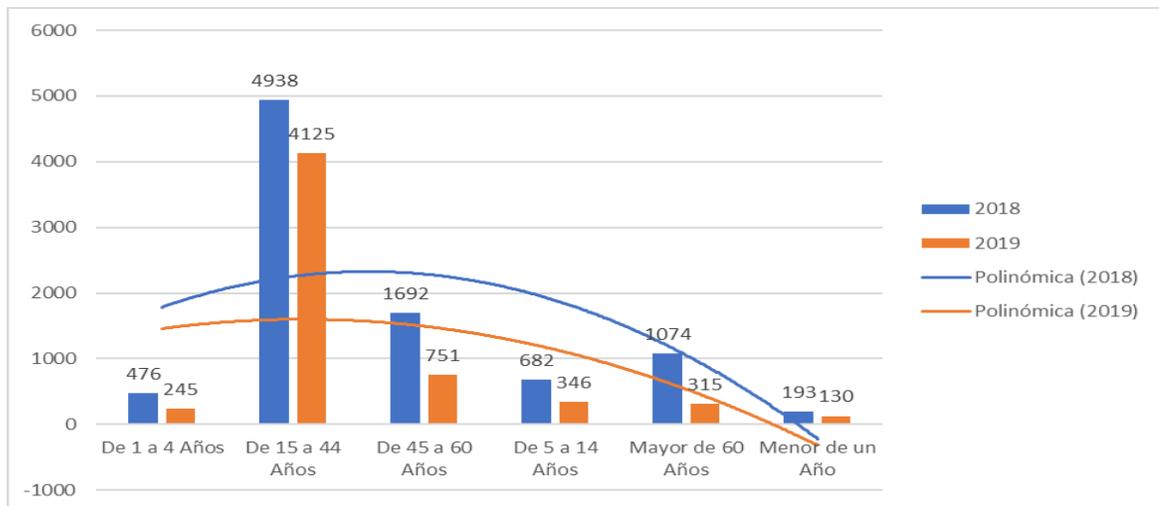
En abril de 2018 inicio la atención exclusiva al régimen contributivo atendiendo a la población contributivo por movilidad.



Gráfica 41

### Caracterización

#### Población por edad



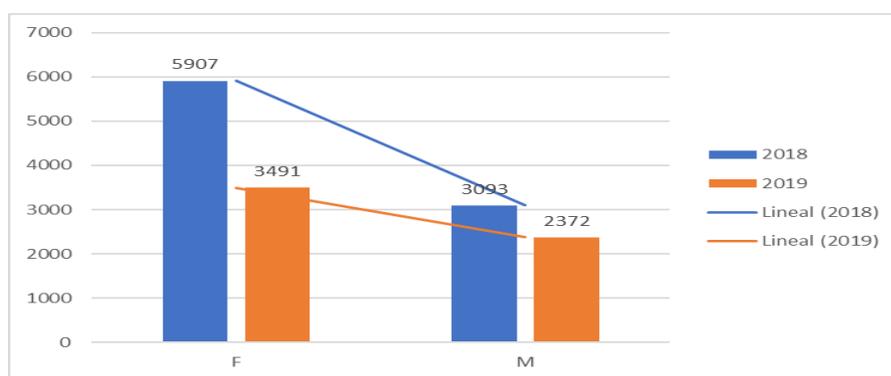
Gráfica 42

Los rangos de edades que más consultan el servicio oscilan entre las edades de 15 a 44 años 70% (4125), etapas de la vida consideradas de mayor fertilidad y productividad del ser humano;

por lo tanto, nuestras actividades de PYP están centradas en esta población, fortaleciendo nuestros programas de:

- Planificación familiar: logrando planificar a 439 mujeres.
- Control prenatal: Con una base de datos de 275 mujeres gestantes, con 174 egresos a la fecha, 0 muertes maternas; 0 muertes perinatales.
- Prevención de cáncer de cérvix: realizando 780 citologías cervicovaginales a mujeres en edad fértil, con 70 (9%) alteradas a las cuales se les realizo colposcopia – biopsia, todas con resultado negativo para cáncer.
- Prevención de Ca de mama: Se realizado 35 mamografías con resultados negativos para cáncer de mama.

### Población por sexo



Gráfica 43

En ambos años prevalece el sexo femenino con mayores atenciones, en el 2019 el 3491 (60%) fueron de sexo femenino y sexo masculino 2372 (40%)

Se realiza demanda inducida a los programas de promoción y prevención a través de mensajes de

texto – recordatorio de citas, enviándose 16.478 mensajes a través del Contact Center.

Se realizaron 60 visitas domiciliarias, por el equipo interdisciplinario de Promoción y Prevención.



## Cuota Moderadora / Copagos



Gráfica 44

En el año 2019 a partir del mes de mayo se dio inicio al recaudo de cuotas moderadoras y copagos a los usuarios del régimen contributivo.

Lográndose recaudar en esta sede y Medikids la cifra de \$29.525.900

## Incapacidades



Gráfica 45

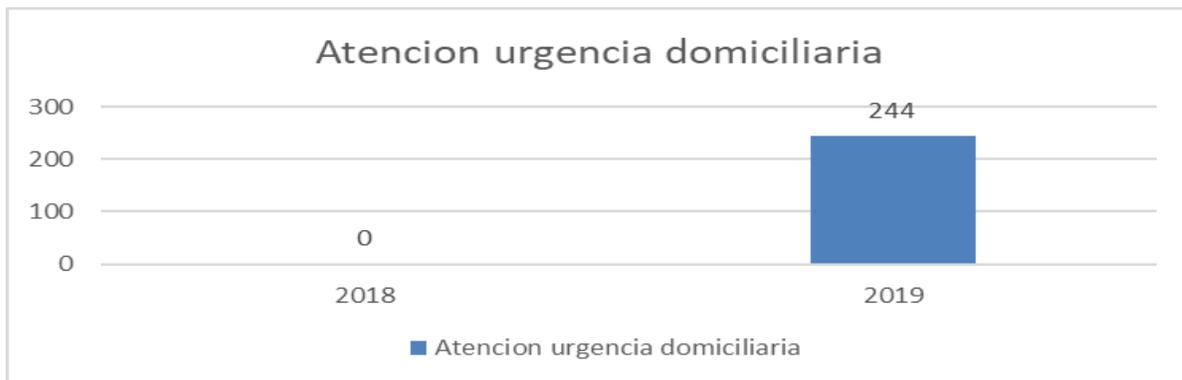
Durante el mes de abril se dio inicio al control y seguimiento de las atenciones prestadas a los usuarios del régimen contributivo en los cuales se generaban incapacidades, con el acompañamiento desde el área de aseguramiento de la EPS.

Durante el periodo enero a diciembre con el seguimiento y control de generación se generaron, **2305** incapacidades siendo el 70 % (1609) generadas entre 1 y 2 días; entre 3 y 15 días el 27 % (624); entre 16 y 30 días 3 % (72).

Las incapacidades más prolongadas entre 3 y 30 días han sido generadas por ginecología a gestantes de alto riesgos, diagnóstico como quemaduras, fracturas, neumonía, celulitis, absceso cutáneo, hernia inguinal bilateral, alergias, trastornos internos de la rodilla, trastorno de disco lumbar.

Los pacientes con incapacidades que suman más de 30 días son notificados inmediatamente a la EPS para revisión de estas y si se encuentran en proceso con la ARL.

## Urgencias domiciliarias:



Gráfica 46

Durante el mes de julio se dio inicio de la prestación de servicios de urgencias domiciliarias en asociación con Urgencia en Casa Salud Social, a los usuarios del régimen contributivo con el objetivo de brindarle una atención oportuna, accesible, cómoda, realizando todas las acciones necesarias para la estabilización del paciente, establecimiento de una impresión diagnóstica y la

definición de una conducta sin necesidad de salir de su hogar, reduciendo espera y congestiones de las zonas de urgencia de la Red de hospitales, de la cuales en lo transcurrido desde la implementación hasta el mes de Diciembre del 2019, se han realizado 244 consultas donde las principales motivos de consulta son:

- Fiebre y dolor de cabeza
- Diarrea
- Dolor Lumbar
- Tos y fiebre
- Dolor en el cuerpo

## Mercadeo con la EPS

Contributiva IPS apoyo al área de mercadeo de la EPS, con las jornadas de salud en las diferentes empresas para contribuir al aumento de la población del régimen contributivo, buscando incursionar en nuevos negocios.

Se realizaron actividades como: glucometrías – Tamizajes de tensión arterial - capacitaciones sobre estilos de vida saludable

Desde el mes de septiembre que se dio inicio con la estrategia e implementación de un plan de mercadeo se visitaron las siguientes empresas: Clínica BONNADONA, Búfalos y Grupo Ocupate Ya



## Informe de Gestión y Resultados Medikids

Medikids inicio atención el 15 de Julio de 2019, a los usuarios del régimen contributivo y subsidiado de la EPS Coosalud.

### Portafolio de Servicios

Contamos con la especialidad de pediatría y 9 subespecialidades pediátricas – nutrición y psicología

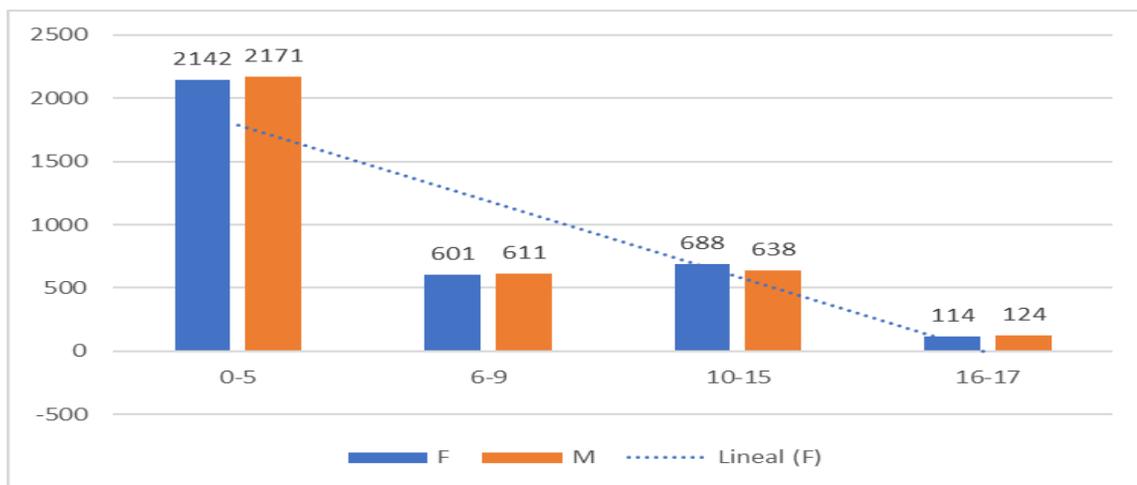
- Pediatría
- Cardiología Infantil.
- Gastroenterología pediatra
- Cirugía Pediátrica
- Infectología Pediátrica
- Neumología Pediátrica
- Dermatología pediátrica
- Endocrinología Pediátrica
- Nefrología Pediátrica
- Reumatología Pediátrica
- Psicología
- Nutrición

### Caracterización de la población

Nuestra base de datos población infantil afiliadas a la Eps Coosalud al régimen: Contributivo y Subsidiado es: 93.827 afiliados. De los cuales se

realizaron 22.571 atenciones en 11.476 niños atendiendo el 13% de la población de COOSALUD.

### Caracterización por sexo y edad según lo atendido



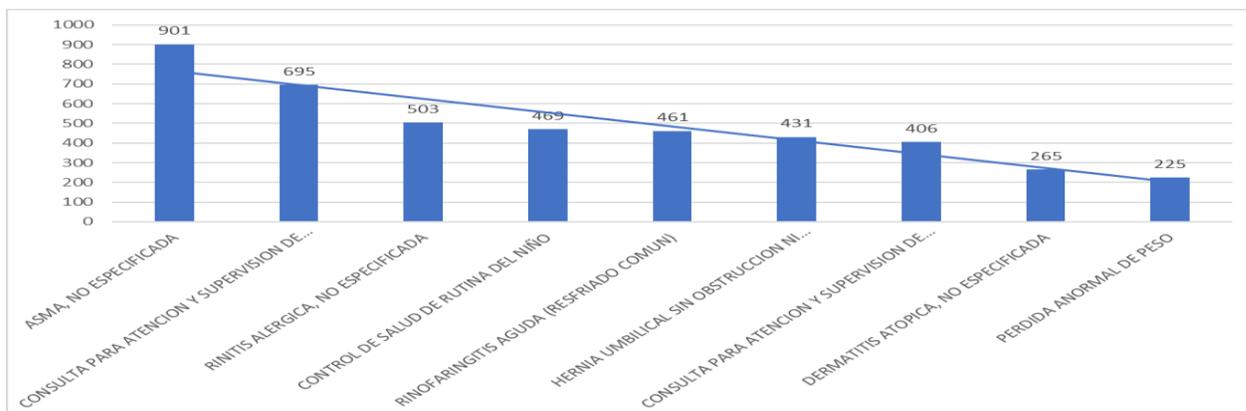
Gráfica 47

Los rangos de edad de nuestra población atendida en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2019, siendo la población de 0 a 5 años más atendida con 4313 usuarios las cuales fueron equitativas las atenciones para ambos generos 50%, en las edades de 6 a 9 años se

atendieron 1212 consultas (50% femenino y el 50% masculino), entre las edades de 10 a 15 años 1326 ( 52% femenino y 48% masculino) y por ultimo las edades menos consultantes están entre 16 a 17 años 238 consultas( 48 % femenino y 52 % masculino).

En Medikids desde sus inicios se han atendido 11377 actividades a 7032 usuarios.

### Primeras causas de consultas de Medikids



Gráfica 48

### Programa Medikids

Es una de las estrategias para mejora la oportunidad de atenciones por pediatría y brindarle una atención integral a niños, niñas y adolescentes, nace como una oportunidad donde se fortalece la atención integral para las enfermedades prevalentes en la infancia, la estrategia incluye:

El fortalecimiento de los aspectos de promoción y mantenimiento de la salud.

El Fortalecimiento de las conductas alimentarias

### Atenciones en Medikids

De las atenciones prestadas a los usuarios de población infantil en el programa Medikids por 1 vez se atendieron 1325 consultas donde recibieron atenciones por nutrición 336 niños y

saludables que les permitan seleccionar alimentos adecuados y proteger su salud a lo largo de toda su vida, generar actitudes positivas hacia una alimentación saludable e intervenir casos de malnutrición o BPN.

Detección y prevención precoz en situaciones de riesgo alineados con el programa para una salud mental nacional.

Supervisar e intervenir hábitos vida saludable y el bienestar físico y emocional en la infancia.

555 por psicología, por criterio médico de los niños atendidos a meritaron interconsultas por subespecialidades 683 niños.

### Pacientes con diagnóstico de Enfermedades Huérfanas

Nombre	Edad	Tipo	No. Identificacion	Diagnostico	Tratamiento Actual	Ultimo Control
Marcielo Rodriguez Sierra	15	Ti	1129528376	Inmunodeficiencia Primaria Agammaglobulinemia	Salbutamol-Beclometasona-Azitromicina	Neumologia Pediatrica 22/10/2019
Kevin Steven Meriño Marín	15	Ti	1007974878	Mucopolisacaridosis Iva A	Elosulfasa Alfa 2mg/G/Semana	Endocrinologia Pdiatrica 05/11/2019
Andrea Carolina Pacheco Peñas	11	Ti	1048278963	Artritis Reumatoidea Juvenil Sistémica	Calcitriol - Calcio - Ciclosporina -	Reumatologia Pediatrica 25/11/2019

De los 3 pacientes diagnosticados como enfermedades huérfanas atendidos en Medikids, la niña Marcielo Rodríguez, no adherentes al cumplimiento de citas, hospitalizada en 3 ocasiones del periodo comprendido de enero a diciembre de 2019, con un diagnóstico de fibrosis quísticas la cual era por sintomatología de enfermedades pulmonares donde se le realizaron 4 lobectomía pulmonares, en la última hospitalización en la clínica porto azul octubre de 2019 se logró diagnosticar con inmunodeficiencia

combinada se le programa control con neumología pediátrica atendida el día 22/10/2019, quien le da plan de manejo y remisiones de interconsultas se les asignada citas de infectología pediátrica no asistiendo, al seguimiento vía telefónica manifiesta la niña que su mama tiene problemas de discapacidad auditiva y del habla y que ella no puede ir sola a las citas, se encuentra en gestión visita de acompañamiento por parte de trabajo social.

### Casos pacientes controlados con diagnósticos de Fibrosis Quísticas

#### Caso # 1

Issa Maury Cortina  
Rc 1044651450  
Fecha de Nacimiento  
05/11/2013  
Edad 6 años  
Acudiente (Madre)  
Yohana Cortina  
Teléfono de Contacto  
3013377061



Paciente tratada desde 2017 por Neumología pediátrica, con Diagnóstico dudoso de Fibrosis Quística, ha sido intervenida por el equipo Multidisciplinario, Nutrición, Psicología,

Gastroenterología e Infectología, Paciente asiste a control en mejores condiciones generales de salud, ya con Diagnostico de Fibrosis Quística Atípica por clínica.

#### Caso # 2

Samara Cantillo Padilla  
Rc 1043597688  
Fecha de Nacimiento  
25/09/2013  
Edad 5 años  
Luruaco  
Acudiente (Madre)  
Sandra Padilla  
Teléfono de Contacto  
3107174255



Paciente tratada desde 2017 por Neumología pediátrica, con Diagnóstico de Fibrosis Quística, Asiste regularmente a sus controles cada 3 meses, negando exacerbaciones u

hospitalizaciones, Pacientes asiste a sus actividades escolares propias de su edad sin inconvenientes.

**Caso # 3**

Camilo David Polo López  
Rc 1046724362  
Fecha de Nacimiento  
15/01/2015  
Edad 4 años  
Acudiente (Madre)  
Ana López.  
Teléfono de Contacto  
3017672946



Paciente tratado desde 2017 por Neumología pediátrica, con Diagnóstico de Fibrosis Quística Confirmado, Asiste a controles siguientes de forma regular, no reporta exacerbaciones en

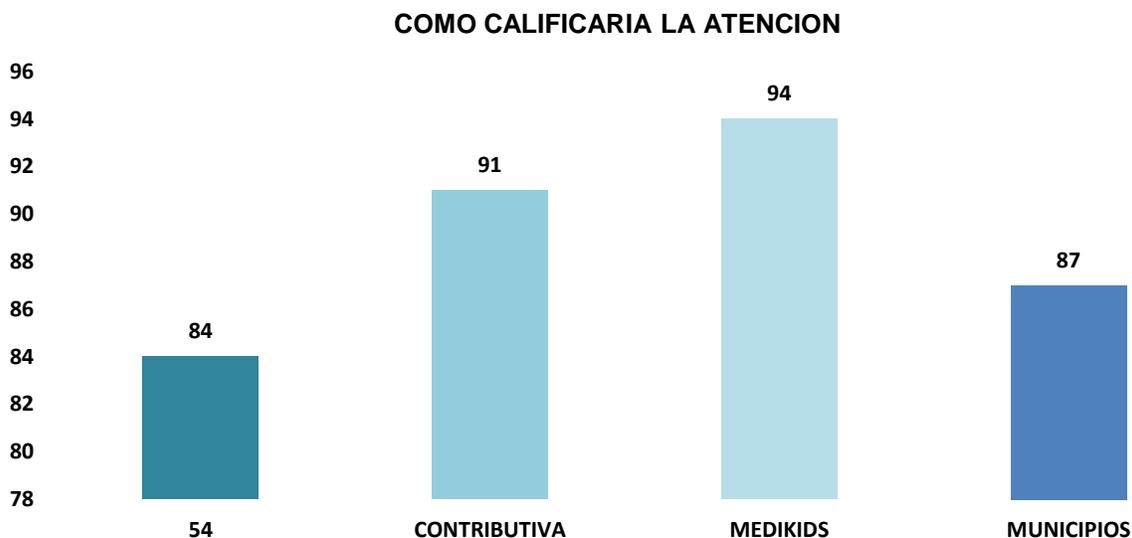
mayo y junio, regresa a control en compañía de padres, refiriendo que paciente se encuentra en buenas condiciones de salud y sin exacerbaciones. Se mantiene igual tratamiento.

**Actividades educativas en sala.**



## GESTION DEL USUARIO

### % de satisfacción del usuario



Gráfica 49

El % de satisfacción de usuario se realiza con base en la fuente suministrada por Contact Center, el % de satisfacción se genera de la pregunta ¿Cómo calificaría la atención prestada en este programa? Por lo que se sugiere cambiar

la pregunta a ¿Cómo calificaría la atención prestada en general de la IPS? Debido a que se percibe como un resultado sesgado porque evalúan el servicio y no la IPS en general tal y como lo solicita el indicador.

### % de usuarios que recomiendan la ips a familiares y conocidos.



Gráfica 50

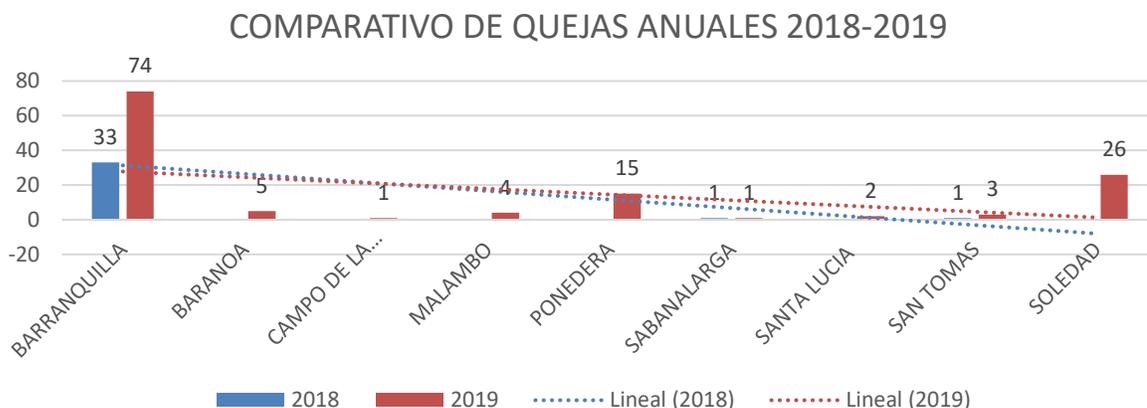
La población encuesta recomendaría la sede en un 97.5% promedio, fuente utilizada: base de dato del Contact Center.

En el presente año se realizaron campañas lúdicas con mimo para influenciar en los temas

de: cumplimiento en la llegada puntual a la hora y fecha asignada, maximizar la concientización hacia el derecho del respeto del cliente interno y cliente externo, comportamiento en sala de espera, charlas educativas por parte del personal de SIAU, campañas audiovisuales entre otros.

## Tasa de quejas Coosalud

AÑO	NUMERO DE USUARIOS	TOTAL QUEJAS	TASA DE QUEJAS
2018	162.558	35	0.00002
2019	175.019	136	0.00007



Gráfica 51

Tomando como referencia las quejas interpuestas por los usuarios en la EAPB COOSALUD, se puede evidenciar que hay un crecimiento del 0,0005 con respecto a la tasa del año anterior debido a que en el 2018 se presentaron 35 quejas y se atendieron 162.558 usuarios y en el 2019 se presentaron 136 quejas y se atendieron 175.019 pacientes, crecimiento acorde con el aumento de la población.

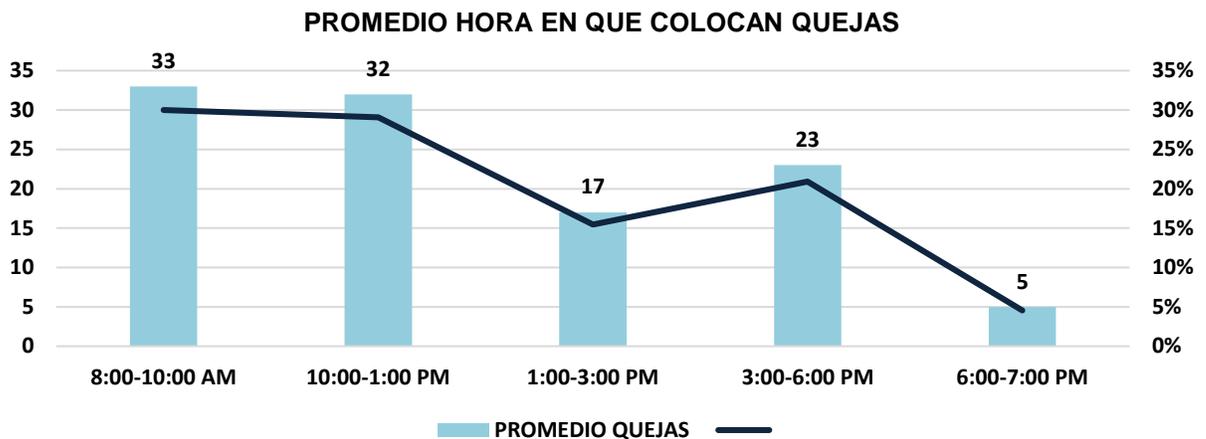
Un factor influenciador en el reporte de quejas fue el ingreso de nuevos usuarios descompensados/ descontrolados de la extinta EPS COMFACOR solo ellos colocaron 19 quejas (18%), también otro factor fue la apertura de más puntos por parte del ente Super Salud y el funcionamiento de su unidad móvil motivando a los usuarios a buscar soluciones a través de la colocación de quejas y sumado a esto los toques o techos presupuestales establecidos contractualmente con la EPS, estuvieron por debajo de lo proyectado para la atención.

Sospechamos que otro factor externo influenciador fue la jornada electoral evidenciado

por la tendencia presentada en los indicadores mensuales entre los meses de julio y octubre fechas en las que con mayor fuerza se presentan las campañas políticas y por referenciación de usuarios que manifestaban verbalmente que prometían soluciones más rápidas que lo convencional como gancho político, este comportamiento en el indicador conforma una curva de gauss en los últimos meses del año, obviamente con tendencia hacia la baja en el mes de noviembre.

Los servicios por los que presentaron quejas por demora en la asignación de cita destacándose como las de mayor impacto ante la EAPB fueron: medicina interna con un 15% (17 quejas) seguido por ecografía con 13% (14 quejas) y pediatría con 6% (7 quejas) y alergología con 6% (7 quejas).

En el gráfico promedio hora en que colocan quejas, se puede evidenciar que va en armonía durante las horas de la mañana, tiempo en el cual el Contact Center sufre congestiones, por lo que seguiremos trabajando en equipo para disminuir las brechas.

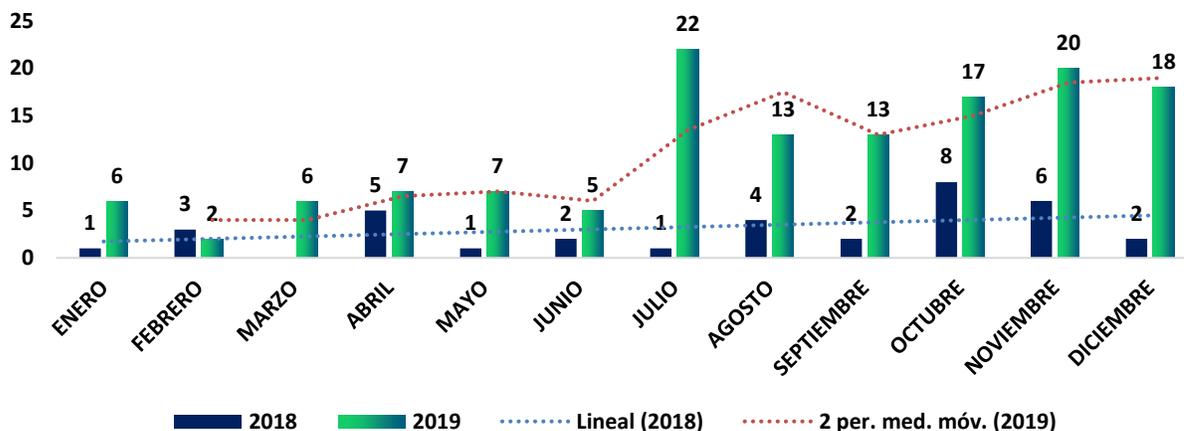


Todas las quejas detectadas fueron tratadas y se les realizó corrección en su respectivo momento generando planes de acción que influían en el mejoramiento de la oportunidad por servicio.

#### Como retos para el 2020 nos proponemos

- Formar a los agentes en resolución de conflictos.
- Fortalecer el proceso de auditorías mensuales al Contac center con planes de mejoramiento inmediato a través de estrategias como el aumento de las visitas de líder de SIAU PROMOCOSTA a Contac center.
- Como plan piloto se propone que los profesionales asignen próxima cita a pacientes de programa inmediatamente concluya la atención en su consulta, al igual que a los pacientes de control en sede principal, atendidos en las jornadas denominadas como plan de contingencia realizados por la Dra. Rocío Escalante.
- Lograr una mayor cobertura en las capacitaciones de nuestros profesionales en el proceso de referencia y contrarreferencia.
- Seguir realizando estricto seguimiento a los ordenamientos desde gerencia y a través de auditorías médicas.
- Como un gran reto y atendiendo a las expectativas de los usuarios nos proponemos lograr con los especialistas y profesionales de la salud mejoren la atención enmarcados en nuestro modelo de atención SUPER HUAO y como un acto de humanización le den la bienvenida desde que el usuario ingresa al consultorio. El cual inicia abriéndoles la puerta y motivándolos a que ingresen a la consulta para generarles confianza e incentivando las buenas relaciones profesional-usuario. Alineados con SST al poder realizar las pausas activas realizado por el profesional al transitar desde su silla hacia la puerta del consultorio.

### TENDENCIA QUEJAS ANUAL 2018 VS 2019



Grafica 52

### SUGERENCIAS DEL USUARIO (EXPECTATIVAS)

Se tipifica las sugerencias para las sedes de Medikids, Contributiva, Sede Principal 54, Ponedera, Baranoa, Campo de la Cruz, Manatí, Malambo, Sabanalarga y Santo Tomas, las cuales se muestran en:

- Ampliar el horario de la atención.
- Colocar avisos de atención preferencial.
- Brindar información de los horarios de atención.
- Extender el horario de atención.
- Extender el tiempo en la consulta.
- Disminuir el tiempo de las citas.
- Mejorar la atención de los profesionales.
- Atender oportunamente las líneas telefónicas.

### Retos 2020

1. Habilitar sede de soledad no solo la infraestructura si no trabajar en la aceptación de nuestros usuarios - conflicto de intereses en el municipio.
2. Mayor control de la formulación médica directamente en el software.
3. Ecografía de tercer nivel para gestantes en Sabanalarga.
4. Ampliación sede Baranoa.
5. Reportar el 100 % en la cuenta de alto costo de nuestros usuarios de reumatología.
6. Tener integralidad en el servicio de gastroenterología (consultas de gastroenterología - hepatología-coloproctología - imagenología digestiva endoscopia - colonoscopia etc.).
7. Ampliar alcance certificación sede Manatí - ponedera – Baranoa
8. Alianzas estratégicas y mejorar comunicación con el primer nivel de atención tanto en municipios como barranquilla.
9. Diseñar y aprender a usar herramientas avanzadas en gestión del riesgo.
10. Maximizar la cultura de auto cuidado tanto en nuestro cliente interno como externo.
11. Fortalecer la seguridad del paciente en nuestros usuarios con el objetivo de certificar ante ICONTEC el proceso.
12. Diseñar - ejecutar y hacer seguimiento a un programa de humanización que abarque todo el talento humano en primera instancia.
13. Se modificará la planificación estratégica de la institución basándonos en PESTAL más DOFA.



14. Diseñar una herramienta en ambiente web donde podamos consultar datos de la historia clínica entre todas las sedes de PROMOCOSTA.
15. Cambio de equipos de cómputos de las diferentes sedes las cuales tienen vida útil vencida. Cambios que se realizarán escalonadamente.
16. Diseñar una Herramienta en la intranet para control y manejo de indicadores por procesos.
17. Cumplir la nueva norma 3100 del 25 de noviembre de 2019
18. Fortalecimiento del programa de salud y seguridad en el trabajo.
19. Llevar a un 60% en metas de hemoglobina glicosilada a nuestros usuarios insulinoquirientes.
20. mantener los pacientes de reumatología que utilizan biológico con una clasificación dash en remisión.
21. Lograr por debajo del 30% el indicador de pacientes hospitalizados con diagnóstico de EPOC (actualmente la meta internacional y nacional está en 40%).
22. Publicación en revistas científicas casos clínicos de interés de nuestros programas con el apoyo de nuestros especialistas.
23. Mejoras a la herramienta arbolito a tal punto que lo podamos llevar a ser útil en la parte de PYP del régimen contributivo.
24. Evaluación y calificación del servicio digitalizado realizado por el mismo usuario en tiempo real después de su atención.

### 8.1.3. Calidad Médica

#### Programa de Riesgo Cardiovascular

El Programa de Riesgo Cardiovascular se ejecutó para el año 2019 con una población de 3.571 pacientes en base discriminados así:

- Pacientes Hipertensos: 2433
- Pacientes DM: 496
- Pacientes DM- HTA: 642

La mayor población se encuentra concentrada en el municipio de Valledupar con un 73 %, el otro 27% está distribuido en los municipios de Curumaní, El copey, La Jagua de Ibirico y

Codazzi, contamos con 1633 pacientes de riesgo Extremo y 1938 de riesgo Alto, discriminados de la siguiente manera.

MUNICIPIO	DM	DM+HTA	HTA	TOTAL
Valledupar	353	457	1803	2613
Curumaní	34	55	176	265
Codazzi	30	46	135	211
La Jagua de Ibirico	46	45	157	248
El Copey	33	39	162	234
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>642</b>	<b>2433</b>	<b>3571</b>

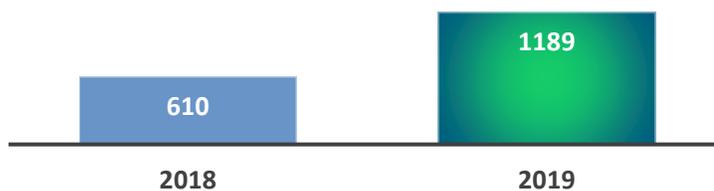
Gráfica 1

PTE CV POR GRUPO ETAREO	DM	DM+HTA	HTA
15-44	111	25	187
45-60	222	225	690
>60	163	392	1556
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>642</b>	<b>2433</b>

Gráfica 2

#### Ingreso al programa cardiovascular

##### No. DE INGRESOS A LA BD



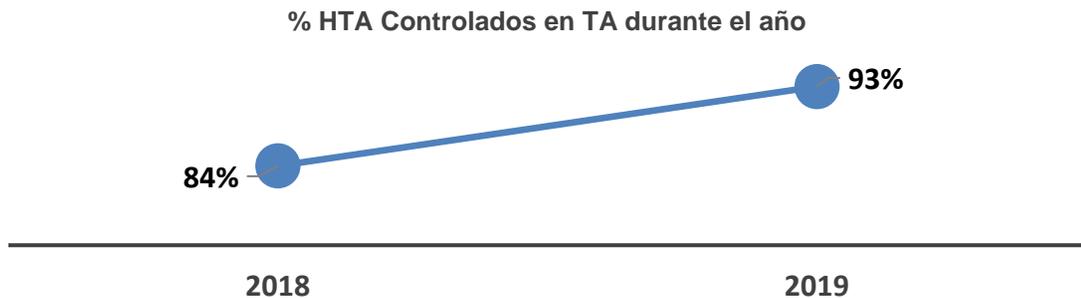
Gráfica 3

Importante resaltar que comparando los años 2018 y 2019 hubo un aumento cercano al 50 % de los ingresos del programa Cardiovascular, esto obedece entre varios factores al proceso de captación de pacientes hipertensos y diabéticos que realiza la empresa desde todos los servicios que ofrece, por el análisis de IPR de pacientes

que reportan hospitalizaciones por causa cardiovascular y tamización en salas de espera. Así mismo se registra el ingreso de 268 pacientes provenientes de Comfacor en el mes de abril.

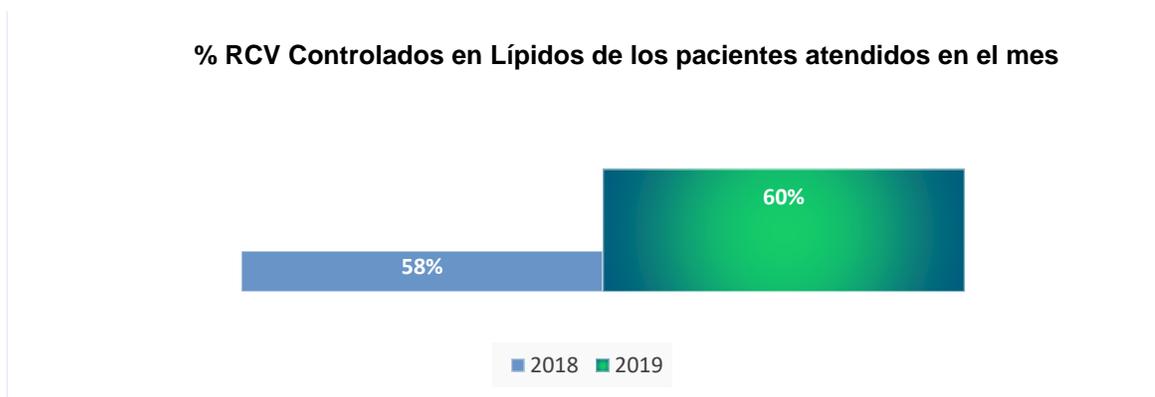
Así mismo, estos pacientes han sido subclasificados según su estadio renal así:

- Estadio 1: 681
- Estadio 2: 1878
- Estadio 3a:718
- Estadio 3b:223
- Estadio 4: 63
- Estadio 5: 8
- Para el año 2019 se evidenció el aumento de pacientes controlados en TA con un 93%, a diferencia del 84 % del 2018.



Gráfica 4

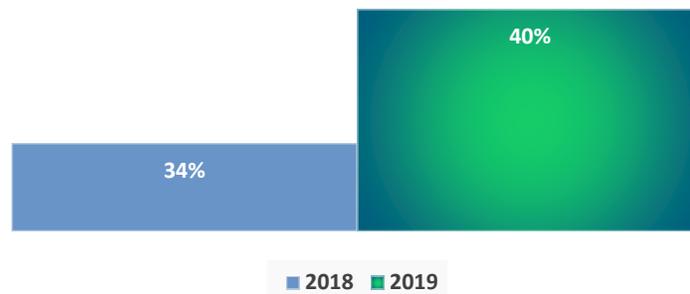
En cuanto pacientes controlados en lípidos hubo un incremento de 2 puntos porcentuales para el año 2019.



Gráfica 5

En lo que respecta a los pacientes controlados en IMC para el 2018 se reporta un 34% y para 2019 un incremento de 6 puntos.

Pacientes controlados en IMC



Gráfica 6

El porcentaje de usuarios con CAC completa para el 2019 tuvimos una disminución del 8%

CAC COMPLETA



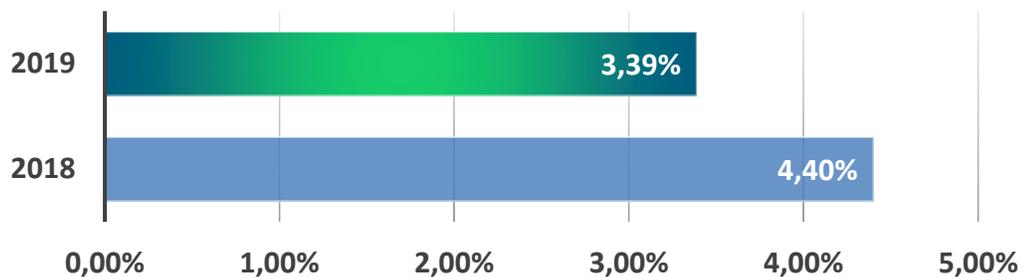
Gráfica 7

### Tasa de hospitalización del programa cardiovascular

Para el año 2019 se reportó la disminución de un Punto en el porcentaje de pacientes hospitalizados por causa del programa,

comparado con el año 2018 el porcentaje era de 4.4%. Logrando la captación posterior a la hospitalización del 92%.

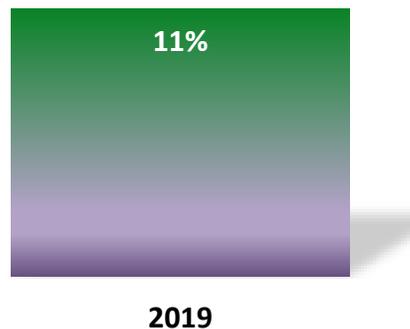
% Hospitalización de programa RCV por causa asociada.



Gráfica 8

## % De Re hospitalización Del Programa Cardiovascular

### % Pacientes rehospitalizados en los últimos 6 meses

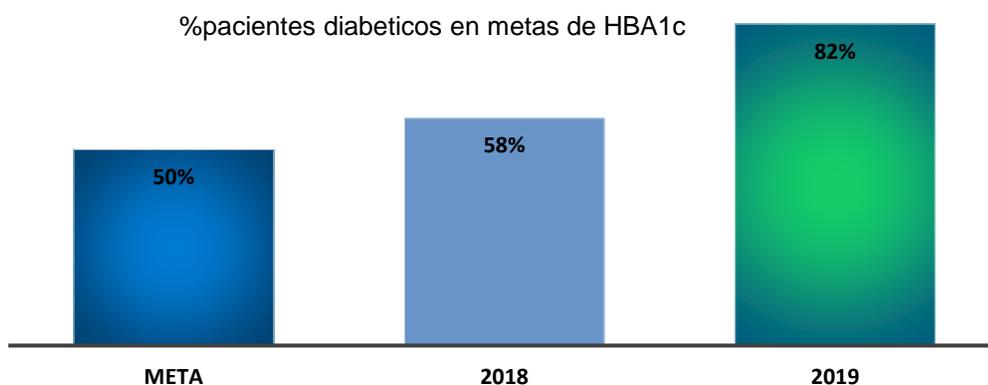


Gráfica 9

En el 2019 se hospitalizaron 83 pacientes conocidos de programa, de los cuales 9 reportan Re-hospitalización por la misma causa con

diagnóstico de crisis hipertensiva tipo emergencia y Diabetes mellitus.

### % de pacientes diabéticos en metas de HBA-1c



Gráfica 10

Como estrategia para intervenir la adherencia y la búsqueda de pacientes inasistentes cardiovasculares se inició desde la última semana de febrero la **estrategia UCAR** (unidad de cuidado y atención rápida) que consiste en hacer búsqueda de aquellos pacientes perdidos del programa y llevarles la atención a su domicilio.

Aquí se incluyen aquellos que refieren problemas de desplazamiento por invalidez.

En la consulta domiciliaria se adelantan toma de muestra de laboratorio clínico, electrocardiogramas y consulta con medico experto.

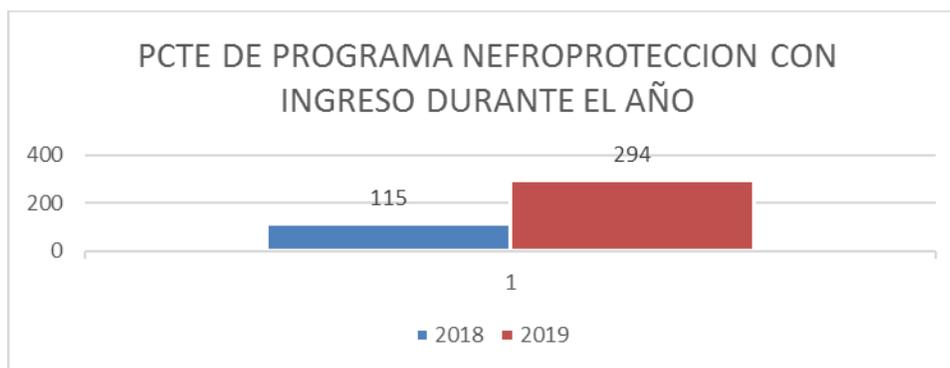
Otra estrategia que se implementó fue el recordatorio de citas por medio de llamadas el día antes de la consulta y mensajes de texto por parte del Contact Center.

Es de destacar la búsqueda rigurosa de los pacientes inasistentes que no se logran contactar vía telefónica, los cuales son reportados a salud familiar para demanda inducida permitiéndonos intervenir oportunamente en la salud de estos.

### Programa Nefroprotección

El programa cuenta con una base de datos de 294 pacientes con un ingreso significativo para el

año 2019, con un promedio de hospitalización por causa atribuible al programa de 0.3%.



Gráfica 11

### % de pacientes Hospitalizados por causa de programa Nefroprotección

En la vigencia 2019 reportamos un paciente que se hospitalizó por insuficiencia renal terminal, HTA + DM2, está en terapia de reemplazo renal, con diálisis peritoneal diaria en seguimiento por nefrología en unidad de diálisis. El segundo

paciente es HTA + hiperlipidemia, se ordena hospitalización por fiebre, diarrea y palidez generalizada, en la hospitalización le diagnostican Insuficiencia Renal aguda, cálculo renal, IVU.

### % Hospitalización de programa Nefro por causa asociada



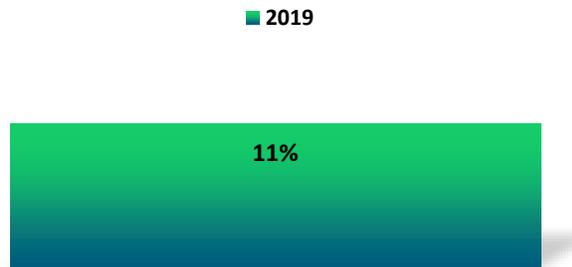
Gráfica 12

## Programa Época

A partir del mes de abril de 2019 se empiezan el seguimiento de pacientes con diagnóstico de EPOC y ASMA con un ingreso de 145 pacientes de abril a diciembre, en una base de datos de 487

pacientes, de estos tenemos 53 pacientes hospitalizados por causa de programa, con un porcentaje de hospitalización 11 % como se muestra en la siguiente Grafica.

### Tasa de hospitalización por causa de EPOCA



Gráfica 13

## Atención de pacientes con artritis

En lo referente a la atención de pacientes con artritis, se hace un reporte de seguimiento al dato mensual a la EPS. Para este año se conformó

una base de datos de 68 pacientes de los cuales se encuentran activos 65 pacientes.

## Programa de Riesgo Obstétrico

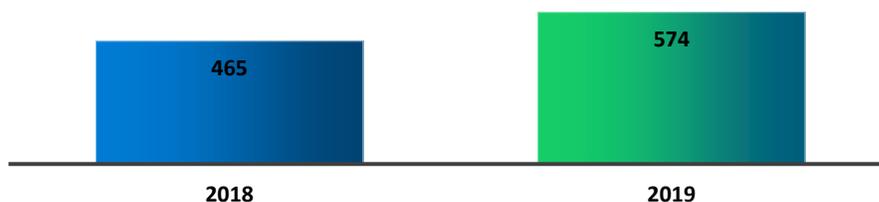
El programa de riesgo obstétrico para el año 2019 culminó con una base de datos de 574 gestantes. La población se encuentra concentrada en los

municipios de Valledupar, Curumaní, El Copey, La Jagua De Ibirico Y Codazzi.

## Ingresos, egresos y gestantes activas

- En el año 2019 se presentaron 187 ingresos más que en el año 2018
- En el año 2019 tuvimos 176 egresos más que el año 2018
- En el año 2019 tuvimos 109 gestante activas más que el año 2018

### No. DE PACIENTES ACTIVAS



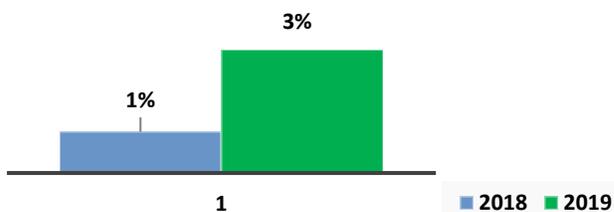
Gráfica 14

## Partos pretérminos

Los partos pretérminos en el año 2019 se incrementaron en un 2% con respecto al año 2018. Una de las causas obedece a que en el año 2019 tuvimos 21 gestantes con embarazo

gemelar contra 7 gestantes en igualdad de condiciones en el año 201, otras causas identificadas fueron las infecciones y preeclampsia.

### Incidencia de parto pretérmino del programa

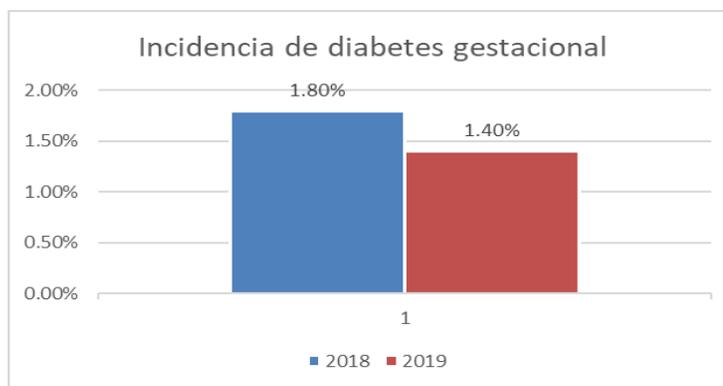


Gráfica 15

## Diabetes gestacional

Para el año 2019, bajó 0.4% la incidencia de diabetes gestacional

INCIDENCIA DE DIABETES GESTACIONAL	2018	2019
No. Pactes de programa que presentaron diabetes gestacional	23	14
Total, de egresos del programa	822	998
Incidencia de Diabetes Gestacional en pacientes de Programa	1.8%	1.4%



Gráfica 16

### Preeclampsia:

Por antecedentes desfavorables y factores predisponentes durante la gestación en el año 2019 se inicia intervención oportuna con

psicoprofilaxis (asa, alfametildopa) y seguimiento quincenal por especialistas y equipo interdisciplinario.

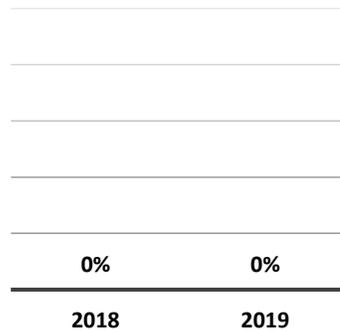


Gráfica 17

### Mortalidad materna:

Para el año 2018 y 2019 culminamos con cero muertes maternas.

#### INCIDENCIA DE MUERTE MATERNA

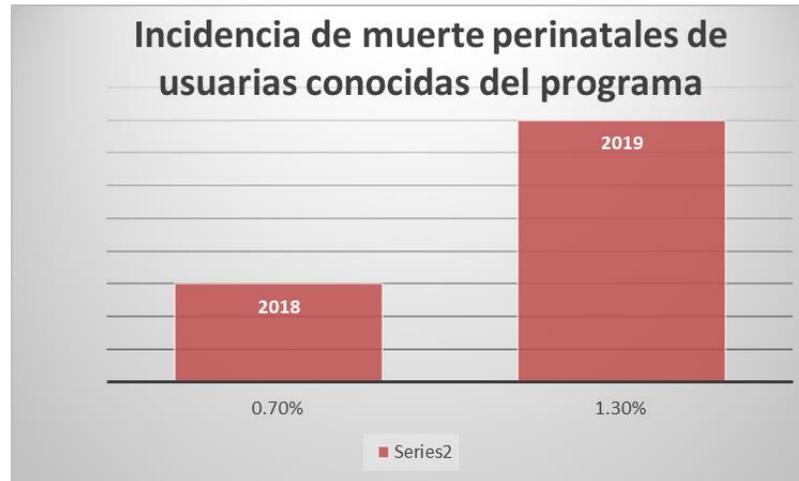


Gráfica 18

### Mortalidad perinatal:

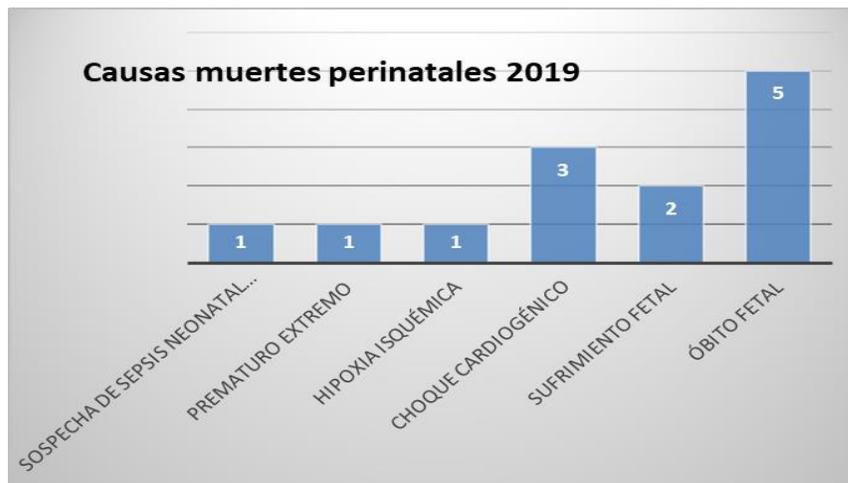
En el año 2019 se presentaron 13 muertes perinatales, las cuales se evidenciaron a través de las actas del comité de vigilancia epidemiológico (cove) interinstitucional que todas las muertes perinatales fueron ocasionadas por

fallas en la atención de las IPS hospitalarias, en donde participaron la secretaria de salud departamental, Coosalud, las IPS hospitalarias y Calidad Médica.



Grafica 19

Causas de muertes perinatales:

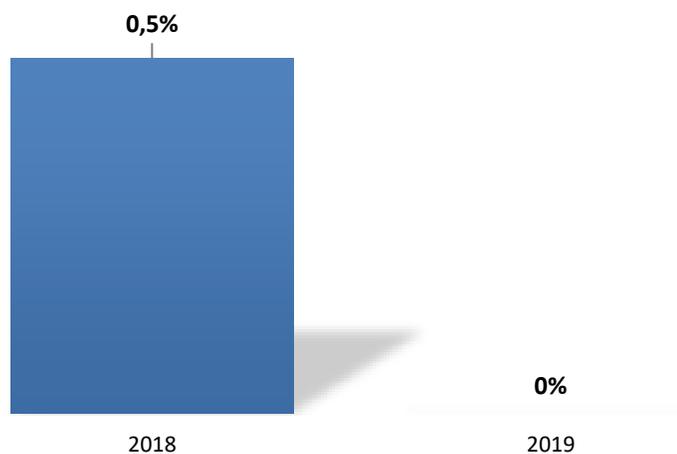


Gráfica 20

### Sífilis congénita:

A los 4 casos del 2018 se les hizo seguimientos de serología y reportaron resultados negativos, en el año 2019 no se presentaron casos.

Incidencia de sífilis congénita



Gráfica 21

Calidad Médica ha facilitado escenarios y liderado reuniones interinstitucionales para el análisis de

fallas en la atención que han conllevado al incremento de los índices de muertes perinatales.



Foto 1

Igualmente se implementó reunión de comité semanal con ginecólogos del programa con el objetivo de definir planes de mejora o correctivos para la intervención a pacientes que reportan hospitalizaciones por causa directa del programa y seguimiento a otros casos puntuales.

Como estrategia para disminuir la hospitalización de gestantes por ivu a repetición, se implementó a través del **programa de atención domiciliaria de calidad médica**, la prestación de este servicio a las pacientes que se diagnostican en la consulta externa.

La atención consiste en la administración del tratamiento intravenoso en la comodidad del domicilio y seguimiento con urocultivo post tratamiento.

Somos la única IPS en la ciudad que cuenta con la especialidad de **perinatología** en la consulta externa, exclusiva para el programa de riesgo obstétrico. Con esta estrategia hemos detectado a tiempo malformaciones y otras patologías.

Desde el mes de julio hasta la fecha se han intervenido 39 pacientes. Detectando 2 pacientes, una con malformaciones neurológicas y cardíacas y otra con Arnold Chiari tipo III y encefalocele occipital. La Profesional ordena IVE y muy a pesar de la intervención del equipo interdisciplinario, la EAPB y antes de control las gestantes se reúsan a interrumpir el Embarazo. La IPS garantiza el seguimiento estricto en la atención a las gestantes hasta el desenlace.

### Consulta especializada

Para 2019 culminamos vigencia con 29 servicios habilitados en consulta externa, comparado con la vigencia 2018, se habilitaron 8 nuevos servicios, a continuación, se detalla el portafolio así:

SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA	
Medicina general	Cirugía general,
Enfermería,	Dolor y cuidados paliativos
Nutrición y dietética	Endodoncia
Odontología general	Ginecobstetricia
Optometría	Medicina interna
Psicología	Nefrología
Cardiología	Neumología
Dermatología	Otorrinolaringología (SENA)
Ortopedia y/o traumatología (SENA)	Pediatría
Reumatología	Cirugía oral
Medicina familiar	Alergología
Consulta prioritaria	Perinatología,
Urología (SENA)	Fonoaudiología
Fisioterapia	Terapia ocupacional (SENA)
Endocrinología pediátrica	

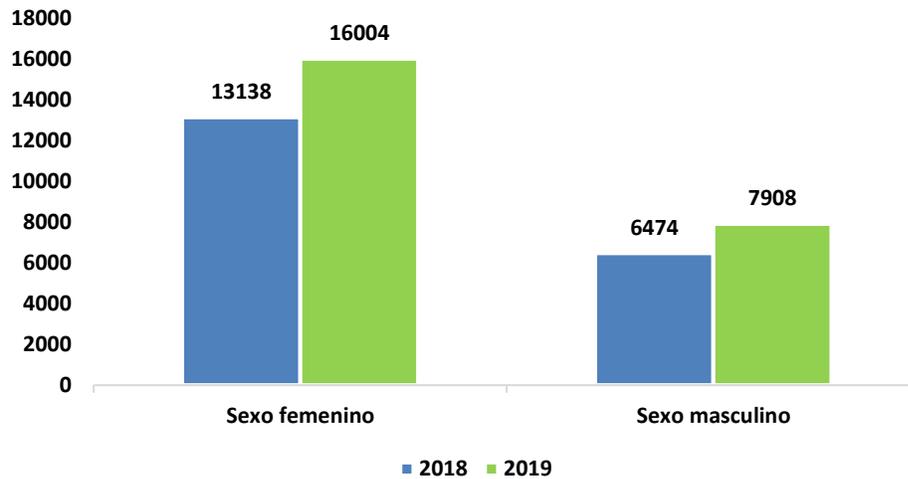
Gráfica 22

Tal como lo muestra la siguiente Gráfica, en 2019 se incrementó en un 20% la atención de

pacientes con relación al 2018, siendo el sexo femenino las mayores consultantes.



### Prevalencia de consulta según el Sexo del usuario



Gráfica 23

En el 2018 solo se prestaban servicios de Ecografías ginecológicas y obstétricas. Para el mes de mayo 2019 se ofertan las ecografías de perfil biofísico y para julio del mismo año se

incrementa el número de ecografías en razón a que se amplió el portafolio de servicios para ecografías obstétricas especializadas y generales.



Gráfica 24

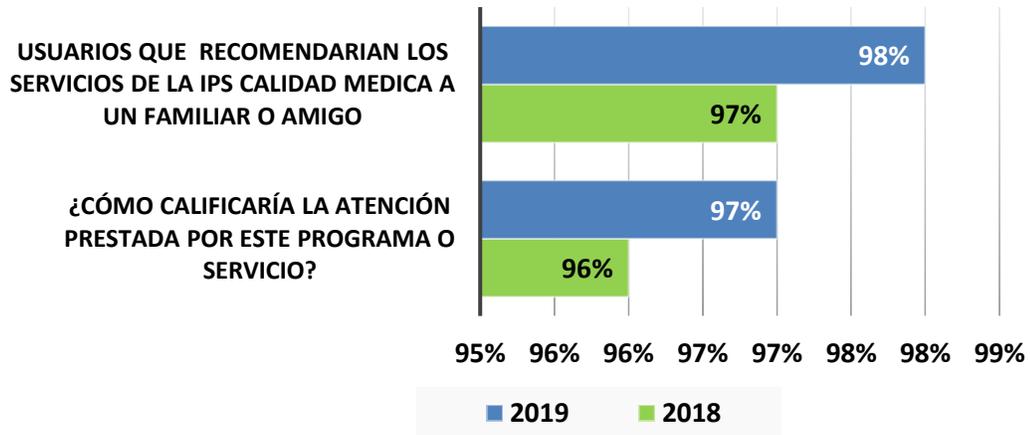
### Satisfacción de usuarios y gestión de PQRS

En cuanto a la experiencia del usuario con respecto a los servicios recibidos en calidad medica se presenta el siguiente comportamiento: Los usuarios de calidad medica IPS reportan para

el 2019 una satisfacción del 97%. El 98% de los usuarios recomendarían la IPS a un familiar o amigo.



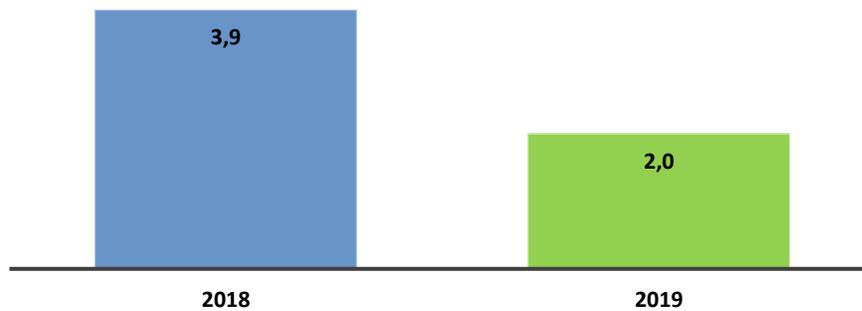
### Nivel de Satisfacción



Gráfica 25

Con respecto a la tasa de quejas, se evidencia que para el 2018 el 3.9 de cada mil usuarios atendidos presentó PQRS. Para el 2019 se logró bajar el indicador al 50% debido a que se intervinieron las causas más frecuentes de quejas.

### TASA DE QUEJAS



Gráfica 26

En 2019 desde la oficina de SIAU se trabajó en la educación a los pacientes de sala de espera en derechos y deberes, además se socializaron los diferentes canales de comunicación para la instauración de quejas, sugerencias y felicitaciones.

- En año 2018 se presentaron 81 quejas.
- En 2019 fueron reportadas 52 quejas.
- Las causas de quejas **no procedentes** más frecuentes se refieren en orden de frecuencia:  
 Dificultad para agendar citas por vía telefónica,  
 Mal servicio de la Clínica Santo Tomas  
 Entrega incompleta de medicamentos desde la farmacia.

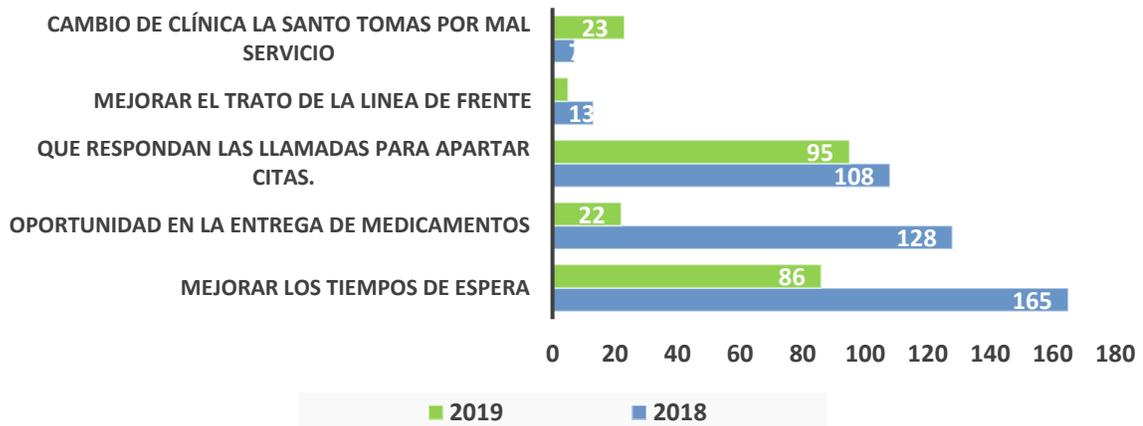


- Se estudió también el comportamiento de quejas procedentes relacionadas con situaciones que son competencia de la IPS, observando:  
La atención poco amable del personal asistencial.  
Demoras en la atención en sala de espera.
- Para intervenir las causas de insatisfacción, se ejecutaron las siguientes mejoras:  
A partir del mes de septiembre se inició la atención de toda la consulta externa por horario y se eliminó la atención por orden de llegada.
- En el mismo mes de septiembre se trasladó la asignación de citas

presenciales a la sede PAD para descongestionar la sala de espera y brindar un mejor servicio a la población que requiere agendamiento de los servicios.

- Se inició en el mes de febrero de 2019 capacitaciones en el ser para el talento humano a través de una coach.
- En el mes de septiembre con el apoyo del SENA se dio inicio al curso virtual en atención humanizada para trabajar en la sensibilización.
- **Sugerencias:** para el año 2019 los usuarios a través de las encuestas expusieron las siguientes sugerencias para mejorar el servicio:

### SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Gráfica 27

Se espera con el cambio de atención por horarios, mejorar la percepción de los usuarios sobre los tiempos de espera en sala.

#### Oportunidad de los servicios:

En la vigencia actual se reporta un balance positivo en cuanto a la oportunidad para la prestación de los servicios. La estrategia de medir

semanalmente la oportunidad nos permite intervenir de inmediato los sesgos y al finalizar el mes lograr el cumplimiento de las metas.

Para este año, los servicios que estuvieron en riesgo de incumplimiento fueron **Medicina General y Pediatría** para lo cual se revisaron disponibilidad de agendas, productividad de los profesionales y se hicieron los ajustes a través de:

atención por medico familiar de citas de control de pediatría de acuerdo al diagnóstico, la contratación de un médico general para realizar unas agendas hasta lograr mejorar la oportunidad.



Foto 2

Con danza del pilón y coplas al son de un acordeón, invitamos a los usuarios a cuidar su alimentación y la hidratación en los días de fiesta

y dijimos “no a la combinación de la gasolina con el alcohol”.

### Logros 2019

De lo planeado en el 2018 se cumplieron los siguientes logros:

- Cambio del domicilio de la Sede PAD a una infraestructura más amplia
- Habilitación del servicio farmacéutico de baja complejidad intrahospitalario para soportar nueva contratación de los servicios del PAD.
- Apertura de una oficina para la Fundación Huellas con futuro para ejecutar el programa “**AMAMANTAR**” orientado a las gestantes en las edades comprendidas entre los 13 a 28 años.
- Optimización de la historia clínica Digital y la conectividad en Municipios.
- Certificación en ISO 9001:2015
- Cambio de domicilio de las sedes de Codazzi y Curumaní a unas sedes más cómodas para los usuarios, con mejor infraestructura, dotación de mobiliario, conectividad de internet.
- Adecuación de la planta eléctrica para garantizar la continuidad de los servicios que ofrece la IPS.

### Proyectos cumplidos adicionales 2019

- Implementación servicio de ecografías especializadas obstétricas y generales.
- Prestación de servicio a población contributiva de Coosalud.
- Contratación de prestación de servicios a empleados del Sena.
- Implementación de la estrategia UCAR para programa CV.
- Implementación de la estrategia justo a tiempo programa de gestantes.

### No cumplidos:

- Habilitar servicios de P y P para la Población del régimen Contributivo (Coosalud no definió contrato este año)
- Puesta en marcha del consultorio Rosado, no se pudo lograr la capacitación de los profesionales por parte del laboratorio Roche, tenemos reunión programada para el 15 de enero a la 7:30 am con laboratorio Roche, Coosalud, Radiología e imágenes (mamografías), Central de patología (biopsias), Centro Regional de oncología para definir el proceso con sus tiempos.



## **Proyectos 2020**

- Lograr Certificación ISO 14001: 2015 Sistema de gestión medio ambiente
- Lograr Certificación ISO 45001:2018 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.
- Puesta en marcha Consultorio Rosado
- Habilitar segundo nivel laboratorio clínico
- Habilitar P y P contributivo para Coosalud, al definir contrato.

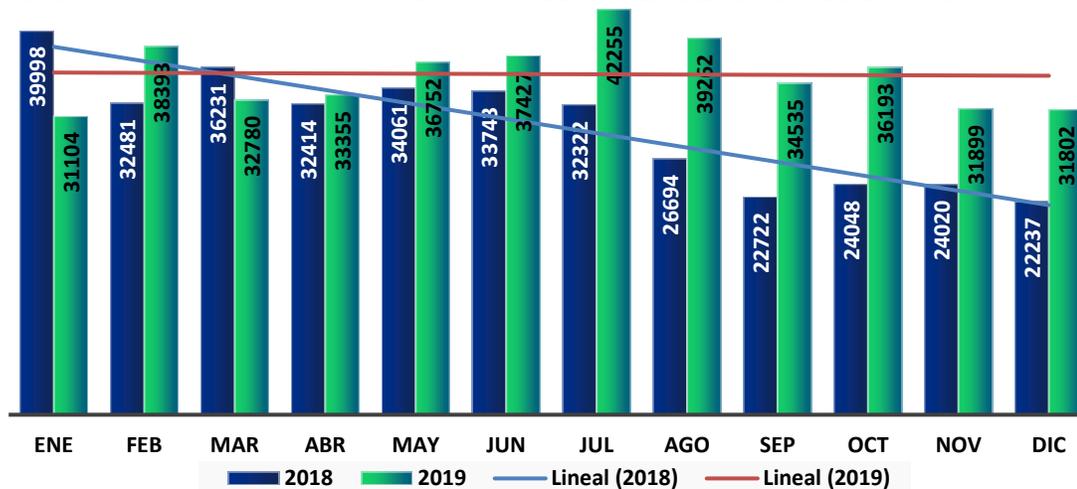
## 8.1.4. Laboratorio Clínico

### Laboratorio Sede Barranquilla - Salud Social

Cuenta con una (1) Coordinadora de Laboratorio, tres (3) Bacteriólogas de tiempo completo, una (1) Bacterióloga de medio tiempo, cinco (5) auxiliares y una (1) recepcionista.

Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia, Microbiología automatizada y Especiales.

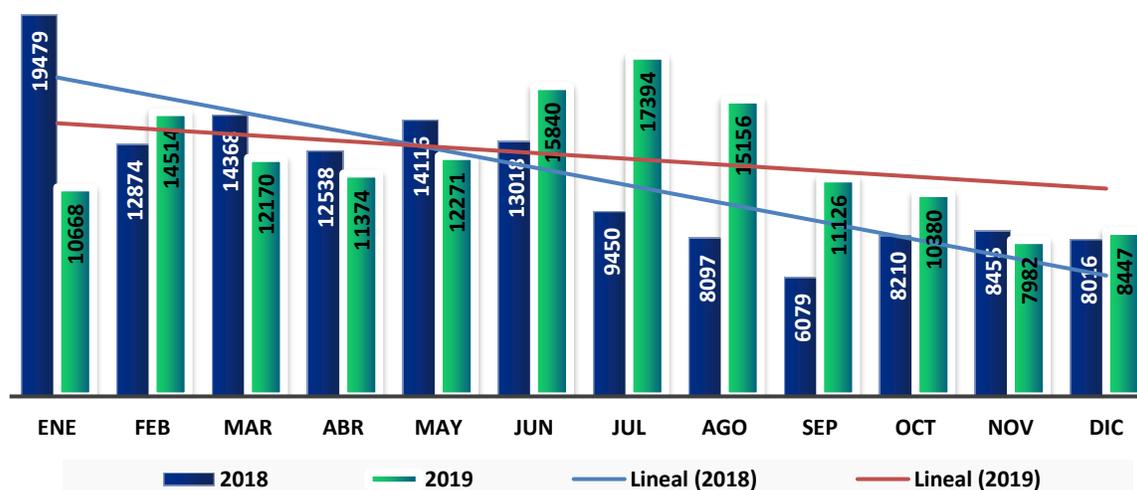
**CUADRO COMPARATIVO PROMEDIO PRUEBAS REALIZADAS/MES 2018 - 2019**



Promedio Pruebas Mes 2018: **30.080**. Promedio Pruebas Mes 2019: **35.480**

### Ordenamiento por Clientes Sede Barranquilla - Cliente Salud Social

**CUADRO COMPARATIVO ORDENAMIENTO LABORATORIOS/MES SALUD SOCIAL 2018 - 2019**



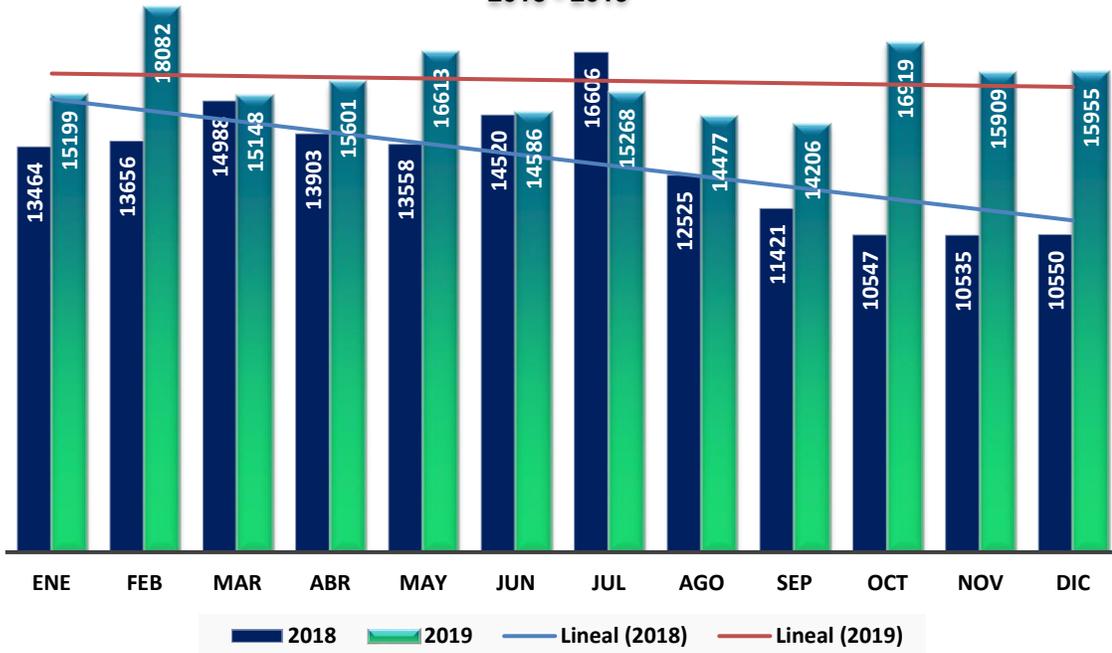
Promedio Pruebas Mes 2018: **11.225**. Promedio Pruebas Mes 2019: **12.276**

En el año 2019 los pacientes y pruebas realizadas a este cliente aumentaron, debido a crecimiento en la población y base de datos de atención de riesgo.

Las pruebas que más impactaron en el Pareto de prueba/costo fueron las relacionadas con el Programa de Riesgo Cardiovascular.

**Ordenamiento por Clientes Sede Barranquilla - Cliente Promocosta**

**CUADRO COMPARATIVO ORDENAMIENTO LABORATORIOS/MES PROMOCOSTA  
2018 - 2019**



Promedio Pruebas 2018: **13.022**. Promedio Pruebas 2019: **15.663**

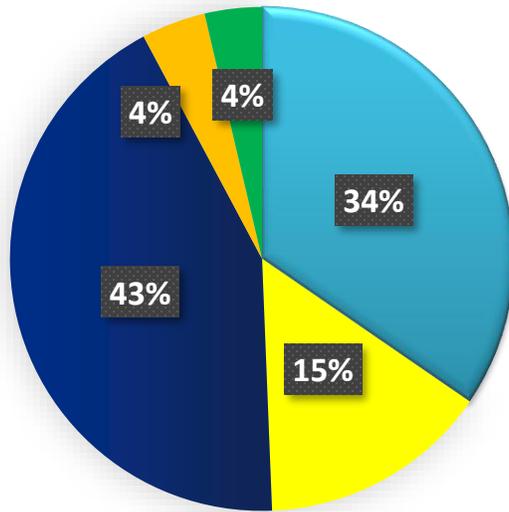
En el año 2019 los pacientes y pruebas realizadas a este cliente aumentaron, debido a crecimiento en la atención en la población principalmente en los municipios.

Las pruebas que más impactaron en el Paretos de Prueba/costo fueron las relacionadas con el Programa de Riesgo Cardiovascular y las enviadas por los Ginecólogos.

**OTROS CLIENTES**

En el Laboratorio Salud Social se reciben también órdenes del cliente Coosalud y se realizan las pruebas especiales de las Sedes Calidad Médica y Promonorte.

Quedando la distribución promedio de exámenes según clientes así:



## % PROM

- Salud Social
- Coosalud
- Promocosta
- Promonorte
- Calidad Medica

### Acciones de Mejora

En el año 2019 se realizaron varias auditorías externas de calidad y administrativas generando las acciones de mejora:

- Implementación de marcado de los frascos con soluciones reenvasadas.
- consignando el proceso en el Manual de Control de calidad y realizando el cambio de rótulos.
- Implementación del cambio de geles para mejor control de la temperatura de cava.
- Implementación en los Registros de Temperaturas de un ítem que indique el funcionamiento de la Alarma de las neveras.
- Implementación del registro de Recepción Técnica de Insumos y Reactivos en el Laboratorio.
- Adquisición de nevera para almacenamiento de muestras.
- Demarcación de áreas internas del Laboratorio según permisos de ingresos.
- Jornadas de orden y aseo.
- Realización de Inventario Semanal.
- Pedidos Almacén por cantidades mínimas según Subcentros (Secciones) semanalmente.
- Implementación protocolo de Compras para Bonificados.

### Laboratorio Sede Cúcuta - Promonorte

Desde junio entró en funcionamiento el Laboratorio Nivel 1 con sede en Cúcuta, el cual cuenta con las áreas de Química, Inmunología, Hematología, Coagulación Y Microscopia.

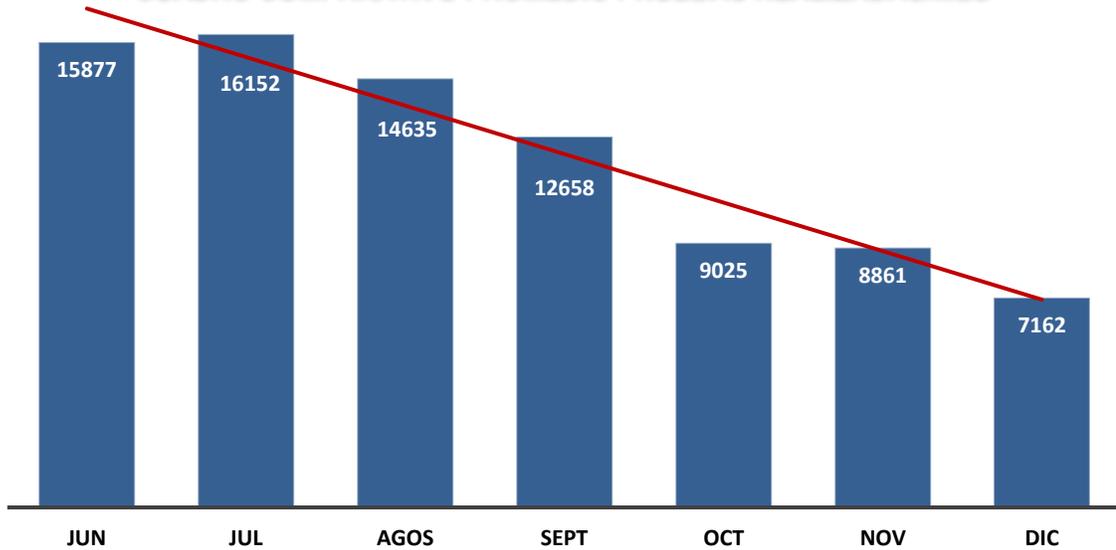
Las pruebas especiales se remiten a la Sede Barranquilla y las que no se realizan en esta sede

se envían a Colcan en Bogotá. A nivel local se remiten las pruebas de Microbiología (Cultivos) a Ciade.

Cuenta con dos (2) Bacteriólogas de tiempo completo, tres (3) auxiliares y dos (2) recepcionistas compartidos.



**CUADRO COMPARATIVO PROMEDIO PRUEBAS REALIZADAS/MES**



Promedio Pruebas Mes 2019: **12.055 mensuales**

**Distribución ordenamiento Promonorte**

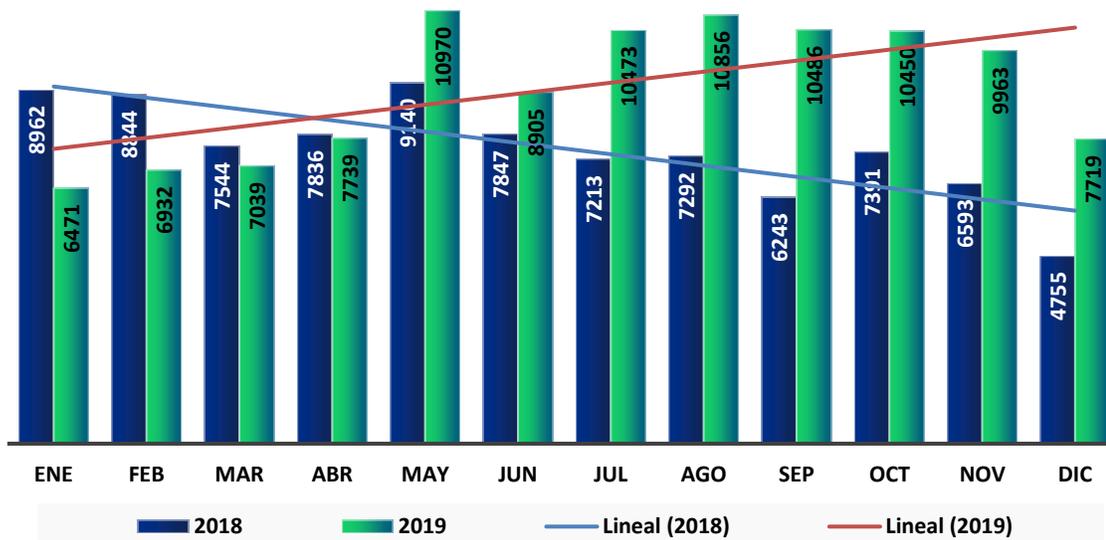
ORDENAMIENTO	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Nov
COOSALUD	6675	12740	10671	10528	7294	7699	6156
PROMONORTE ATALAYA	858	0	0	0	0	0	0
PROMONORTE BARRIO BLANCO	4824	44	17	34	14	0	1
PROMONORTE CENTRO	135	0	0	0	0	0	0
PROMONORTE LOS PATIOS	1959	1428	1673	472	748	917	1005
PROVIDA	1426	1940	2274	1415	2	0	0
PROVIDA FARMACEUTICA	0	0	0	209	967	245	245
<b>TOTAL</b>	<b>15877</b>	<b>16152</b>	<b>14635</b>	<b>12658</b>	<b>9025</b>	<b>8861</b>	<b>7407</b>

**Laboratorio Sede Valledupar – Calidad Médica**

Cuenta con dos (2) Bacteriólogas de tiempo completo, dos (2) auxiliares y una (1) recepcionista compartida.

Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia y Microbiología manual.

### CUADRO COMPARATIVO PROMEDIO PRUEBAS REALIZADAS/MES CALIDAD



Promedio Pruebas 2018: **7.471** Promedio Pruebas 2019: **8.930**

### Distribución ordenamiento - Calidad Médica

ORDENAMIENTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
COOSALUD VALLEDUPAR	6427	6846	6989	7156	9239	7707	8971	8968	8652	8454	7704	6350
COOSALUD CODAZZI	0	0	0	0	337	229	325	435	344	337	405	197
COOSALUD COPEY	0	0	0	203	327	229	335	349	319	493	366	183
COOSALUD CURUMANÍ	0	0	0	1	407	238	311	411	662	347	613	262
COOSALUD LA JAGUA	0	0	0	247	429	392	422	559	397	422	498	332
PAD COOSALUD	0	0	0	27	65	83	54	61	80	226	340	181
SENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	104
<b>TOTAL</b>	<b>6427</b>	<b>6846</b>	<b>6989</b>	<b>7634</b>	<b>10804</b>	<b>8878</b>	<b>10418</b>	<b>10783</b>	<b>10454</b>	<b>10279</b>	<b>9926</b>	<b>7609</b>

### Otros logros

- A través de la herramienta de alerta de fechas de Annarlab se logró controlar el ingreso de pruebas no pertinentes por fechas y repeticiones de exámenes ordenados por médicos o instituciones diferentes.
- Se bloquearon 1837 pruebas no pertinentes en los últimos 6 meses generando un ahorro en costo de \$4.603.750 y en valor ISS-35% \$ 21.678.865.
- Implementación para utilización de los auditores y gerentes de los módulos de Positividad y PowerBI Laboratorio (Dashboard), permitiendo la obtención de la información de manera más efectiva y oportuna.
- Inicio de ingresos directos de pacientes en el Software de Laboratorio en las Sedes Promocosta Sede 54, Contributivo, Sabanalarga y Malambo, aumento los niveles de seguridad ya que los tubos llegan etiquetados evitando errores de marcación manual.

### 8.1.5. Auditoría de Servicios de Salud

En Febrero del 2019 se da inicio al proyecto Auditoría Médica, iniciando en la IPS Salud Social, pero con injerencia nacional. Con el paso

de los meses se complementa el equipo con auditores médicos en Promocosta, Promonorte, Calidad Médica y Laboratorio Clínico.

#### Auditoría de Historias Clínicas

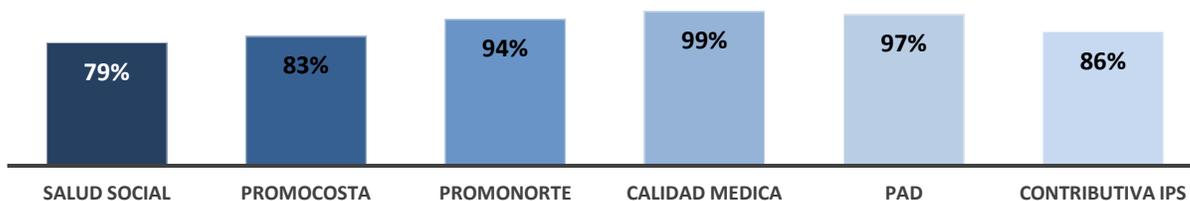
El primer indicador que se maneja es de auditoría de historias clínicas, obteniendo el siguiente resultado global:

INDICADOR HISTORIAS CLÍNICAS COMPARATIVO GLOBAL POR EMPRESA								
ITEM EVALUADO	META	SALUD SOCIAL	PROMO COSTA	PROMO NORTE	Calidad Médica	PAD	CONTRIBUTI VA IPS	PROMEDIO GLOBAL
PERTINENCIA	100%	84%	91%	97%	100%	100%	89%	94%
DILIGENCIAMIENTO	100%	74%	85%	95%	90%	65%	86%	83%
COHERENCIA	100%	76%	77%	93%	100%	100%	84%	88%
ADHERENCIA	100%	76%	77%	93%	100%	100%	84%	88%
CALIFICACIÓN GLOBAL	100%	79%	83%	94%	99%	97%	86%	90%

Se observa que el promedio global es del 90%, con un resultado óptimo de pertinencia con un 94% con base en una meta  $\geq 90\%$ . Deben enfocarse los esfuerzos en mejorar los resultados obtenidos en diligenciamiento de historias

clínicas, coherencia y adherencia a guías y protocolos apuntándole a que el profesional de la salud sea más descriptivo de lo realizado durante su intervención clínica.

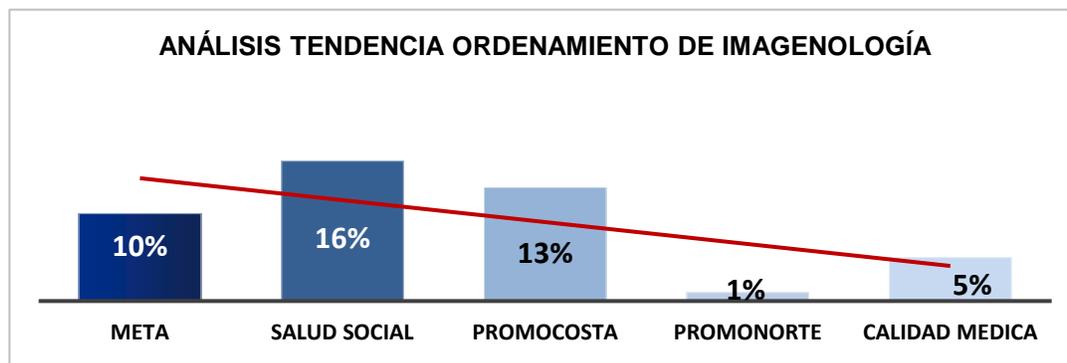
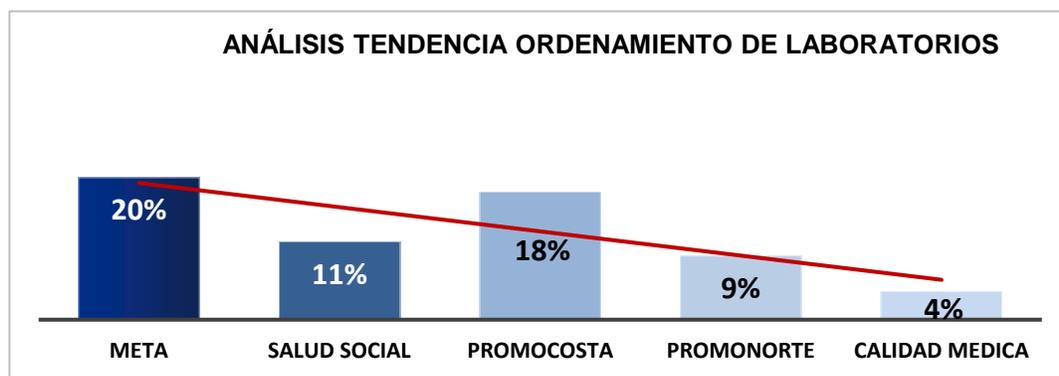
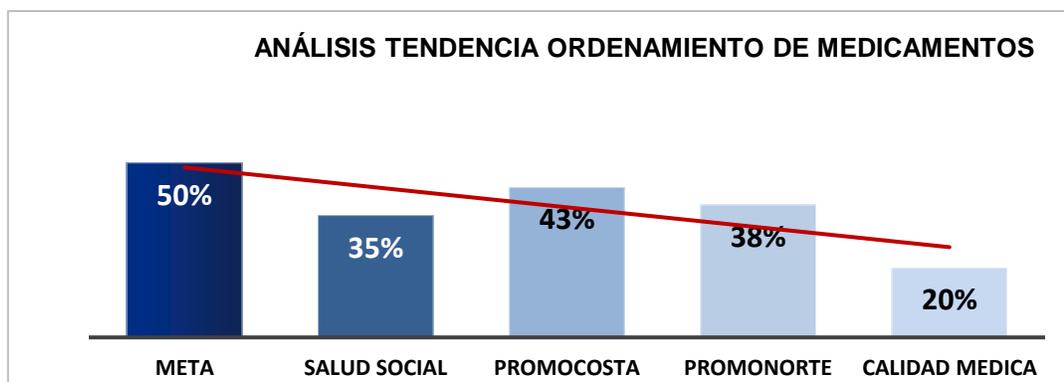
#### CALIFICACIÓN GLOBAL - AUDITORIA H. CLÍNICAS



Al revisar la calificación general obtenida por cada IPS, se observa que la mejor tendencia es de la IPS Calidad Médica con el 99% en su resultado, seguida de PAD 97%, Promonorte 94%, Contributiva IPS 86%, Promocosta (incluidos

municipios) 83% y Salud Social 79%. Por el alto porcentaje obtenido en la calificación de Calidad Médica se hace necesario verificar los estándares de medición para corroborar el dato, quedando como plan de acción para enero/20.

## Análisis de Tendencia de Ordenamientos



En el análisis del comportamiento de indicadores de Salud Social, se evidencia cumplimiento del estándar propuesto en cuanto a medicamentos (50%) y laboratorios (20%), sin embargo, imagenología se encuentra por fuera de metas, superando lo estimado en 6 puntos porcentuales. En Promocosta, se observa igualmente un cumplimiento de las metas en medicamentos y laboratorios, estando levemente por encima del estándar en imagenología (13%). Por su parte,

Promonorte y Calidad Médica se mantuvieron dentro de la meta nacional establecida para medicamentos, laboratorios e imagenología.

Los medicamentos presentan un incremento progresivo en los últimos 3 meses del año en general, sin embargo se mantuvieron sin rebasar la meta establecida en el 50% de los ordenamientos.



Por su lado, los estudios de imagenología, si bien se mantienen levemente por fuera de la meta establecida en Salud Social y Promocosta, presentan una tendencia estable en los últimos meses. Calidad Médica y Promonorte se mantienen por debajo del 10%, sin embargo se espera que los ordenamientos de imagenología en Promonorte se incrementan debido al represamiento de estudios por realizar y que fueron programados entre los meses de Diciembre/19 - Enero/20, en su mayoría

Se revisa el comportamiento de citas atendidas de la IPS Salud Social durante el año 2019, detectando que el cumplimiento entre los meses de julio a septiembre/19 fue estable, presentándose un incremento durante el mes de octubre/19 de 1.295 ingresos, representando un 8% de incremento para ese mes, pero sostenido hasta el mes de diciembre/19. Este incremento podría explicarse por el aumento de la demanda inducida a través del programa Salud Familiar para captación de nuevos usuarios que pasaron de la EPS Salud Vida a Coosalud EPS, asociado a la captación telefónica de pacientes inasistentes a los programas.

La IPS Promocosta presenta un comportamiento similar a Salud Social, con relación a citas atendidas, con un descenso en el período de julio

#### **Conclusiones de análisis de tendencia:**

- Durante el año 2019 se han mantenido los cumplimientos de metas establecidas para el ordenamiento de medicamentos y laboratorios clínicos.

a diciembre/19, presentando incremento de aproximadamente 6% en octubre/19, con respecto al mes anterior y manteniéndose con un crecimiento promedio del 5% entre los meses de noviembre y diciembre/19.

Calidad Médica ha mantenido su estabilidad en el comportamiento de todos los ítems analizados, manteniéndose dentro de las metas, propuestas por la organización a nivel nacional, con un amplio margen de manejo. Se considera que su fortaleza radica en el seguimiento, como clave en esta tendencia y el análisis e intervención inmediata de factores que puedan generar desviaciones, por lo que debe mantener el mismo comportamiento durante el 2020.

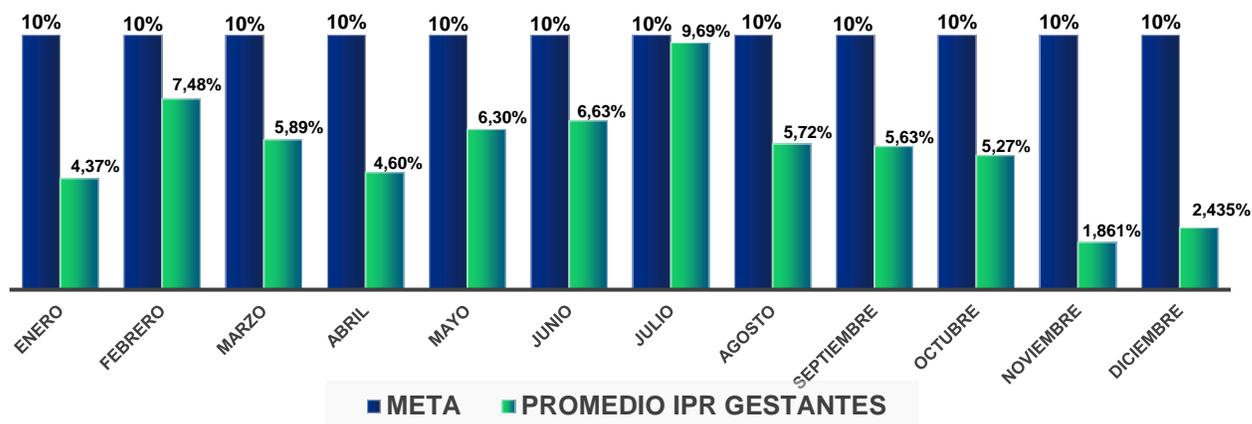
Promonorte muestra una tendencia al incremento progresivo en los meses de julio a diciembre/19, alcanzando en el último mes evaluado 10.318 ingresos, siendo superior al promedio acumulado.

Es importante mantener un control estricto de las consultas solicitadas vs las agendadas y los ordenamientos generados de ellas, con el propósito de no sobrepasar los techos por modelos. Los modelos con mayor consumo son en su orden: neurológico, endocrinológico y ginecológico por lo que deben mantenerse en auditoría constante.

- Se observa mayor tendencia a incumplir la meta de ordenamientos de imagenología en las IPS Salud Social y Promocosta, por lo que debemos continuar aunando esfuerzos para mejorar el indicador, con base en ordenamientos pertinentes y necesarios para el paciente.

## Análisis de IPR

### ANÁLISIS DE TENDENCIA IPR GESTANTES 2019

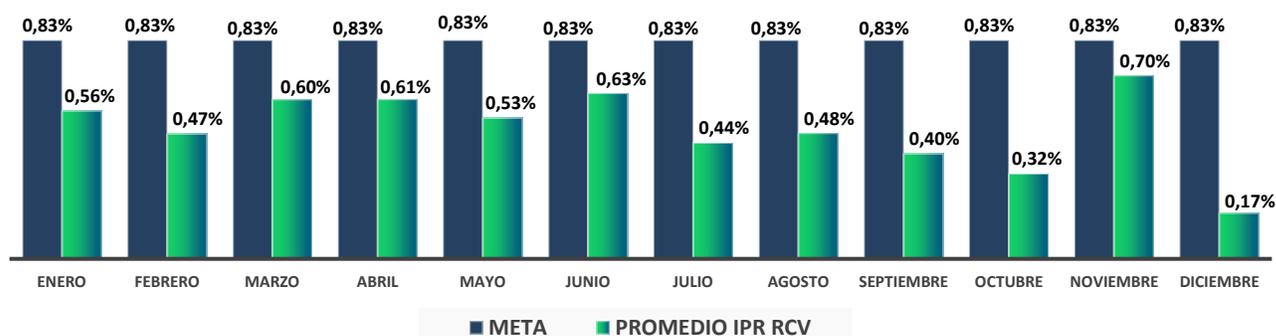


Durante el año 2019 se observó una tendencia global uniforme entre las diferentes IPS con respecto a la meta establecida en el 10% para la hospitalización de gestantes. Solo en el mes de Julio/19 se presentó un incremento significativo en las sedes Salud Social y Promocosta con el 17,14% y el 16,27% sobre la meta respectivamente, con un total de 109 y 124 gestantes hospitalizadas por diagnóstico de Infección de Vías Urinarias en el 65% de los casos y Parto Pre término en el 73% de los casos. A partir del mes de Agosto/19, gracias a las medidas de intervención, se estabiliza

nuevamente el indicador y se mantiene con un promedio final del 5,5% global.

La IPS con mayor incidencia de casos de gestantes por encima de la meta fue Salud Social entre los meses de Enero a Septiembre/19, con normalización entre los meses de Octubre a Diciembre/19 y un cumplimiento promedio año de 12,31%. Promocosta se mantuvo con un promedio año del 5,2%, Promonorte con el 2,1% y Calidad Médica con el 2,4% por debajo de la meta del 10%.

### ANÁLISIS DE TENDENCIA IPR RIESGO CARDIOVASCULAR



Con relación a la hospitalización por riesgo cardiovascular, al finalizar el año 2019, todas las IPS se mantuvieron dentro de la meta establecida en el 0,83%, sin embargo la IPS Salud Social mantuvo entre los meses de Enero a Agosto/19, un promedio del 1,41% con normalización entre los meses de Septiembre a Diciembre/19 y un cumplimiento promedio año de 1,141%.

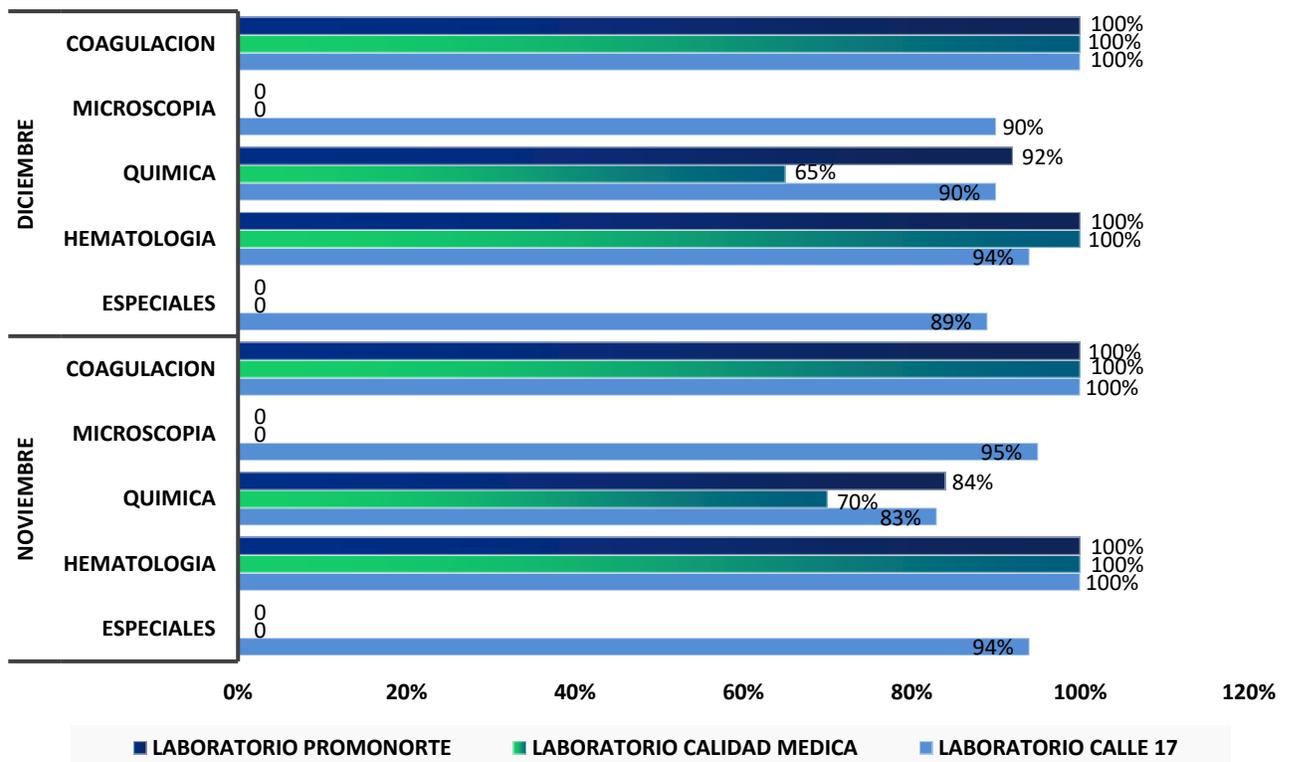
Promocosta se mantuvo con un promedio año del 0,362%, Promonorte con el 0,273% y Calidad

Médica con el 0,197% por debajo de la meta del 0,83%. Las causas más frecuentes de hospitalización fueron: Eventos Isquémicos 40% de casos, Crisis Hipertensiva 26% de casos, Insuficiencia Cardíaca Congestiva y Angina Inestable cada una con el 17% de los casos.

Todas las IPS se encuentran trabajando arduamente en la adherencia a programas por parte de pacientes con enfoque en cumplimiento de la cuenta de alto costo.

### Auditoría Laboratorio Clínico

#### Porcentaje de Confiabilidad



El porcentaje de confiabilidad lo tomamos del desempeño de control de calidad externo, donde podemos monitorear y evaluar la fase analítica que produce resultados de pacientes.

En este periodo noviembre-diciembre/19 en el laboratorio Salud Social Calle 17 se evidencia el cumplimiento del indicador en un 93.5% de confiabilidad según el conglomerado general de

todas la áreas, con un no conforme en los reportes de hierro, ácido úrico, GPT, fósforo y bilirrubina directa. Para el laboratorio de Calidad Médica se obtuvo un 89% con un no conforme en los reportes de Fosfatasa alcalina, LDH, GPT, urea, ácido úrico y Promonorte con un 96% con un reporte de no conformes en Fosfatasa alcalina, glucosa, Ca, ácido úrico GPT.

En el área de hematología, las sedes mostraron un desempeño excelente solo con error en la digitación de un analito ( HCM ) en la sede de Salud Social 94% para el mes de diciembre/19.

En las sedes Calidad Médica y Promonorte, no se evalúa el área de especiales porque estas pruebas no se procesan en dichas sedes.

El área de coagulación tiene un excelente desempeño en las tres sedes de Laboratorio Clínico.

El área de microscopia se obtiene un buen desempeño en general, con la observación de un no reporte de blastocistis hominis en sede Salud Social; para las otras sedes no aplica.

En el cuadro podemos observar como fue el comportamiento por individual de cada área del laboratorio por sede.

Para el área de microscopia el desempeño es evaluado bimensual, en sedes Calidad Médica y Promonorte se envió este control en el mes de enero y aun no ha llegado el resultado.

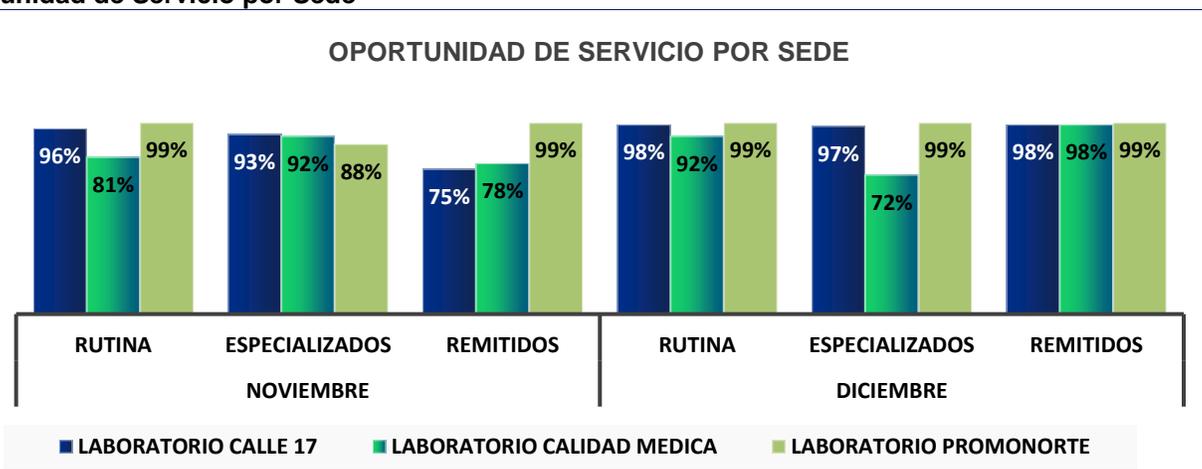
En el área de especiales las pruebas AFP Y BHCG, no alcanzaron la media comparativa a

nivel nacional por encontrarse por encima de las 3DS, se realizaron las acciones correctivas y se ajustaron las pruebas (se realiza reproceso y se documenta en bitácora de control calidad externo).

Para el área de microbiología no se cuenta con el reporte por parte de Annar, puesto que se realiza bimensualmente, y dicho resultado se entrega a fines del mes de Enero/20, así como también el control de calidad para la prueba de hemoglobina glicosilada.

En Calidad Médica el desempeño del control de calidad ha sido afectado por las condiciones de la muestra. Al indagar los causales de afectación del desempeño del control, la líder de la sede manifiesta que los controles son compartidos entre las sedes y que en el momento de su recepción en la sede, no cuentan con las condiciones adecuadas (se reciben muestras congeladas en su mayoría), afectando significativamente los resultados finales, por lo que es urgente cambiar la forma de envío de dichas muestras, asegurando su cadena de frío, sin afectación del dato.

### Oportunidad de Servicio por Sede



En cuanto a la promesa de cumplimiento de servicio en el mes de noviembre/19, se evidenció una oportunidad de entrega de resultado sobre el 97% en rutina, especializados en las sedes Salud Social y Promonorte, apuntando a lo esperado, mientras que para Calidad Médica se evidencia el cumplimiento del 81%, encontrándose por debajo

de lo esperado.

Al realizar el análisis final se concluye que las funcionarias no validan los resultados de pruebas de rutinas antes de las 24 horas después del ingreso.

Para los remitidos, las sedes de Salud Social y Calidad Médica está muy por debajo de lo esperado, puesto que al revisar y verificar se concluye que en la sede se remitieron exámenes de promesa servicio entre 10 y 15 días. Se evidencia además que no se realizaba el descargue de resultados en los tiempos adecuados, con especial énfasis en Calidad Médica. Como plan de acción se establece con una persona exclusiva para esta operación, a partir del mes de Enero/20.

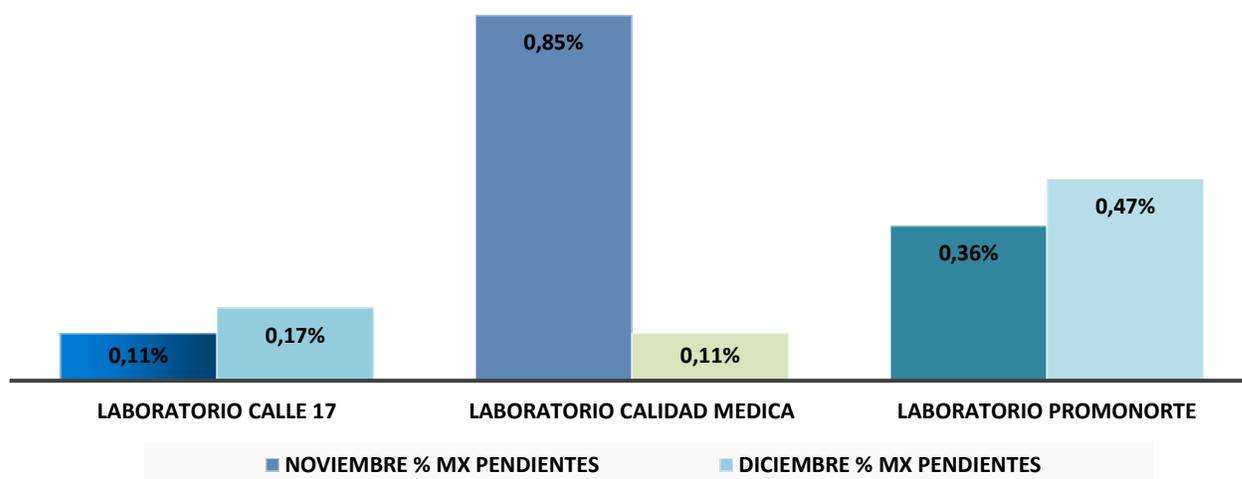
En el mes de Diciembre/19, la oportunidad de servicio en exámenes de rutina las sedes Salud Social, Calidad Médica y Promonorte se mantuvo

en el 96% catalogándose como excelente, mientras que para laboratorios especiales, Salud Social Y Promonorte presentaron un cumplimiento del 96% viéndose afectadas por fallas en la validación o no llegadas a tiempo al laboratorio central. El comportamiento de remisión fue excelente, al obtener un porcentaje global por encima del 98%, para las tres sedes.

Se espera que mejoren los tiempos de entrega de muestras de laboratorio en la sede Calidad Médica, toda vez que se normalicen los contratiempos presentados por la empresa DEPRISA.

### Muestras Pendientes

**% MUESTRAS PENDIENTES**



% MUESTRAS PENDIENTES	NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	MX RECIBIDAS	MX PROCESADAS	MX PENDIENTES	MX RECIBIDAS	MX PROCESADAS	MX PENDIENTES
LABORATORIO SALUD SOCIAL	30592	30558	34	39238	30172	66
LABORATORIO CALIDAD MEDICA	9970	9885	85	7223	7215	8
LABORATORIO PROMONORTE	8906	8874	32	7221	7187	34

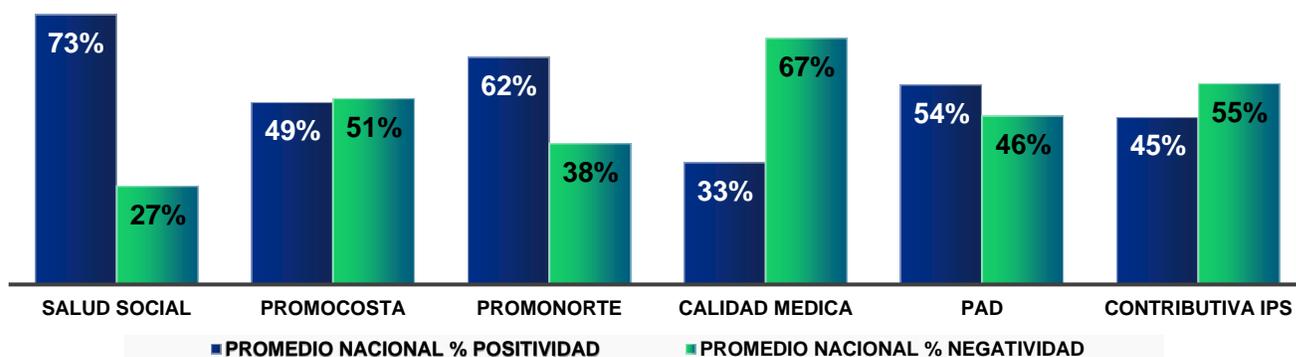
Con relación a las muestras pendientes de laboratorio, en el mes de noviembre/19 Salud Social, Calidad Médica y Promonorte cumplen con la meta, debido a un cumplimiento de muestras pendientes por procesar inferior al 1%. Las muestras que mayores pendientes generan son coprológicos y orinas de 24 horas, por mala recolección por parte de los pacientes. Para las curvas de glucosa en gestantes se observan

inconvenientes como intolerancia oral a la glucosa que deben ingerir, o ayunos prolongados, recolección de muestras en recipientes o cantidades inadecuadas, entre otras causales.

Como oportunidad de mejora se establece la educación urgente al paciente y/o usuario, en los correctos para la recolección y envase de muestras de laboratorio.

### Comportamiento Positividad de Resultados de Laboratorio

#### COMPORTAMIENTO PROMEDIO POSITIVIDAD REPORTE LABORATORIOS



Se realiza el análisis de laboratorios positivos y negativos para patología entre los meses de Julio a Diciembre/19, encontrando un promedio general de positividad del 52,67% versus un promedio general de negatividad del 47,33%

La IPS Salud Social presenta el promedio más alto de positividad (73%), relacionado en el 59% de casos, con reportes de laboratorios anormales de pacientes que pertenecen al programa de riesgo cardiovascular, motivado por la no adherencia del paciente al manejo médico. Esta misma tendencia se observa en Promonorte con el 62% de positividad y el 38% de negatividad pudiendo estar relacionados con la misma causalidad de Salud Social. Debe prestarse atención puntual al comportamiento de los pacientes manejados por el modelo Cardiovascular.

Promocosta presenta un comportamiento muy similar entre la positividad y la negatividad de sus

laboratorios, requiriendo un seguimiento estricto de auditoria para corroborar ordenamiento de laboratorios no pertinentes.

Calidad Médica muestra un porcentaje de negatividad del 67%, que orienta a que se están ordenando laboratorios no pertinentes, por parte del equipo de especialistas y médicos de programa, ante lo cual se requiere intervención inmediata por parte de gerencia y auditoria médica.

En PAD la tendencia del indicador se mantuvo sin embargo el resultado significativo se encuentra en el mes de octubre donde la positividad aparece con un 74% y la negatividad en el 26%. Debido a que se analizó en conjunto y no por causas, se hace necesario, a partir de la fecha identificar los laboratorios de acuerdo con el servicio prestado: hospitalización, urgencia y domiciliarios, lo que se convierte en un reto para el 2020.



Al realizar el análisis de la positividad en Contributiva IPS se evidencia que en los meses de julio, agosto y septiembre/19 los profesionales estaban siendo pertinentes en cuanto a ordenamiento de exámenes de laboratorio. Sin embargo, a partir del mes de octubre/19, la tendencia es desfavorable con un 64% de

resultados negativos por lo que es necesario intervenir por parte de la coordinación asistencial, auditoría médica y gerencia. Se entiende que con el fin de conseguir la adherencia y fidelización del cliente, se pudo caer en la complacencia, sin embargo esta estrategia es muy riesgosa para fines futuros.

## Retos 2020

- Se espera para Febrero/20 que todas las IPS del grupo corporativo cuenten con calificación global mínima del 90%, en auditoria de historias clínicas.
- Mantener el cumplimiento del % del IPR Cardiovascular por debajo del 0,83%, mediante el trabajo sinérgico del personal de salud de cada una de las IPS, en pro del beneficio del paciente.
- Mantener el cumplimiento del % del IPR Gestantes por debajo del 10%, mediante el trabajo sinérgico del personal de salud de cada una de las IPS, en pro del beneficio del paciente.
- Mantener los cumplimientos de porcentajes de confiabilidad en las pruebas realizadas en el laboratorio clínico.
- Conseguir cumplir la promesa de laboratorio en el 100%.
- Continuar cumpliendo con el porcentaje de muestras pendientes por debajo del 1%.
- Es necesario contar con un sistema de auditoría que permita identificar a que servicio y patología se asocia cada laboratorio realizado. Así mismo, es prioridad realizar el análisis de dichos reportes, a través de un médico general que diariamente revise historias clínicas, ordenamientos y reporte de laboratorios /ayudas diagnósticas/ imagenología, y pueda determinar pertinencia o no de atención post reporte con el fin de hacer más eficiente el servicio de consulta externa, identificar posibles brotes epidemiológicos, reportar a tiempo enfermedades de notificación obligatoria, entre otros. Este mismo médico podrá ejecutar la línea de intervención gestión clínica, por medio de la cual contactará al paciente para direccionamiento médico, previa autorización de dicho paciente para la gestión.
- Se busca que para los casos de reporte negativo para patología, el paciente sea manejado por telemedicina, disminuyendo la utilización de recursos como tiempo y dinero de las personas, al tener que acudir a la IPS para la lectura de laboratorios.

## 8.2. Grupo Multifarma

### 8.2.1. Semedical

#### Introducción

Los procesos logísticos son un elemento esencial en el negocio de comprar y dispensar medicamentos y adicional es una herramienta fundamental para manejar eficientemente los

niveles de stock y reducir los costos en el proceso de compras y almacenamiento, así como en las etapas de transporte y distribución.

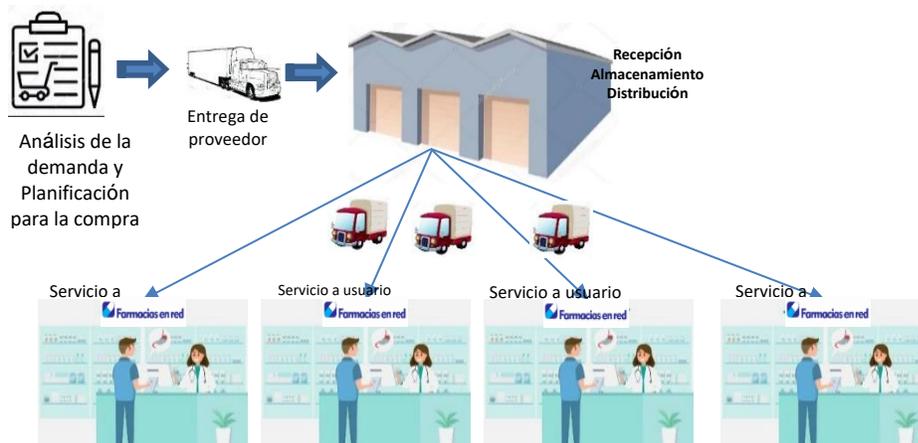


Imagen 1. Diagrama del negocio

En el desarrollo de este año 2019 se ha trabajado intensamente en gestionar o administrar bajo un esquema logístico controlando la gestión de abastecimiento a bodega, gestión de inventarios y la distribución a los puntos de dispensación.

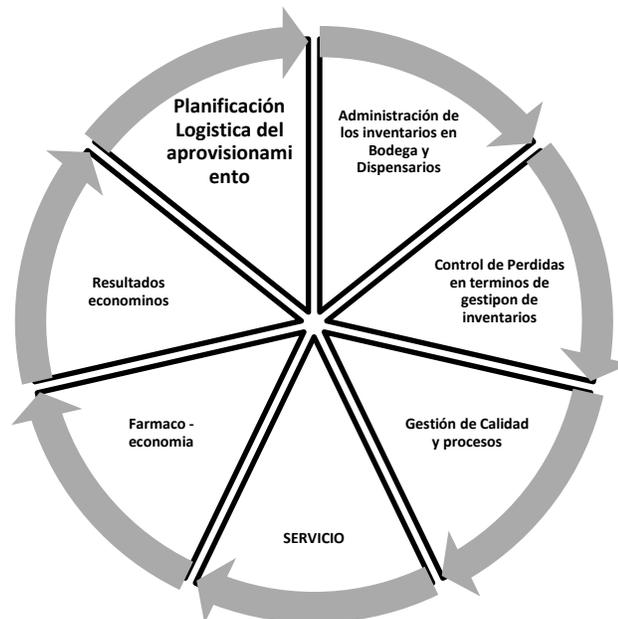


Imagen 2. Megas

## 1. Planificación Logística del proceso de Aprovisionamiento

Flujograma del proceso logístico:

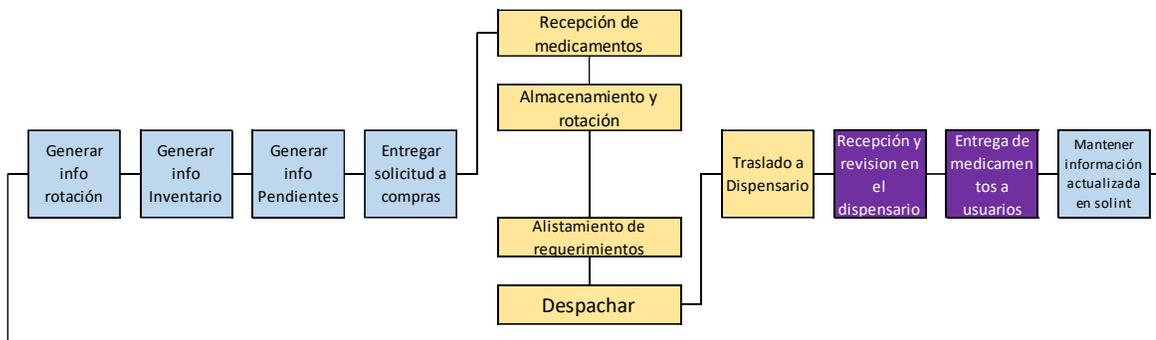


Imagen 3. Flujograma del proceso logístico

### 1.1 Gestión de Aprovisionamiento

La gestión de Aprovisionamiento y del manejo de inventario como génesis de la cadena de suministro en los operadores logísticos es una de las etapas de mayor nivel de la intervención y

desde junio 2019 esta actividad se ha basado en el análisis estadístico y de modelos frente a 3 variables importantes y fundamentales como son:

1. Análisis de la demanda mediante la rotación y consumo de los medicamentos
2. Establecer niveles de inventario de cada sucursal y bodega.
3. Análisis de causas de los pendientes.

Bajo este esquema se ha logrado planificar el aprovisionamiento de una manera estratégica y específica, procurando homogeneidad, factor

clave en el manejo del flujo de caja y comprando básicamente lo que se necesita en las cantidades ajustadas a la demanda.

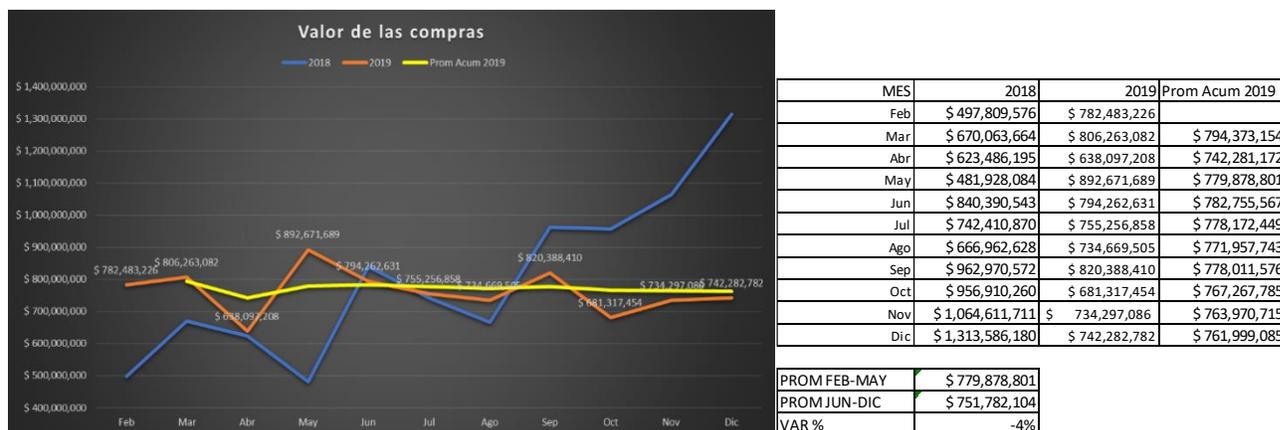


Imagen 4. Valor de las compras

Es evidente la estandarización del proceso de planificación compras del inventario en donde desde junio 2019 se nota una compra más estable y en el último semestre se ha logrado disminuir ubicándose por debajo del promedio

anual en un 4% lo que equivale a un ahorro de 180 millones de pesos en el semestre con un buen nivel de servicio. Adicional a lo anterior, se ha logrado reducir la participación del rubro de la compra de

medicamentos en más de 9 puntos sobre los ingresos correspondientes a esa cápita, generando una mayor rentabilidad tal como se evidencia en la imagen no. 2

MES	COSTOS MEDICAMENTOS DISPENSADOS	VALOR PAGADO CAPITA COOSALUD	PROPORCION DEL COSTO DE MEDICAMENTOS DEL INGRESO TOTAL %	DIFERENCIA \$\$\$
ene-19	\$ 719,862,309	\$ 1,175,272,021	61%	\$ 455,409,712
feb-19	\$ 662,857,240	\$ 1,175,272,021	56%	\$ 512,414,781
mar-19	\$ 678,945,722	\$ 1,182,360,864	57%	\$ 503,415,142
abr-19	\$ 734,980,649	\$ 1,181,360,427	62%	\$ 446,379,778
may-19	\$ 697,707,643	\$ 1,370,466,822	51%	\$ 672,759,179
jun-19	\$ 733,929,244	\$ 1,372,085,610	53%	\$ 638,156,366
jul-19	\$ 807,665,800	\$ 1,386,137,097	58%	\$ 578,471,297
ago-19	\$ 751,019,001	\$ 1,401,792,354	54%	\$ 650,773,353
sep-19	\$ 669,504,519	\$ 1,407,434,775	48%	\$ 737,930,256
oct-19	\$ 817,700,970	\$ 1,400,636,136	58%	\$ 582,935,166
nov-19	\$ 679,388,757	\$ 1,434,663,510	47%	\$ 755,274,753
dic-19	\$ 752,901,611	\$ 1,411,014,675	53%	\$ 658,113,064
PROMEDIO ENE- ABR			<b>59%</b>	<b>\$ 479,404,853</b>
PROMEDIO MAY- DIC			<b>54%</b>	<b>\$ 659,301,679</b>
				<b>38%</b>

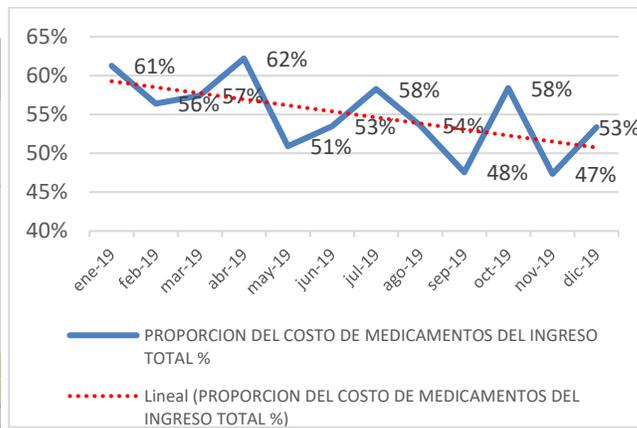


Imagen 5. Comportamiento del costo de compras sobre Ingresos

### 1.2 Seguimiento a la manera como ingresan los medicamentos:

Se implementó desde Julio 2019 un indicador de seguimiento a la llegada de los medicamentos por parte de proveedores dado que con los niveles de inventarios que tenemos es un factor crítico en un justo a tiempo como el que se maneja y a partir de Diciembre 2019, se implementa un

indicador supremo cuyo objetivo es garantizar la oportunidad en la llegada de los medicamentos donde el 100% de la mercancía excepto agotados con carta, debe haber ingresado a la bodega Principal máximo el día 10 de cada mes (días calendario). \*no incluye los agotados

La siguiente gráfica muestra la relevancia que tiene la manera como llegan las moléculas con el nivel de servicio final entregado al usuario.

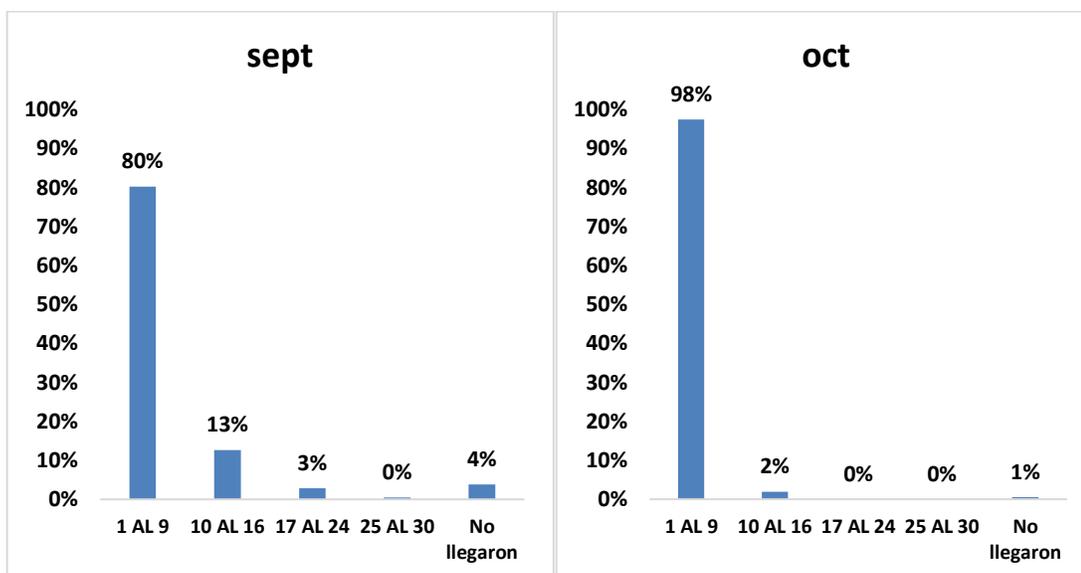


Imagen 6. Gráfica

374 moléculas totales  
 Nivel de servicio Disp: 74%  
 Índices pendientes 4,1%

362 moléculas totales  
 Nivel de servicio Disp: 90%  
 Índices pendientes 2,8%

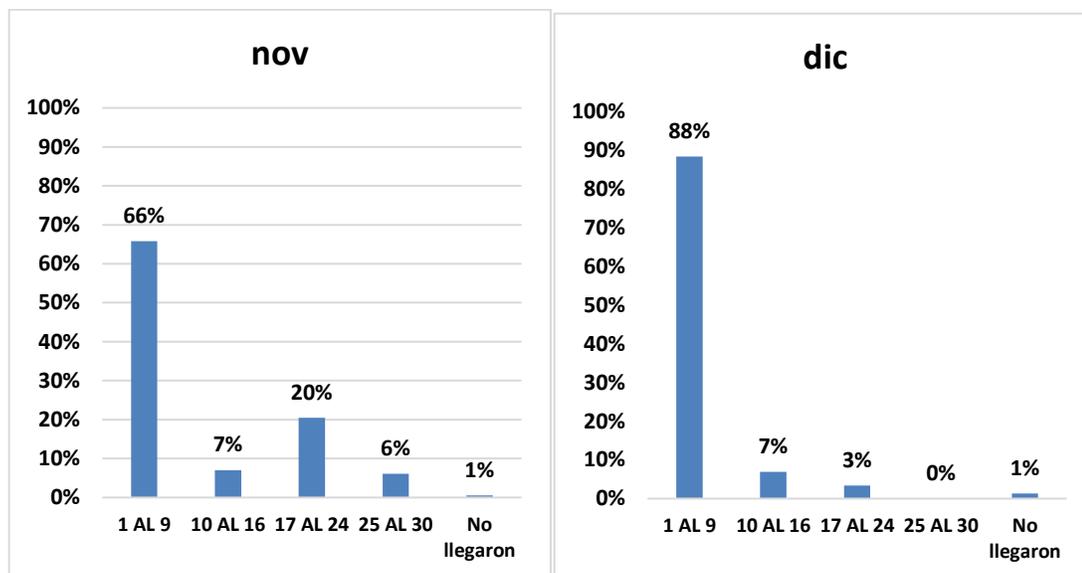


Imagen 6. Cómo ingresan las moléculas últimos 4 meses

420 moléculas totales  
 Nivel de servicio Disp:64%  
 Índices pendientes 4,2%

389 moléculas totales  
 Nivel de servicio Disp:97%  
 Índices pendientes 2,2%

### 1.3 PRE-PENDIENTES:

Dado que la demanda no es estática en los diferentes períodos de tiempos, sino que presenta desviaciones de acuerdo a diversos factores, se diseñó una estrategia como plan complementario llamada Pre-pendiente que hace el estudio y

análisis molécula a molécula en un período de tiempo, la cual se implementó a partir de agosto 2019 con el objetivo de monitorear los niveles de inventario y re-aprovisionamiento previendo que no se produzcan agotados.

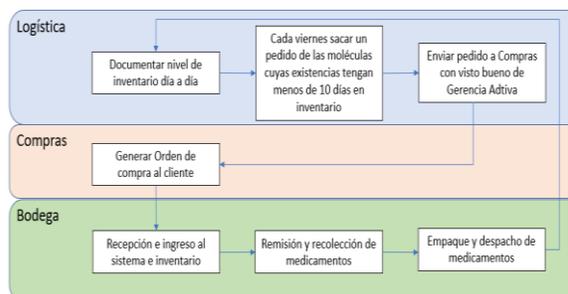
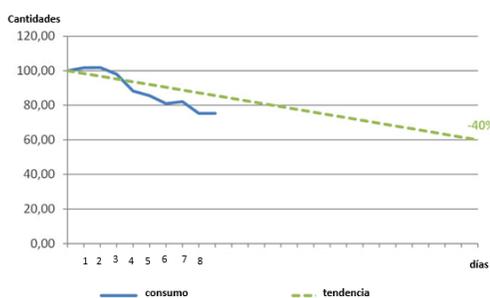


Imagen 7. Metodología de trabajo del Pre-pendientes

## 2. Administración de los Inventarios en Bodega y Dispensarios

### 2.1 Categorización de medicamentos

Se estableció una política en términos de que, como, cuando y cuanto tener en inventarios y se realizó una categorización inicial del mismo, lo cual son variables fundamentales en la

administración de este tipo de activos y para ello se viene trabajando en estudios que determinen la estructura del mismo de acuerdo al nivel de servicio esperado.

La categorización se define de acuerdo a la participación de cada molécula en la dispensación (Concentración) y la frecuencia de su rotación y se parametriza en la categoría ABC (concentración) y XYZ (Frecuencia), respectivamente. De un total de 625 moléculas

que corresponden aproximado a 5.200 referencias, en agosto el 80% de la dispensación se realizó con 40 moléculas, en septiembre el 80% de la dispensación se realizó con 43 moléculas, en octubre el 80% de la dispensación se realizó con 43 moléculas.

Ejemplo: Dispensario Pozón 2019.

Clasificar ABC: lo que más se dispensa en unidades.

Resumen	
Cat A=>	39 productos representan un 80% de venta
Cat B=>	53 productos representan un 95% de venta
Cat C=>	193 productos representan un 5% de venta

Clasificar XYZ: lo que más veces se dispensa en atenciones.

Resumen	
Cat X=>	62 referencias nos representan el 80% de la constancia en el servicio
Cat Y=>	137 referencias nos representan el 15% de la constancia en el servicio
Cat Z=>	86 referencias nos representan el 5% de la constancia en el servicio

### 2.2 Categorización de los dispensarios

De igual manera se realizó el ejercicio de categorización de los 19 dispensarios básicamente en 3 categorías dependiendo del volumen de dispensación, con el ánimo de

realizar intervención tanto en infraestructura, niveles de inventarios que maneje el CAF y servicios adicionales de acuerdo al nivel en que se encuentra.

Categoría AAA  
Categoría AA  
Categoría A

Dispensación mayor a 70 millones  
Dispensación entre 20 y 40 millones  
Dispensación menor a 20 millones

DISPENSARIO	CLASE	PORCENTAJE
SALUD SOCIAL	AAA	42%
CORDIALIDAD	AAA	
PROMOCOSTA	AAA	
MALAMBO	AA	40%
BARANOA	AA	
SABANALARGA	AA	
SANTO TOMAS	AA	
PONEDERA	AA	
MANATI	AA	
CAMPO DE LA CRUZ	AA	
LA MANGA	AA	
SOLEDAD	A	18%
SANTA LUCIA	A	
LURUACO	A	
BOSQUE	A	
PUEBLITO	A	
LA PLAYA	A	

En los meses de septiembre 2019, octubre 2019 y noviembre 2019 se ha calculado el nivel de servicio de los dispensarios.

### 2.3 Despachos hacia los dispensarios

Se estableció que para cada plan de despachos se hace indispensable revisar el inventario con que cuenta el punto de dispensación antes de enviarle los medicamentos, y la rotación que ha tenido en los últimos 30 días, lo anterior debido a las fluctuaciones de la demanda, evidenciando que la existencia es mayor o menor al

requerimiento mensual promedio. Con la implementación del sistema Solint, se tienen presente 2 filtros o punto de control a la hora de despachar, un alistador y un empacador, para cotejar el medicamento y evitar que se despache equivocadamente.

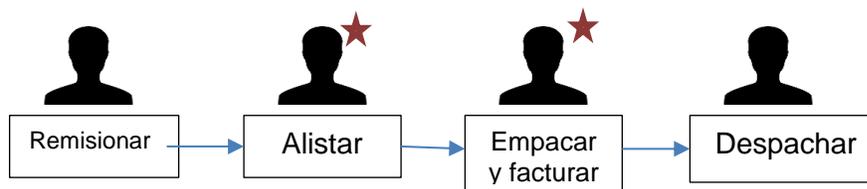


Imagen 8: Flujograma operación de despacho desde bodega

### 2.4 Nivel de servicio de la bodega

La composición del inventario en bodega define el nivel de servicio de la misma, este indicador se

viene implementando desde octubre 2019 y sus resultados son:

Octubre 2019

ESTADO DE NIVELES DE INVENTARIOS BODEGA SEMEDICAL		
	Q moléculas	Costo del inventario
Total moléculas	579	\$ 614,441,026
SIN ROTAR ULT 30 DÍAS	124 21%	\$ 60,634,264 10%
más 4 meses	25 4%	\$ 96,727,846 16%
3 meses	5 1%	\$ 10,110,986 2%
1 a 2 meses	124 21%	\$ 276,228,773 45%
0.5 a 1 meses	89 15%	\$ 133,519,860 22%
0 meses	77 13%	\$ 37,205,761 6%
0 a 0.5 meses	135 23%	\$ 13,536 0%

Pareto 80% de dispensación		Ultimo 20% de la dispensación	
Q de Molécula		Q de Molécula	
43		536	
	0%	124	23%
	0%	25	5%
	0%	5	1%
26	60%	98	18%
11	26%	78	15%
5	12%	72	13%
1	2%	134	25%

Nivel de servicio	69%		12%
			81%

Noviembre 2019

ESTADO DE NIVELES DE INVENTARIOS BODEGA SEMEDICAL		
	Q moléculas	Costo del inventario
Total moléculas	428	\$ 686,603,546
más 4 meses	140 33%	\$ 126,781,748 18%
3 meses	11 3%	\$ 21,052,888 3%
1 a 2 meses	47 11%	\$ 95,045,256 14%
0.5 a 1 meses	51 12%	\$ 385,496,414 56%
0 meses	36 8%	\$ 1,564,223 0%
0 a 0.5 meses	143 33%	\$ 56,663,017 8%

Pareto 80% de dispensación		Ultimo 20% de la dispensación	
Q de Molécula		Q de Molécula	
38		390	
7	18%	133	34%
1	3%	10	3%
11	29%	36	9%
7	18%	44	11%
11	29%	132	34%
1	3%	35	9%

Nivel de servicio	55%		11%
			66%

Diciembre 2019

ESTADO DE NIVELES DE INVENTARIOS BODEGA SEMEDICAL		
	Q moléculas	Costo del inventario
Total moléculas	462	\$ 465,960,866
más 4 meses	39 8%	\$ 75,442,899 16%
3 meses	11 2%	\$ 14,495,247 3%
1 a 2 meses	135 29%	\$ 201,264,695 43%
0.5 a 1 meses	104 23%	\$ 153,480,235 33%
0 a 0.5 meses	64 14%	\$ 0 0%
0 meses	109 24%	\$ 21,277,791 5%

Pareto 80% de dispensación		Ultimo 20% de la dispensación	
Q de Molécula		Q de Molécula	
42		420	
	0%	39	9%
	0%	11	3%
11	26%	124	30%
20	48%	84	20%
2	5%	62	15%
9	21%	100	24%

Nivel de servicio	59%		12%
			71%

Imagen 9. Niveles de inventario en Bodega

## 2.5 Nivel de servicio en dispensarios

La composición del inventario en los dispensarios define el nivel de servicio de los mismos, este

indicador se viene implementando desde septiembre 2019 y sus resultados son:



### 3. Control de Pérdidas en términos de Gestión de Inventario

#### 3.1 Toma Física Inventarios

En la toma física de los Inventarios Se implementó un programa a fin de cubrir en 6 meses el 100% de los dispensarios.

FECHA	PUNTO DE DISPENSACIÓN	CUMPLIMIENTO
02/10/2019	SANTO TOMAS	EJECUTADO
08/10/2019	PUEBLITO	EJECUTADO
10/10/2019	LURUACO	EJECUTADO
11/10/2019	CAMPO DE LA CRUZ	EJECUTADO
16/10/2019	SANTA LUCIA	EJECUTADO
22/10/2019	SOLEDAD	EJECUTADO
25/10/2019	SABANALARGA	SUSPENDIDO
26/10/2019	BODEGA	SUSPENDIDO
29/10/2019	MANATÍ	SUSPENDIDO

#### 3.2 Inventarios cíclicos

Por otra parte, sobre el inventario físico se implementó desde 19 nov un plan de seguimiento y control denominado “inventarios cíclicos”, su objetivo es auditar las existencias periódicamente.

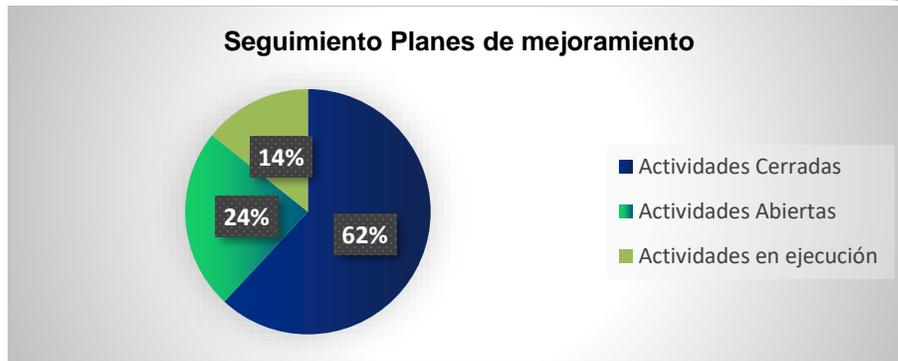
De este ejercicio se ha encontrado hay cruce de lote debido a una equivocación bien sea del proveedor o del momento del ingreso a bodega.

### 4. Gestión de Calidad y Procesos

- En este año se recibió 24 visitas de secretarías de salud tanto distrital como departamentales para ambos departamentos (Atlántico – Bolívar), con conceptos favorables.
- En el departamento del atlántico fuimos reconocidos en los municipios por la secretaría de salud departamental con el Sticker verde, que es una estrategia que
- Se implementó un procedimiento de seguimiento a planes de mejoramiento, en el cual se establece el seguimiento a las actividades y cierres a los planes de mejoramiento que se establecen de los requerimientos de las visitas de Aplisalud,

busca que las droguerías busquen cumplir con lo establecido en el marco normativo legal vigente, a fin de conseguir el sticker color verde que arroja como concepto favorable, y poder darle tranquilidad, seguridad y confianza a sus clientes que están adquiriendo medicamentos en un lugar vigilado, teniendo la información visible del estado de la droguería en cuanto a cumplimiento de las normas.

secretarías de salud, auditorías internas y externas, estas actividades van en el cumplimiento de acuerdo a las fechas programadas, el cual lleva el siguiente desarrollo.



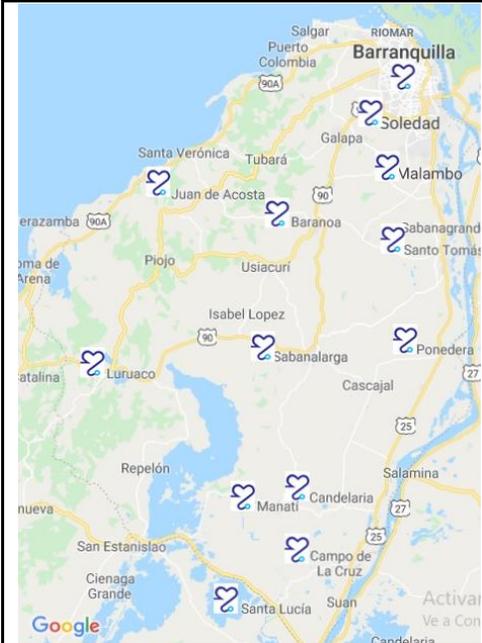
**Imagen 11.** Planes de mejoramiento

- Se conserva la certificación ISO 9001:2015 para la Bodega central de Semedical y el dispensario de salud social.
- Se logra la certificación ISO 9001:2015, para los puntos de dispensación de Semedical; Promocosta, Cordialidad y Sabanalarga.
- Se amplía el alcance para nuevos dispensarios y la razón social de Farmacias en red.

**5. Mejoras en Servicio y atención**

**5.1 Cobertura**

El servicio de dispensación se presta en Atlántico en 13 municipios con 19 puntos de atención.

	BARANOA	<b>1</b>
	<b>BARRANQUILLA</b>	<b>7</b>
	CAMPO DE LA CRUZ	<b>1</b>
	CANDELARIA	<b>1</b>
	JUANDE ACOSTA	<b>1</b>
	LURUACO	<b>1</b>
	MALAMBO	<b>1</b>
	MANATÍ	<b>1</b>
	PONEDERA	<b>1</b>
	SABANA LARGA	<b>1</b>
	SANTA LUCÍA	<b>1</b>
	SANTO TOMÁS	<b>1</b>
	SOLEDAD	<b>1</b>
	<b>TOTAL PUNTOS 2019</b>	<b>19</b>

Se tiene 2 puntos menos que el año 2018.

Con respecto a la población se incrementó en un 13 %.

USUARIOS		
2018	2019	%
242.745	274.236	13%

## 5.2 Pendientes y estrategia Teléfono rojo

### Pendientes

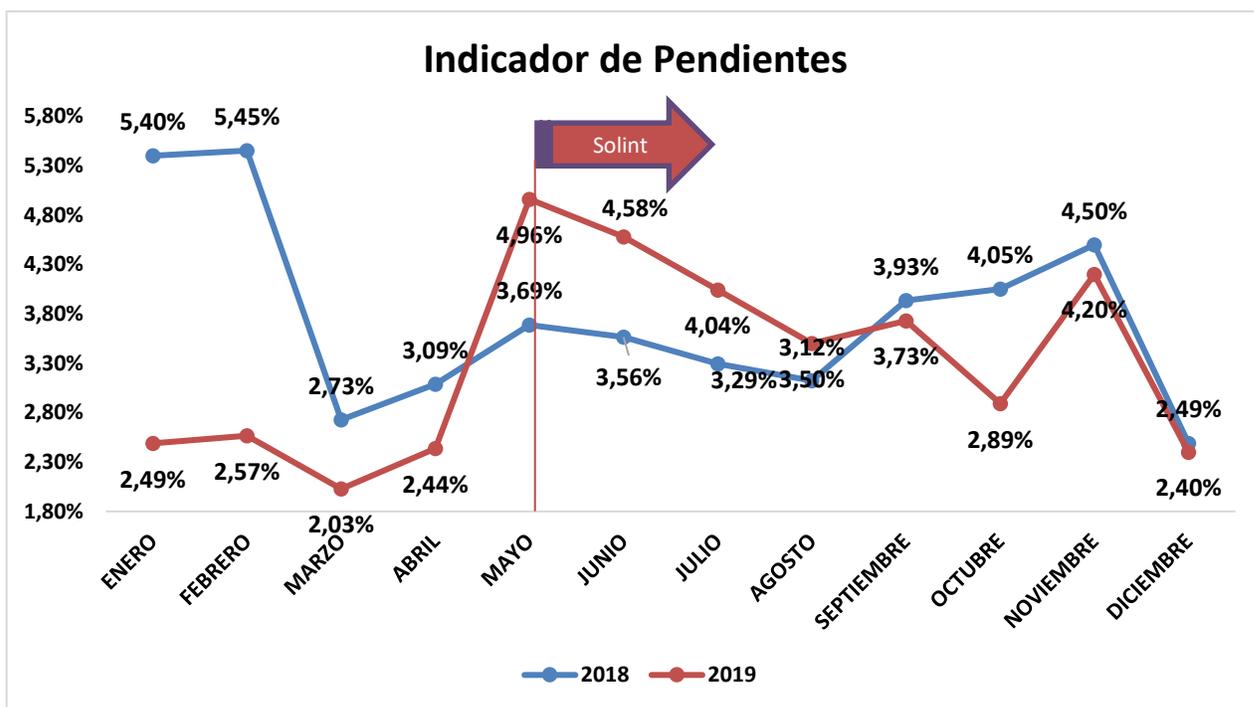


Imagen 12. Indicador de Pendientes

El índice de pendientes en el año 2018 se calculaba sobre una base en donde se tomaban las fórmulas y se hacía ESTIMACION sobre los medicamentos que contienen estas fórmulas. En el año 2019 a partir del mes de mayo con el ingreso del sistema SOLINT de manera automática el sistema calcula el índice de pendientes y no se realiza estimación alguna.

El año 2019 tiene una tendencia a la baja muy bien marcada desde el mes de mayo hasta octubre.

De manera sistémica diariamente se hacen análisis de causas de los pendientes para estudiar y re-direccionar las estrategias que lleven este indicador a su mínimo valor.

### Estrategia del Teléfono rojo

A partir de octubre 2019 se implementó una nueva campaña en conjunto con el área de Contact Center a través de la cual se realiza una intervención directa a los pendientes de medicamentos que se generan desde los

diferentes puntos de dispensación de Semedical, es un teléfono instalado en la sala de espera del dispensario.

Al momento de generarse un pendiente al usuario, el auxiliar de la ventanilla debe

direccionar al usuario hacia el teléfono rojo instalado en el punto. Se le debe informar o comunicar al usuario que deberá suministrar el número de la fórmula al agente del Contact Center. ¿Cómo funciona el teléfono? El usuario, deberá levantar la bocina del teléfono sin marcar

ningún dígito o número; de manera inmediata recibirá comunicación por un agente del Contact Center, quien debe confirmar previamente, que el medicamento si este disponible y hacer que lo **“congelen o separen”** con la información del pendiente en el dispensario.

### 5.3 Indicador PQR

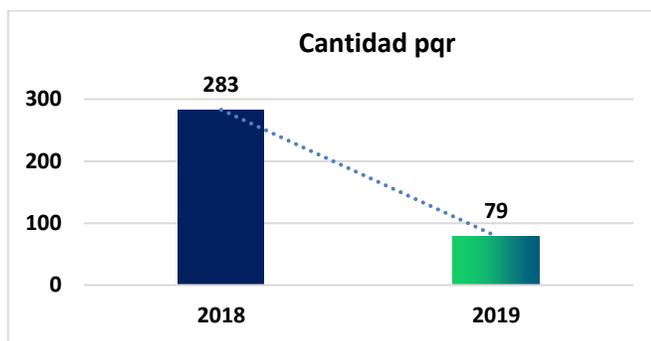


Imagen 13. Indicador de PQR

La cantidad de PQR reportadas oficialmente por Coosalud disminuyó -72% comparado el año 2019 versus 2018. En el año 2019 se creó el grupo Cero Pendiente, donde se soluciona de manera inmediata la novedad presentada evitando que llegue a una instancia de queja ante

Coosalud. La meta es ampliarlo a los municipios y puntos remotos.

Para evaluar las quejas se clasificó su causa o motivo por servicio o por falta de medicamento o dispositivo médico, y se muestra a continuación:

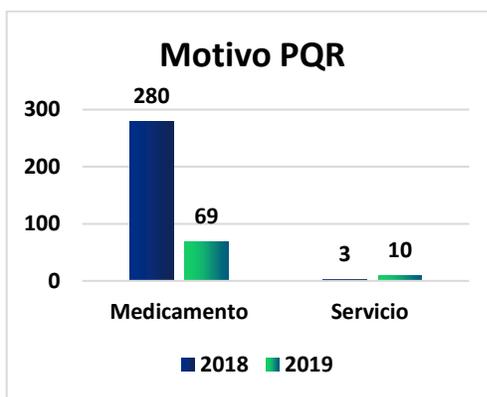


Imagen 14. Motivo de PQR

Notoriamente mejoró las quejas por falta de medicamentos o dispositivo médico, Sin embargo, se ha aumentado las quejas por servicio siendo los principales motivos el trato del auxiliar, y la

manera de transmitir la información de los medicamentos. En retos se establece oportunidades de mejora.

### 5.4 Incrementar tiempo de atención en ventanilla para disminuir tiempo de Espera.

En el mes de Julio 2019 se estudió la cantidad de personas en espera en sala, en relación a los tiempos de atención en ventanilla, de allí resultó

la implementación de nuevos horarios y personas en el frente de atención.

## 5.5 Ampliación de Dispensarios

A fin de brindarle una mejor comodidad para los usuarios se ampliaron 6 dispensarios:

Dispensario	mt2 2018	mt2 2019
Malambo	25	39
Soledad	18	105
Manatí	36	53
Cordialidad	141	189
Campo de la cruz	20	33
Santo tomas	25	60
<b>Mt2 Totales</b>	<b>265</b>	<b>479</b>
Var en %		81%

La ampliación es de 81% de un año a otro.



Malambo



Soledad



Manatí



Cordialidad



Campo de la Cruz



Santo Tomas

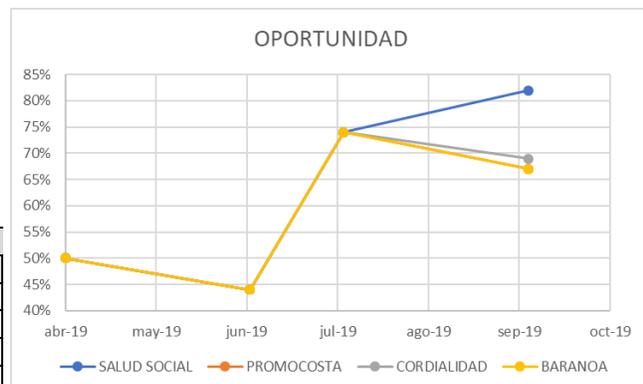
Imagen 15. Dispensarios Ampliados

### 5.6 Resultados en la encuesta de satisfacción Sobre la Oportunidad en la entrega

A partir del mes de abril 2019 se inició la realización de las encuestas por parte de un tercero, en este caso el Contac Center. De las encuestas se resaltan dos puntos que para los usuarios a nivel de servicio son muy importantes

que son la Oportunidad en términos de entrega completa de las fórmulas y el tiempo de espera. El resultado para la oportunidad se muestra en el siguiente punto:

¿La última vez que visito el punto de farmacia recibió todos los medicamentos?



MES	SALUD SOCI	PROMOCOST	CORDIALIDAD	BARANOA
	SI	SI	SI	SI
abr-19	50%	50%	50%	50%
jun-19	44%	44%	44%	44%
jul-19	74%	74%	74%	74%
sep-19	82%	67%	69%	67%

MES	SALUD SOCI	PROMOCOST	CORDIALIDAD	BARANOA	MALAMBO	MANATI	ABANALARG.	PONEDERA	SANTA LUCIA	AMPO DE LA CI	SOLEDAD
abr-19	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
jun-19	44%	44%	44%	44%	44%	44%	44%	44%	44%	44%	44%
jul-19	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%
sep-19	82%	67%	69%	67%	63%	57%	77%	74%	74%	74%	74%
oct-19	80%	67%	76%	67%	63%	57%	77%	64%	76%	74%	74%
dic-19	80%	67%	76%	67%	63%	57%	77%	64%	76%	83%	69%

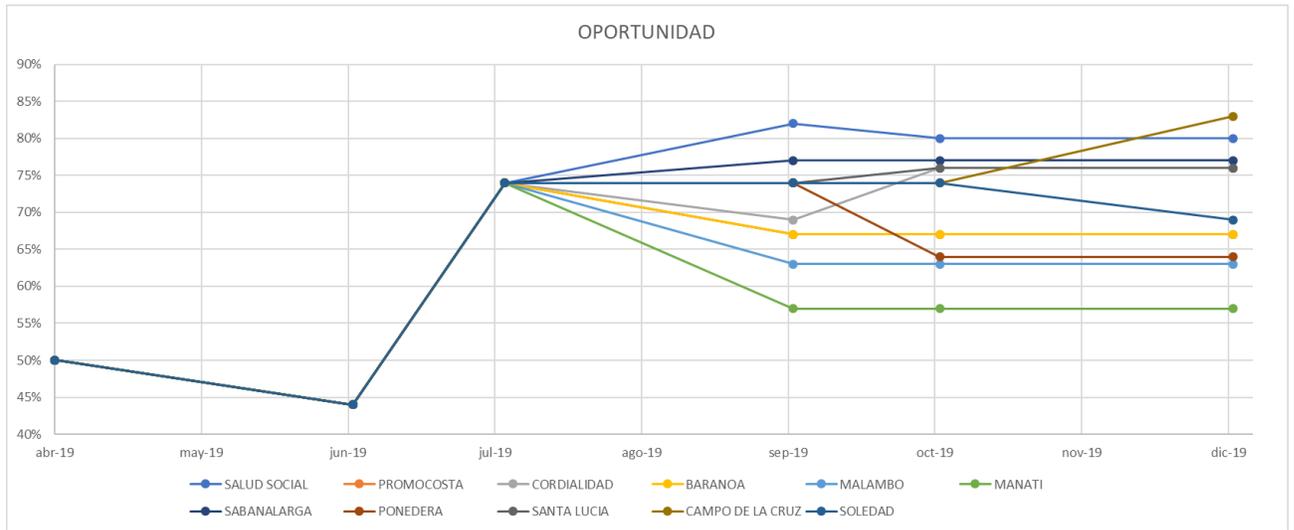


Imagen 16. Evaluación de la oportunidad en la entrega

### 5.7 Resultados en la encuesta de satisfacción Sobre la Rapidez en la atención

El segundo punto importante es la rapidez en la entrega del medicamento, aquí se evalúa el siguiente punto: “¿Evalúe el momento en que el auxiliar de la farmacia le entregó los medicamentos, su rapidez fue?”

MES	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	CORDIALIDAD	BARANOA	MALAMBO	MANATI	SABANALARGA	PONEDERA	SANTA LUCIA	CAMPO DE LA CR	SOLEDAD
abr-19	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%
jun-19	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%
jul-19	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
sep-19	75%	80%	85%	87%	68%	69%	72%	60%	60%	60%	60%
oct-19	75%	80%	85%	87%	68%	69%	72%	73%	70%	60%	60%
dic-19	78%	80%	91%	87%	68%	69%	72%	73%	70%	72%	87%

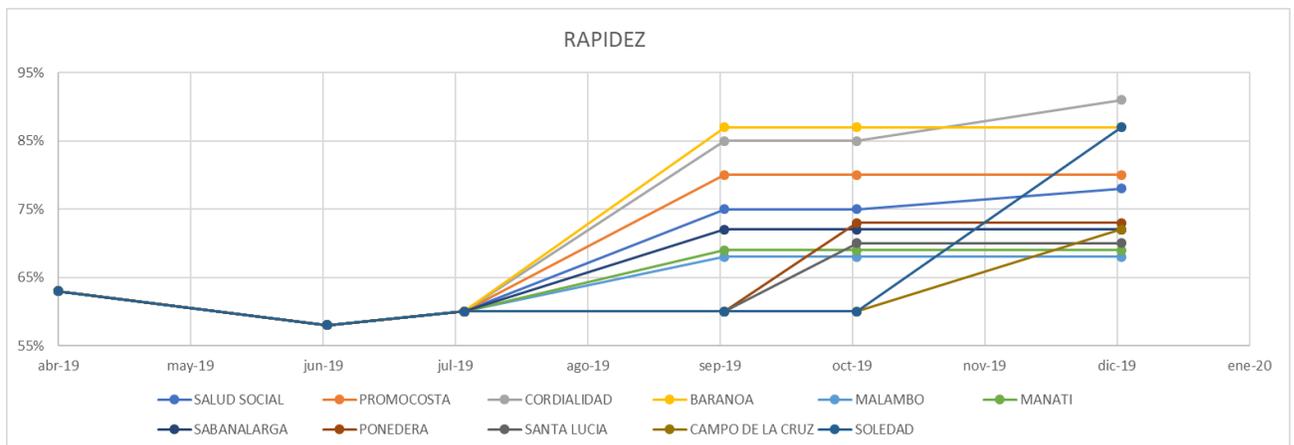


Imagen 17. Evaluación de la rapidez en la atención

Es claro que la intervención realizada producto del análisis de cada punto de dispensación muestra unos resultados que en solo meses han

logrado mejorar sustancialmente para beneficios de los usuarios y su satisfacción. Hay muchos retos por cumplir en pro de este gran mega.

## 5.8 Resultados en la encuesta de satisfacción Sobre la calificación General

Los resultados de la calificación general de la farmacia se muestran a continuación:

MES	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	CORDIALIDAD	BARANOA	MALAMBO	MANATI	SABANALARGA	PONEDERA	SANTA LUCIA	CAMPO DE LA CRUZ	SOLEDAD
abr-19	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
jun-19	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%
jul-19	76%	76%	76%	76%	76%	76%	76%	76%	76%	76%	76%
sep-19	78%	83%	87%	72%	65%	71%	81%	76%	76%	76%	76%
oct-19	79%	83%	87%	72%	65%	71%	81%	73%	70%	76%	76%
dic-19	79%	83%	90%	72%	65%	71%	81%	73%	70%	72%	74%

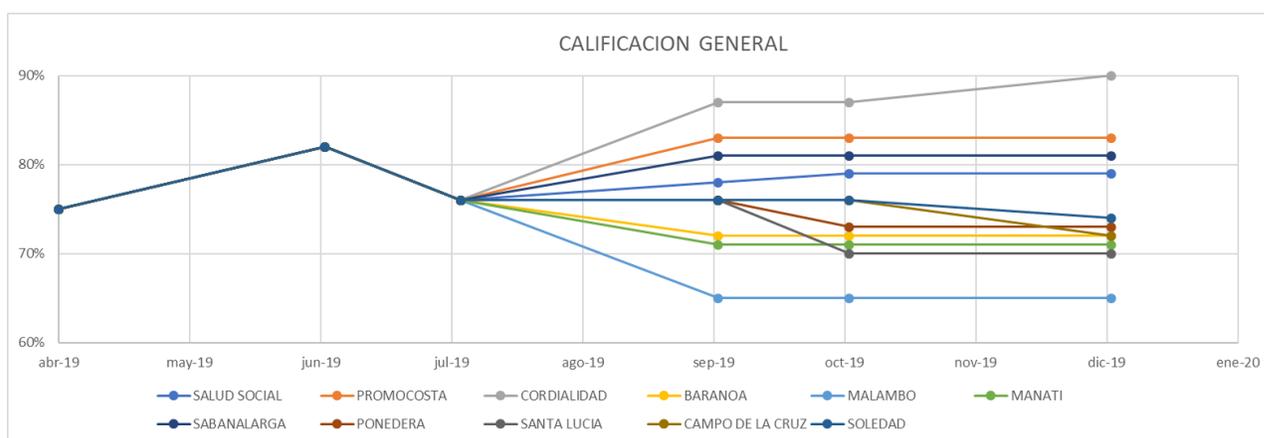


Imagen 18. Evaluación de la calificación general

## 6. Fármaco-economía

En Fármaco-economía el trabajo se ha estructurado de manera que se intervengan las capitas de primer nivel y las capitas de Insulina/ Alto costo:

### 6.1 Costo / usuario Insulinorequirientes

En unión con las IPS Salud Social y Promocosta se viene interviniendo de una manera directa encaminada a cada uno de los usuarios a fin de mejorar su salud al costo más razonable posible generando los análisis e informaciones relevantes y estableciendo junto con las IPS estrategias a fin de controlar con resultados en salud la y la

administración y costo de los medicamentos de corte cardiovascular. El resultado ha sido positivo disminuyendo el costo por usuario en un 12% en el periodo de junio a diciembre 2019 logrando reducir el costo promedio por usuario de \$43.594= a \$38.277=.

CONCEPTO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Costo total insulinas inyectable	\$ 104,704,288	\$ 103,070,156	\$ 90,467,370	\$ 89,804,369	\$ 96,541,882	\$ 87,449,963	\$ 95,423,277
Costo total terapia oral	\$ 59,165,180	\$ 64,873,073	\$ 60,355,657	\$ 51,058,521	\$ 63,675,516	\$ 57,015,031	\$ 65,493,844
<b>Costo total insulinas inyectable + oral</b>	<b>\$ 163,869,468</b>	<b>\$ 167,943,229</b>	<b>\$ 150,823,027</b>	<b>\$ 140,862,890</b>	<b>\$ 160,217,398</b>	<b>\$ 144,464,994</b>	<b>\$ 160,917,121</b>
Cantidad de usuarios totales	3759	4137	4229	3967	4389	3990	4204
<b>PROMEDIO MENSUAL GENERAL TOTAL \$\$</b>	<b>\$ 43,594</b>	<b>\$ 40,595</b>	<b>\$ 35,664</b>	<b>\$ 35,509</b>	<b>\$ 36,504</b>	<b>\$ 36,207</b>	<b>\$ 38,277</b>
Usuarios solo inyectable	1148	1233	1187	1200	1250	1153	1121
<b>PROMEDIO MENSUAL SOLO INYECTABLE \$\$</b>	<b>\$ 91,206</b>	<b>\$ 83,593</b>	<b>\$ 76,215</b>	<b>\$ 74,837</b>	<b>\$ 77,234</b>	<b>\$ 75,846</b>	<b>\$ 85,123</b>
Usuarios solo Oral	3376	3713	3874	3578	4033	3637	3849
<b>PROMEDIO MENSUAL SOLO ORAL \$\$</b>	<b>\$ 17,525</b>	<b>\$ 17,472</b>	<b>\$ 15,580</b>	<b>\$ 14,270</b>	<b>\$ 15,789</b>	<b>\$ 15,676</b>	<b>\$ 17,016</b>
Costo dispensacion inyectable + oral >200.000	\$ 38,348,569	\$ 33,411,453	\$ 20,543,923	\$ 16,293,975	\$ 23,512,244	\$ 16,920,866	\$ 23,293,660
% sobre el total	23%	20%	14%	11%	16%	11%	15%
Costo dispensacion inyectable + oral >100.000	\$ 99,463,393	\$ 97,595,378	\$ 80,045,335	\$ 74,915,899	\$ 86,981,835	\$ 77,512,476	\$ 88,321,987
% sobre el total	61%	60%	53%	50%	58%	51%	59%
Cantidad de usuarios inyectable + oral >200.000	137	123	80	63	90	68	89
% sobre el total de usuarios	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%
Cantidad de usuarios inyectable + oral >100.000	583	594	519	498	567	513	574
% sobre el total de usuarios	16%	16%	12%	12%	13%	12%	14%
<b>Q PEN PROMEDIO GENERAL</b>		<b>1.98</b>	<b>1.91</b>	<b>1.91</b>	<b>1.94</b>	<b>1.89</b>	<b>1.94</b>

Imagen 19. Cuadro de seguimiento al costo por usuario

Otra variable que se viene controlando en el programa es la cantidad de Pen que formula el cuerpo médico, este índice bajo un 3.6 pen en 2018 promedio a 1.94 Pen por usuario en el periodo a diciembre 2019.

## 6.2 Cápita Alto costo

En cuanto al contrato de alto costo se viene interviniendo por IPS, por usuario y por medicamentos entregándole información clara y precisa para hacer los planes de mejoramiento,

actualmente la distribución de la dispensación de estos medicamentos está compuesta de la siguiente manera:

	FILIAL PROMOCOSTA	FILIAL SALUD SOCIAL	IPS TERCERO
sep-19	53%	28%	19%
oct-19	58%	25%	17%
Nov	55%	26%	19%
Dic	50%	29%	21%

También se viene trabajando en la intervención definiendo categorización y un presupuesto para los medicamentos de este grupo.

Grupo
Altocosto-Catastroficos
Altocosto-Insulinas
Altocosto-AltaRotación
Altocosto-BajaRotación
Altocosto-9Inclusión
Altocosto-ControlEsp
Altocosto-DelEstado
Altocosto-Leches
<b>Total general</b>

Imagen 20. Categorización por grupo para los medicamentos de Cápita Alto Costo

DIAGNOSTICO	MEDICAMENTO
ARTRITIS REUMATOIDEA	ADALIMUMAB 40 MG
	CERTILIZUMAB 200 MG AMP
	ENBREL 50 MG
	ETANERCEP 25MG AMPOLLAS
	GOLIMUMAB 50 MG
	ORENCIA 125 MG
	RITUXIMAB 500 MG
	TOCILIZUMAB 162 MG
	TOCILIZUMAB 200 MG
	TOCILIZUMAB 80 MG
ESCLEROSIS MÚLTIPLE	ACEATATO DE GLATIRAMERO 40 MCG
	ADALIMUMAB 40 MG
	INTERFERON B - 1A 6 MILLONES U.I
	INTERFERON BETA 1A 44MG AMPOLLA (REBIF)
	INTERFERON BETA 1B 8" AMP
NATALIZUMAB 300 MG	
OSTEOPOROSIS	ACIDO IBANDRONICO 6 AMP
	ACIDO ZOLEDRONICO 5 MG
	DENOSUMAB 60 MG
TRASPLANTES	MICOFENOLATO 500 MG
	MICOFENOLATO SODICO TAB 180 MG
	MICOFENOLATO SODICO TAB 360 MG
	TACROLIMUS XL 1 MG
	TACROLIMUS XL 3 MG
TACROLIMUS XL 5 MG	
PREMATUROS	PALIVIZUMAB

Imagen 21. Categorización de medicamentos por enfermedad

## 7. Resultados Económicos

### 7.1 Costo de la dispensación por Usuario

Desde el mes de junio 2019 a la fecha, se observa una tendencia a la reducción del costo por usuario lo cual logró frenar la tendencia al

alza sostenida que se puede observar en los meses de enero, febrero, marzo, hasta mayo 2019.

Mes	Costo Dispensación 2018	Costo Dispensación 2019	Usuarios 2018	Usuarios 2019	Costo por Usuario 2018	Costo por Usuario 2019
Enero	\$ 505,171,618	\$ 711,694,361	41994	43355	12,030	16,416
Febrero	\$ 507,076,130	\$ 654,638,335	32596	45288	15,556	15,099
Marzo	\$ 505,720,252	\$ 671,808,492	39804	42754	12,705	15,713
Abril	\$ 536,680,060	\$ 728,275,494	53599	57698	10,013	12,622
Mayo	\$ 550,317,141	\$ 690,363,442	47370	53303	11,617	12,952
Junio	\$ 619,461,549	\$ 602,014,300	64983	48292	9,533	12,466
Julio	\$ 595,142,252	\$ 793,905,799	55341	64296	10,754	12,348
Agosto	\$ 613,891,377	\$ 740,678,000	42356	61440	14,494	12,055
Septiembre	\$ 663,343,293	\$ 684,260,719	50851	60309	13,045	11,346
Octubre	\$ 649,699,304	\$ 806,813,011	44777	64399	14,510	12,528
Noviembre	\$ 712,475,939	\$ 681,071,137	43949	57397	16,211	11,866
Diciembre	\$ 639,052,039	\$ 745,215,610	36614	57,265	17,454	13,013
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5,746,502,976</b>	<b>\$ 7,084,451,953</b>	<b>473671</b>	<b>541134</b>	<b>13,160</b>	<b>13,202</b>
	Var x año	23%		14%		0%

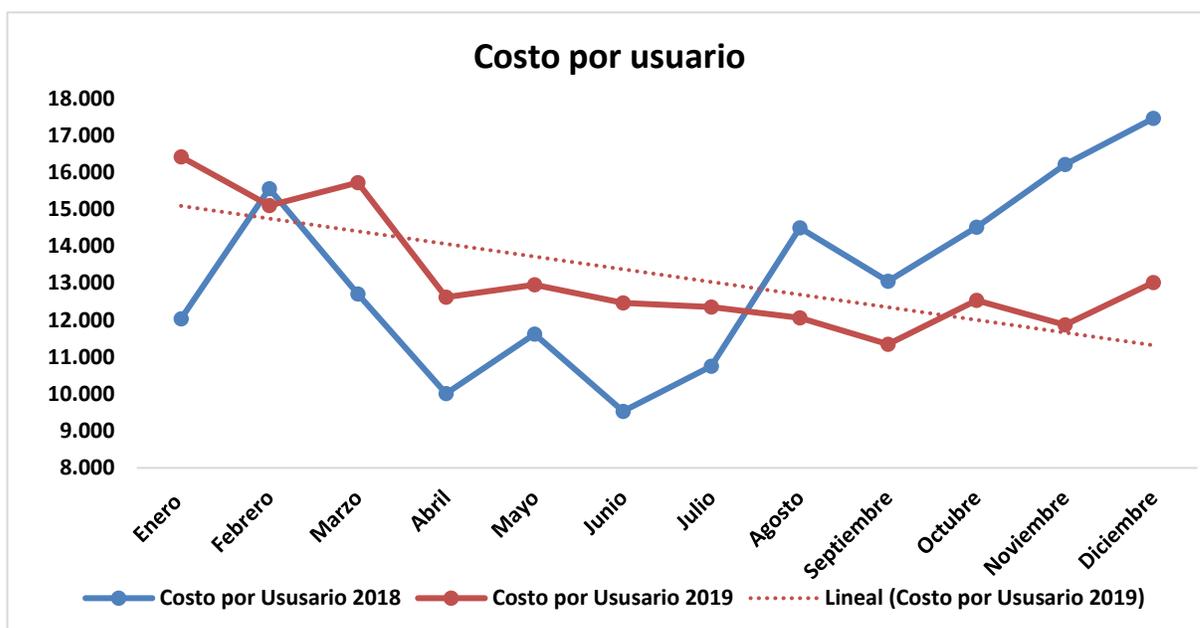


Imagen 22. Seguimiento al costo por usuario 2018 vs 2019

En la gráfica se observa una tendencia en la curva 2019 hacia la baja, así mismo se nota que a partir de mayo 2019 y hasta el mes de diciembre 2019 un comportamiento estable, mientras que en

año 2018 tiene picos muy altos por encima de los \$ 13.000 / usuario e incluso meses con costos superior a algunos meses del año 2019.

## 7.2 Índice de Formulas por usuario

Este es un indicador nuevo que se está evaluado para mantener el control sobre la formulación médica que presentan los usuarios en farmacia.

Mes	Formulas 2018	Formulas 2019	Usuarios 2018	Usuarios 2019	# formulas x usuario 2018	# formulas x usuario 2019
Enero	44,543	66,226	41994	43355	1.1	1.5
Febrero	40,119	62,681	32596	45288	1.2	1.4
Marzo	52,011	62,284	39804	42754	1.3	1.5
Abril	55,229	64,508	53599	57698	1.0	1.1
Mayo	60,321	65,885	47370	53303	1.3	1.2
Junio	81,775	59,167	64983	48292	1.3	1.2
Julio	61,874	66,619	55341	64296	1.1	1.0
Agosto	62,939	63,990	42356	61440	1.5	1.0
Septiembre	66,619	62,662	50851	60309	1.3	1.0
Octubre	68,203	66,969	44777	64399	1.5	1.0
Noviembre	60,200	59,878	43949	57397	1.4	1.0
Diciembre	54,471	59,568	36614	57,265	1.5	1.0
<b>TOTAL</b>	<b>708,304</b>	<b>760,437</b>	<b>473671</b>	<b>541134</b>	<b>1.3</b>	<b>1.2</b>
		7%		14%		-8%

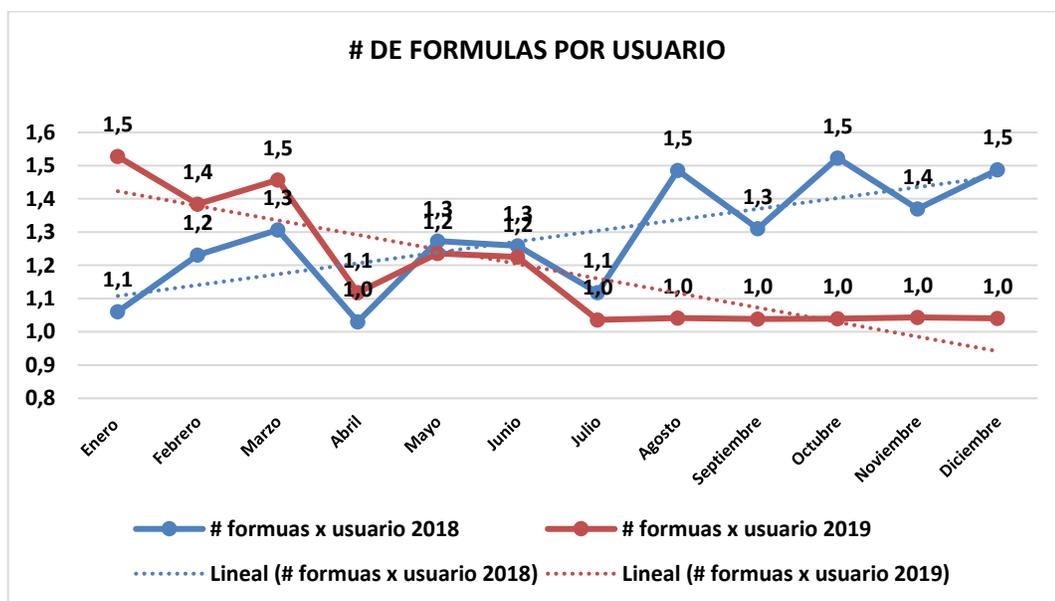


Imagen 23. Seguimiento índice # formulas por usuario.

En la gráfica se observa una tendencia en la curva 2019 hacia la baja, así mismo se nota que a partir de Julio 2019 y hasta el mes de octubre 2019 un comportamiento estable comparado contra el año 2018.

### 7.3 Resumen económico

El resultado económico del año 2019 versus el año 2018 fue muy bueno dado que se presentó incremento en el ingreso, disminución porcentual en el costo de ventas pasando de un 66% en el 2018 a un 64% en el 2019 y por su puesto se

generaron mayores utilidades en más de un 3% comparativo año a año. Lo anterior está directamente relacionado con la eficiente gestión de la compra de medicamentos y al control en la dispensación.

SEMEDICAL	VENTAS NETAS	COSTO DE VENTAS	UTIL. ANTES DE IMP
En-Dc 2018	\$14,517,750 100.0%	\$9,657,771 66.5%	\$3,394,135 23.4%
En-Dc 2019	\$16,294,908 100.0%	\$10,428,570 64.0%	\$4,291,902 26.3%
VAR \$\$	12.24%	7.98%	26.45%
VAR %	0.0%	-2.5%	3.0%

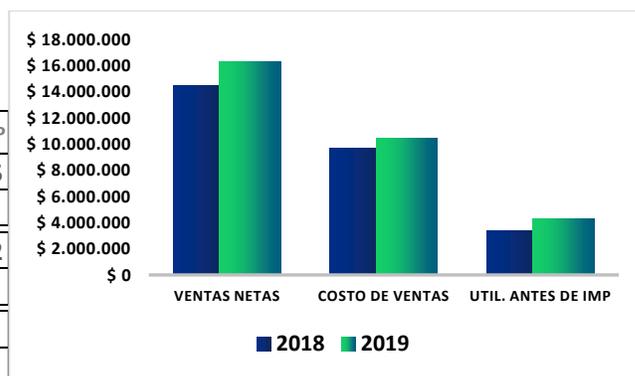


Imagen 24. Resumen económico

Podemos concluir que el año 2019 ha sido un buen año desde el punto de vista económico y de servicio hacia nuestros usuarios en donde se nota

intervención hacia las megas ejes del negocio a fin de lograr la mejora continua.

### RETOS 2020

Para el año 2020 se trazan las siguientes metas y proyectos en pro de la mejora en los procesos.

#### Logística e inventarios:

- Determinación de los niveles de inventario en términos de Costo y Cantidades para cada dispensario según su categoría.
- Implementar una herramienta sistémica que reduzca tiempos operativos y aumente la eficiencia en los procesos de alistamiento y empaque en bodega.
- Estructurar indicador de rotación de inventarios, tanto para Bodega como los dispensarios.
- Programa de entregas domiciliarias

#### Calidad y procesos:

- Se proyecta conseguir la certificación ISO 9001: 2015, para todos los dispensarios de SEMEDICAL
- Cambio cultural de los líderes de área.
- Establecer un procedimiento de Autorización de medicamentos alto costo catastróficos
- Estandarización de procesos



## Servicio y atención

- Se proyecta ampliar el dispensario de Ponedera y Salud Social.
- Desarrollar y ejecutar Proyecto atención desde la fila.
- Apertura de sede para régimen contributivo.
- Plan de capacitación o programa para mejorar la atención del personal frente a los usuarios en el trato y a la manera en que se le entrega la información de los medicamentos.
- Crear una experiencia sensorial para el usuario donde se estandarice las cosas que afecten los órganos de los sentidos, en la visión el tipo de luz y la cantidad por mt<sup>2</sup> que debemos tener.

## Farmacoeconomía

- Construir un presupuesto para la administración y entrega de los medicamentos de Alto costo – Catastróficos.
- Definir y categorizar la cápita 1er nivel.
- Intervención dirigida a el cuerpo médico y personal de enfermería en:
  - Las coberturas de los servicios y tecnologías en salud que deberán ser garantizados por las Entidades Promotoras de Salud (EPS), haciendo énfasis en las tecnologías en salud que tienen aclaratoria dentro de la resolución 5857 de 2018.
  - la Prescripción de Medicamentos de Control Especial. y
  - Manejo del empaque primario, secundario y disposición final de los medicamentos utilizados en el servicio de hospital día.

## Resultados económicos

- Implementar todo el proceso de facturación en el SOLITN
- Incluir el indicador de Glosa - Glosa efectiva
- Incluir el indicador facturación efectiva por funcionario.
- Indicador de entrega de fórmulas vs dispensario.
- Reconstrucción y re facturación de facturas sin tramite cierre feb-2020
- Conciliación y cierre de glosas 2016 -2017-2018-2019.
- Indicador de tiempos de facturación vs entrega de soporte.
- Incremento de la rentabilidad

## FARMACIAS EN RED

### 1. Planificación Logística del proceso de Aprovisionamiento

#### 1.3 Gestión de Aprovisionamiento

Bajo este esquema se ha logrado planificar el aprovisionamiento de una manera estratégica y específica, procurando homogeneidad, factor

clave en el manejo del flujo de caja y comprando básicamente lo que se necesita en las cantidades ajustadas a la demanda.

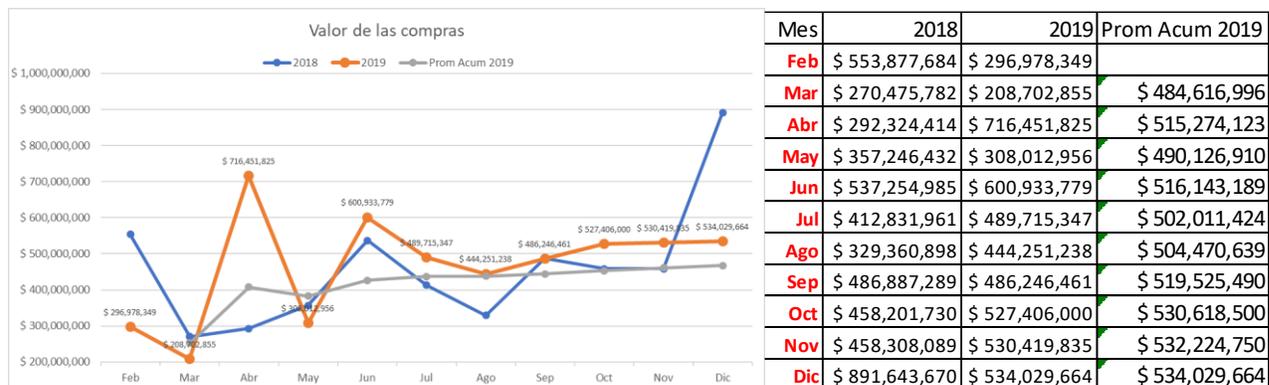


Imagen 1. Valor de las compras

En la gráfica que muestra el comportamiento de las compras en este año 2019 desde el mes de agosto viene levemente subiendo debido a incremento del consumo de insulinas. Adicional a lo anterior, se ha logrado reducir la participación

del rubro de las compras de medicamentos en más de 7 puntos sobre los ingresos correspondientes a esa cápita, generando una mayor rentabilidad tal como se evidencia en la imagen no. 2

MES	MEDICAMENTOS+ COSTOS MEDICAMENTOS DISPENSADOS	VALOR PAGADO CAPITA COOSALUD	PROPORCION DEL COSTO DE MEDICAMENTOS DEL INGRESO TOTAL %	DIFERENCIA \$\$\$
ene-19	\$ 666,405,409	\$ 853,141,897	78%	\$ 186,736,488
feb-19	\$ 605,966,776	\$ 886,532,055	68%	\$ 280,565,279
mar-19	\$ 612,477,804	\$ 857,798,705	71%	\$ 245,320,901
abr-19	\$ 709,783,270	\$ 896,795,870	79%	\$ 187,012,600
may-19	\$ 624,329,809	\$ 1,007,820,173	62%	\$ 383,490,364
jun-19	\$ 505,521,205	\$ 747,595,780	68%	\$ 242,074,575
jul-19	\$ 593,052,899	\$ 975,676,292	61%	\$ 382,623,393
ago-19	\$ 599,350,817	\$ 844,100,393	71%	\$ 244,749,576
sep-19	\$ 591,195,324	\$ 733,683,841	81%	\$ 142,488,517
oct-19	\$ 626,841,500	\$ 947,866,780	66%	\$ 321,025,280
nov-19	\$ 563,296,363	\$ 1,120,549,501	50%	\$ 557,253,138
dic-19	\$ 587,775,386	\$ 829,733,256	71%	\$ 241,957,870
		PROMEDIO ENE- ABR	<b>74%</b>	<b>\$ 224,908,817</b>
		PROMEDIO MAY - DIC	<b>66%</b>	<b>\$ 314,457,839</b>
				<b>40%</b>

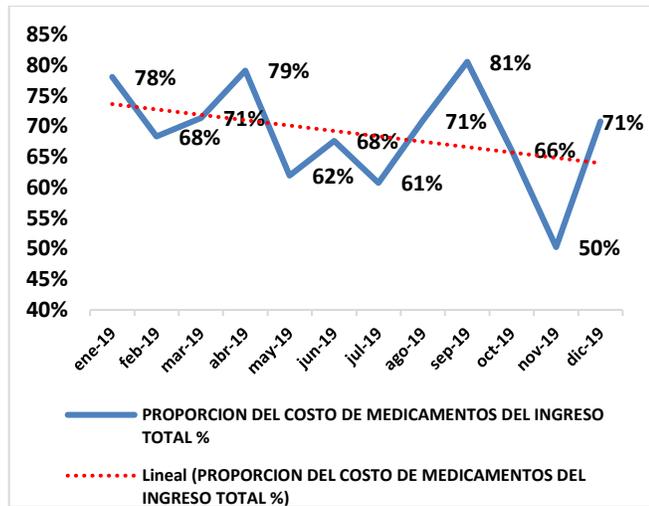
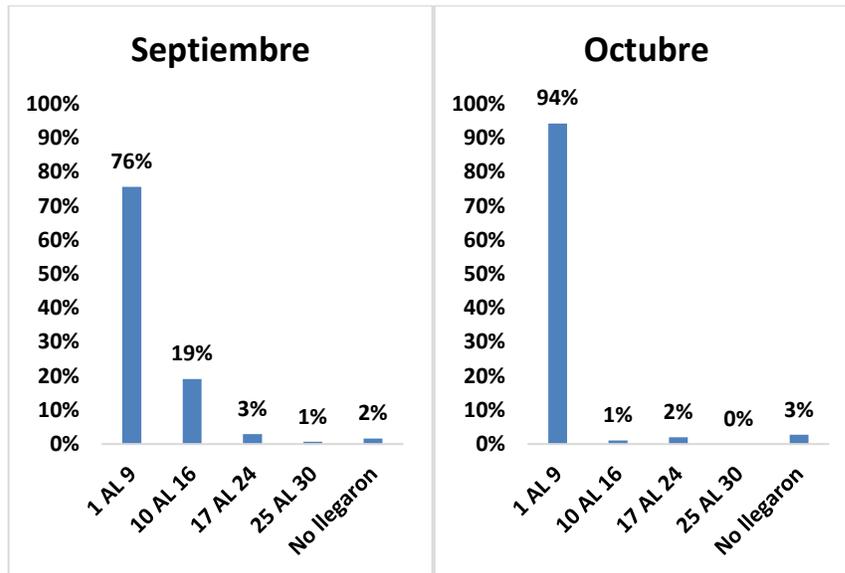


Imagen 2. Comportamiento del costo de compras sobre Ingresos

#### 1.4 Seguimiento a los ingresos

La siguiente gráfica muestra la relevancia que tiene la manera como llegan las moléculas con el nivel de servicio final entregado al usuario.



303 moléculas totales  
 Nivel de servicio Disp: 74%  
 Índices pendientes 2,9%

296 moléculas totales  
 Nivel de servicio Disp: 90%  
 Índices pendientes 1,9%

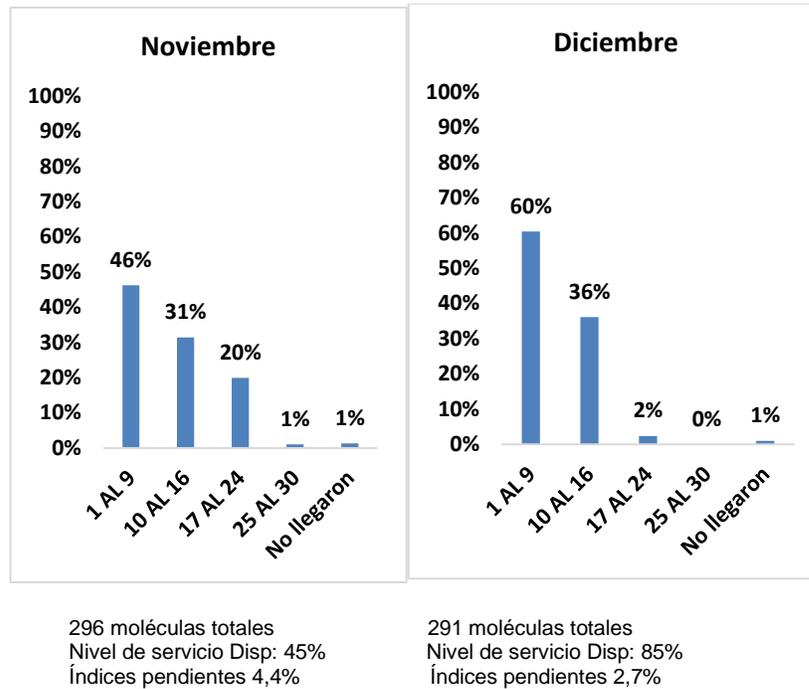


Imagen 3. Gráfica como ingresan las moléculas últimos 3 meses

## 2. Administración de los Inventarios en Bodega y Dispensarios

### 2.1 Categorización de los medicamentos

Igual a Semedical

### 2.2 Categorización de los dispensarios

Para ofrecer un menor servicio se categorizaron los dispensarios en 3 categorías dependiendo del

volumen de dispensación, y así mismo intervenir de acuerdo al nivel en que se encuentra.

categoría AAA  
 categoría AA  
 categoría A

Dispensación mayor a 40 millones  
 Dispensación entre 15 y 40 millones  
 Dispensación menor a 15 millones

Dispensario	CLASE	PORCENTAJE
OLAYA	AAA	69%
POZON	AAA	
ESTELA	AAA	
PASEO BOLIVAR	AAA	
SAN FERNANDO	AAA	
NELSON MANDELA	AA	11%
BAYUNCA	AA	
PASACABALLOS	A	20%
ARENAL	A	
BOQUILLA	A	
SANTA CATALINA	A	
SANTA ROSA	A	
CARMEN DE BOLIVAR	A	
BOCACHICA	A	

#### 1.4 Despachos hacia los dispensarios

Igual a Semedical

#### 1.5 Nivel de servicio en Dispensarios

La composición del inventario en los dispensarios define el nivel de servicio de los mismos, este

indicador se viene implementando desde noviembre 2019 y sus resultados son:

INFORMACION NOV - 2019					Pareto 80% de dispensación		Ultimo 20% de la dispensacion		
ESTADO DE NIVELES DE INVENTARIOS	Q. moléculas		Costo del inventario		Q de Molécula		Q de Molécula		
Total moléculas-punto	3689	100%	\$ 229,481,291	100%	1557		2132		
Cantidad moléculas con inventario superior a 4 meses	220	6%	\$ 17,973,865	8%	75	5%	145	7%	
Cantidad moléculas con inventario = a 3 meses	93	3%	\$ 8,657,955	4%	30	2%	63	3%	
Cantidad moléculas con inventario entre 1 y 2 meses	720	20%	\$ 88,254,851	38%	313	20%	407	19%	
Cantidad moléculas con inventario entre 0,5 y 1 mes	627	17%	\$ 86,840,796	38%	279	18%	348	16%	
Cantidad moléculas con inventario entre 0 y 0,5 mes	962	26%	\$ 27,753,825	12%	495	32%	467	22%	
Cantidad moléculas sin inventario	1067	29%		0%	365	23%	702	33%	
					<b>Nivel de servic</b>		36%		9%
									45%

INFORMACION dic - 2020					Pareto 80% de dispensación		Ultimo 20% de la dispensacion			
ESTADO DE NIVELES DE INVENTARIOS	Q. moléculas		Costo del inventario		Q de Molécula		Q de Molécula			
Total moléculas-punto	3549	121%	\$ 273,560,537	85%	1189		2360			
Cantidad moléculas con inventario superior a 4 meses	130	4%	\$ 15,821,744	6%	30	1%	3%	100	3%	4%
Cantidad moléculas con inventario = a 3 meses	86	2%	\$ 7,281,680	3%	45	1%	4%	41	1%	2%
Cantidad moléculas con inventario entre 1 y 2 meses	772	22%	\$ 111,838,913	41%	367	10%	31%	405	11%	17%
Cantidad moléculas con inventario entre 0,5 y 1 mes	756	21%	\$ 108,697,968	40%	361	10%	30%	395	11%	17%
Cantidad moléculas con inventario entre 0 y 0,5 mes	925	26%	\$ 29,920,232	11%	250	7%	21%	675	19%	29%
Cantidad moléculas sin inventario	880	25%		0%	136	4%	11%	744	21%	32%
					<b>Nivel de servicio</b>		71%		14%	
									85%	

Imagen 4. Niveles de servicio en Dispensarios

### 3. Control de Pérdidas en términos de Gestión de Inventario

Igual a Semedical

### 4. Gestión de calidad y procesos

- Se amplía el alcance de la certificación en ISO 9001 para la razón social de Farmacias en red.

### 5. Mejoras en Servicio y atención

#### 5.1 Cobertura

El servicio de dispensación se presta en Bolívar en 12 municipios con 17 puntos de atención.

	ARENAL (SAN ESTANISLAO)	1
	BAYUNCA	1
	BOCACHICA	1
	LA BOQUILLA	1
	CARMEN DE BOLIVAR	1
	CARTAGENA	6
	SAN FERNANDO	1
	SANTA CATALINA	1
	SANTA ROSA	1
	TURBACO	1
	VILLANUEVA	1
	ZAMBRANO	1
	TOTAL DISPENSARIOS 2019	17
TOTAL DISPENSARIOS 2018	17	

Con respecto a la población se incrementó en un 4%

USUARIOS		
2018	2019	
190.649	198.045	4%

## 5.2 Pendientes

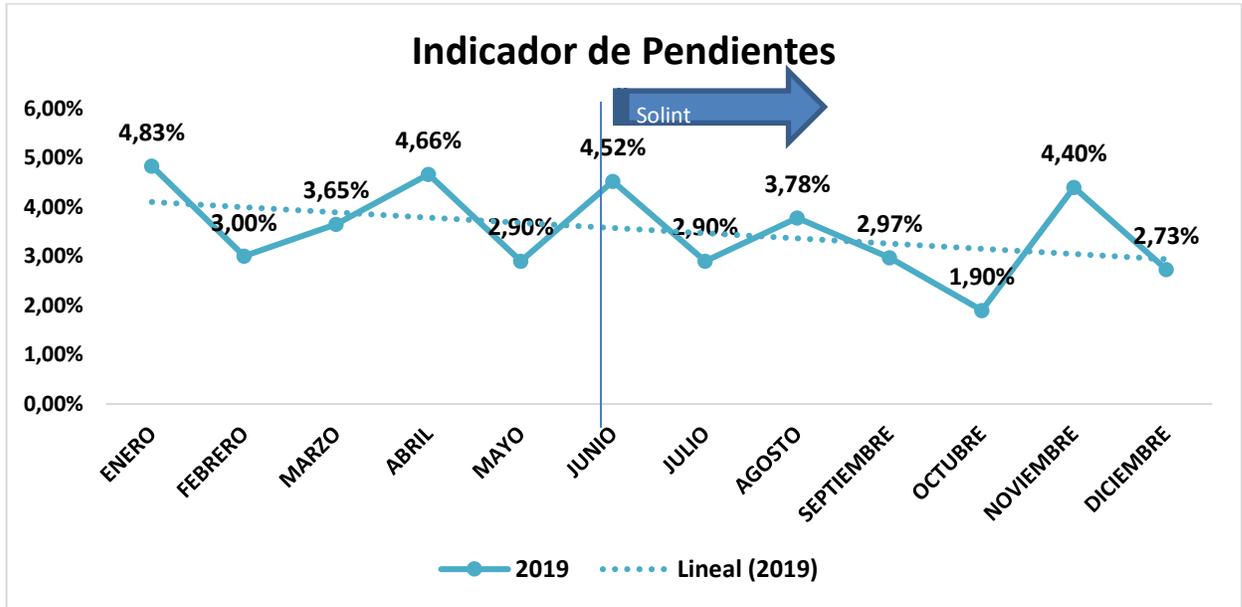


Imagen 4: Indicador de pendientes

El índice de pendientes en 2019 tiene una tendencia a la baja muy bien marcada desde el mes de agosto hacia diciembre. De manera sistémica diariamente se hacen análisis de

causas de los pendientes para estudiar y re-direccionar las estrategias que lleven este indicador a su mínimo valor.

## 5.3 Indicador PQR

El comportamiento en el 2019 de los PQR marca la misma tendencia que en el 2018, con la particularidad que el año 2019 a partir del mes de

agosto 2019 inició su tendencia sostenida hacia la baja.

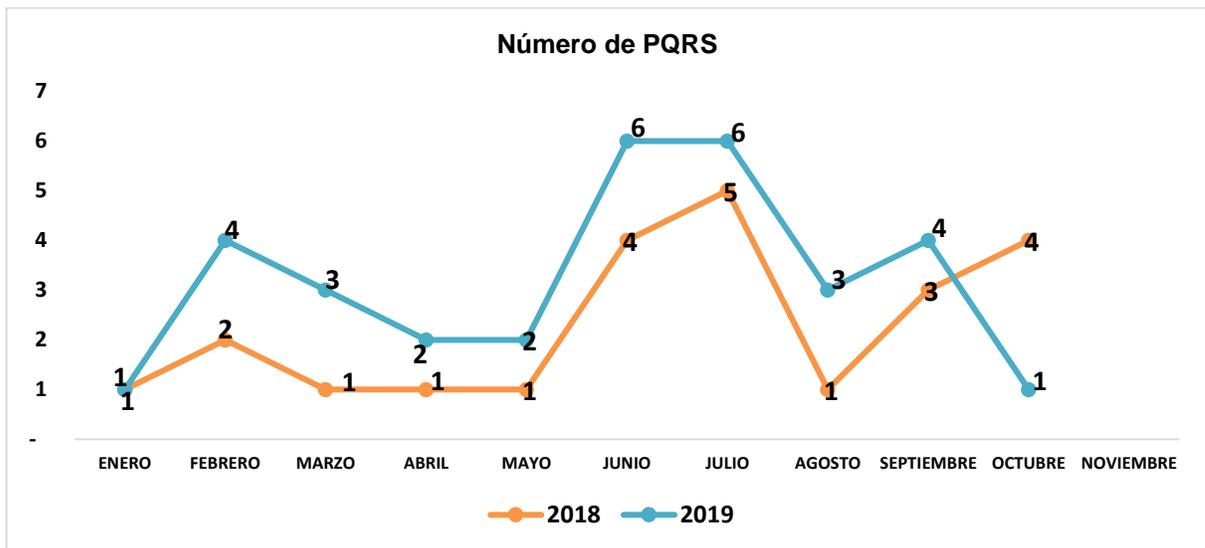


Imagen 5: Indicador de PQR

El motivo o causa de estas quejas todas son por falta de un medicamento al momento de reclamar.

#### 5.4\_Incrementar tiempo de atención en ventanilla para disminuir tiempo de Espera

Igual a Semedical

#### 5.5 Ampliación de Dispensarios

A fin de brindarle una mejor comodidad para los usuarios se ampliaron 3 dispensarios:

Dispensario	mt2 2018	mt2 2019
Pozón	99.5	169.5
Santa Catalina	12	35
Olaya	70	198
<b>Mt2 Totales</b>	<b>181.5</b>	<b>402.5</b>
Var en %		122%



Pozón



Olaya



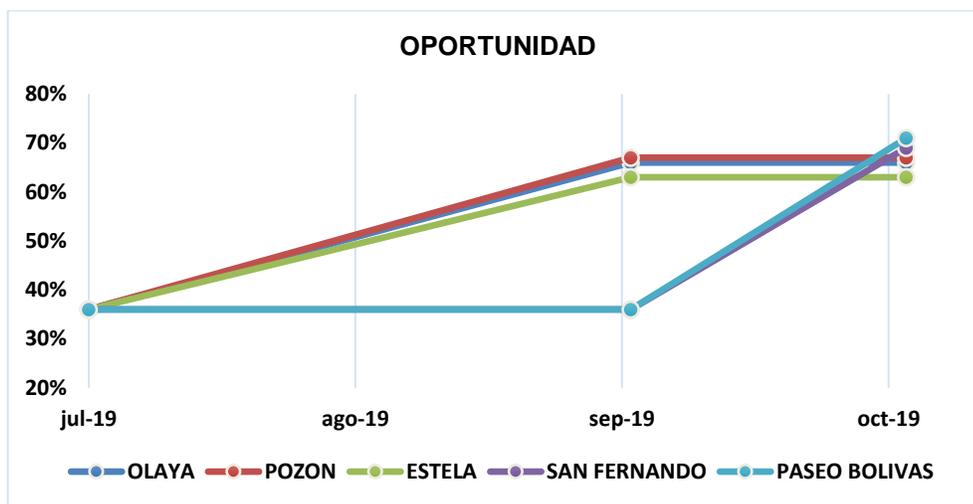
Santa Catalina

Imagen 6. Dispensarios Ampliados

## 5.6 Resultados en la encuesta de satisfacción sobre la oportunidad en la entrega

De las encuestas de satisfacción se muestran los resultados en términos de oportunidad, aquí se evalúa el siguiente punto:

¿La última vez que visito el punto de farmacia recibió todos los medicamentos?



MES	OLAYA	POZON	ESTELA	SAN FERNANDO	PASEO BOLÍVAR
jul-19	36%	36%	36%	36%	36%
sep-19	66%	67%	63%	36%	36%
oct-19	66%	67%	63%	69%	71%

Imagen 7: Oportunidad en la entrega

## 5.7 Resultados en la encuesta de satisfacción sobre la Rapidez en la atención

De las encuestas de satisfacción se muestran los resultados en términos de rapidez, aquí se evalúa el siguiente punto:

“¿Evalúe el momento en que el auxiliar de la farmacia le entregó los medicamentos, su rapidez fue?”

MES	OLAYA	POZON	ESTELA	SAN FERNANDO	PASEO BOLIVAR
abr-19	37%	37%	37%	38%	38%
jul-19	62%	62%	62%	62%	62%
sep-19	79%	78%	50%	62%	62%
oct-19	79%	78%	50%	67%	77%

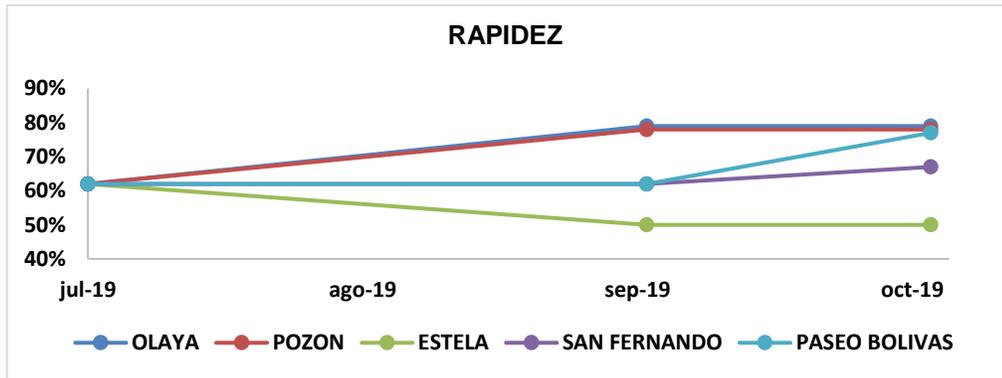


Imagen 8: Rapidez en la entrega

### 5.8 Resultados en la encuesta de satisfacción sobre la calificación general

Los resultados de la calificación general de la farmacia se muestran a continuación:

MES	OLAYA	POZON	ESTELA	SAN FERNANDO	PASEO BOLIVAR
abr-19	38%	38%	38%	38%	38%
jul-19	58%	58%	58%	60%	60%
sep-19	82%	69%	51%	60%	60%
oct-19	82%	69%	51%	65%	72%

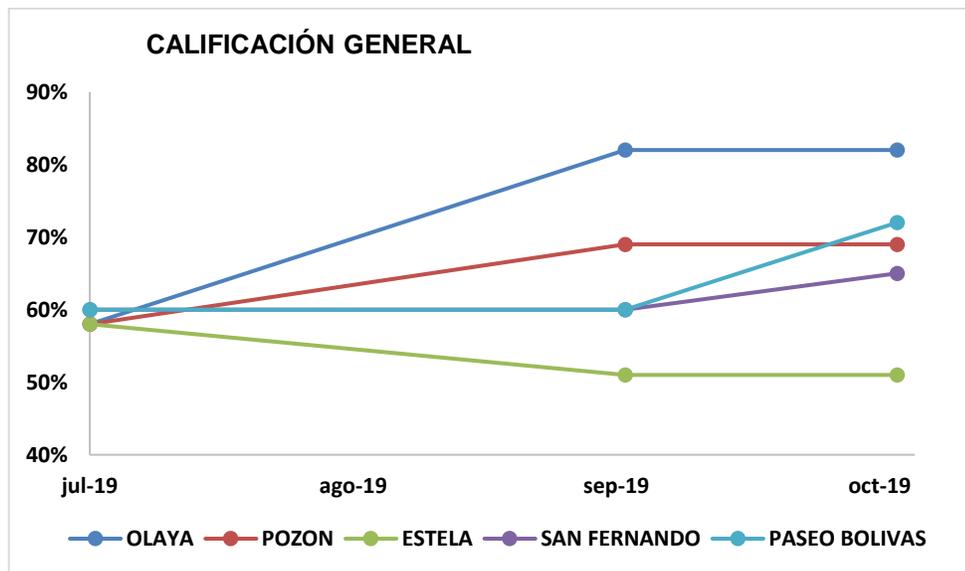


Imagen 9: Oportunidad en la entrega

## 6. Farmacoeconomía

En Fármaco-economía el trabajo se ha estructurado de manera que se intervenga la cápita de Insulina. Desde el mes de junio se viene trabajando en conjunto con la dirección administrativa de Coosalud a fin de estructurar un

esquema tanto para el control de la población como de la formulación. En el mes de noviembre se aprobó la guía médica en unión con Coosalud y la IPS para el manejo de la diabetes tipo 2.

### COMPARATIVO VALOR X USUARIO FARMACIAS EN RED

	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Costo total insulinas inyectable	\$ 212,187,100	\$ 201,429,653	\$ 256,961,411	\$ 267,925,601	\$ 283,877,301
Costo total terapia oral	\$ 8,041,413	\$ 2,100,127	\$ 12,491,116	\$ 12,143,788	\$ 15,055,190
<b>Costo total insulinas inyectable + oral</b>	<b>\$ 220,228,513</b>	<b>\$ 203,529,780</b>	<b>\$ 269,452,527</b>	<b>\$ 280,069,389</b>	<b>\$ 298,932,491</b>
Cantidad de usuarios totales	2701	2434	3756	3831	3949
<b>PROMEDIO MENSUAL GENERAL TOTAL \$\$</b>	<b>\$ 81,536</b>	<b>\$ 83,619</b>	<b>\$ 71,739</b>	<b>\$ 73,106</b>	<b>\$ 75,698</b>
Usuarios solo inyectable	1254	1532	1509	1572	1653
<b>PROMEDIO MENSUAL SOLO INYECTABLE \$\$</b>	<b>\$ 169,208</b>	<b>\$ 131,481</b>	<b>\$ 170,286</b>	<b>\$ 170,436</b>	<b>\$ 171,735</b>
Costo dispensacion inyectable + oral >200.000	\$ 98,010,683	\$ 74,202,812	\$ 112,300,143	\$ 120,968,122	\$ 127,036,838
% sobre el total	45%	34%	42%	45%	47%
Costo dispensacion inyectable + oral >100.000	\$ 175,117,981	\$ 146,677,064	\$ 213,002,084	\$ 224,038,517	\$ 245,565,841
% sobre el total	80%	67%	79%	83%	91%
Cantidad de usuarios inyectable + oral >200.000	312	257	356	378	389
% sobre el total de usuarios	12%	10%	9%	10%	10%
Cantidad de usuarios inyectable + oral >100.000	765	720	943	978	1092
% sobre el total de usuarios	28%	27%	25%	26%	29%
<b>PEN PROMEDIO GENERAL</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>

Imagen 10. Cuadro de seguimiento al costo por usuario

Aunque se muestra disminución en el periodo de junio a octubre 2019 logrando reducir el costo promedio por usuario de \$81.536= a \$75.698=, esto se debe básicamente a la proporción que tiene la parte oral, porque si se observa la línea resaltada en verde, el costo por usuario de las insulinas inyectable se mantiene en alrededor de

\$170.000 por usuario por lo que en este ítem se requiere una intervención muy fuerte.

Otra variable que se propone trabajar y monitorear en el programa es la cantidad de Pen promedio que formula el cuerpo médico, este índice viene manejando un promedio de 3.3 Pen por usuario en el periodo junio a octubre 2019.

## 7. Resultados económicos

### 7.1 Costo de la dispensación por Usuario

Desde el mes de Julio 2019 a la fecha se observa una tendencia sostenida a la reducción del costo por usuario lo cual logró frenar la tendencia al alza que se observa en los primeros meses del

año 2019. Los resultados de los costos de dispensación se muestran en la tabla y grafica a continuación:

Mes	Costo Dispensación 2018	Costo Dispensación 2019	Usuarios 2018	Usuarios 2019	Costo / usuario 2018	Costo / usuario 2019
Enero	\$ 219,665,223	\$ 448,551,080	41,033	32,774	\$ 5,353	\$ 13,686
Febrero	\$ 382,273,928	\$ 364,057,916	33,482	31,533	\$ 11,417	\$ 11,545
Marzo	\$ 400,931,165	\$ 410,895,904	40,186	33,556	\$ 9,977	\$ 12,245
Abril	\$ 412,512,544	\$ 473,973,584	29,989	36,130	\$ 13,755	\$ 13,119
Mayo	\$ 337,033,952	\$ 493,536,542	31,068	36,990	\$ 10,848	\$ 13,342
Junio	\$ 330,598,527	\$ 352,014,099	30,615	25,217	\$ 10,799	\$ 13,959
Julio	\$ 399,994,203	\$ 556,210,507	<b>30,659</b>	<b>50,091</b>	\$ 13,047	\$ 11,104
Agosto	\$ 392,194,936	\$ 527,292,447	28,980	48,845	\$ 13,533	\$ 10,795
Septiembre	\$ 375,816,985	\$ 544,218,356	28,980	48,538	\$ 12,968	\$ 11,212
Octubre	\$ 396,109,739	\$ 596,057,735	33,473	50,898	\$ 11,834	\$ 11,711
Noviembre	\$ 319,746,129	\$ 515,773,732	28,176	43,287	\$ 11,348	\$ 11,915
Diciembre	\$ 371,499,918	\$ 555,594,187	17,623	45,043	\$ 21,080	\$ 12,335
<b>Totales</b>	<b>\$ 4,338,377,249</b>	<b>\$ 5,838,176,088</b>	<b>374264</b>	<b>482902</b>	<b>\$ 11,592</b>	<b>\$ 12,090</b>
<b>VAR %</b>		<b>35%</b>		<b>29%</b>		<b>4%</b>

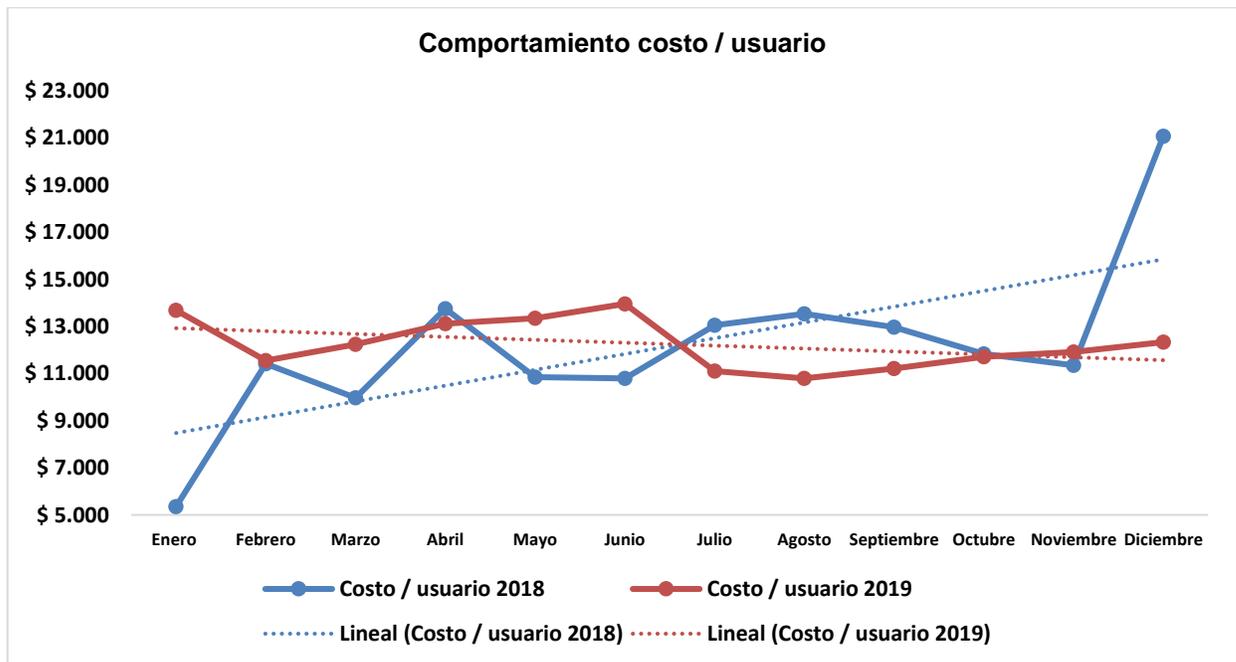


Imagen 11. Seguimiento al costo por usuario 2018 vs 2019

## 7.2 Índice de Formulas por usuario

Este es un indicador nuevo que se está evaluado para mantener el control sobre la formulación médica que presentan los usuarios en farmacia.

Mes	Formulas 2018	Formulas 2019	Usuarios 2018	Usuarios 2019	Formulas / usuario 2018	Formulas / usuario 2019
Enero	45,241	44,982	41,033	32,774	1.1	1.4
Febrero	47,766	40,837	33,482	31,533	1.4	1.3
Marzo	46,570	45,737	40,186	33,556	1.2	1.4
Abril	47,607	48,684	29,989	36,130	1.6	1.3
Mayo	44,006	51,981	31,068	36,990	1.4	1.4
Junio	44,721	33,377	30,615	25,217	1.5	1.3
Julio	44,871	54,598	<b>30,659</b>	<b>50,091</b>	1.5	1.1
Agosto	46,275	53,363	28,980	48,845	1.6	1.1
Septiembre	46,275	53,114	28,980	48,538	1.6	1.1
Octubre	45,677	55,571	33,473	50,898	1.4	1.1
Noviembre	54,370	47,097	28,176	43,287	1.9	1.1
Diciembre	37,383	49,774	17,623	45,043	2.1	1.1
<b>TOTAL</b>	<b>550762</b>	<b>579115</b>	<b>374264</b>	<b>482902</b>	<b>1.5</b>	<b>1.2</b>
		5%		29%		-19%

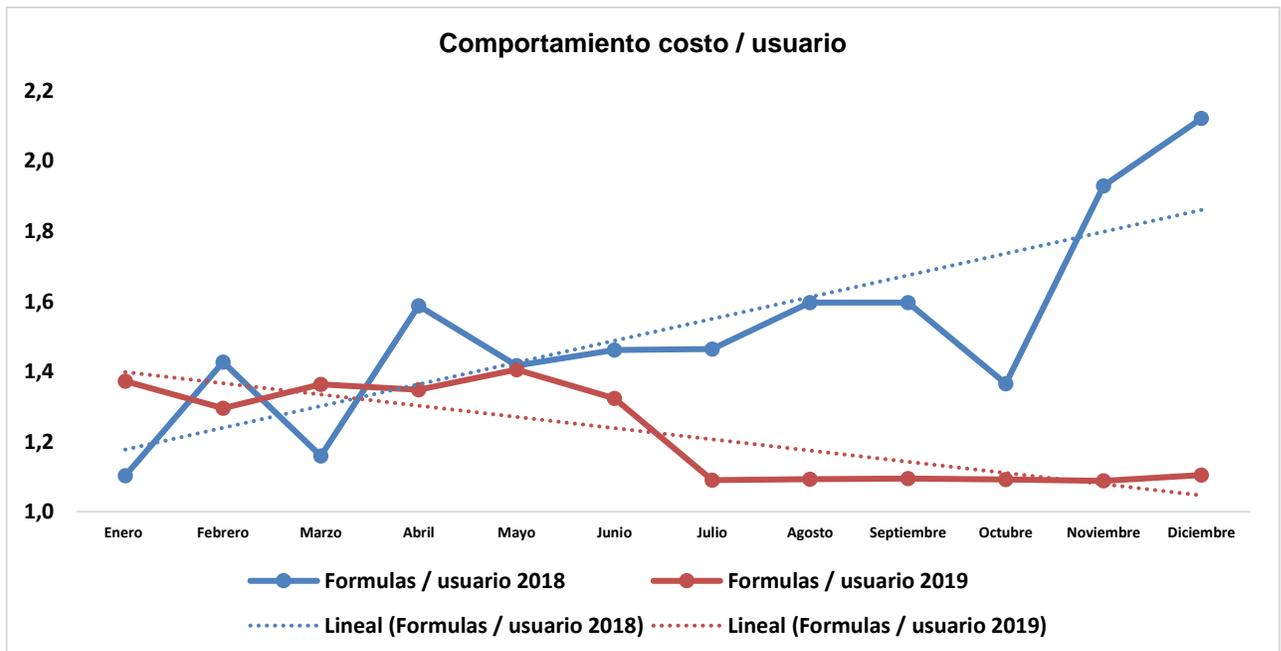


Imagen 12. Seguimiento índice # formulas por usuario.

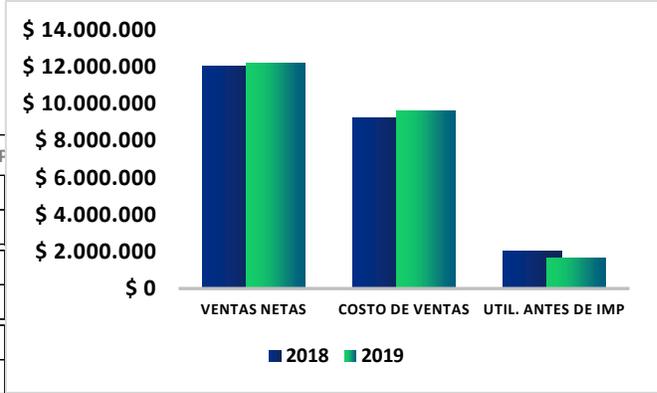
En la gráfica se observa una tendencia en la curva 2019 hacia la baja, así mismo se nota que a partir de Julio 2019 y hasta el mes de octubre 2019 un comportamiento estable comparado con el año 2018.

7.3\_Resumen económico

En el último trimestre del año 2019 no se encuentran provisionados los valores reales de

las capitas de primer nivel (diferencia en el valor frente al nuevo contrato) y la Cápita de Insulina.

FRED	VENTAS NETAS	COSTO DE VENTAS	UTIL. ANTES DE IMP
En-Dc	\$12,035,801	\$9,270,935	\$2,030,575
2018	100.00%	77.0%	16.9%
En-Dc	\$12,233,389	\$9,603,491	\$1,665,561
2019	100.00%	78.5%	13.6%
VAR \$\$	1.64%	3.59%	-17.98%
VAR %	0.00%	1.47%	-3.26%



	VENTAS NETAS	COSTO DE VENTAS	UTIL. ANTES DE IMP
En-Oc	\$10,041,010	\$7,758,748	\$1,690,172
2018	100.00%	77.3%	16.8%
En-Oc	\$10,082,003	\$8,068,966	\$1,297,337
2019	100.00%	80.0%	12.9%
VAR \$\$	0.41%	4.00%	-23.24%
VAR %	0.00%	2.76%	-3.96%

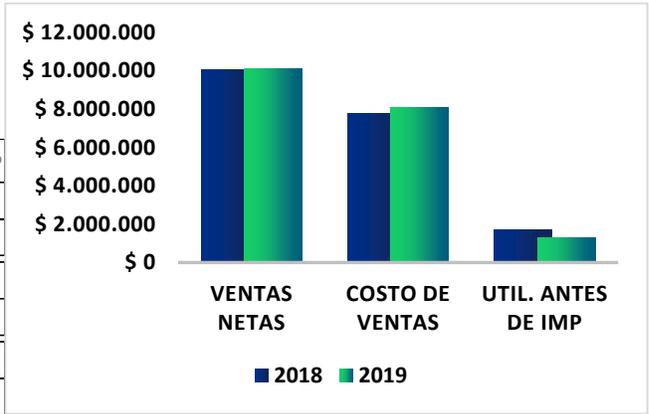


Imagen 13. Resumen económico

Desde agosto 2019 hay capitas que no se han facturado dado que las pre-facturas no concuerdan con los contratos y algunas como insulina no han sido generadas por Coosalud.

Considerando lo anterior se estima que al realizar la corrección en el Ingreso el resultado será el que muestra los siguientes cuadros:

Cápita 1er nivel	
moléculas	300
usuarios	200000
costo inicial	2392
costo nuevo	2510
Diferencia	118
incremento	\$ 23,600,000

Agosto	\$ 23,600,000
Septiembre	\$ 23,600,000
Octubre	\$ 23,600,000
Total	\$ 70,800,000

Cápita Insulina	
tarifa / usuario	127000
usuarios	2520
incremento	\$ 320,040,000

Evento insulinas anteriores	\$ 164,941,959
Septiembre	\$ 320,040,000
valor ya facturado	-\$ 173,085,000
Septiembre pendiente	\$ 146,955,000
Octubre	\$ 320,040,000
Total	\$ 631,936,959

FRED	VENTAS NETAS	COSTO DE VENTAS	UTIL. ANTES DE IMP
En-Oc 2018	\$10,041,010 100.00%	\$7,758,748 77.3%	\$1,690,172 16.8%
En-Oc 2019	\$10,784,740 100.00%	\$8,068,966 74.8%	\$2,000,074 18.5%
VAR \$\$	7.41%	4.00%	18.34%
VAR %	0.00%	-2.45%	1.71%

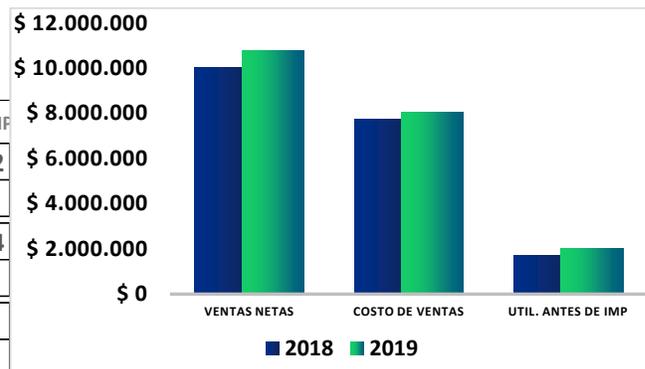


Imagen 12. Resumen económico

La meta del año 2019 es lograr firmar los contratos para formalizar y organizar la provisión del ingreso. Es importante para este año 2019 lograr facturar de acuerdo a lo negociado en los contratos de cápita de primer nivel y de Insulina.



## 9. NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 9.1. Gestión Social

Resumir la gestión de Huellas con Futuro durante el año 2019, se concentraría en una sola palabra: Evolución. Las cifras comparativas respecto al 2018 así lo demuestran.

En el año 2018, el programa **aMAMAntar**, contaba con 245 mujeres activas residentes en Barranquilla y Soledad y al cierre del 2019, han sido 1.186 mujeres y familias las que han transitado por el programa, aumentando en más de un 300% la cobertura del programa. Ellas conforman el gran grupo de mujeres gestantes, lactantes, soñadoras, resilientes, luchadoras y

emprendedoras, las cuales pertenecen a 10 ciudades y municipios de Colombia: Barranquilla, Campo de la Cruz, Manatí, Baranoa, Malambo, Sabanalarga, Santa Lucía, Soledad, Cúcuta y Valledupar.

Este año, Huellas con Futuro dio a luz nuevos programas y proyectos concebidos bajo el enfoque de anticipación al riesgo y empoderamiento, con el objetivo de impactar positivamente las vidas de los usuarios remitidos por las diferentes IPS del grupo empresarial, entre los que se destacan los siguientes:

- **Vínculo Solidario** para lograr la superación de situaciones de vulnerabilidad como abandono social, violencia intrafamiliar, drogadicción, prostitución, desempleo, desocupación, duelo, depresión, entre otros.
- **Diferencia sin indiferencia**, para la inclusión de personas con enfermedades huérfanas.
- **Proyecto Crisálida** para fomentar la mentalidad emprendedora en los beneficiarios motivándolos al aprendizaje de nuevas habilidades que les permita generar recursos económicos y así, mejorar su calidad de vida.

En todos los escenarios, Huellas con Futuro genera una alta expectativa en las acciones emprendidas, por ello reconociendo la oportunidad para la construcción de logros en beneficio del desarrollo social y económico, HCF ha realizado alianzas estratégicas en los sectores público y privado para impactar positivamente y visibilizar la proyección social de las entidades involucradas. Es así como desde lo público se

promueve la vinculación de los beneficiarios en los servicios, programas y proyectos para el restablecimiento de derechos, la educación formal, técnica y tecnológica, la empleabilidad, las oportunidades de emprendimiento y ocupacionales que permitan enriquecer las habilidades y conocimientos para formar personas más competitivas y con mejores oportunidades económicas y laborales.

#### Programa aMAMAntar.

Huellas con Futuro extendió la operativa del Programa aMAMAntar en el departamento de Atlántico, Norte de Santander y Cesar integrándose los municipios de Manatí, Campo de

la cruz, Baranoa y Malambo y las ciudades de Cúcuta y Valledupar. Al corte del mes de octubre de 2019, 793 mujeres y bebés integran el grupo de beneficiarios activos.

La siguiente tabla clasifica a las gestantes y lactantes activas por municipio y trimestre de gestación:

Ciudad / Municipio	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Posparto	Total
Barranquilla	0	14	45	269	328
Baranoa	0	11	24	39	73
Manatí	0	4	21	32	57
Campo de la Cruz	0	7	16	20	43
Malambo	0	5	19	10	34

Sabanalarga	0	1	5	4	10
Santa Lucía	0	2	10	3	15
Soledad	0	13	22	4	39
Cúcuta	0	14	28	62	105
Valledupar	0	20	29	73	122
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>219</b>	<b>516</b>	<b>826</b>

Clasificación de usuarias activas por trimestre de gestación y ciudad- municipio

El 52% de las mujeres que participan en el programa aMAMAntar, son usuarias de la IPS Salud Social, un 33% de Promocosta y Calidad Médica en Valledupar 15%. La atención para Salud Social incluye las beneficiarias de Promonorte en Cúcuta (13%) y Barranquilla (39%). Respecto a Promocosta, las mujeres son atendidas en Barranquilla (7%) y los municipios del departamento de Atlántico (26%).

Teniendo en cuenta los requisitos de

#### **Encuentros Pedagógicos: Espacios para el crecimiento personal y familiar**

Huellas con Futuro ha desarrollado un proceso de intervención a partir del aprendizaje vivencial para las familias participantes, el cual tiene como objetivo desarrollar, fortalecer y potencializar las habilidades necesarias para la construcción de relaciones sanas en familia. Es así como a partir de la gestación, los padres empiezan por comprender la importancia de la Lactancia Materna Exclusiva como tránsito hacia un vínculo afectivo positivo con sus hijos, además de las implicaciones en salud que trae esta sana práctica.

El equipo interdisciplinario de profesionales (Psicólogos, Trabajadores Sociales, Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionales, Médicos, Enfermeras, Artistas, Abogados, Nutricionistas y Educadores) que integran el programa, utilizan en cada uno de los encuentros, estrategias de aprendizaje novedosas y participativas que propician el aprendizaje duradero de los participantes. Si bien todas las actividades se ajustan al trimestre gestacional de las usuarias, también se estimula la participación de esposos, abuelas y hermanos mayores, para

permanencia en el programa, el presente año egresaron 360 mujeres y bebés de aMAMAntar y sólo el 3% (10 mujeres), han decidido retirarse por factores laborales, educativos o porque viven en zonas lejanas. En este proceso, se ha detectado que algunas mujeres no asisten por falta de recursos económicos, por lo que en esta situación se realiza una visita al domicilio para verificar las condiciones socioeconómicas y posteriormente se procede a entregar un auxilio de movilización a las usuarias.

que puedan nutrirse de estas experiencias y se conviertan en oportunidades para el crecimiento personal, espiritual y familiar.

Es en este escenario donde las personas encuentran la oportunidad para contar sus historias, coincidentes con tantas otras, para tratar de buscar un oído atento y una palabra de consuelo a sus dramas. Con la orientación profesional, los participantes aprenden a hacer conciencia sobre sus historias de vida y así comprenden también la capacidad innata de resiliencia de todo ser humano, para superarse a pesar de las circunstancias.

El plan de formación estructurado en el marco del programa aMAMAntar contempla las siguientes categorías: Lactancia materna, Nutrición Saludable, Control prenatal, Estimulación en el embarazo y posparto, Planificación familiar, Salud física en el embarazo y posparto, Salud mental en el embarazo y posparto, Hogares saludables e higiene personal, Nuevas Masculinidades, Construyendo familias, Vida de pareja y Proyecto de Vida.



**Imagen 1:** Taller de preparación para el parto. Barranquilla. Octubre 31-2019.



**Imagen 2:** Actividad de bienvenida. Calidad Médica. Valledupar. Septiembre 12-2019.



**Imagen 3:** Promoción de Lactancia Materna. Promonorte. Cúcuta. Agosto 2-2019.



**Imagen 4:** Promoción de Lactancia Materna. Promonorte. Cúcuta. Agosto 6-2019.

En el año 2019 se realizaron 294 encuentros pedagógicos con un promedio de participación mensual de 746 personas detalladas en la siguiente tabla:

Ciudad/Municipios	No. De encuentros pedagógicos	Porcentaje de asistencia
Barranquilla y municipios del departamento del Atlántico	246	79%
Valledupar	29	
Cúcuta	19	

**Número de participantes por municipio en Encuentros Pedagógicos**

## Aliados para los Encuentros Pedagógicos

En los tres departamentos donde se ejecuta el programa aMAMAntar, se ha logrado la articulación con la Secretaría de Salud por lo que se ha participado activamente en diferentes jornadas organizadas por esta institución y ha permitido visibilizar la labor de Huellas con Futuro.

Para reforzar las actividades formativas del programa, se logró la participación de las instituciones relacionadas a continuación en las diferentes ciudades y municipios donde impacta Huellas con Futuro:

### - Atlántico

Institución	Servicio
Secretaría de salud municipal de Barranquilla	Jornadas, seminarios, referente de lactancia materna
Oficina de la Mujer	Articulación con programas, servicios, jornadas enfocadas en tema de género. Talleres de nuevas masculinidades
Comisarías de familia	Restablecimiento de derechos, cuotas alimentarias, conciliación
Inspecciones de Policía	Medidas de protección
Secretaría de Educación Distrital	Articulación de oferta educativa
Programa de adulto mayor departamental	Servicios de bienestar social para el adulto mayor. Subsidio de adulto mayor
Fiscalía general de la nación	Denuncias por VIF y abandono social
Centro de atención a víctimas	Atención a víctimas de VIF
Unidad de convivencia y justicia	Restablecimiento de derechos
Centro Regulador de Urgencias y Emergencias	Remisión de casos de VIF
Electricaribe -Gestión Social	Taller en prevención de accidentes en menores de 5 años y Presupuesto Familiar
Fundación Electricaribe	Donación de máquinas de coser y material para elaboración de toallas de cocina
Museo de Arte Moderno de Barranquilla	Participación gratuita en exposición de artistas nacionales
Centro de Oportunidades de Barranquilla	Vinculación a ofertas laborales. Capacitación
Servicio nacional de aprendizaje SENA	Curso básico en patronaje-Primeros Auxilios-Pintura en tela-elaboración de artesanías con objetos reciclados
Pequeñín	Estimulación Intrauterina
Johnson y Johnson	Cuidados del recién nacido

### - Norte de Santander

Institución	Servicio
Secretaría de Salud	Jornadas, seminarios, referente de lactancia materna
Centrales Eléctricas de Norte de Santander	Taller en prevención de accidentes en menores de 5 años
Banco de Alimentos	Proveer alimentos y vestido y materiales de construcción a comunidades vulnerables, estratos 0, 1 y 2.
Casa Mujeres Empoderadas - Proyecto de la vicepresidencia de la república y Primera dama de los EU Ivanka Trump	Vincular las beneficiarias en los diferentes cursos de formación ofertados en alianza con el SENA.

- Cesar

Institución	Servicio
Biblioteca Rafael Carrillo Lúquez	Participación en actividades lúdicas, culturales y recreativas. Acceso a los servicios ofrecidos al interior de la biblioteca.
Secretaría de Salud Departamental	Capacitación y fortalecimiento en temas de derechos sexuales y reproductivos. Maternidad segura e integral
Casa Taller de la Mujer	Participación en formación académica en alianza con el SENA
Banco de alimentos, ropa y materiales	Proveer alimentos y vestido y materiales de construcción a comunidades vulnerables, estratos 0, 1 y 2.

Las alianzas con estas instituciones permitieron que las beneficiarias de Huellas con Futuro participaran en diferentes actividades como:

- ✓ Jornada de celebración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna. Secretaría de Salud Distrital de Barranquilla y Cúcuta.
- ✓ Prevención de las violencias durante el embarazo y el parto. Secretaría de gestión social - Oficina de la Mujer en la ciudad de Barranquilla.
- ✓ Talleres de sensibilización sobre la violencia de género. Secretaría de gestión social - Oficina de la Mujer en la ciudad de Barranquilla.
- ✓ Celebración del día de la no violencia contra la mujer Barranquilla y Cúcuta
- ✓ Prevención de cáncer de mama a cargo de Coosalud en Cúcuta, y Secretaría de Salud en Barranquilla y Valledupar.
- ✓ Socialización Proyecto de Ley por un Parto Humanizado a cargo de Secretaría de Salud y Hospital Rosario López Pumarejo en la ciudad de Valledupar.



**Imagen 5.** Taller prevención de las violencias en el embarazo y el parto. Oficina de la Mujer. Barranquilla. Agosto 30- 2019.



**Imagen 6:** Feria de la lactancia. Parque de los Andes. Barranquilla. Julio 26- 2019.



**Imagen 7:** Jornada de prevención del cáncer de mama. Coosalud-Cúcuta. Octubre 29-2019



**Imagen 8:** Visita a la Feria del Libro. Centro de Eventos Puerta de Oro. Barranquilla. Septiembre 19-2019.

### **Estrategias para el acompañamiento de nuestras mujeres: visitas domiciliarias y seguimiento telefónico**

Para estar cerca de las mujeres y bebés aMAMAntar, el equipo psicosocial de Huellas con Futuro utiliza las visitas domiciliarias y el seguimiento telefónico como estrategia para estar cerca de las usuarias. Es así como el acompañamiento se utiliza para verificar el estado de salud de las madres y bebés que han nacido en el programa, Lactancia Materna Exclusiva (LME), identificar señales de abuso, maltrato o

negligencia de los padres o signos de violencia intrafamiliar (VIF), reconocer condiciones de vulnerabilidad tanto en la madre como para los niños con el fin de levantar las alertas necesarias para atender la situación de riesgo a tiempo. Durante el año 2019 se desarrollaron en Barranquilla y los diferentes municipios del departamento del Atlántico 460 visitas domiciliarias y 5.602 seguimientos telefónicos.

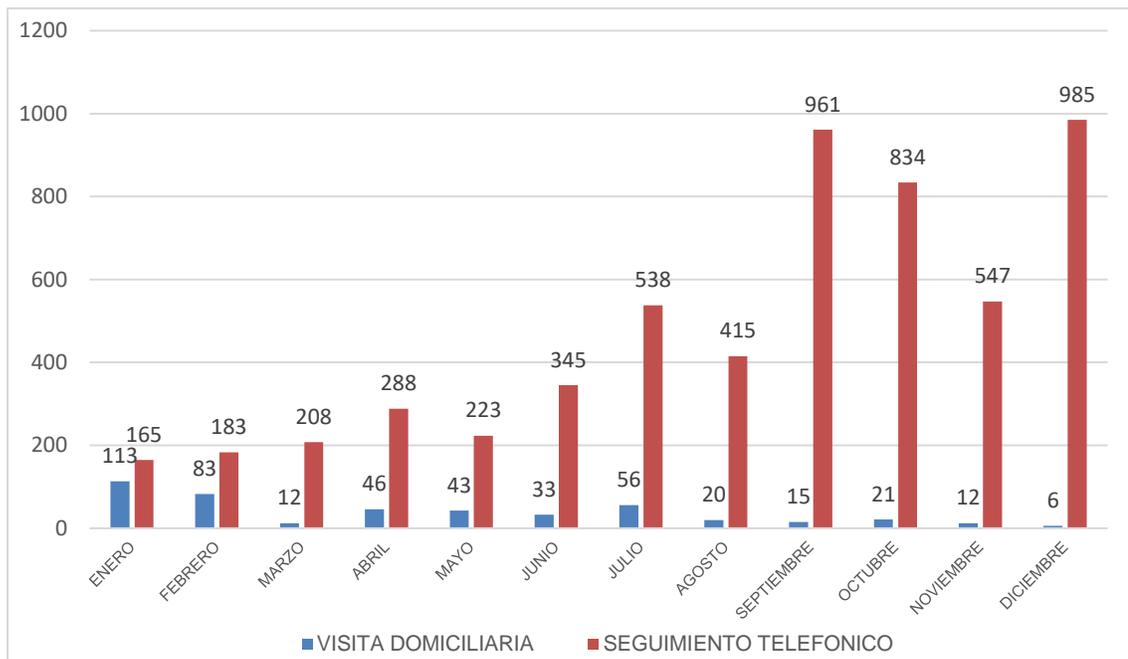


Imagen 9: Visita domiciliaria. Cúcuta. Octubre 25-2019



Imagen 10: Visita domiciliaria. Valledupar. Octubre 22-2019

### Entrega de kits complementarios

Los kits complementarios que se entregan en el transcurso del programa aMAMAntar, no sólo son un estímulo para lograr la participación efectiva de los beneficiarios, sino que se convierten en una ayuda económica importante para las familias que participan en él. Las condiciones de pobreza y vulnerabilidad de la mayoría de las usuarias no permiten cubrir los gastos básicos que implica el nacimiento de un hijo. Por esto los kits

complementarios que se entregan a las gestantes y lactantes, no sólo contienen los insumos básicos para el bebé: bañera, pañalera, cambiador, ponchera, extractor de leche, sino que, también pensando en la autoestima y presentación personal de las mujeres, se entregan kits de aseo personal para ellas y para el hogar.



**Imagen 11:** Kit de bienvenida.



**Imagen 12:** Kit aseo para el hogar



**Imagen 13:** Kit esperando al bebé.



**Imagen 14:** Kit de aseo personal.

Durante el año 2019, Huellas con futuro hizo entrega de 1.440 kits complementarios a las beneficiarias del programa por valor de

### **Resultados en salud**

Entendiendo el enfoque de prevención del riesgo en el que se enmarca el programa aMAMAntar, se reportan los siguientes indicadores a partir de una

\$31.029.103. A lo largo del programa aMAMAntar, se han recaudado 654 RUT y 545 registros civiles.

muestra seleccionada en cada departamento: Atlántico: 100 mujeres, Norte de Santander: 58 mujeres y Cesar: 73 mujeres.

Resultados en Salud	Atlántico		Norte de Santander		Cesar	
	No.	%	No.	%	No.	%
Planificación familiar	63	63%	43	74%	21	48 %
Lactancia materna exclusiva	95	95%	45	78%	64	88%
Parto natural	56	56%	29	50%	28	38%
Cesáreas	44	44%	29	50%	45	62%
Niños nacidos con peso adecuado >2,500 gr	95	95%	54	93%	65	89%
Niños nacidos con talla adecuada > 47 cm	95	95%	54	93%	72	98%
Niños nacidos justo a tiempo >37 semanas	95	95%	53	93%	69	95%
Consulta inicial de pediatría	29	29%	31	53%	31	42%

**Tabla 4.** Medición de impacto del programa aMAMAntar. Muestra n1=100, n2=58, n3=73.

#### **Programa Vínculo Solidario: Atención a usuarios y familias en condición de vulnerabilidad**

Para la atención integral de los usuarios remitidos por las IPS que son detectados en condición de vulnerabilidad, Huellas con Futuro ha diseñado el programa Vínculo Solidario. A partir de la identificación de los factores psicosociales predisponentes a la situación vulnerable de cada persona, se genera un plan psicosocial para

trabajar articuladamente con instituciones público-privadas y así impactar en su bienestar.

Durante el año 2019, se atendieron 37 casos por solicitud de Salud Social, PAD, Promocosta y Calidad Médica. Se reportan los siguientes casos por departamento:

Categoría	Atlántico	Cesar
Vulnerabilidad por condiciones socioeconómicas	1	2
Consumo de sustancias psicoactivas	4	
Verificación de derechos del adulto mayor	7	
Verificación de condiciones de vivienda para egreso	2	
Baja adherencia a los programas de riesgo	6	
Alto Costo / Enfermedades Huérfanas	7	
Duelo	1	2
Abandono / Negligencia	3	2
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>6</b>

**Tabla 5:** Casos atendidos en el programa Vínculo Solidario por departamento

## Gestión de recursos, servicios y cooperación

Durante el 2019 Huellas con Futuro ha gestionado alianzas con instituciones público-privadas para fortalecer su labor social con programas enmarcados en las políticas públicas. El objetivo principal desde la cooperación es desarrollar alternativas comunitarias de emprendimiento y educación para la atención de los factores de riesgo asociados a la desocupación y el desempleo de los usuarios, las familias y comunidad en general y así lograr verdaderos procesos de transformación que impacten en el bienestar de las personas.

El proyecto Crisálida para el emprendimiento social en alianza con Fundación Electricaribe desarrolla habilidades para la vida y para la generación de ingresos económicos en las mujeres participantes. Esta entidad entregó en donación de máquinas de coser y material de toalla para elaboración de productos que generen ingresos económicos para las mujeres y sus familias. En el marco del proyecto, se dio inicio al curso complementario SENA en Modistería y un taller de manualidades para la elaboración de moños, cintas y adornos para niñas y el hogar.



Imagen 15: Productos elaborados en Crisálida



Imagen 16: Productos elaborados en Crisálida

Las alianzas internacionales también se constituyen en un importante avance en la gestión social de Huellas con Futuro, la ONG Canji International se organizó la primera jornada de donaciones a las mujeres y niños que hacen parte de aMAMAntar.



**Imagen 17:** Jornada de donaciones. Canji Internacional. Barranquilla. Noviembre 15-2019.



**Imagen 18:** Jornada de donaciones. Canji Internacional y Women Walking Worthy. Manatí. Noviembre 16-2019.



**Imagen 19:** Jornada de donaciones. Canji Internacional y Women Walking Worthy. Manatí. Noviembre 16-2019.

Con el SENA, se gestaron importantes alianzas para la realización de actividades permanentes de formación con programas educativos y ocupacionales como Pintura en Tela, Elaboración de artesanías con objetos reciclables, Primeros

Auxilios, dirigidos a los usuarios de Centro Vivir en el marco de la Escuela de Cuidadores con los que se pretende desarrollar alternativas comunitarias de emprendimiento para la atención de los factores de riesgo asociados a la

desocupación y el desempleo.



**Imagen 20:** Productos del curso complementario elaboración de artesanías con objetos reciclables.



**Imagen 21:** Productos del curso de Pintura en Tela. Centro Vivir.



**Imagen 22:** Curso complementario SENA en Primeros Auxilios.

## 9.1. Gestión Ambiental

Las empresas del grupo empresarial han incluido en su cotidianidad el control ambiental y el compromiso con el manejo responsable de los recursos naturales, generando conciencia en todos los colaboradores a través de actividades

pedagógicas y de prevención frente a este tema. En las líneas de la política ambiental podemos evidenciar el compromiso y la visión que como grupo tenemos con el ambiente:

*“Nos comprometemos a identificar, evaluar y controlar los aspectos e impactos de todas nuestras actividades, productos y servicios para la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos”.*

Con la intención de promover conciencia ambiental en nuestros colaboradores y usuarios, se realizaron las siguientes actividades:

1. Sensibilización en uso raciones y consciente de los recursos naturales
2. Visita a las sedes del personaje de la ARL para reforzar los comportamientos positivos y sensibilizar en los negativos.
3. Inducción y reinducción a todos los colaboradores sobre conceptos ambientales y gestión de residuos.
4. Elaboración de simulacros ambientales
5. Priorización de aspectos e impactos ambientales en la Matriz que está definido para tal fin.
6. Identificación de los requisitos legales ambientales en la Matriz Legal.

En el año 2020 se programarán los simulacros ambientales de manera paralela a los de emergencias con la intención de cumplir de manera simultánea con ambos requisitos.

## Gestión Integral de Residuos

Durante el año 2019 en las IPS del grupo se generaron en promedio 34.004 kilos de residuos, de los cuales 54% son peligrosos o biosanitarios, el 40% son ordinarios y el 5% corresponde a reciclaje. Se lleva el control del pesaje en el

formato RH1 de cada sede y con su consolidación se generan los indicadores mensualmente. En las empresas que no se lleva la medición en el formato se procederá a capacitar para el control de las generaciones de cada mes.

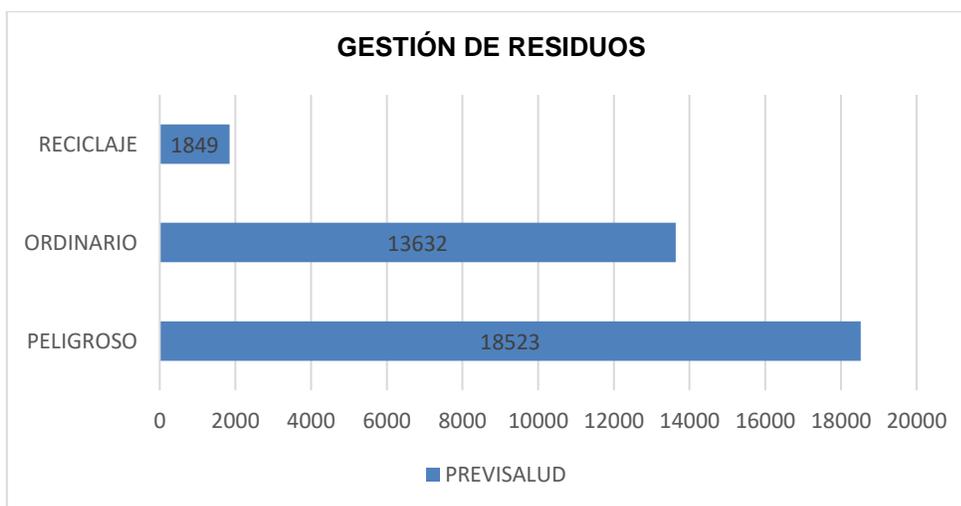


Gráfico 1. Total de residuos generados en Kg por tipo en el año 2019

### 9.3. Gestión del Riesgo, Financiera y Económica

#### Gestión de Activos

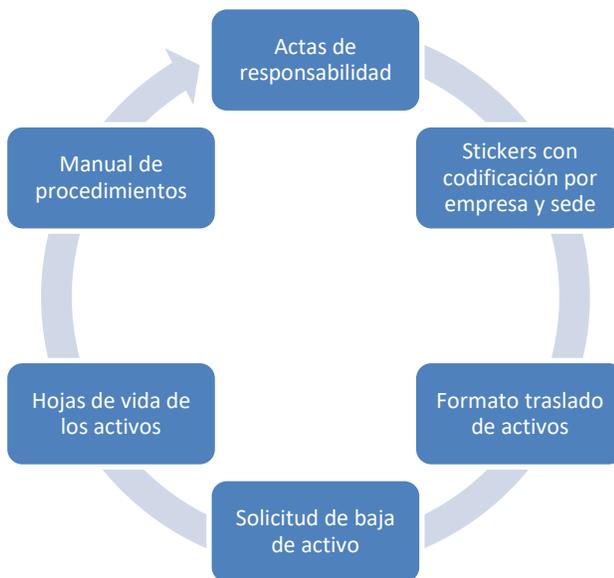
El presente informe contiene los resultados de la estrategia de inventario, la metodología e implementación realizada en las empresas de la organización. La estandarización del proceso de inventario permitió establecer los procedimientos

mediante el cual se determinó la cantidad de inventarios, actualización de los estados de los insumos, dado de baja de los bienes, traslados, donación y responsabilidades o manejo de los empleados.

Para el desarrollo de las actividades se hizo necesario implementar herramientas:



Se implementaron las siguientes herramientas para revisar la trazabilidad de la adquisición, traslado y disposición final de los activos fijos los siguientes instrumentos:



Adicionalmente, se realizó la divulgación a los representantes de la empresa en el proceso MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS para

el mantenimiento, control y administración de todos y cada uno de los activos fijos de las empresas que comprenden el grupo empresarial CYPAG, PREVISALUD Y MULTIFARMA.



## Actividades desarrolladas

Las actividades para la ejecución de las labores de toma física e implementación de herramientas de control de Activos que se utilizaron fueron:

- Designación de responsables.
- Levantamiento de inventario.
- Definición de ingreso a activo fijo.
- Registro de bienes.
- Registro de bienes obsoletos, inservibles o robados.
- Transferencia de bienes.
- Ingreso y salida de bienes.
- Codificación de activo fijo.

## Metodología de Inventario

Se inicia el proceso con el levantamiento de inventario de las sedes en noviembre del año 2018, sirviendo como base para la implementación del proceso de activo fijo. Se realizó inspección en campo al 92% de las

instalaciones, el 8% restante se realizó a través de fotos, correos y llamadas. Se realizó el 100% de las actas con responsable de activos fijos, de igual manera las hojas de vida de los equipos biomédicos, cómputo y maquinaria y equipos.

### Conteo físico:

- Se realiza verificación de los activos fijos, incluyendo ubicación y responsables de cada una de las sedes.

### Actas de Responsabilidad

- Se realiza el diligenciamiento de la información donde se designa el responsable del activo fijo, y se da una descripción del mismo incluyendo (marca, ubicación, cantidad).

### Identificación de los Activos Fijos

- A través de un sticker con código de barra único, se identifican los activos fijos de cada una de las organizaciones.

### Identificación de los Elementos Faltantes

- Se realiza una verificación de elementos faltantes en las áreas y se realiza el plaqüeteo de estos elementos faltantes por identificación.

El formato de responsabilidad por funcionario tiene un encabezado en donde se relacionan los datos específicos de cada ubicación del activo, así como los datos generales de los funcionarios responsables de los activos. Es de resaltar que el inventario se basa en una inspección visual de los

activos y por tanto los criterios sobre los estados de conservación y de funcionamiento, se basan y fundamentan en la observación y en la información suministrada durante el acompañamiento en el inventario.



Los activos encontrados en cada ubicación se identifiquen con la placa de activos fijos, por otra parte, y continuando con la identificación de los activos, se colocan placas de identificación a

aquellos elementos que no son catalogados como activo fijo, pero si se necesitan llevar el control de estos tales como los equipos de arriendo o comodato.

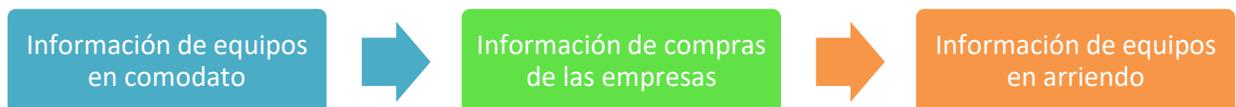


Por otra parte, los activos fueron clasificados de acuerdo con la sugerencia de políticas de activos fijos, presentada al grupo empresarial.

### Metodología de identificación de Activos Fijos

De esta manera la identificación de los activos (identificación de propiedad), se realizó por medio de la placa de marcación encontrada en el activo,

así como el numero serial del equipo si llegara a aplicar y acorde a la información suministrada por el área administrativa; la cual hace referencia a:



### Metodología de Valoración de Activos Fijos

La estimación del valor de cada activo se realiza teniendo en cuenta el valor comercial promedio en el mercado y en términos generales; la estimación del Valor Comercial se ubica dentro del Enfoque de Costo el cual considera la posibilidad que, como un sustituto a la compra de un elemento o activo específico, se podría construir o suministrar otro que sea una réplica

del original o que pueda prestar igual utilidad.

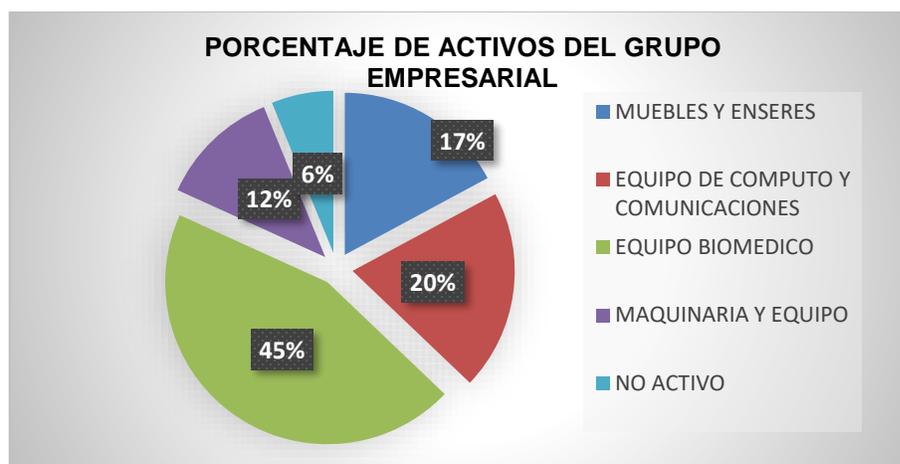
Por otro lado, se recopilaron la facturación otorgada por el área de compras y las áreas contables, donde se identificaron algunos activos adquiridos y se otorgó su costo original de compra.

### Visita de Inventario

A continuación, se muestran tablas donde se relacionan la totalidad de las sedes visitadas, el tipo de activo fijo (biomédico, cómputo, maquinaria y equipo, muebles y enseres).

## Resultados del Inventario

EMPRESA	MUEBLES Y ENSERES	EQUIPO DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	EQUIPO BIOMÉDICO	MAQUINARIA Y EQUIPO	NO ACTIVO	TOTAL
SALUD SOCIAL	1340	534	370	121	1274	3639
CALIDAD MÉDICA	352	186	331	36	432	1337
PROMOCOSTA	841	377	227	74	684	2203
FARMACIAS EN RED	206	84	0	25	397	712
SEMEDICAL	287	137	0	42	511	977
MAG	0	11	0	8	0	19
CYPAG	141	74	0	58	147	420
<b>TOTAL</b>	<b>3167</b>	<b>1403</b>	<b>928</b>	<b>364</b>	<b>3445</b>	<b>9307</b>



## Resultados de pólizas de aseguramiento

La realización del inventario permitió realizar un valor más ajustado a los valores asegurados, permitiendo alinear los activos por sede.

PÓLIZAS			
EMPRESA	VIGENCIA 2018-2019	VIGENCIA 2019-2020	DIFERENCIA
SALUD SOCIAL	\$ 8.402.483	\$ 7.631.469	-\$ 771.014
CALIDAD MEDICA	\$ 595.000	\$ 2.292.037	\$ 1.697.037
PROMOCOSTA	\$ 8.435.722	\$ 3.397.593	-\$ 5.038.129
<b>TOTAL AHORRO</b>			<b>-\$ 4.112.106</b>



## Equipos en comodato

A continuación, se relacionan el número de equipos que se encuentran en comodatos.

EMPRESA	RENTA BYTE	CLICK OFFICE	AMANECER MÉDICO	MOVISTAR
SALUD SOCIAL	7	71	31	51
PROMOCOSTA	1	80	0	29
SEMEDICAL	1	28	0	2
FARMACIAS EN RED	1	14	0	1
CALIDAD MEDICA	0	7	46	13
CYPAG	0	10	0	2

EMPRESA	ANNAR	LINDE
SALUD SOCIAL	74	105
CALIDAD MEDICA	17	61

## Seguimiento de inventarios a insumos médicos y papelería.

En el año 2019 se establecieron lineamientos para hacer seguimiento a los inventarios de insumos médicos y papelería, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

### Otros logros

- Estandarización de las entregas y salidas de los activos fijos.
- Definición de roles y responsables por empresa.
- Monitorización de los activos fijos.
- Control del costo.
- Cargue real del valor de los activos fijos.
- Aprovechamiento de medicamentos en su rotación.
- Unificación de inventarios por empresa.