

Grupo



Previsalud



INFORME DE GESTIÓN 2020



Grupo

+multifarma



TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

2. HISTORIA

3. MARCO ESTRATÉGICO

- 3.1. Misión
- 3.2. Visión
- 3.3. Modelo de Atención - CEOS
- 3.4. Valores Corporativos - SAC
- 3.5. Políticas Corporativas

4. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1. Mercado que atendemos
- 4.2. Portafolio de servicios
- 4.3. Grupos de interés
- 4.4. Reputación corporativa
- 4.5. Presencia y sedes

5. GESTIÓN CORPORATIVA

5.1. Gestión Humana

- 5.1.1. Estrategia 1: Fortalecimiento de la empleabilidad
- 5.1.2. Estrategia 2: De la zona de Confort al cambio
- 5.1.3. Estrategia 3: Colaboradores Protegidos, una estrategia de bienestar y prevención del Covid-19
- 5.1.4. Estrategia 4: En tiempos de Covid-19 nuestra estrategia también cambió
- 5.1.5. Logros Gestión Humana 2020
- 5.1.6. Retos de Gestión Humana 2021

5.2. Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

- 5.2.1. Frecuencia y Severidad de la Accidentalidad
- 5.2.2. Agentes o Factores de Riesgos Laborales
- 5.2.3. Actividades de Promoción y Prevención
- 5.2.4. Nuestro Reto frente al Covid-19
- 5.2.5. Gestión del Comité Paritario de la Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST
- 5.2.6. Comité de Convivencia Laboral
- 5.2.7. Protocolos de Bioseguridad para la contención y mitigación del Covid-19
- 5.2.8. Sistema de Vigilancia Epidemiológica
- 5.2.9. Plan de Prevención, Preparación y Respuestas ante Emergencias
- 5.2.10. Avance en la implementación del SGSST – Empresas del Grupo
- 5.2.11. Porcentaje de cumplimiento planes de trabajo 2020
- 5.2.12. Percepción del cliente interno y sus partes interesadas
- 5.2.13. Retos 2021

5.3. Gestión de Calidad y Mejora Continua

- 5.3.1. Gestión de calidad durante la pandemia
- 5.3.2. Habilitación
- 5.3.3. Auditoría y certificación
- 5.3.4. Acreditación en Salud
- 5.3.5. Estandarización y mejora de procesos corporativos
- 5.3.6. Megas 2021

5.4. Tecnología

- 5.4.1. Resumen año 2020 y desafíos
- 5.4.2. Estrategias TIC'S frente a la pandemia
- 5.4.3. Dashboard Grupo Empresarial (powerbi)
- 5.4.4. Mejoramiento entrega de información PAD
- 5.4.5. Implementación de nuevo Digiturno (CIEL)
- 5.4.6. Actualización y mejoras plataforma Contact Center
- 5.4.7. Implementación Sala Telemedicina y Teleconsultas

5.5. Comunicaciones Corporativas

- 5.5.1. Generando valor
- 5.5.2. Conectando personas
- 5.5.3. Retos 2021

5.6. Gestión Administrativa

- 5.6.1. Gestión y Control de Activos Fijos
- 5.6.2. Proceso de custodia y digitación documental
- 5.6.3. Implementación de Cuota Moderadoras y Copagos
- 5.6.4. Gestión de Compras
 - 5.6.4.1. Compras del año 2020
 - 5.6.4.2. Ahorros 2020
 - 5.6.4.3. Logros destacados en el 2020
 - 5.6.4.4. Retos de mejora

5.7. Contact Center

- 5.7.1. Centralización de Servicios
- 5.7.2. Portafolio de servicios
- 5.7.3. Gestión de contactabilidad y seguimiento a usuarios Covid-19
- 5.7.4. Indicadores nivel de atención IPS
- 5.7.5. Retos Centro de Contacto 2021

6. GESTIÓN EN SALUD

6.1. Grupo Previsalud

6.1.1 Atlántico

- 6.1.1.1. Atención de Programas durante la pandemia por Covid-19
- 6.1.1.2. Resultados Clínicos de Programas
 - 6.1.1.2.1. Riesgo Cardiovascular
 - 6.1.1.2.2. Materno fetal
 - 6.1.1.2.3. Nefroprotección
 - 6.1.1.2.4. Hospital día
 - 6.1.1.2.5. EPOCA
 - 6.1.1.2.6. Programa de Artritis Reumatoide
 - 6.1.1.2.7. Contributiva IPS

6.1.2. Cesar

- 6.1.2.1. Programa de Riesgo Cardiovascular
- 6.1.2.2. Programa de Nefroprotección
- 6.1.2.3. Programa de Riesgo Obstétrico
- 6.1.2.4. Gestión del usuario y gestión de PQRS
- 6.1.2.5. Covid-19
- 6.1.2.6. Estrategia de Telesalud y Telemedicina
- 6.1.2.7. Logros 2020

6.1.3. Norte de Santander

- 6.1.3.1 Cuidándonos en Casa: “El Distanciamiento Nos Acercó Por Tu Salud”
- 6.1.3.2. Programa Covid-19 y Seguimiento a Sospechosos
- 6.1.3.3. Resultados en Salud
- 6.1.3.4. Logros 2020

6.1.4. Programa de Atención Domiciliaria - PAD

- 6.1.4.1. PAD Salud Social
 - 6.1.4.1.1. Programa Covid-19
 - 6.1.4.1.2. Programa cuidado en casa
- 6.1.4.2. PAD Calidad Médica

6.1.5. Vivir - Centro de Rehabilitación Integral

6.1.6. Laboratorio Clínico

6.2. Grupo Multifarma

6.2.1. Semedical

- 6.2.1.1. Servicio
- 6.2.1.2. PQR
- 6.2.1.3. Pendientes
- 6.2.1.4. Estrategias de mejora
- 6.2.1.5. Resultados económicos
- 6.2.1.6. Resultados en Fármaco-Economía
- 6.2.1.7. Entregas Domiciliarias
- 6.2.1.8. Reestructuración del personal
- 6.2.1.9. Nivel de inventario
- 6.2.1.10. Alcance Certificado de Calidad
- 6.2.1.11. Retos 2021

6.2.2. Farmacias en Red

- 6.2.2.1. Resultados en términos de la rentabilidad
- 6.2.2.2. Estados de direccionamientos
- 6.2.1.3. Retos 2021

6.3. Servicio al Cliente

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL

7.1. Gestión Social

- 7.1.1. Programas y proyectos
- 7.1.2 Retos de Huellas con Futuro frente al Covid-19
- 7.1.3 Gestión de recursos, servicios y cooperación
- 7.1.4 Alianzas estratégicas

7.2. Gestión Ambiental

- 7.2.1. Gestión Integral de Residuos Hospitalarios
- 7.2.2. Programa uso eficiente del agua y Energía
- 7.2.3. Programa de Reciclaje
- 7.2.4. Retos 2021

8. INFORMACIÓN FINANCIERA

1. CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

2020: Un año de retos y oportunidades

La declaratoria de pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la posterior Emergencia Sanitaria por Covid-19 decretada por el gobierno nacional desde el 12 de marzo de 2020, representaron grandes retos para las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma, pero también significaron muchas oportunidades.

Con este nuevo panorama, como instituciones prestadoras de servicios de salud y como redes de dispensación de medicamentos, nuestras empresas adaptaron en tiempo record algunos de sus procesos internos y adoptaron novedosas estrategias para hacerle frente a la coyuntura sanitaria.

Fue así como habilitamos una nueva plataforma para realizar teleconsultas y telemedicina, con la cual no solo pudimos continuar con nuestra operación en medio de la crisis, sino que además aumentamos la cobertura de nuestros servicios y la accesibilidad para nuestros usuarios.

También, y como parte de la estrategia para hacerle frente a la pandemia, brindamos servicios domiciliarios a nuestros usuarios pertenecientes a los programas de riesgo, para quienes brindamos servicios de toma de muestras de laboratorio, pruebas Covid-19, atención médica y curaciones, entre otros procedimientos.

Además, diseñamos un nuevo esquema logístico de distribución a domicilio de medicamentos e insumos médicos para nuestros usuarios.

Lo anterior fue posible gracias al compromiso y profesionalismo de todos nuestros colaboradores y de los diferentes equipos de trabajo, quienes siempre estuvieron a la altura de las circunstancias y prestos a adoptar los cambios que fueran necesarios para continuar brindando nuestro característico servicio humanizado y de calidad.

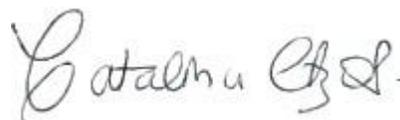
Otro de los cambios más significativos que adoptamos durante el 2020 fue la inclusión de la modalidad de trabajo en casa en nuestras operaciones diarias, con la cual 314 colaboradores tuvieron la oportunidad de trabajar desde sus hogares, durante los meses de picos altos de la pandemia. De esta manera contribuimos en la prevención y disminución del contagio, tanto en nuestras sedes como en los hogares de los colaboradores.

En este apartado es importante destacar el aumento en 9.95% de nuestra tasa de empleabilidad, con la creación de 69 nuevos empleos y la disminución en el índice de rotación, comparados con el año 2019.

De cara también a la seguridad de todos nuestros colaboradores, entregamos kits de bioseguridad y todos los Elementos de Protección Personal (EPP), según el nivel de exposición al virus. Además, dispusimos de un Médico Laboral con el cual se hizo monitoreo y seguimiento diario a la salud de nuestros colaboradores.

Pero el balance de los grupos Previsalud y Multifarma va mucho más allá de las estrategias y acciones mencionadas con anterioridad. Las diferentes empresas no solo continuaron con su operación habitual, sino que, además, y en medio de la situación por todos conocida, ejecutaron otros importantes proyectos en pro de la sostenibilidad de las empresas mismas y de los puestos de trabajo.

Proyectos y actividades que detallamos en el presente Informe de Gestión 2020.



Catalina Gutiérrez de Piñeres Yanet
Gerente General

2. HISTORIA

Más de 20 años de Gestión Integral del Riesgo en Salud

Contamos con más de **20 años de experiencia en la Gestión Integral del Riesgo en Salud**, desde la creación de Promocosta IPS en 1999 y las siguientes aperturas de Semedical (2002), Salud Social y Farmacias en Red (2004), Calidad Médica (2007), Promonorte (2016), Contributiva y Medikids (2019).

En el año 2020 fueron creados Previsalud y Multifarma como grupos empresariales que agrupan a nuestras Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y a las empresas de dispensación de medicamentos e insumos médicos.



3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1. Misión

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.

3.2. Visión

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).

3.3. Modelo de Atención - CEOS



COMUNICACIÓN

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



EFFECTIVIDAD

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.

3.4. Valores Corporativos - SAC



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.

3.5. Políticas Corporativas

Contamos con las siguientes **doce (12) políticas corporativas** que dan los lineamientos para desarrollar nuestra cultura organizacional:

- | | |
|--|---|
| 1. Política de Humanización. | 7. Política de Gestión Ambiental. |
| 2. Política de Gestión del Riesgo. | 8. Política de Gestión de la Tecnología. |
| 3. Política de Seguridad del Paciente. | 9. Política de Manejo de la Información. |
| 4. Política de Prestación de Servicios. | 10. Política de Ambiente Físico. |
| 5. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. | 11. Política de Talento Humano. |
| 6. Política de Responsabilidad Social. | 12. Política de Calidad. |

4. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Mercado que atendemos

Atendemos 592.400 usuarios afiliados a Coosalud EPS, tanto del Régimen Subsidiado como del Régimen Contributivo de Salud, a quienes servimos 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.

 **592.400 Usuarios**
Regímenes Subsidiado y Contributivo de Salud

Atlántico:	303.000 afiliados
Norte de Santander:	185.000 afiliados
Cesar:	105.000 afiliados
Ecopetrol:	2.400 afiliados

4.2. Portafolio de servicios

Salud Social IPS

Salud Social, y su filial Promonorte (Cúcuta), son IPS que ofrecen servicios ambulatorios, hospitalarios y domiciliarios de baja y mediana complejidad, que ejecutan **Programas Integrales de Intervención del Riesgo en Salud**, como:

Riesgo Cardiovascular.
Materno Fetal.
Clínica de Falla Cardíaca.
Atención Domiciliaria.
Nefroprotección.

Consultorio rosado y de la mujer.
Neurodesarrollo.
Covid-19 y Post Covid.
Clínica de patología cervical.
Atención a pacientes crónicos.

Además, Salud Social y Promonorte prestan los servicios de:

Hospitalización.	Odontología general y especializada.
Fisioterapia y rehabilitación.	Laboratorio clínico.
Clínica de heridas.	Imágenes diagnósticas.
Medicina especializada.	.

Promocosta IPS

Promocosta, y sus filiales Contributiva y Medikids, son unas IPS comprometidas con el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios, que opera como una central de especialistas y subespecialidades médicas, ejecutando **Programas Integrales de Intervención del Riesgo en Salud** tales como:

Riesgo cardiovascular.	Reumatología infantil.
Materno Fetal.	Respirando Mejor (asma infantil).
Reumatología.	EPOCA.
Pediatría.	Consultorio Rosado y de la Mujer.

Además, Promocosta y sus filiales prestan los siguientes servicios:

Medicina especializada.	Odontología.
Consulta de primer nivel.	Imágenes diagnósticas.
Consulta prioritaria.	Atención a régimen especial.
Promoción y Prevención.	

Calidad Médica

Calidad Médica es una IPS de nivel I y Nivel II de atención en consulta externa general y especializada, con amplia experiencia en el manejo de **Programas de Gestión Integral del Riesgo en Salud**, a través de los siguientes programas:

Cardiovascular.	Clínica de patología cervical.
Materno Fetal.	Atención domiciliaria.
EPOCA.	Nefroprotección.

Además, presta los servicios de:

Medicina Especializada.	Atención extramural.
Imágenes diagnósticas.	Odontología especializada.
Laboratorio Clínico.	Fisioterapia y rehabilitación.

Semedical y Farmacias en Red

Semedical y Farmacias en Red, quienes pertenecen al grupo Multifarma, son organizaciones dedicadas a la **dispensación de medicamentos e insumos médicos** de la más alta calidad, comprometidas con el bienestar de los usuarios, ofreciendo un servicio oportuno y eficaz, a través de una **atención personalizada, amable y respetuosa**.

4.3. Grupos de interés

Hemos definido los siguientes **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.

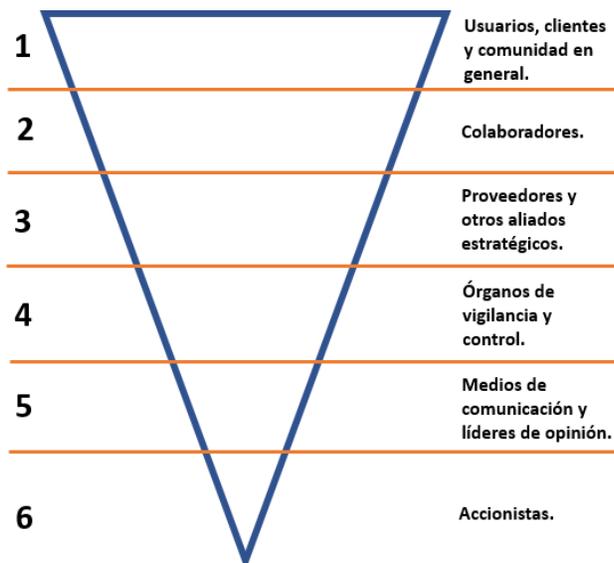
3. Proveedores y demás aliados estratégicos

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



4.4. Reputación corporativa

Tanto Salud Social, Promocosta, Calidad Médica, Semedical y Farmacias en Red cuentan con sellos que demuestran nuestro compromiso continuo con alcanzar la excelencia empresarial en Calidad, Seguridad y Salud en Trabajo y Gestión Ambiental:



En proceso



SC4415-1



SA-CER596157



OS-CER96165



SC-CER747471



SC-CER758481



SC-CER747471

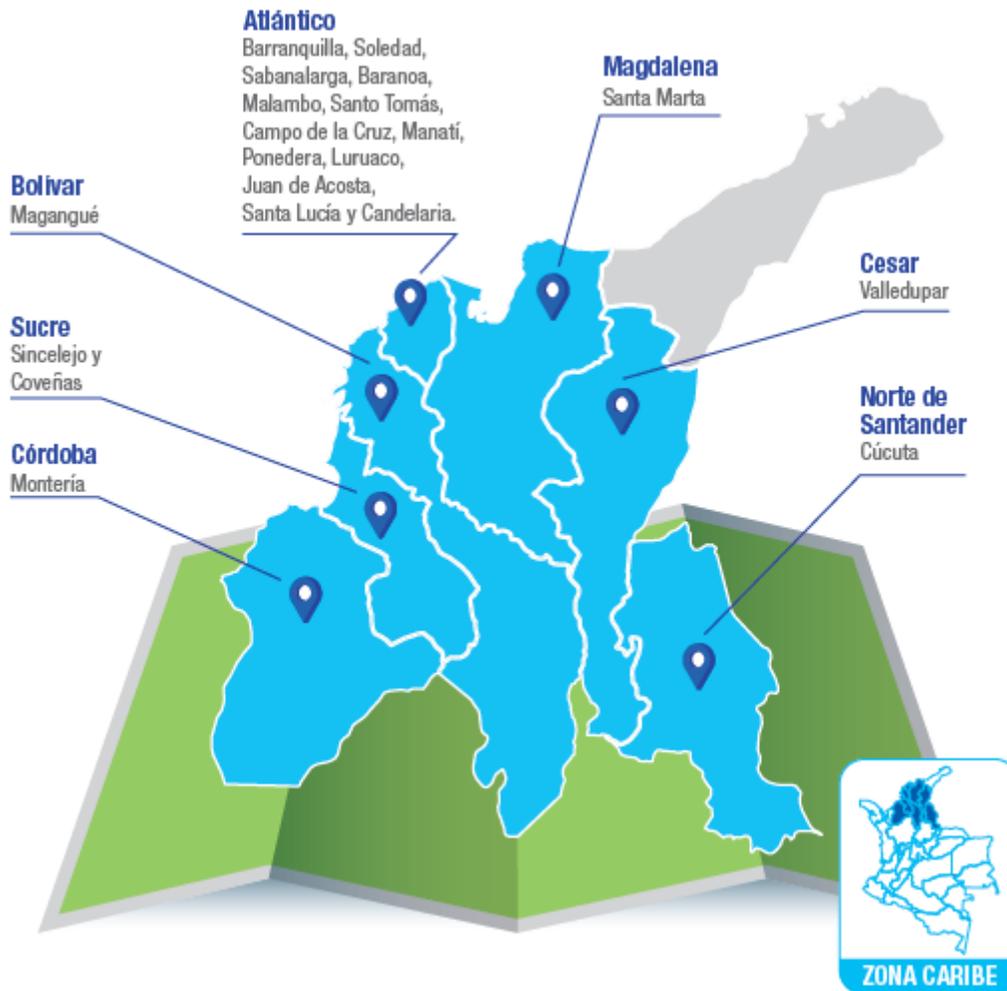


SC-CER640775

4.5. Presencia y sedes

Las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma, así como las demás compañías de apoyo, están presentes en **7 departamentos de Colombia**, incluidas sus **7 ciudades capitales**. Además, está presente en otros 20 municipios del país.

En total, contamos con **52 sedes** en la zona Caribe de Colombia.



Grupo
Previsalud

📍 **7** Departamentos 🏠 **28** Sedes

📍 **16** Municipios

Incluidas 7 ciudades capitales

Salud Social

Con siete 7 sedes, Salud Social hace presencia en Atlántico (Barranquilla y Sabanalarga) y Promonorte, en Cúcuta.

📍 **2** Departamentos 📍 **3** Municipios 🏠 **7** Sedes

Barranquilla, Cúcuta y Sabanalarga

Promocosta

Con 19 sedes, Promocosta y sus filiales están presentes en 5 departamentos del país (Atlántico, Córdoba, Sucre, Bolívar y Magdalena) y 15 municipios (incluidas 5 ciudades capitales).

📍 **5** Departamentos 🏠 **19** Sedes

📍 **15** Municipios

Incluidas 5 ciudades capitales

Calidad Médica

Calidad Médica cuenta con 2 sedes en Valledupar (Cesar).

🏠 **2** Sedes

En Valledupar

Grupo
+ multifarma

 **21** Puntos de Atención

 **13** Municipios

 **2** Bodegas Centrales



GESTIÓN CORPORATIVA

5. GESTIÓN CORPORATIVA

5.1. Gestión Humana

Desde la óptica de la salud Pública y la Gestión del talento humano, la pandemia del COVID-19 ha sido una de las experiencias sin precedentes en la historia de las diferentes organizaciones en el mundo; situación que ha hecho que los riesgos en salud laboral se incrementaran y que, como gestores estratégicos del talento humano, debamos

reenfoquemos a desarrollar e implementar nuevas estrategias que conecten con la realidad actual. Producto del cambio, el Grupo empresarial ha tomado el reto de trabajar en diferentes estrategias que permitan ser generador de protección, reconocimiento y bienestar a sus equipos de trabajo a través de:

1. Ajustes en las estructuras de salarios como factor de fidelización y reconocimiento de talento.
2. Implementación de nuevos modelos de protección en salud y prevención de riesgos en salud y seguridad en el trabajo a los colaboradores.
3. Fortalecer esquemas y modelos de compensación.
4. Diseñar nuevos planes de bienestar y desarrollo en medio de la pandemia.

5.1.1. Estrategia 1: Fortalecimiento de la empleabilidad

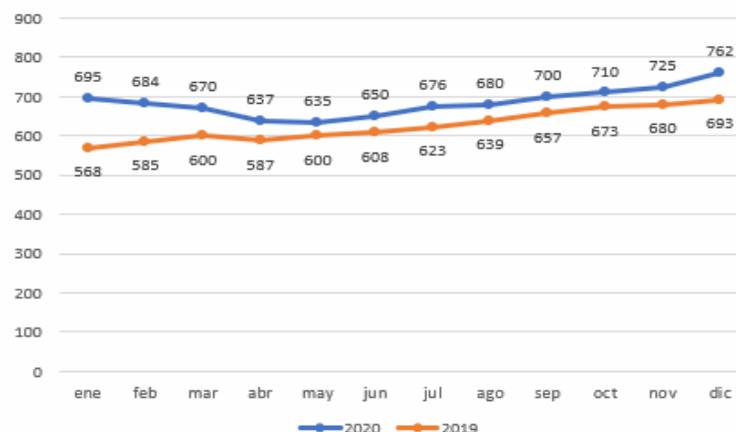
Frente al incremento en la tasa de desempleo en Colombia, causado por la pandemia por Covid-19, los grupos Previsalud y Multifarma muestran un comportamiento positivo en la empleabilidad, evidenciado en el incremento de la planta de colaboradores en un 9.95%;

consolidando la apertura de 69 empleos nuevos y aportando con el mantenimiento y crecimiento en su planta de personal, a la sostenibilidad de más de 2.286 integrantes de núcleos familiares de nuestros colaboradores.

Este crecimiento estuvo apalancado en acciones como:

- Apertura sede de Promocosta en Soledad (Atlántico).
- Adopción de nuevas estrategias para la dispensación de medicamentos a domicilio, con la vinculación de personal de mensajería para la efectividad en las entregas.
- Ampliación de servicios en las sedes de Promonorte y atención domiciliaria a pacientes con riesgo cardiovascular.
- Posicionamiento de los grupos Previsalud y Multifarma como marca empleadora.

Fortalecimiento de la Empleabilidad



El indicador de rotación de personal evidencia una mejora con relación al resultado del año 2019, pasando de 17,24 a 4.2%, lo anterior,

producto de la gestión de bienestar integral a los colaboradores y sus familias.

Indicador de Rotación 2019
17.24 %

Indicador de Rotación 2020
4.2 %

5.1.2. Estrategia 2: De la zona de Confort al cambio

Dado a la volatilidad y comportamiento del año 2020, nuestros esfuerzos se enfocaron a la realización de campañas y socializaciones de contenidos relacionados con la prevención del

Covid-19, creando conciencia de autocuidado en nuestros colaboradores y usuarios en las diferentes sedes y empresas del grupo empresarial.



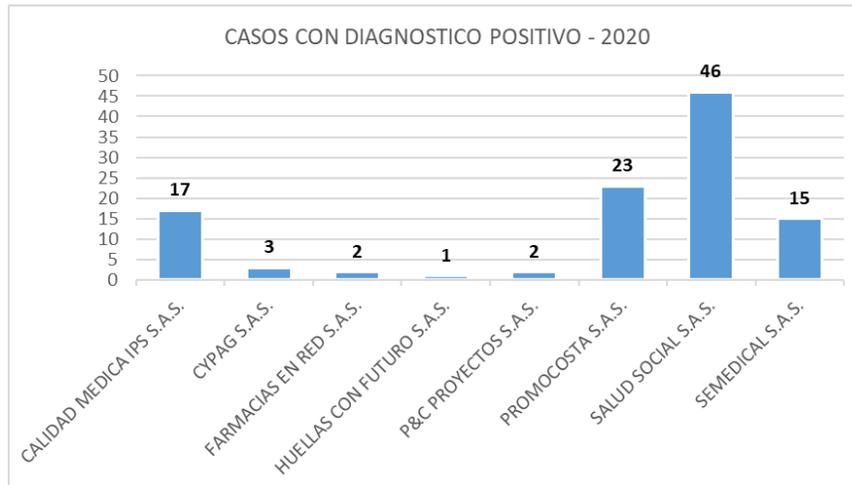
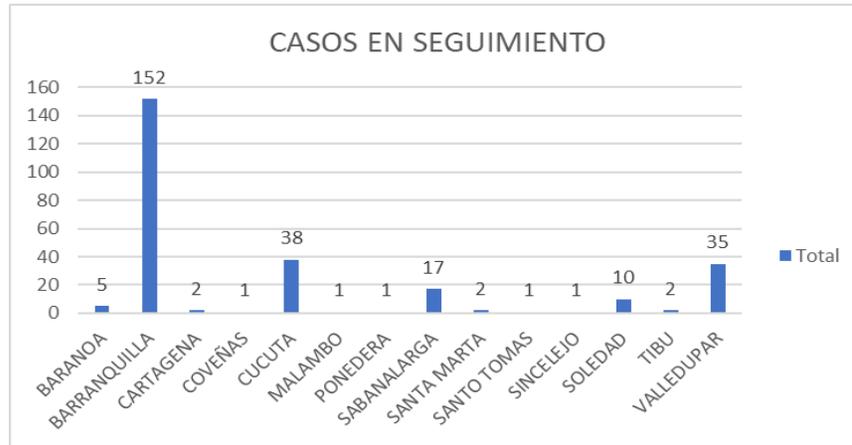
Socialización al usuario de la técnica correcta del lavado de manos según la OMS:



El 2020 fue un año de mayor acompañamiento a nuestros colaboradores. El área de seguridad y salud en el trabajo (SST), trabajo de la mano con Gestión Humana de cara a la

bioseguridad, lo cual se fortaleció con el médico SAR, con el cual se hace monitoreo y seguimiento a la salud de nuestros colaboradores.

Acompañamiento a 268 colaboradores afectados por Covid-19 y/o aislados por condiciones de riesgo, recuperados en su totalidad.



Acompañamos a 109 colaboradores positivos por Covid-19, implementando con ellos modalidades de trabajo en casa. mediante la

virtualización. También entregamos soporte emocional y psicológico.



5.1.3. Estrategia 3: Colaboradores Protegidos, una estrategia de bienestar y prevención del Covid-19

- Entrega de kits de bioseguridad a todos los colaboradores directos y OPS.
- Aumento de la modalidad de trabajo en casa, pasando de cero (0) a 314 colaboradores con trabajo desde casa.
- Nuestro equipo de profesionales de la salud adoptó la atención por teleconsulta y asumían la presencialidad en casos prioritarios de usuarios.
- Aumento de la productividad de nuestros profesionales de la salud.
- Fortalecimiento del vínculo y los lazos familiares.
- Es evidente que nuestra mayor preocupación estuvo en salvaguardar la vida y la salud de nuestra gente.
- Fortalecimos el sentido de humanización y de solidaridad.
- La empresa otorgó incentivos económicos a colaboradores que durante la pandemia prestaron sus servicios y estuvieron en la línea de frente, atendiendo todas las necesidades de nuestra población de usuarios.

Cobertura a 436 colaboradores impactados con incentivo económico

Más de \$80 millones con recursos de la compañía en bonos

Apoyo económico del Gobierno a Profesionales de la Salud

El 2020 se convirtió para el Grupo Previsalud y Grupo Multifarma, en el año en el que valoramos todas las experiencias que nos enseñaron que la forma de celebrar no siempre es la misma y la tecnología se sumó como uno de los mejores aliados.

Muestra de algunos momentos vividos: Celebración de Navidad y Fin de Año, Inducción Corporativa, formaciones a colaboradores, reuniones de trabajo, cumpleaños, etc.



5.1.4. Estrategia 4: En tiempos de Covid-19 nuestra estrategia también cambió

Después de casi dos años, volvimos a evaluar nuestro clima organizacional, que permitió evaluar de manera integral dimensiones y variables que permiten que nuestra organización sea reconocida como una empresa con un óptimo ambiente de trabajo y obteniendo una media corporativa como Grupo empresarial de 83 puntos.

De acuerdo con la tabla de resultados generales por tema evaluado, se identifica que Humanización (85.80) es la dimensión con el puntaje más alto, considerándose como una fortaleza para la compañía, mientras el ítem Estilo de Liderazgo general de la organización (80.80) obtuvo la calificación más baja frente a la media establecida como resultado.

Tema / Pregunta	Media
HUMANIZACIÓN	85,80
APRECIACIÓN GENERAL	85,60
VALORES CORPORATIVOS	85,00
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	83,15
Media	83,00
OPORTUNIDAD	82,47
ENFOQUE A RESULTADOS	82,20
SEGURIDAD	81,53
ESTILO DE LIDERAZGO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN	80,80

De acuerdo con la tabla de resultados generales por tema evaluado, se identifica que Sentido de pertenencia – orgullo (87.80) es la dimensión con el puntaje más alto, considerándose como una fortaleza para la compañía; mientras que el ítem Bienestar, familia y trabajo (77.40) obtuvo la calificación más baja.

Tema / Pregunta	Media
SENTIDO DE PERTENENCIA - ORGULLO	87.80
RESULTADOS	87.20
SOLIDARIDAD	87.00
HUMANIZACIÓN	85.80
APRECIACIÓN GENERAL	85.60
MOTIVACIÓN	85.20
ACTITUD DE SERVICIO	84.00
AMOR	84.00
CALIDAD	84.00
ORGANIZACIÓN	83.60
TRABAJO EN EQUIPO	83.60
Media	83.00
COMUNICACIÓN	82.60
LIDERAZGO	82.40
DESEMPEÑO	81.00
ESTILO DE LIDERAZGO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN	80.80
CONDICIONES DE TRABAJO	79.40
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	78.60
RECONOCIMIENTO	78.40
BIENESTAR, FAMILIA Y TRABAJO	77.40

Como conclusión, resumimos así nuestras fortalezas y oportunidades de mejora en clima organizacional:

- Sentido de pertenencia- Orgullo (por la empresa, por el trabajo que hacemos, por el equipo de trabajo)
- Resultados
- Humanización
- Solidaridad
- Valores corporativos

Nuestras Fortalezas
Clima Organizacional



- Bienestar, familia y trabajo
- Reconocimiento
- Aprendizaje y desarrollo
- Condiciones de trabajo
- Estilo de liderazgo organizacional

Nuestras oportunidades
de mejora Clima
Organizacional



5.1.5. Logros Gestión Humana 2020

El logro que encierra todo el año 2020, es el incremento en un 9.95% en relación al año 2019, fomentando la empleabilidad, apalancado en nuevas estrategias desarrolladas al interior de las empresas pertenecientes a los grupos Previsalud y Multifarma.

Disminución del indicador de Rotación en un 13.04% con respecto al resultado del año 2019.

Institucionalizar el proceso de inducción corporativa a colaboradores.

Fortalecer vínculos y lazos de solidaridad en época de crisis.

Índice de clima organizacional del grupo corporativo con una media de 83 puntos, considerado por el consultor, como “muy bueno”.

5.1.6. Retos de Gestión Humana 2021

Cultura y clima Organizacional

- Implementación del modelo de servicios **CEOS (Comunicación, Efectividad, Oportunidad y Seguridad)** como pilar de la cultura corporativa.
- Crear cultura de liderazgo inspirador al interior de las empresas del Grupo empresarial.
- Consolidar una cultura de reconocimiento a los colaboradores.

Atracción, Selección y Contratación de personal

- Implementación de un modelo de competencias para la asignación del recurso competente, comprometido y contributivo.
- Lograr la fidelización del talento clave en conexión con el plan de acción del indicador de rotación.
- Alinear del proceso de atracción, selección y contratación, bajo una misma estructura y modelo corporativo para todas las empresas del grupo.

Bienestar Social

- Construcción y desarrollo de un Plan de Bienestar orientado al bienestar integral del colaborador y sus familias.
- Consolidar una atractiva bolsa de beneficios acorde a las necesidades de los colaboradores.

Desarrollo del Talento

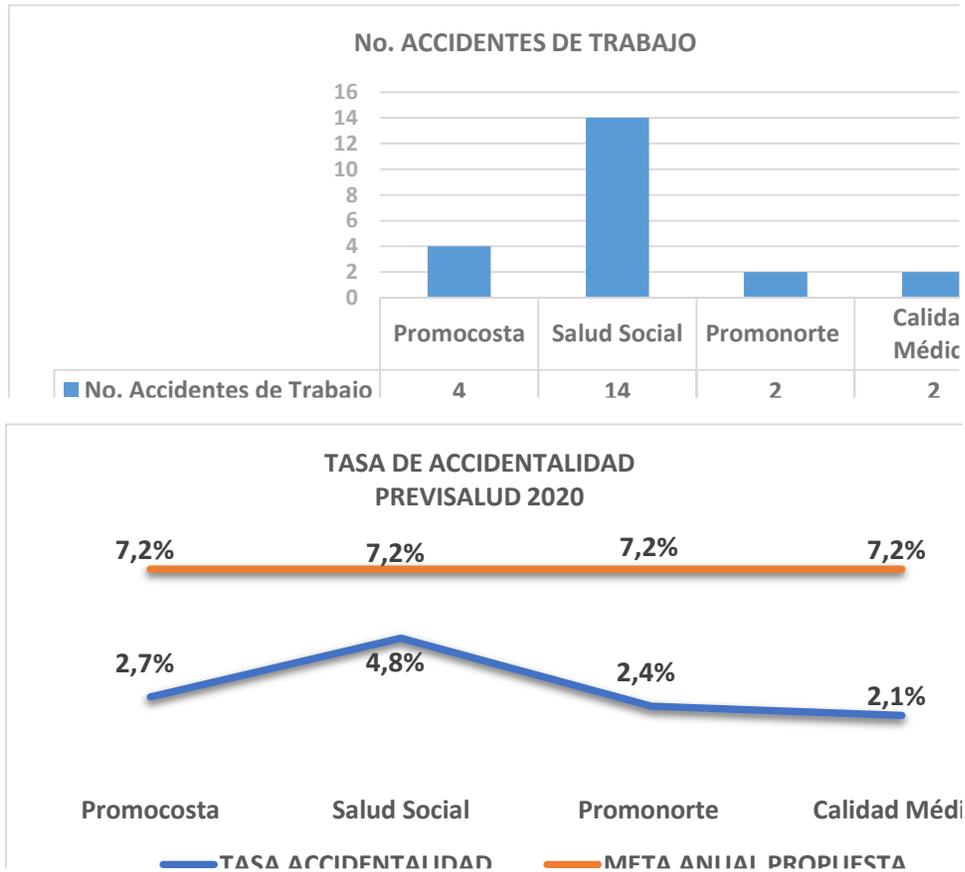
- Diseño e implementación de planes Carrera y líneas de sucesión en cargos críticos para las empresas del Grupo empresarial.
- Construcción de plan de desarrollo Individual cargos críticos.
- Cumplir al 100% de cumplimiento de programas de Inducción y reinducción a colaboradores de las empresas del Grupo.
- Desarrollo de una APP y/o programa que permita la gestión del conocimiento.

5.2. Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

5.2.1. Frecuencia y Severidad de la Accidentalidad

Frecuencia de accidentalidad en Grupo Previsalud

Este indicador determina el número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el año, por cada cien (100) trabajadores.

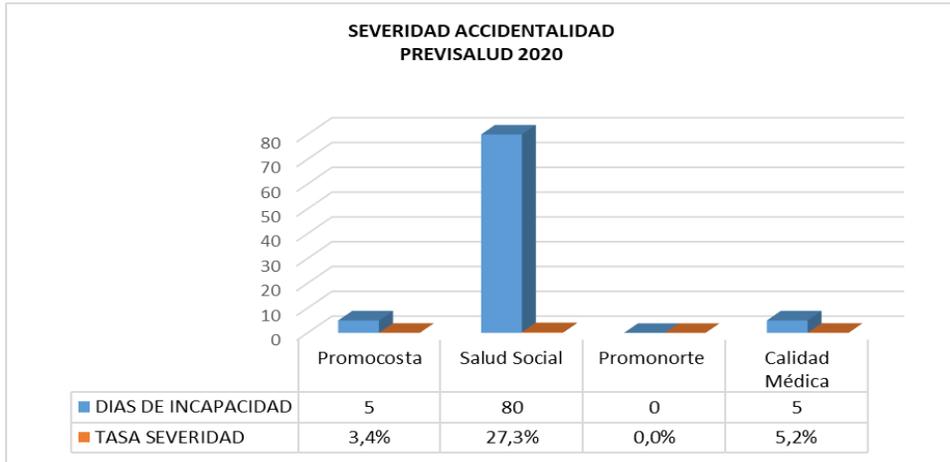


Fuente meta: Fasecolda - Sector salud
Meta anual: 7.2% AT por cada 100 colaboradores.

Severidad de accidentalidad en el Grupo Previsalud

Este indicador determina el número de días perdidos por accidentes de trabajo en el año, por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes.

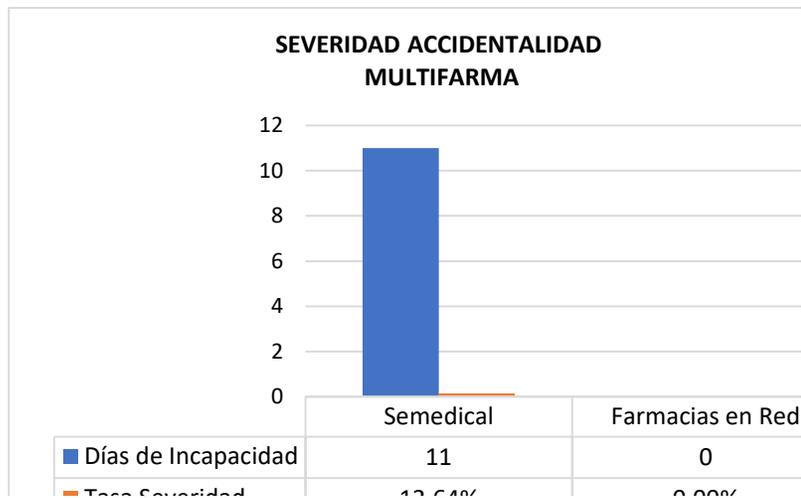
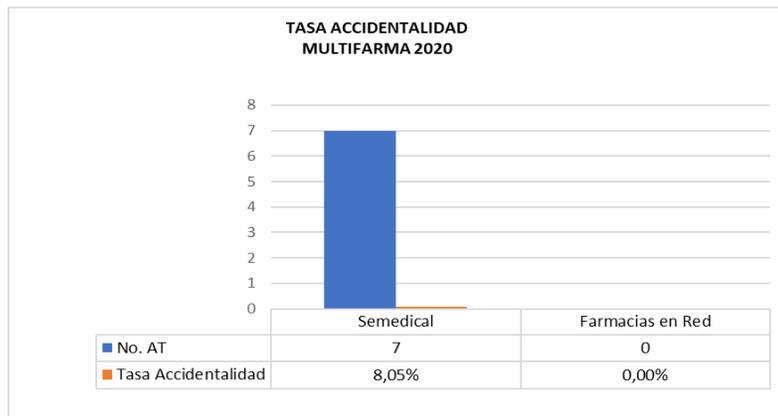
Durante el año 2020, se presentaron 22 accidentes de trabajo en el Grupo Previsalud, los cuales generaron 10 días de incapacidad. Las empresas del grupo se mantuvieron por debajo de la meta anual propuesta por Fasecolda; es decir, al cierre del año 2020 el indicador estuvo en zona de cumplimiento.



Frecuencia y severidad de accidentalidad en Grupo Multifarma

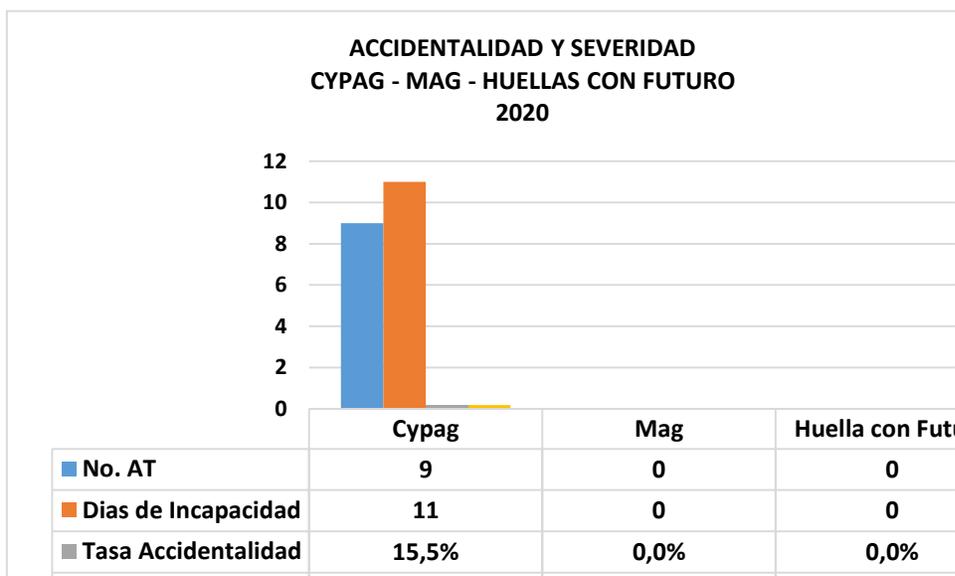
Durante el año 2020, en Semedical se presentaron 7 accidentes de trabajo, los cuales generaron 11 días de incapacidad.

Farmacias en Red no presentó accidentes de trabajo.



Frecuencia y severidad de accidentalidad en Cypag, MAG y Huellas con Futuro

En Cypag se presentaron 9 accidentes de trabajo y se generaron 11 días de incapacidad. En MAG y Huellas con Futuro no se presentaron accidentes laborales.



5.2.2. Agentes o Factores de Riesgos Laborales

Los factores de riesgos laborales son condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Se relacionan siempre con una probabilidad y unas consecuencias.

Estos factores son identificados, evaluados y valorados en la matriz de peligros y riesgos, los cuales deben ser comunicados a los colaboradores y partes interesadas a través del proceso de Inducción y Reinducción SSTA.

Área	Clasificación de los Peligros	Descripción	Efectos Posibles
Administrativa	Carga dinámica por movimientos repetitivos	Biomecánicos	Desordenes de trauma acumulativo, lesiones del sistema músculo esquelético, fatiga, alteraciones del sistema vascular.
	Postura sedente y prolongada, movimientos repetitivos con digitación prolongada	Biomecánicos	Dolor a nivel lumbar, miembros superiores e inferiores, problemas de circulación.
	Conocimientos, habilidades con relación a la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimientos, identificación de la persona con la tarea y la organización.	Psicosocial: Relaciones Interpersonales	Estrés, inconfort laboral, dolor de cabeza

Área	Clasificación de los Peligros	Descripción	Efectos Posibles
Asistencial	Virus, Bacterias, Hongos	Biológico	Alteraciones cutáneas y / o pulmonares. Patologías infecciosas, alergias o toxicidad.
	Postura (prolongada, mantenida, forzada, anti gravitacional)	Biomecánico - (Carga Física: Carga estática sentado).	Lumbalgias, cervicalgias
	Condiciones de Seguridad - Mecánico	Manejo de Elementos Cortopunzantes	Alteraciones cutáneas y / o pulmonares. Patologías infecciosas, alergias o toxicidad.
	Condiciones de Seguridad (Accidentes de Tránsito)	Desplazamiento a domicilios de usuarios para realizar atención médica.	Muerte, politraumatismo.

Área	Clasificación de los Peligros	Descripción	Efectos Posibles
Operativo	Condiciones de seguridad (Trabajo en Alturas)	Mantenimiento y reparación de techos, resane de paredes, pintura	Fracturas, caída, golpes, muerte, lesiones musculoesqueléticas, luxaciones
	Condiciones de seguridad - Eléctrico (Contacto con equipos energizantes)	Al realizar mantenimiento a las instalaciones y redes eléctricas de media y baja tensión	Lesiones a las personas, muerte, daños a la propiedad.
	Condiciones de Seguridad (Mecánico: elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)	Uso de herramientas manuales y eléctricas.	Contusiones, heridas y traumas.
	Biomecánico (Manipulación manual de cargas).	Levantamiento, colocación, empuje, atracción, desplazamiento de cajas, materiales e insumos	Hernia Discal u otros desordenes musculoesqueléticos.

5.2.3. Actividades de Promoción y Prevención

La salud se define según la OMS como un estado de completo bienestar físico, mental y social; es por lo que al tener el trabajo una estrecha relación con la salud se requiere una constante vigilancia de aquellas situaciones que la afectan.

Como estrategia para mitigar el impacto psicológico que viene afrontando nuestra población colaboradora nace el Programa Contigo (Intervención Riesgo Psicosocial).



3 Talleres programados en modalidad virtual.

2 Talleres ejecutados.

130 Personas impactadas.

5.2.4. Nuestro Reto frente al Covid-19

La pandemia del Covid-19, nos ha llevado a cuidar más de nuestros colaboradores, día a día tenemos el reto fortalecer las medidas de contención para evitar el contagio por el virus.

Grupo Empresarial	
Empresa	COVID 19
Promocosta	19
Salud Social	30
Promonorte	24
Calidad Médica	16
Semedical	11
Farmacias en Red	0
Totales	100

Al cierre del año 2020, 100 colaboradores del grupo empresarial se contagiaron de Covid-19. Los casos fueron reportados a los diferentes entes de control externo y a las entidades de salud, dando cumplimiento a la normatividad exigida por parte del Ministerio de Salud y Protección Social.

5.2.5. Gestión del Comité Paritario de la Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST

Este comité busca permanentemente mejorar las condiciones laborales de los colaboradores. Sus integrantes participaron activamente en las diferentes actividades de sensibilización, promoción de la salud y prevención de los diferentes riesgos.

- ✓ **Acompañamiento en el diseño de los protocolos de bioseguridad.**
- ✓ **Apoyo en las jornadas de vacunación.**
- ✓ **Participación de las jornadas de las pausas activas.**
- ✓ **Reporte de condiciones y actos inseguros.**
- ✓ **Inspecciones locativas.**
- ✓ **Compromiso con el cumplimiento de las actividades del comité.**

5.2.6. Comité de Convivencia Laboral

Con el propósito de mejorar y facilitar las relaciones interpersonales en la población trabajadora, la organización adopta la normatividad vigente en la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo; lo hace a través de los diferentes Comités de Convivencia Laboral conformados en las empresas del grupo. Durante el año 2020 no se presentaron quejas por acoso; no obstante, los integrantes fueron capacitados en la temática que establece la Resolución 2646 de 2008.

- ✓ **Resolución de conflictos.**
- ✓ **Comunicación asertiva.**
- ✓ **Funciones y responsabilidades del Comité de Convivencia.**

5.2.7. Protocolos de Bioseguridad para la contención y mitigación del Covid-19

Con el objetivo de controlar y contener la propagación del Covid-19, se establecieron directrices y líneas de acción en las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma, para así

garantizar niveles óptimos de seguridad, calidad y continuidad en la prestación de los servicios. A continuación, las medidas y controles implementados:



Demarcación para control de aforo y conservación de la distancia.



Toma de temperatura.



Desinfección de Calzados.



Desinfección de manos.



Socialización Protocolos de Bioseguridad.



Jornadas de limpieza y desinfección de las áreas.



Bioseguridad Sede Promonorte (Cúcuta).

5.2.8. Sistema de Vigilancia Epidemiológica

Gestión del Riesgo Biológico: En 2020 se realizaron actividades de vacunación de Influenza y Hepatitis B. Estas actividades de

intervención apuntan a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores de los grupos Previsalud y Multifarma.



Jornada de Inmunización – Hepatitis B.

Con el apoyo de Axxa Colpatria se llevó a cabo una jornada de inmunización contra la Hepatitis B. En esta jornada participaron Salud Social y Promocosta.

Tipo de Esquema	Total Dosis	1era Dosis	2da Dosis	3ra Dosis
Esquema Completo	27	sep-20	oct-20	ene-21
Refuerzo	6			

Jornada de inmunización de influenza: Con el apoyo de la Secretaria de Salud de Barranquilla, se aplicaron 250 vacunas contra la influenza en 3 jornadas, en donde participaron las empresas Semedical, Salud Social (Pad, Vivir y Calle 17) y Promocosta (Calle 54, Contributiva y Medikids).



5.2.9. Plan de Prevención, Preparación y Respuestas ante Emergencias

En diciembre de 2020 iniciamos el proceso de formación y capacitación de las brigadas de emergencia de Salud Social y Semedical. Se abordaron temas de contra incendios, en donde se llevó a cabo una práctica del manejo de extintor y formación de primeros auxilios.



Obligaciones y responsabilidades de las Administradores de Riesgos Laborales.

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), establecen una reinversión en actividades de promoción y prevención y asesorías técnicas para la implementación de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

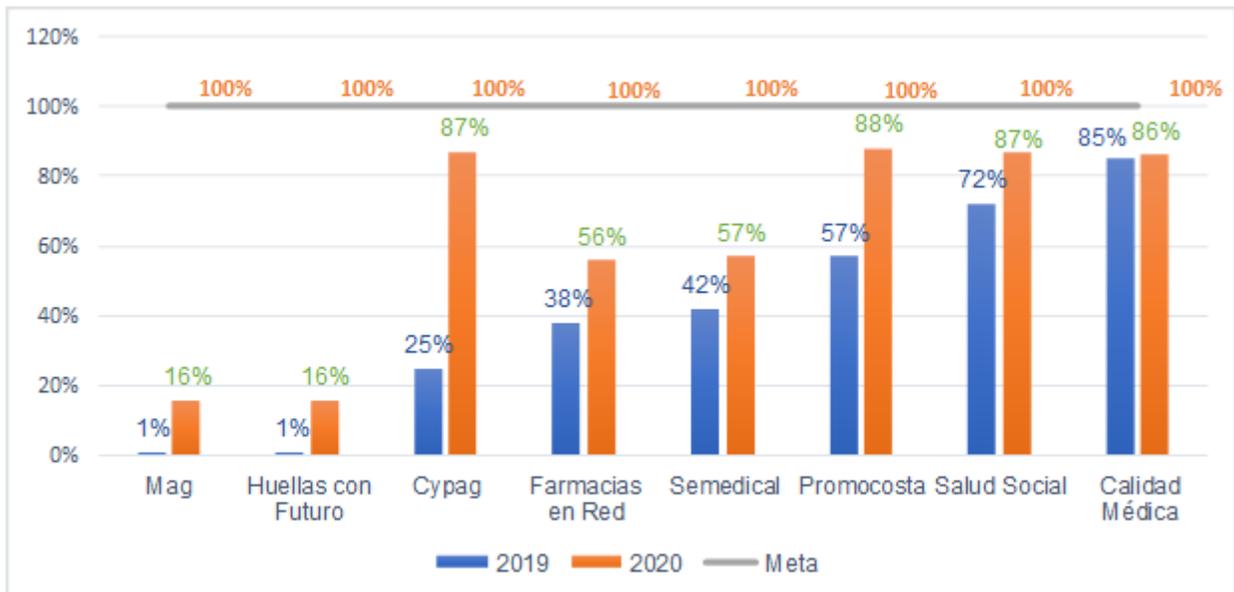
Actividades de reinversión fijas:

- Asesor Inhouse – Profesional SST.
- Entrega de dosímetros para las áreas de radiaciones ionizantes.

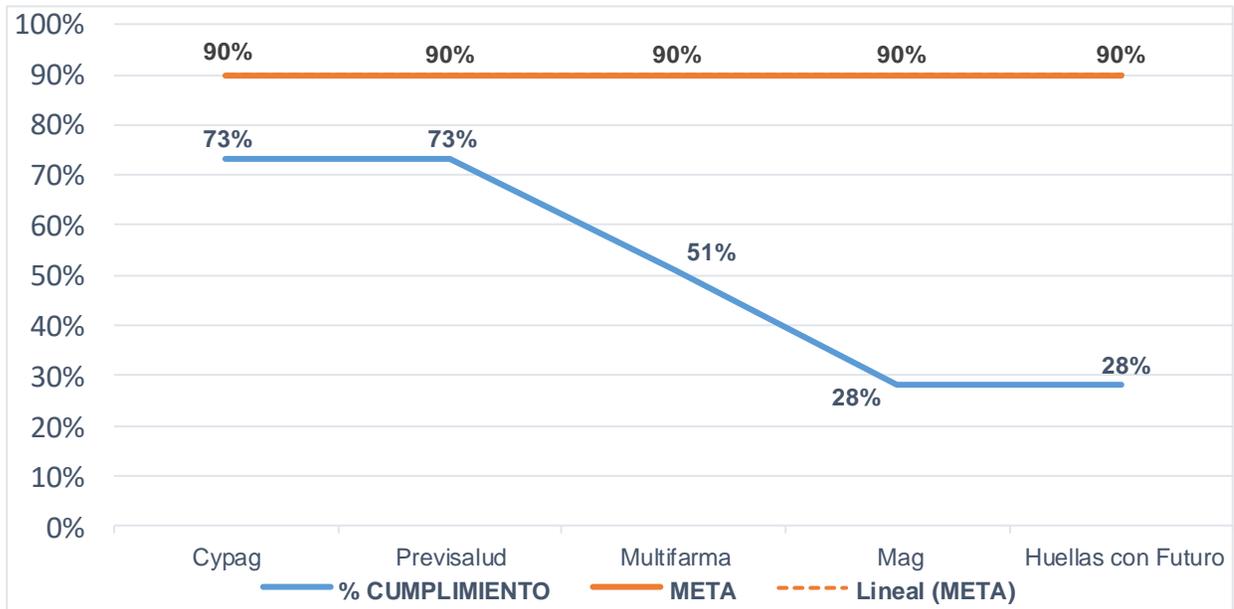
40% Porcentaje pactado con la ARL

Aporte Anual ARL	\$	122.474.016
40%	\$	48.989.606

5.2.10. Avance en la implementación del SGSST – Empresas del Grupo



5.2.11. Porcentaje de cumplimiento planes de trabajo 2020



5.2.12. Percepción del cliente interno y sus partes interesadas

Linda Abdala Guzmán - Coordinadora de Calidad - Salud Social IPS

“Agradecida por ser la representante de la empresa en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. Soy la presidente del COPASST y este año 2020 ha sido un gran reto con todas las anomalías presentadas por la pandemia, somos un sector donde el nivel de exposición es alta, pero con el apoyo del departamento de seguridad y salud en el trabajo hemos sacado adelante las actividades enfocadas a la prevención y mitigación del riesgo originado por covid-19, cada vez que

evidencio una irregularidad que pueda afectar la salud de las personas le aviso a seguridad y salud en el trabajo para tomar las acciones correctivas, me llevo una buena experiencia y sé que el 2021 seguiremos participando en las actividades de manera activa para velar por la seguridad y salud de los trabajadores”.



José Carmona Vergara - Medico Hospitalización - Salud Social IPS

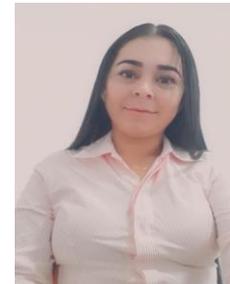
“Primero que todo darle las gracias a Dios y la IPS Salud Social por darme la oportunidad de ser el presidente del Comité de convivencia laboral, en las reuniones que hemos realizado se ha notado el compromiso con las personas que han asistido, en la última reunión en el mes de diciembre quedamos con unos

importantes compromisos los cuales ayudaran a mejorar la comunicación con los integrantes del comité , espero poder lograr cada objetivo y llenar las expectativas de los colaboradores , he aprendido sobre las funciones y responsabilidades de este grupo de apoyo y considero que ha sido una buena experiencia.”



Eliana Beatriz Dominguez Charris - Auxiliar SIAU - Promocosta

“Me siento muy contenta con la forma en la que se ha llevado la seguridad y salud en el trabajo, siendo que mi empleador se preocupa por mi bienestar, me siento valorada.”



Liliana Álvarez Charris - Auxiliar de Farmacia – Semedical



“Me siento muy motivada por pertenecer al comité de convivencia laboral y la idea es que tengamos el mejor ambiente de trabajo y que trabajemos como equipo.”



5.2.13. Retos 2021

Componente: Salud de los Trabajadores

- Estandarizar el seguimiento de las condiciones de salud de la población trabajadora con la aplicación de evaluaciones médicas ocupacionales (área de Medicina Laboral).
- Implementar Sistemas de Vigilancia Epidemiológica teniendo en cuenta factores de riesgos prioritarios (Psicosocial, Biológico, Radiaciones Ionizantes, Biomecánico).

- Desarrollar programas de rehabilitación integral y proceso de calificación de origen y pérdida de capacidad laboral.
- Ingresar como proveedor de salud a Axxa Colpatría, bajo la figura de autoatendedores en la prestación de servicios de protocolos de accidentes biológicos.
- Garantizar esquema de vacunación contra el Covid-19, a toda la población trabajadora expuesta.

Componente: Seguridad en el trabajo

- Estandarizar y/o rediseñar puestos de trabajo teniendo en cuenta diseños de forma ergonómica y preventiva, para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo.
- Acceder a sistemas de alarmas de emergencias, lo cual permitirá advertir a las personas (colaboradores, usuarios, terceros), en caso que se presente una emergencia.

- Fortalecer la cultura de la prevención a través del desarrollo de las diferentes actividades propuestas en los planes de trabajo y el trabajo en conjunto con todos los niveles de la organización.
- Implementar el programa de seguridad basada en el comportamiento, con el objetivo de lograr el cambio de conducta de los trabajadores y en particular, minimizar los comportamientos inseguros.

5.3. Gestión de Calidad y Mejora Continua

5.3.1. Gestión de calidad durante la pandemia

La pandemia fue una gran oportunidad para evaluar la capacidad de resiliencia de nuestros Sistemas de Gestión de Calidad, los cuales tuvieron que adaptarse rápidamente a los cambios generados en los diferentes procesos de la organización para mantener la continuidad del negocio. Cambios que se fueron dando en la medida en que las

circunstancias lo iban exigiendo y que impactaban en la estructura operativa y administrativa de las empresas. Con ello, se reafirma el papel preponderante que tiene la calidad para nuestro grupo empresarial, como un pilar fundamental en la estrategia de negocio que ayuda a la obtención de los objetivos.

Durante la pandemia se implementaron diferentes procesos en la organización para dar respuesta a las necesidades y requisitos legales frente a la atención, entre los que podemos mencionar:

- ✓ **Protocolos de telesalud y telemedicina.**
- ✓ **Protocolo de ingreso, control de aforo y aislamiento preventivo en sedes ambulatorias.**
- ✓ **Procedimiento de trabajo en casa.**
- ✓ **Actualización del protocolo de manejo de residuos.**
- ✓ **Actualización de los protocolos de bioseguridad.**
- ✓ **Actualización de los protocolos de limpieza y desinfección de áreas y superficies.**
- ✓ **Protocolos en caso de empleados contagiados, contactos estrechos y casuales.**
- ✓ **Ruta de atención de Covid-19.**
- ✓ **Protocolos de atención para manejo de pacientes confirmados y sospechosos de Covid-19.**
- ✓ **Protocolo de tomas de muestra Covid-19.**
- ✓ **Actualización a los procedimientos de atención telefónica.**
- ✓ **Procedimientos de entrega de medicamentos a domicilio.**

Como marco rector del grupo empresarial, durante la pandemia se estableció desde la alta dirección el Plan de Contingencia para la prevención, mitigación y atención frente a la emergencia de Covid-19, partiendo de la identificación y priorización de los escenarios de riesgo y donde se formularon medidas de control basadas en los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional, Ministerios, entes de control territorial, OMS, OPS, asegurador, instituciones de salud referentes en Colombia y a nivel internacional, y aquellas definidas por la organización para hacer frente a la amenaza y dar continuidad a la prestación de los servicios.

El liderazgo de la alta dirección y el trabajo en equipo también fueron determinantes para asegurar que la gestión del cambio no afectara la sostenibilidad de la organización.

En este sentido fue necesario implementar nuevos modelos de seguimiento a los procesos, apoyados con herramientas tecnológicas como Power Bi y la plataforma Zoom. Además, se establecieron métricas de desempeño con períodos de seguimiento más frecuentes en las diferentes áreas clave del negocio. De la misma manera, la rendición de cuentas semanales a través de los comités operativos y ad hoc que fueron necesarios para evaluar aspectos críticos, lo que permitió analizar de manera oportuna cualquier desviación de los resultados y tomar decisiones para encarrilar los procesos hacia las metas establecidas.

En paralelo con las anteriores estrategias, se diseñó e implementó un plan de formación en Covid para todos los niveles de la institución, con el fin de desarrollar competencias en esta materia. Se incluyeron como temas principales: introducción y generalidades sobre la pandemia por Covid-19, medidas de bioseguridad, guías y protocolos de atención

para la prevención, diagnóstico y manejo de pacientes con Covid-19, ventilación mecánica y manejo de vías respiratorias, manejo de cadáveres y traslado de pacientes Covid-19, y toma y transporte de muestras Covid-19. La cobertura del programa alcanzó el 65% de los colaboradores.



Gráfico 1. Gestión de la calidad durante la pandemia.

Programa de seguimiento Covid-19

El Programa de seguimiento Covid-19 fue una estrategia de gran impacto para la reputación de nuestra organización, con el cual se respondió a las necesidades de atención de la población afectada por Covid-19 durante la pandemia. Con un gran equipo de trabajo logramos direccionar y organizar todos los procesos y su documentación necesaria. Durante las visitas de verificación de entes de control logramos el cumplimiento al 100% de las condiciones, permitiendo la continuidad en la prestación de los servicios.

Con el propósito de hacer seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores PRASS, se diseñó como herramienta de gestión un reporte en Power Bi, a través del cual se hacía seguimiento a las métricas más importantes: población activa, tasa de contagios, cumplimiento de protocolo, seguimiento a población en centro de aislamiento, entrega de kits, clasificación de riesgo CELL Score, análisis de hospitalización y fallecidos, control de variables clínicas de la población infectada.

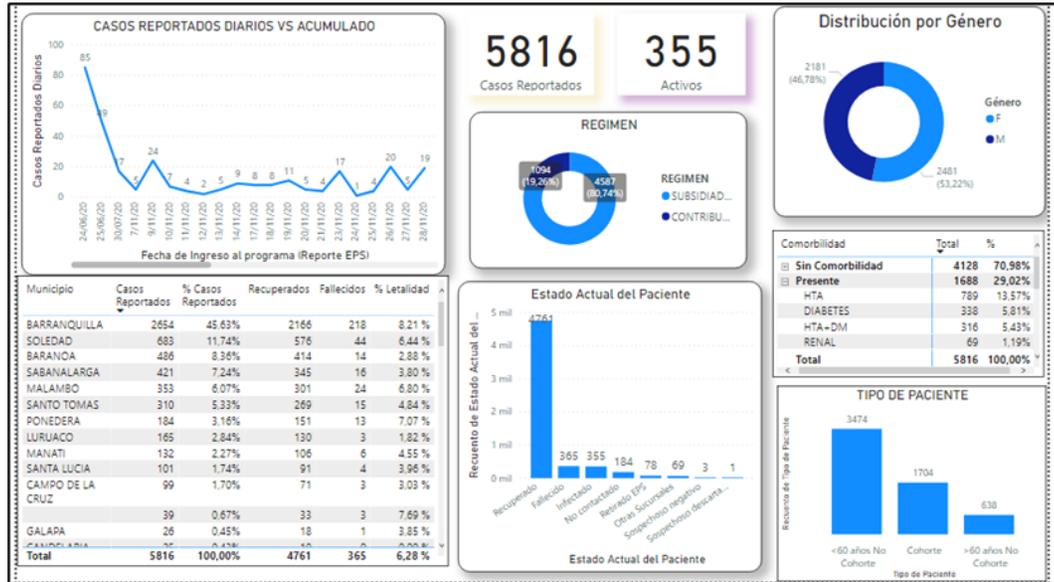


Imagen 1. Pantallazo reporte Covid-19 desarrollado como herramienta de apoyo para el seguimiento del programa durante la pandemia.

Actualmente, se encuentra en desarrollo un artículo de investigación por parte del Centro de Investigación (CIIS) del grupo empresarial con los principales resultados obtenidos a la fecha en el programa Covid.

5.3.2. Habilitación

Durante el año 2020, se dieron algunos cambios importantes en materia de habilitación de servicios en nuestras instituciones. A continuación, se resumen las principales novedades:

- **Salud Social:** apertura del servicio de Clínica de Heridas ambulatorio, cierre de los servicios de odontología general y especializada, cierre de la sede de Murillo.
- **Promocosta:** se hizo apertura de 2 nuevas sedes en los municipios de Soledad y Baranoa, con un total de 15 servicios habilitados, correspondientes a consulta externa y apoyo diagnóstico y terapéutico. Lo anterior para mejorar la accesibilidad de los servicios a nuestra población usuaria.
- **Calidad Médica:** se realizó la apertura de 15 servicios de protección específica y detección temprana en la sede principal; lo anterior para ampliar la oferta de servicios para el régimen contributivo. No hubo apertura de sedes nuevas.
- **Promonorte:** apertura de la nueva sede principal Promonorte El Parque, en Cúcuta. Al mismo tiempo se realizó el cierre de las sedes Centro y Los Patios. Se habilitaron durante el año 31 servicios correspondientes a consulta externa y apoyo diagnóstico y terapéutico.
- **Semedical:** se realizó el cierre del punto de dispensación del barrio El Bosque, se realizaron las ampliaciones de los dispensarios de Salud Social Calle 17, Ponedera, Campo de la Cruz y Santo Tomás.
- **Farmacias en Red:** se realizó la entrega de la operación en Bolívar, por lo que se cerraron todos los puntos de dispensación ubicados en este departamento. Actualmente, se cuenta con una sede dispensación de Farmacias en Red en Atlántico.

Como empresa siempre hemos estado en sintonía con los lineamientos del Gobierno, el Ministerio de Salud y Protección Social y el asegurador frente a la prestación de los servicios, ampliando la atención a las modalidades de telesalud y domiciliario, de tal manera que se asegurara la continuidad y accesibilidad en la prestación; y al mismo tiempo se controlara el aforo y previniendo el contacto estrecho.

Como parte de las estrategias de mitigación frente a la pandemia también logramos la

habilitación de un Centro de Aislamiento con una capacidad instalada de 58 habitaciones, el cual fue verificado y avalado por los entes de control territorial y estuvo en operación durante 3 meses de 2020, con una ocupación promedio del 54% de las camas dispuestas. En este se prestaron los servicios de medicina general, enfermería, psicología, fisioterapia y especialidades médicas como medicina intensiva, medicina interna y gineco-obstetricia. Se contó además con la adecuada dotación para la atención y soporte de los pacientes y sus acompañantes.

5.3.3. Auditoría y certificación

En el año 2020, el cronograma de auditorías internas se cumplió de acuerdo con lo planificado con un cumplimiento del 100%. Sin embargo, en el caso de las auditorías de certificación por ICONTEC, debido a la pandemia nos vimos en la necesidad de reorganizar el calendario y reprogramar la fecha de auditoría.

Las empresas Semedical y Farmacias en Red fueron las únicas empresas que presentaron

auditorías de seguimiento por ICONTEC, logrando mantener la certificación vigente en ISO 9001:2015. Como un logro significativo para este año se amplió el alcance de la certificación de Semedical a 5 nuevos dispensarios en Atlántico, correspondientes a Campo de la Cruz, Santo Tomás, Malambo, Manatí y Pueblito. Hoy en día contamos con 9 dispensarios y 2 bodegas principales certificadas.

El cronograma de auditoría para las demás empresas del grupo, se proyecta para el primer trimestre de 2021.

Empresa	No Conformidades	Cerradas	Abiertas	% Cierre
Salud Social	45	30	15	67%
Promocosta	23	5	18	22%
Calidad Médica	23	5	17	22%
Promonorte	5	4	1	80%
Semedical	17	15	2	88%

Tabla 1. Seguimiento al cierre de no conformidades de auditoría 2020.

5.3.4. Acreditación en Salud

La Acreditación en Salud es uno de los estandartes y hoja de ruta para el grupo empresarial. A través de este proceso se ha podido fortalecer la cultura organizacional hacia el modelo CEOS y valores SAC, al tiempo que se ha trabajado en el mejoramiento de las competencias de liderazgo, participación y rendición de cuentas del talento humano con un enfoque a resultados. Lo anterior evidenciado desde cada uno de los equipos de mejoramiento institucionales, los cuales han generado un empoderamiento para dar cumplimiento a los planes de acción y mejora que se han establecido.

Como parte de la estrategia organizacional, logramos la disciplina de seguimiento, avance y cumplimiento de los planes estratégicos y operativos de todas las empresas que conforman el Grupo empresarial; alineando las diferentes áreas y procesos a estándares superiores de acreditación (esta última acción con mayor participación en la empresa Salud Social). Por otro lado, con la implementación del software Daruma, el sistema de gestión ha mejorado en el aseguramiento de la información de los procesos y la trazabilidad de los resultados obtenidos en materia de indicadores, planes de acción, actas y gestión documental. En el año 2020, seguimos trabajando en lograr la adherencia de todos los procesos al uso de esta valiosa herramienta de gestión en cada uno de los procesos, para lo cual se establecieron estrategias de sensibilización y de seguimiento semanal con los líderes de procesos.

La Seguridad del Paciente, la Gestión de Riesgo y la Humanización de la atención son elementos que juegan un papel preponderante en la madurez de la institución que persiga la Acreditación en Salud. Es por lo que, en el año 2020 se adquirieron nuevos módulos en Daruma para el reporte de eventos adversos y el manejo de la gestión de riesgos, los cuales están en etapa de implementación. Al mismo tiempo, se ha venido trabajando en fortalecer la cultura de seguridad en los procesos y la alineación del programa de Seguridad del Como Grupo Corporativo reafirmamos que, nuestras mayores motivaciones con la obtención de la Acreditación en Salud son las siguientes:

Paciente a nivel corporativo, a través de los referentes de seguridad de cada institución. Para ello, se ha venido trabajando en la estandarización de los protocolos en relación con los paquetes instruccionales del Ministerio de Salud y las diferentes herramientas para el despliegue del programa en sus diferentes líneas de acción. Así mismo, se realizaron referenciaciones de manera presencial con la Clínica del Caribe y documental con Javesalud, Fundación Hospital San Vicente y el Hospital Infantil Universitario San José, con lo cual se estableció un plan de acción con los aspectos que consideramos más relevantes para la institución.

Por su parte, con respecto a la Humanización, se llevó a cabo la sensibilización del programa de Humanización CONDAVIDODU (Consentimiento Informado, Dar Información, Derechos y Deberes, Violencia, Dolor y Duelo) a todo nivel en Salud Social, el cual ha trascendido como propuesta para ser implementado en todas las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma. Igualmente, se realizó una referenciación documental con la Clínica Bonnadona Prevenir, SURA, FOCA, Coomeva EPS, Sanitas, Viva 1A IPS y Salud Total, en relación con los procesos de atención al usuario y las diferentes estrategias de digitalización de los servicios que estas empresas referentes del sector están utilizando para mejorar la experiencia del usuario.

Para el año 2020, también se implementó a partir del mes de octubre un plan de formación en Acreditación en Salud, compuesto por 10 módulos sobre los aspectos más importantes alrededor de tema, logrando impactar hasta el 31 de diciembre al 50% de los colaboradores de Salud Social y el equipo de dirección corporativo. Esta estrategia se está complementando con foros interactivos que se generan en los diferentes grupos de WhatsApp que se encuentran dispuestos por la organización y se espera cumplir la meta de cumplimiento al mes de marzo de 2021 con el 100% de cobertura.

1. Darle un mejor servicio a nuestros pacientes y usuarios, uno más humano, más seguro y que asegure los resultados en salud.
2. Ratificar nuestro compromiso social con la salud y bienestar de las personas, sus familias y la comunidad.
3. Ser referentes en política pública.
4. Acogernos a un modelo de mejoramiento continuo de excelencia que nos permita ser sostenibles y generar valor a todas nuestras partes interesadas.
5. Asegurar la supervivencia dentro del sector, demostrando resultados y desempeño de alto nivel.

Finalmente, desde la alta dirección se mantiene el compromiso con esta presentación, ante los entes de Acreditación en Salud se tiene presupuestado para el mes de julio del año 2021. La última calificación fue la del año 2019 con un puntaje de 221 sobre

320 (meta institucional). Se tiene proyectado realizar la cuarta autoevaluación para el mes de febrero, con lo cual se establecerá el nuevo plan de mejoramiento para desarrollar durante este nuevo año.

5.3.5. Estandarización y mejora de procesos corporativos

Además de mantener la continuidad del negocio durante el período de pandemia por Covid-19, en el grupo empresarial se llevó a cabo la estandarización de varios procesos corporativos y esto ha sido, gracias a la articulación y alineación del trabajo entre las diferentes áreas y procesos. De importancia por mencionar:

- Proceso de manejo y control de activos fijos, para lo cual también se implementó el software QSystem que permitió el control y gestión de la información de todos los activos del grupo empresarial.
- Proceso de implementación de nuevas sedes, incluyó la estandarización de las condiciones de ambiente físico, dotación y necesidades de señalización de acuerdo con los diferentes tipos de servicios a implementar.
- Proceso de Compras y Cuentas por Pagar, ampliando el alcance del proceso a la compra de servicios e incluyó lineamientos en materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
- Proceso de facturación electrónica, siguiendo los requisitos legales y normativos establecidos por el Gobierno Nacional.
- Proceso de inventario de bodegas.

Proyecto de Mejoramiento PAD

En el año 2020, se llevó a cabo un proyecto de mejoramiento y reingeniería de procesos para el Programa de Atención Domiciliaria-PAD, el cual tuvo como objetivo la identificación de los riesgos y oportunidades de mejora desde el análisis de estructura y procesos para la implementación de acciones que permitieran la óptima prestación de los servicios y la gestión eficiente de la información. En este sentido, en conjunto con las áreas de Gerencia de Riesgos, Dirección de Calidad, Dirección Para el sistema de información se implementó un plan operativo por fases, que dio como

Administrativa, Coordinación de Gestión Humana, Dirección PAD y el equipo operativo del programa, se realizó una intervención sobre la estructura organizacional, al tiempo que se aseguraron los procesos en materia del flujo de información y los reportes de indicadores; se hizo el análisis de la capacidad instalada versus la demanda actual para alinear la oferta de servicios, y finalmente, el llevó a cabo el traslado de la sede administrativa. resultado la sistematización de las solicitudes y registros clínicos de las atenciones, con lo cual

se diseñaron reportes de información que se visualizaron a través de la herramienta Power Bi, logrando mejorar el análisis y la toma de decisiones frente a los resultados; sumado a

ello, asegurar la disponibilidad y confiabilidad de los datos que se generaban en los procesos.

5.3.6. Megas 2021

El año 2021 proyecta ser un año de grandes retos para el departamento de Calidad, entre los que se encuentran:

- Lograr la Acreditación en Salud de Salud Social.
- Ampliar el alcance de las certificaciones vigentes para las empresas del grupo a nuevas sedes.
- Establecer y asegurar la gestión documental del grupo empresarial.
- Implementar la herramienta Daruma en todas las empresas del grupo que se encuentren certificadas.
- Aseguramiento del proceso de agendamiento inteligente de citas.
- Aseguramiento del proceso de atención al paciente de programa.
- Aseguramiento del proceso de alto costo y hospital día.

5.4. Tecnología

5.4.1. Resumen año 2020 y desafíos

Durante este año 2020 el departamento de TI de los grupos Previsalud y Multifarma, 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 6 focos principales que se nos han asignado como son: la creación y mejora continua de los Dashboard para la oportuna toma de

decisiones; mejoramiento y entrega de información del PAD en todos sus programas; mejoramiento del software para la atención Covid-19 y urgencia en casa (Claro); la implementación del nuevo sistema de digiturno; mejoramiento del software de gestión para el Contact Center (campañas Inbound – Outbound); implementación de salas virtuales para teleconsultas y videoconsultas; logrando con ello el cumplimiento de las metas de TIC para el año 2020.

5.4.2. Estrategias TIC'S frente a la pandemia

Sin duda esta emergencia nos cambió la vida a todos. Hemos tenido que transformar hábitos y saber aprovechar mucho mejor la tecnología y la conectividad, lo que ha permitido demostrar la importancia que juega la tecnología para facilitar el acceso de los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios.

Es por ello que, hemos desarrollado diferentes acciones para atender las necesidades de nuestros usuarios. Por ejemplo, habilitamos una plataforma para realizar teleconsultas y videoconsultas como una solución efectiva para dar respuesta al cambio en nuestro modelo de atención por causa de la pandemia, dando continuidad a nuestros servicios.

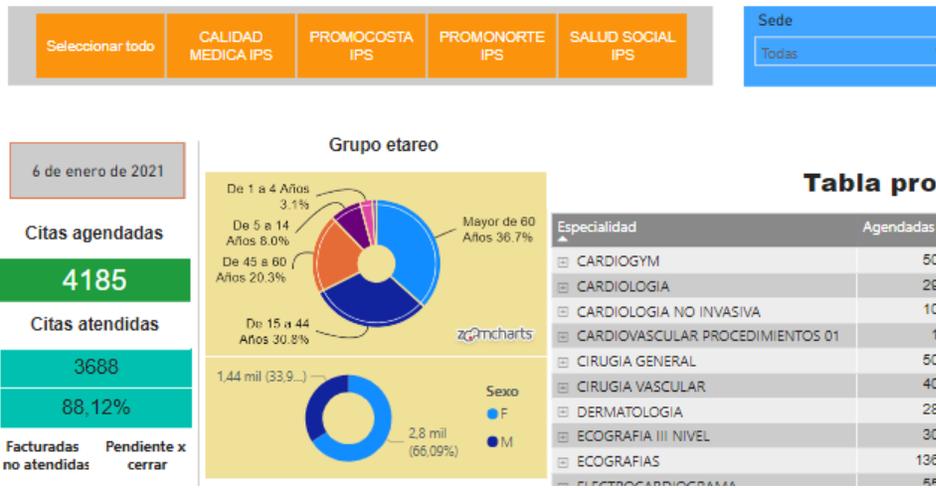
El papel de las TIC en la gestión de la pandemia ha dado una muestra del potencial que tienen herramientas como la analítica de datos (Power Bi), la cual nos ayudó para apoyar la toma de decisiones en momentos críticos, contando con información en tiempo real. Algunas de las mejores herramientas para la toma de decisiones en esta crisis están basadas en análisis de datos, que son recogidos en las redes de atención de los sistemas de salud e inclusive en el reporte de información de los ciudadanos; y toda nuestra DATA tomada de los sistemas transaccionales de nuestras IPS y farmacias.

5.4.3. Dashboard Grupo Empresarial (Power Bi)

Se diseñaron los siguientes Dashboard con el objetivo de brindar una herramienta de toma de decisiones a la junta directiva y gerencias de las compañías de los grupos Previsalud y Multifarma:

- ✓ **Cuenta de Alto Costo.**
- ✓ **BI Contact Center.**
- ✓ **Encuestas corporativas.**
- ✓ **Tablero oportunidad médica.**
- ✓ **Informe PAD.**
- ✓ **Informe PQR.**
- ✓ **Productividad profesional.**
- ✓ **Informe Semedical.**

Informe de productividad Teleconsulta/Presencial



Para estos desarrollos se realizaron acciones tales como:

- Gestión y administración de una base de datos centralizada a través de una Data Warehouse (DWH) para la correcta extracción y análisis de la información.
- Mejoramiento de los formatos de Historia Clínica para extraer los campos requeridos para los desarrollos (Citalud – Claro).
- Automatización de datos (tareas programadas).

5.4.4. Mejoramiento entrega de información PAD

Con la implementación del software (Claro) para atenciones integrales dentro de nuestro PAD, reducimos el porcentaje de atenciones manuales y automatizamos la entrega de información para la toma de decisiones a la gerencia general y la dirección de esta unidad de negocio.

Además, implementamos las historias clínicas Covid-19 para poder capturar toda la información de los pacientes del programa y así tomar decisiones relacionadas con el comportamiento de la población intervenida, mejorando la forma de atender a nuestros usuarios.



5.4.5. Implementación de nuevo Digiturno (CIEL)

Con la implementación del nuevo sistema para la gestión de filas del proveedor CIEL demostramos las ventajas que tienen los softwares que son 100% ambiente web, los cuales son más amigables con los usuarios y son más flexibles al momento de generar informes.

Este sistema recolecta una gran variedad de información relacionada con el comportamiento de nuestros usuarios al momento de usar nuestros servicios asistenciales lo cual nos permite tomar decisiones en pro de mejorar la calidad de nuestros servicios.



5.4.6. Actualización y mejoras en la plataforma Contact Center

Con las continuas actualizaciones del software OmniLeads, se ha mejorado la calidad del servicio que ofrecemos a todos nuestros clientes. Adicionalmente, el software nos permite ajustar los modelos operativos de acuerdo con la necesidad, por ejemplo, moviendo a los agentes entre campañas inbound y outbound. Así mismos, el monitoreo en vivo es más dinámico para facilitar la toma de decisiones durante la operación y facilita la movilidad, permitiendo a nuestros agentes conectarse desde sitios lejanos al Contact Center, lo cual fue de gran ayuda en momentos de aislamiento y distanciamiento.

Además, fue implementado un marcador predictivo (Wombat), el cual nos permite mejorar la logística de nuestras campañas Outbound.

Las características que ofrece este tipo de software son bastante innovadoras, permitiendo un control total sobre la frecuencia de llamadas, con base en la disponibilidad de los agentes del Contact Center y evitando el exceso de trabajo manual al que usualmente se enfrentan.

The screenshot shows the OMniLeads interface with a sidebar menu on the left and a main content area. The sidebar includes options like 'Usuarios y grupos', 'Campañas', 'Pausas', 'Contactos', 'Buscar Grabación', 'Buscar Auditorías', 'Telefonía', 'Reportes', 'Supervisión', 'Agentes', 'Campañas Entrantes', 'Campañas Salientes', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'CAMPAÑAS ENTRANTES' and contains a table with columns for 'Nombre' and 'Agentes' (subdivided into 'Online', 'En llamada', and 'En pausa').

Nombre	Agentes		
	Online	En llamada	En pausa
CITAS_SALUD_SOCIAL	14	13	1
CITA_PROMO_54	20	19	1
CALIDAD_MEDICA	10	10	0
PROMONORTE	16	15	1
MUNI_PROMO	5	5	0
CITAS_PROMO_45	17	15	1
PAD_CITAS_BQ	4	3	1
PAD_CITAS_VD	4	3	1
PD_CITAS_SL	4	3	1
SEMEDICAL	4	4	0

5.4.7. Implementación de Sala Telemedicina y Teleconsultas

Los avances tecnológicos nos ofrecen constantemente nuevas formas de comunicación con multitud de aplicaciones en todos los campos. En este sentido, la

teleconsulta y la videoconsulta médica facilitan y mejoran la calidad de nuestras consultas, por lo que son herramientas cada vez más utilizadas en el ámbito de la salud.

Teleconsulta Médica

Este servicio de teleconsulta médica nos permite obtener una respuesta más rápida y efectiva en la prestación de los servicios, evitando desplazamientos innecesarios en época de pandemia y mejorando el acceso a los usuarios. A través de una llamada telefónica, nuestros profesionales médicos

pueden orientar sobre cualquier problema de salud y ofrecer la solución más adecuada a cualquier hora del día y la noche y durante todos los días del año, con la tranquilidad que esto nos aporta, especialmente en caso de requerir asistencia médica.

Videoconsulta Médica

La atención médica a través de videoconferencia es otra modalidad de comunicación que diversifica y aumenta la accesibilidad al médico o al especialista sin perder el contacto personal y visual. Es una atención exclusiva y confidencial, al igual que

cuando acudimos a la consulta presencial. Esto no sólo supone un beneficio en la relación entre el médico y el paciente, sino que también está obteniendo muy buenos resultados a la hora de conseguir una mejor adherencia a los tratamientos y los protocolos de atención.

5.5. Comunicaciones Corporativas

5.5.1. Generando valor

Durante el año 2020 el área de Comunicaciones Corporativas consolidó sus procesos internos, diseñando y ejecutando nuevas actividades, con el objetivo de generar mayor valor para la toma de decisiones de la alta dirección, las gerencias y demás líderes de la organización.

A través de los reportes diarios de la situación Covid-19 en el país y la selección diaria de las principales noticias y publicaciones a nivel nacional e internacional, se proporcionó información valiosa sobre la pandemia y su progreso.

El área de Comunicaciones Corporativas también generó mayor valor para usuarios y

colaboradores, a través de la creación de campañas de prevención y formación, cuyo principal objetivo fue la preservación de la vida y la salud individual y colectiva.

Además, durante toda la pandemia y en especial durante los periodos de aislamiento obligatorio y selectivo, se logró mantener un vínculo permanente con los colaboradores, a través de mensajes permanentes de ánimo y agradecimiento.

Por otra parte, y a tono con la nueva realidad y las exigencias de los gobiernos nacionales y regionales, se cumplió con el diseño y ubicación de todas las señalizaciones de tipo preventivo e informativo.

Reporte de la situación Covid-19

Desde el inicio de la declaratoria de la pandemia en Colombia, el área de Comunicaciones Corporativas preparó reportes diarios de la situación y evolución del Covid-19 en el país, haciendo énfasis en las regiones en las que hacemos presencia, proporcionando análisis de los datos arrojados por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Instituto Nacional de Salud (INS) y demás entes territoriales, como las Secretarías de Salud (departamentales, distritales y municipales).

Los reportes, denominados “**Situación Covid-19 en el país**” fueron desplegados a diario y enviados a todo el equipo estratégico y directivo de los grupos Previsalud y Multifarma, así como de las demás empresas de apoyo, incluso los domingos y días festivos.

Los informes también incluyeron información y análisis de la pandemia en Europa y países de América Latina, que fueran de utilidad para entender la evolución del Covid-19.

Monitoreo de medios

En medio de la pandemia y sobretodo, durante los diferentes periodos de aislamiento obligatorio y selectivo, se hizo necesario no solo “estar informado”, sino que era indispensable estar “bien informado”. Es por eso que el área de Comunicaciones Corporativas monitoreó a diario las principales noticias y estudios que sobre la pandemia y el

Covid-19 se publicaban en Colombia y el mundo, preparando y enviando todos los días un completo informe noticioso.

De esta manera la alta dirección, las gerencias y demás líderes de la organización tuvieron acceso diario a información valiosa para la toma de decisiones.

Prevención y formación

Desde el área de Comunicaciones Corporativas se diseñaron estrategias y campañas de prevención y formación, dirigidas a los usuarios y a los colaboradores y sus familias, con el objetivo de proporcionarles

información relevante y oportuna que les permitiera comprender la pandemia, entender el virus y, sobre todo, actuar en consecuencia con la “nueva realidad”.



Haciendo énfasis en la necesidad y obligatoriedad de adoptar los protocolos de bioseguridad dictados por organismos nacionales e internacionales, como el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, el Instituto Nacional de Salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS)

y demás organismos de este tipo, se activaron campañas de promoción y prevención permanentes y diarias para el lavado de manos constante, la correcta utilización y manejo de tapabocas y mascarillas, el distanciamiento social, la limpieza de superficies, recepción de domicilios, utilización del transporte público, entre otras.



Para lograr el objetivo de promocionar buenas prácticas de bioseguridad, el área de Comunicaciones Corporativas se valió de todo su portafolio de medios, utilizando un completo mix de herramientas de comunicación, que incluyeron correos electrónicos, afiches,

volantes, videos (en monitores de televisión ubicados en las salas de espera y en las pantallas de los digiturnos), mensajes a través de whatsapp, mensajes de texto, redes sociales, boletín interno SOMOS, señalización, entre otros.



Prevenir el Coronavirus #EmpiezaPorTusManos

La medida más efectiva para prevenir el COVID-19 es **lavarse las manos correctamente, con agua y jabón**. Hacerlo frecuentemente reduce hasta en 50% el riesgo de contraer coronavirus.

- 1** Lávate las manos frecuentemente, sobretodo antes de ingerir alimentos y bebidas, y luego del contacto con superficies en áreas públicas.
- 2** Al toser o estornudar, **cúbrete la nariz y la boca con el pliegue del codo** y lávate las manos inmediatamente después.
- 3** Evita el contacto directo con personas que tengan enfermedades respiratorias.

CORONAVIRUS (COVID-19)

De igual manera, se recomiendan otras medidas preventivas cotidianas para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades respiratorias, como:

- ✓ Evita el contacto cercano con personas enfermas.
- ✓ Si tienes síntomas de resfriado, quédate en casa y usa tapabocas.
- ✓ Toma mucho líquido.
- ✓ Limpia y desinfecta los objetos y las superficies que tocas frecuentemente.
- ✓ Ventila tu casa.

La prevención #EmpiezaPorTusManos

Prevenir el Coronavirus #EmpiezaPorTusManos

La infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus, que entran en contacto con otras personas a su alrededor, ya sea en su lugar de residencia, de trabajo o en espacios públicos en donde comparta con otros. Este mecanismo es similar entre todas las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA).

Los signos y síntomas clínicos del nuevo Coronavirus (COVID-19) pueden ser leves, moderados o graves y son semejantes a los de otras infecciones respiratorias agudas (IRA):

- Fiebre de difícil control, mayor a 37,5° y por más de 3 días
- Tos
- Dificultad para respirar
- Fatiga
- Secreciones nasales
- Malestar general

¿Quiénes están en riesgo de enfermarse gravemente?

- Niños menores de 5 años.
- Adultos mayores de 60 años.
- Personas con enfermedades preexistentes como diabetes o cardiopatías.

La prevención #EmpiezaPorTusManos

Señalética de prevención y demarcación

Desde Comunicaciones Corporativas se diseñaron las señalizaciones informativas, preventivas y de demarcación de espacios exigidas por los organismos de inspección, vigilancia y control.



Acompañamiento en medio de la crisis

Debido a las restricciones de movilidad y el consecuente aumento de la modalidad del trabajo en casa, se hizo necesario “acercar” a los colaboradores a sus respectivas empresas y a estas con sus colaboradores, de tal manera que ese vínculo permaneciera de alguna manera intacto durante la crisis sanitaria.

Para ello se diseñaron estrategias de comunicación con el fin de “estar presentes” como organización en la vida laboral e incluso familiar de todos los colaboradores. Es así como desde el área de Comunicaciones Corporativas se enviaron a diario mensajes de ánimo, gratitud y esperanza a todos los colaboradores, incluyendo algunas piezas dirigidas incluso a sus núcleos familiares.



Cuaderno y calendario 2021

Por segundo año consecutivo, el área de Comunicaciones Corporativas lideró el diseño y desarrollo uno de los proyectos de identidad de imagen y reputación corporativa más importantes para el posicionamiento de todas las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma: **el cuaderno y el calendario 2020**, cuyo concepto de diseño marcará la hoja de ruta de la identidad institucional durante el año 2021.

Más allá de que el cuaderno y el calendario 2020 sean unas piezas de gran utilidad para los colaboradores, fueron pensadas y diseñadas como medios de comunicación en sí mismas, ya que proveen información institucional de la más alta relevancia.

De hecho, el diseño del presente informe, así como las plantillas para las presentaciones corporativas están inspirados en el concepto de diseño aplicado en el cuaderno y calendario 2020.



2021 CALENDARIO

Grupo Previsalud

Grupo Multifarma

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

MARZO

Grupo Previsalud

Grupo Multifarma

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

11 - Día Mundial del EPOC
 12 - Día Mundial del Glaucoma
 21 - Día Mundial del Síndrome de Down
 22 - Día Mundial del Agua
 24 - Día Mundial de la Tuberculosis

Actividad de Navidad y fin de año

Por encargo de la alta dirección y la gerencia general de los grupos Previsalud y Multifarma, el área de Comunicaciones Corporativas hizo parte del equipo que realizó la actividad de Navidad y fin de año de 2020.

Debido a las restricciones de movilidad y de aforo de espacios para evitar la aglomeración de personas, la actividad que se diseñó y ejecutó fue de tipo virtual, obteniendo una muy

importante participación de los colaboradores y sus familias, representada en **698 conexiones**.

Lo interesante de la actividad, que además de haber estado dirigida a los colaboradores, fueron incluidas también sus respectivas familias, con lo que la actividad, llevada a cabo el 18 de diciembre de 2020, tuvo una **audiencia aproximada de 2.100 personas**.

Celebración de **Navidad** y **Fin de Año** en familia

- ★ Show exclusivo, en vivo y en directo, de Lucho Torres.
- ★ Espectaculares rifas.
- ★ Sorpresa audiovisual.

Diciembre 18 viernes
Desde las 6:45 p.m.



Previsalud Multifarma
SALUDSOCIAL PROMOCOSTA CALIDAD MEDICA Seomedical Farmacias en red

Celebración de **Navidad** y **Fin de Año** en familia

Revisa el instructivo de zoom adjunto

Diciembre 18 viernes
Desde las 6:45 p.m.



Previsalud Multifarma
SALUDSOCIAL PROMOCOSTA CALIDAD MEDICA Seomedical Farmacias en red

Invitación especial para **TODA LA FAMILIA**

Celebración de **Navidad** y **Fin de Año**

Diciembre 18 viernes
Desde las 6:45 p.m.

Presentación exclusiva, en vivo y en directo de: **LUCHO TORRES**



Previsalud Multifarma
SALUDSOCIAL PROMOCOSTA CALIDAD MEDICA Seomedical Farmacias en red

Celebración de **Navidad** y **Fin de Año** en familia

Diciembre 18 viernes
Desde las 6:45 p.m.



Previsalud Multifarma
SALUDSOCIAL PROMOCOSTA CALIDAD MEDICA Seomedical Farmacias en red

5.5.2. Conectando personas

Redes sociales

Uno de los retos propuestos del área de Comunicaciones Corporativas para el año 2020 fue el de definir la estrategia de redes sociales y reactivar o crear las cuentas de las principales empresas de los grupos Previsalud y Multifarma.

Fue así como desde mayo de 2020 se reactivaron las cuentas de Instagram y Facebook de Salud Social, Promonorte y Calidad Médica; y se crearon las cuentas de Instagram y Facebook de Semedical.

Uno de los objetivos principales definidos para nuestras redes sociales tiene que ver con la

promoción y prevención en salud, de tal manera que sus contenidos siempre cuenten con un alto componente formativo, más que solo informativo.

Un segundo objetivo tiene que ver con el aprovechamiento de las redes social en términos de reputación y posicionamiento de nuestras diferentes marcas. Y el tercer objetivo, no menos importante, es el de establecer y mantener conexión e interacción con nuestros públicos de interés, en especial con nuestros usuarios, colaboradores y la comunidad en general.

Evolución de los seguidores en redes sociales

Salud Social - Instagram

El crecimiento en número de seguidores de la cuenta de Instagram de Salud Social fue del 190%; pasado de 155 seguidores (mayo de 2020) a 451 seguidores (diciembre de 2020). El aumento fue de 296 nuevos seguidores.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020	Nuevos Seguidores
SEGUIDORES	155	198	280	451	296

Salud Social - Facebook

El crecimiento en número de seguidores de la cuenta de Facebook de Salud Social fue del 98%; pasado de 552 seguidores (mayo de 2020) a 1.094 seguidores (diciembre de 2020). El aumento fue de 542 nuevos seguidores.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020	Nuevos Seguidores
SEGUIDORES	552	563	950	1.094	542

Promocosta - Instagram

El crecimiento en número de seguidores de la cuenta de Instagram de Promocosta fue del 236%; pasado de 88 seguidores (mayo de 2020) a 296 seguidores (diciembre de 2020). El aumento fue de 208 nuevos seguidores.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020	Nuevos Seguidores
SEGUIDORES	88	137	179	296	208

Promocosta - Facebook

El crecimiento en número de seguidores de la cuenta de Facebook de Salud Social fue del 91%; pasado de 523 seguidores (mayo de 2020) a 999 seguidores (diciembre de 2020). El aumento fue de 476 nuevos seguidores.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020	Nuevos Seguidores
SEGUIDORES	523	591	907	999	476

Calidad Médica - Instagram

El crecimiento en número de seguidores de la cuenta de Instagram de Calidad Médica fue del 258%; pasado de 65 seguidores (mayo de 2020) a 233 seguidores (diciembre de 2020). El aumento fue de 168 nuevos seguidores.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020	Nuevos Seguidores
SEGUIDORES	65	100	215	233	168

Calidad Médica - Facebook

El crecimiento en número de seguidores de la cuenta de Facebook de Salud Social fue del 1345%; pasado de 24 seguidores (mayo de 2020) a 347 seguidores (diciembre de 2020). El aumento fue de 323 nuevos seguidores.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020	Nuevos Seguidores
SEGUIDORES	24	35	249	347	323

Semedical - Instagram

La cuenta de Instagram de Semedical se abrió en junio de 2020. Al 31 de diciembre del año pasado, se contaban con 188 seguidores en total.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020
SEGUIDORES	0	0	175	188

Semedical - Facebook

La cuenta de Facebook de Semedical se abrió en junio de 2020. Al 31 de diciembre del año pasado, se contaban con 173 seguidores en total. Obtuvo un crecimiento de 408% en el último trimestre del año.

	Mayo de 2020	Junio de 2020	Octubre de 2020	Diciembre de 2020
SEGUIDORES	0	0	34	173

PQRS y las redes sociales

A través de las redes sociales y la interacción permanente con los usuarios, se atendieron de forma directa 233 PQRS que ingresaron a través de las cuentas de Facebook e Instagram, direccionándolas al área de Servicio al Cliente y de esta manera dándoles curso, evitando así que pasen a las EPS o a la Superintendencia Nacional de Salud.

Boletín SOMOS

Durante el año 2020 el área de Comunicaciones Corporativas lanzó el boletín institucional interno SOMOS, del cual fueron publicadas 3 ediciones digitales.



5.5.3. Retos 2021

- Actualizar las páginas web de Salud Social, Promocosta, Calidad Médica, Semedical y Farmacias en Red y crear el portal para los grupos Previsalud y Multifarma.
- Diseñar e implementar la intranet corporativa.
- Consolidar el portafolio de medios internos y externos.
- Seguir generando valor para empresas de los grupos Previsalud y Multifarma y continuar conectando personas.

5.6. Gestión Administrativa

5.6.1. Gestión y Control de Activos Fijos

Con una visión orientada hacia la mejora continua de los procesos, en el ejercicio fiscal 2020, se complementa la estrategia aplicada en 2019, relacionada con la estandarización de los procedimientos de control de activos que se llevan a cabo para los grupos Previsalud y Multifarma, y sus empresas de apoyo; se fortalece con lo que podríamos identificar como

los logros más importantes, no solo para el control de los activos del grupo corporativo, sino que se llega a otro nivel, para la gestión integral de todos los equipos e infraestructura hospitalaria que conforma la organización.

Para el período 2020, se destacan los siguientes logros:



Implantación de Sistema de gestión de equipos e infraestructura hospitalaria Qsystems

Qsystems es un software de ingeniería clínica para la gestión y trazabilidad de equipos biomédicos, activos fijos e infraestructura física. Desde el enfoque de gestión de los activos, se destacan las siguientes características:

- Interacción de todos los actores que intervienen en la gestión de los equipos, desde la fase de evaluación para la selección del tipo de equipo a adquirir, adquisición (incorporación), uso, mantenimiento, garantías, disposición final, todo ello enmarcado en los

parámetros y criterios establecidos para la Acreditación en Salud.

- Cuenta con toda la documentación asociada a los equipos en una sola herramienta de manera integrada.
- Trazabilidad de los equipos, mediante la actualización permanente, en línea, en tiempo real de la hoja de vida, donde se pueden consultar los movimientos, documentos, imágenes, accesorios, y toda la información asociada al mantenimiento preventivo y correctivo.
- Registros de pólizas y garantías.

Su implantación se realizó de la siguiente manera:



5.6.2. Proceso de custodia y digitación documental

Para el cierre del presente informe se ejecutó el levantamiento de inventario físico en un 76%, con el respectivo procesamiento de las hojas de vida en el sistema, donde inicialmente se migró la información parcial de 9.363 registros. En la actualidad, como parte del avance de la jornada de verificación de activos en el marco de la implantación del sistema

Qsystems, se cuenta con un registro de 12.635 activos. Este resultado permite determinar un incremento de 3.272 registros, representando el 34.9% respecto a la base de datos migrada inicialmente, para la producción del sistema. En este sentido, la información se encuentra distribuida por empresa, de la siguiente manera:

ENTIDAD	REGISTROS MIGRADOS	REGISTROS (ACTIVOS)	VARIACIÓN	%
CALIDAD MÉDICA	1.526	1.598	72	4,7%
CYPAG	157	506	349	222%
FARMACIAS EN RED	31	33	2	6,4%
MAG	-	46	46	100%
PROMOCOSTA	2535	3.471	936	37%
PROMONORTE	2024	2.033	9	0,4%
SALUD SOCIAL	2062	3.499	1.437	69,7%
SEMEDICAL	1028	1.449	421	41%
TOTAL	9.363	12.635	3.272	34,9%

Manual de procedimientos para la gestión y el control de activos del grupo corporativo

Con el propósito de realizar las adaptaciones de cara al nuevo sistema de gestión de activos y aplicar mejoras sustanciales que redunden en el control administrativo eficaz de los activos pertenecientes al grupo empresarial, se reformula el manual de procedimientos para la gestión de activos fijos, el cual contempla una

estructura adaptada al ciclo de vida. Se incluyen diagramas de flujo, creación y ajuste de la descripción de los procedimientos; de este documento se puede destacar las mejoras que se precisan a continuación, con énfasis en:



Registro de Activo



Responsabilidades



Instrumentos



Control

- **Registro:** Se hace énfasis en el procedimiento para el registro de los activos, la verificación y los controles perceptivos y dar respuesta a la necesidad de contar con un instrumento donde se evidencia el ingreso de activo fijo a la organización.

- **Responsabilidades:** Se incorpora de manera activa el rol de la Dirección de Compras en el proceso de adquisición y de disposición final de los activos. Por otro lado, y no menos importante, se establece el principio de corresponsabilidad de los niveles medios (supervisores) de la organización respecto a la tenencia de los activos por parte de los custodios.

- **Formularios:** se realizan mejoras a los formularios de traslado y asignación de activos, se crean los formularios de devolución,

y se elaboran todos los instructivos para su correcto diligenciamiento.

- **Control:** Se crea el formato de Acta de Control Perceptivo como mecanismo de control para validar las condiciones, características, parámetros de los equipos que se adquieren y que estén adaptados a lo requerido, para su posterior registro. En este orden de ideas, puede destacarse la creación del libro de registro de activos donde reposa el consecutivo por placa (código). Otra de las novedades más importantes está asociada con el control de los movimientos de activos en cada una de las empresas, con el objetivo de lograr un control desde el nivel central de la Dirección Administrativa y Financiera. Se concibe el concepto de Rendición Mensual de Movimientos, para consolidar la información y mantener actualizado el sistema.

Procedimiento estandarizado de inventario de Control de Activos Fijos

Cada cierre de ejercicio fiscal, lleva consigo la verificación de inventario físico de activos, a los fines de determinar si fueron aplicados los controles diseñados para tal fin, en este sentido, se hace necesario crear un procedimiento estandarizado para el

levantamiento de inventario físico de activos, el cual queda inserto al nuevo manual de procedimientos para la gestión y control de activos, y se pueden destacar una estructura que se divide en dos niveles:

A. Nivel de Escala: establece una clasificación de las entidades, respondiendo a dos criterios: número de activos y tipo de espacios.

B. Nivel de Ejecución: contempla los detalles operativos del levantamiento de activos fijos y las responsabilidades de los involucrados (analista de activos del grupo, asistentes administrativos, coordinadores, gerentes). De igual manera se establecen 4 fases:

- ✓ **Verificación.**
- ✓ **Registro e Imposición de placas.**
- ✓ **Registro Fotográfico.**
- ✓ **Sistematización.**

5.6.3. Implementación de Cuota Moderadoras y Copagos

Lo que refiere a la implementación en el cobro de Cuotas Moderadoras y Copagos, Promocosta quien venía trabajando como plan piloto de desarrollo de este proceso desde el 2019, sirvió para hacer los ajustes necesarios al proceso y manejo de este recaudo para las demás empresas del grupo, particularmente Salud Social y Calidad Médica. En febrero del 2020 se empezó el cobro en Salud Social. Posterior a ello se presentó el tema de pandemia lo cual no permitió que dentro del plan de trabajo se hiciera el despliegue y se desarrollara para el resto de empresas, para ello nos tocó dar énfasis a las atenciones no presenciales por el tema del Covid-19 (modalidad tele-consulta), afectando el

proceso de este recaudo para los periodos de abril, mayo y junio de 2020.

A pesar de ello se gestionó una propuesta con la firma PSE (recaudos electrónicos), pero encontramos que el nivel de pago y los valores recaudados no eran lo suficientemente grandes para soportar el valor fijo por el nivel de transaccionalidad.

En Calidad Medica se empezó con el recaudo en diciembre. Quedando solo pendiente en este proceso los dispensarios Semedical y Farmacias en Red para lo cual daremos énfasis en el 2021 como enfoque a este.

Para ello adjuntamos cifras de Recaudo:

MES	PROMOCOSTA	SALUD SOCIAL	CALIDAD MÉDICA
Ene	\$ 1.223.486,00		
Feb	\$ 2.012.985,00	\$ 796.400	
Mar	\$ 1.375.557,00	\$ 1.258.900	
Abr	\$ 431.311,00	\$ 30.700	
May	\$ 732.279,00	\$ 34.400	
Jun	\$ 904.336,00	\$ 36.300	
Jul	\$ 1.310.063,00	\$ 68.400	
Ago	\$ 1.363.643,00	\$ 713.000	
Sep	\$ 2.645.976,00	\$ 216.000	
Oct	\$ 3.080.854,00	\$ 85.700	
Nov	\$ 2.524.340,00	\$ 510.000	
Dic	\$ 2.626.985,00	\$ 2.577.500	\$ 178.100
RECAUDO	\$ 20.231.815,00	\$ 7.327.300,00	\$ 178.100,00

5.6.4. Gestión de Compras

En el siguiente informe vamos a encontrar los temas más relevantes del año 2020 para el área de Compras de los grupos Previsalud y Multifarma. En términos generales se realizaron unas compras anuales de **\$6.126.438.044** en el 2020, frente al año inmediatamente anterior que fueron de **\$2.871.222.816**. Este aumento significativo generó como consecuencia que en el primer semestre del año se unificaran todos los productos de la contingencia en una bodega centralizada. En estas compras en particular, se vieron reflejados la volatilidad de precios como fueron los tapabocas y guantes. Así mismo, incurrimos en la compra de pruebas

Covid-19 de antígeno que representaron un monto de **\$1.607.200.000** durante el año.

En el segundo semestre, se abrieron dos sedes nuevas de Promocosta: Soledad y Baranoa. Al mismo tiempo, se hizo el traslado del dispensario de Semedical en el municipio de Baranoa.

Por otro lado, unificamos las compras de MAG, Cypag Mompox, Cypag Tibú Norte de Santander y Huellas Sabanilla en las líneas de negocio que manejaba P&C, generando un incremento significativo del 11% sobre el total de las compras del año.

5.6.4.1. Compras del año 2020

MES	TOTAL COMPRADO
ENERO	\$ 272.337.236
FEBRERO	\$ 353.078.403
MARZO	\$ 306.779.226
ABRIL	\$ 242.185.083
MAYO	\$ 217.085.254
JUNIO	\$ 307.598.466
JULIO	\$ 231.900.908
AGOSTO	\$ 509.870.832
SEPTIEMBRE	\$ 562.957.556
OCTUBRE	\$ 1.052.695.445
NOVIEMBRE	\$ 780.211.256
DICIEMBRE	\$ 1.289.738.378
TOTAL	\$ 6.126.438.044

Tabla 1.0 – Compras anuales por mes.

Comportamiento mensual

El comportamiento de las compras durante el año se evidencia en la tabla 1.0. Entraremos a analizar los meses con los aumentos más significativos.

- Entre los meses de enero-julio, se tuvo un aumento frente a los mismos meses del año 2019, ocasionado por la pandemia, sin embargo, se estaba manteniendo un promedio

de compra de \$276.000.000 aproximadamente donde el 20% correspondía a los productos de la bodega de P&C (Contingencia Covid-19).

- En agosto hubo un aumento del 45% frente a julio, debido a la compra de pruebas de antígeno al proveedor ANNAR, a un precio unitario de \$59.000.

- En la Tabla 1.1 se puede observar la tendencia de los precios unitarios de las pruebas de antígenos. Que en el mes de diciembre bajo su precio a \$24.900.

- En octubre, se realizó la compra de dotación para las sedes de Promocosta (Soledad y Baranoa) y el dispensario de Semedical (Baranoa).

- Diciembre fue un mes en donde se pacta una nueva negociación de pruebas de antígenos con el proveedor Abbot, cuyo precio unitario es de \$18.900 (sin embargo, tiene limitantes en términos logísticos), teniendo así dos proveedores para estas pruebas. Solo en el mes de diciembre, en pruebas de antígenos se realizó una compra de \$514.450.000. Adicionalmente, los requerimientos mensuales se hicieron por 45 días debido a que muchos proveedores salían de vacaciones.

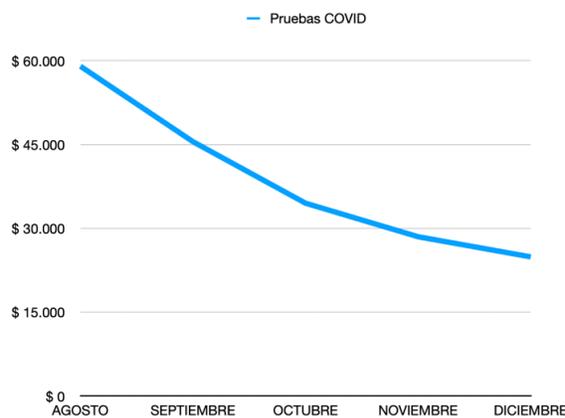


Tabla 1.1- Precio pruebas Covid-19.

Comportamiento por empresa

TOTAL COSTO ANUAL								2020
PYC	CYPAG	MAG	SALUD SOCIAL IPS	SALUD SOCIAL IPS PROMONORTE	CALIDAD MEDICA IPS	HUELLAS SABANILLA	PROMOCOSTA	COMPRAS P&C
\$ 2.161.531.139	\$ 191.327.322	\$ 345.020.004	\$ 1.932.943.395	\$ 782.381.596	\$ 560.313.207	\$ 112.744.381	\$ 40.177.000	\$ 6.126.438.044
PORCENTAJE DE PARTICIPACION								
PYC	CYPAG	MAG	SALUD SOCIAL IPS	SALUD SOCIAL IPS PROMONORTE	CALIDAD MEDICA IPS	HUELLAS SABANILLA	PROMOCOSTA	
35,28%	3,12%	5,63%	31,55%	12,77%	9,15%	1,84%	0,66%	

Tabla 1.2- Costo por empresa.

Las compras del año por el área de Compras fueron de \$6.126.438.044. De ese valor solo un 35% son órdenes generadas desde P&C, las demás son generadas a nombre de cada empresa. Esto se debe a que Salud Social, Calidad Medica y Promonorte solicitan sus laboratorios y pruebas de antígeno con órdenes de compra, que no son generadas por SIIGO.

Promocosta tiene \$40.177.000 que corresponde al mobiliario de las dos sedes que se abrieron.

Cypag y Mag son ordenes de compra emitidas directamente por esas empresas y llevan un proceso de autorización distinto, sin embargo, como se mencionó anteriormente, a partir del segundo semestre son monitoreadas por P&C.

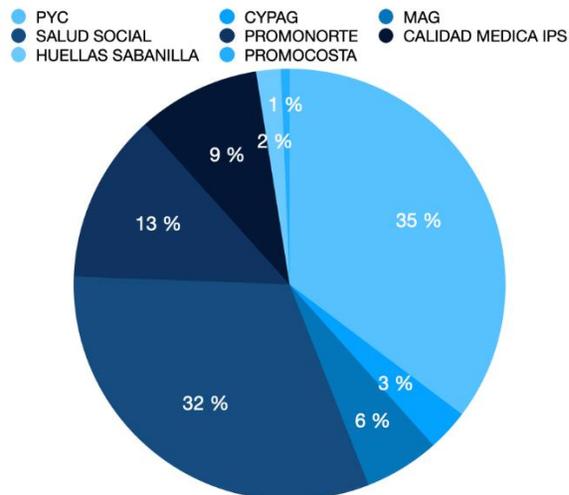


Tabla 1.3 - Participación de cada empresa.

5.6.4.2. Ahorros 2020

INFORME DE AHORROS MENSUAL						2020
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	\$ 33.352.726
\$ 1.251.240	\$ 5.569.991	\$ 711.200	\$ -	\$ 394.180	\$ -	
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
\$ -	\$ 6.720.800	\$ 3.800.923	\$ 4.503.195	\$ 6.586.609	\$ 3.814.588	

Tabla 2.0 - Ahorros 2020.

Durante el año 2020 conseguimos ahorrar **\$33.352.726** vs. \$21.278.002 del 2019. A pesar de que fue un año con mucha volatilidad en los precios, escases en los productos y

cambios en las modalidades de pago que veníamos manejando, logramos obtener mejores negociaciones y cumplir las solicitudes de nuestros clientes.

Entre los ahorros más relevantes podemos destacar:

- Equipo Rayos X periapical
 - Precio inicial: \$6.700.000
 - Precio actual: \$5.630.252
- Batas desechables manga larga
 - Precio inicial: \$5.600
 - Precio actual: \$3.950
- Tapabocas N95
 - Precio inicial: \$6.900
 - Precio actual: \$2.900
- Switch 24 puertos
 - Precio inicial: \$1.962.510
 - Precio actual: \$335.294

5.6.4.3. Logros destacados en el 2020

Los logros destacados en este año fueron los siguientes:

1. Facturación: Anteriormente se manejaban todas las ordenes de compras por Excel y se evidenciaba un alto número de facturas posfechadas.

Logro: Actualmente, generamos todas las ordenes de pedido por la herramienta contable SIIGO.

Adicionalmente, todas las empresas hacen sus requerimientos mensuales en esta misma plataforma.

De esta manera, están engranados las ordenes de compras con la facturación. Se lleva una bitácora física y digital que mitiga riesgos de facturas extraviadas y lleva el control de la recepción de las mismas por contabilidad.

2. Proveedores: Se mantienen en su mayoría los plazos de pago de 60-90 días con los proveedores. Sin embargo, muchos productos

como guantes, tapabocas, batas, etc. hemos tenido que incurrir a pagos de contado.

Logro: Bodega de P&C para productos de contingencia que nos ha permitido no solo garantizar estos productos a nuestros clientes, si no obtener mejores precios unitarios, al tener una economía de escala y mayor control en el consumo.

3. MAG: Empresa que anteriormente se manejaba de manera independiente.

Logro: Unificar todas las compras del grupo empresarial, independiente de quien apruebe. Hoy en día, tenemos mayor control, mejores negociaciones con los proveedores y podemos garantizar el cumplimiento. Logramos unificar los procesos de compras para esta línea.

Con la adquisición del software Qsystem, se les hace seguimiento a todos los requerimientos y se tiene la trazabilidad de los requerimientos realizados.

5.6.4.4. Retos de mejora

1. Lograr que las empresas puedan mantener sus inventarios al día para que el cruce de la información con los requerimientos mensuales sea veraz.

2. Establecer unos indicadores de ahorros que fomenten por parte de nuestros analistas la mejora continua en las negociaciones con los proveedores.

3. Bodega de P&C: luego de la experiencia con la bodega de contingencia Covid-19, hemos podido evidenciar todos los beneficios de tener los productos (previamente hay un análisis de cuales serían) en un solo punto de distribución, nos da mejor capacidad de respuesta, mejores precios unitarios, control de los inventarios, mayor poder de negociación, entre otros.

4. Documentación y divulgación de procesos: durante el año 2020 se trabajó en alinear el proceso completo de compras. Debemos terminar de pulirlo y hacer las respectivas comunicaciones a los interesados del proceso.

5. Tenemos como meta un incremento del 15% en la participación de nuevos proveedores.

6. Limitar la lista de productos de aseo, cafetería y papelería para garantizar que los pedidos lleguen completos.

7. Lograr negociación con los proveedores de insumos médicos donde se puedan pactar precios trimestrales o semestrales con el fin de poder realizar estos pedidos con mayor agilidad.

5.7. Contact Center

Para el año 2020 el centro de contacto amplió su portafolio de servicios con el fin de brindar un mejor servicio y ser el apoyo fundamental para todas las empresas que conforman el Grupo Previsalud.

En 2020 el área integrada implementó varios modelos operativos dando prioridad y la estrategia necesarios para desarrollar en corto y mediano plazo cada una de las tareas y actividades, para finalmente buscar la satisfacción del cliente.

Dentro de las principales iniciativas trabajadas estuvieron:

- Organización y elaboración de la información en la recepción de las llamadas por medio de formularios y hojas de cálculo (Drive) para los diferentes frentes, como Programa de Atención Domiciliaria, Demanda Inducida, Listas de Espera, Reprogramaciones, etc.
- Implementación y puesta en marcha del software para marcaciones predictivas, aumentando la productividad. (Wombat).
- Conformación de equipo de trabajo para fortalecer el frente de salida de llamadas (Outbound).
- Conformación de equipo de trabajo para todo lo relacionado a la contactabilidad y seguimiento para usuarios Covid-19.
- Seguimiento a PQRS de cada una de las IPS y Farmacias.
- Gestión de agendamiento a Coosalud para las gestoras del Atlántico y otros departamentos.
- Deshabilitación de los teléfonos rojos de las sedes por temas de Covid-19, tanto para las IPS como en los dispensarios.
- Confirmación de direcciones para entrega de medicamentos posfechados a Semedical.

Luego de lograr estas integraciones continuamos avanzando en consolidar de manera estratégica aspectos como centralización de IPS, nuevas tecnologías, prestación de productos a terceros y seguir fortaleciendo nuestra misión y visión.

Para este año se lograron implementar varios mecanismos, los cuales permitieron la obtención de niveles de atención en cada una de las IPS de acuerdo con nuestro

dimensionamiento en agentes, capacitando al personal en más campañas y protocolos de atención, esto con el fin de buscar la integralidad en todas las operaciones.

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 trabajo.

5.7.1. Centralización de Servicios

Línea de atención telefónica Promocosta en municipios

Ante el crecimiento de estas sedes y la necesidad de brindarles un mejor servicio, se inició la atención telefónica desde el mes de febrero del 2020 para la sede de Promocosta

Sabanalarga, seguido a esto se centralizó la sede de Malambo y Baranoa en el mes de mayo. Se proyecta dentro del plan estratégico centralizar los municipios pendientes.

Línea de atención telefónica de Semedical y Farmacias en Red

Dentro de las propuestas estratégicas del 2019, se dispuso la creación y montaje de una línea de atención telefónica para la recepción de manera directa de los PQRS, dado que esta situación estaba dada por las líneas de las IPS.

Se logra estructurar de manera conjunta con el área de servicio al cliente, lo relacionado para consolidar la información por medio de formularios, motivos PQRS, capacitación y horarios de atención para el 2020. Este inicio se logra a partir del 6 de noviembre.

Apertura de la sede de Promocosta en Soledad

Para el Centro de Contacto inicia con nuevos protocolos de atención para esta sede desde el mes de noviembre, generando cambios en los servicios que se venían prestando en Salud

Social y permitiendo acercar a los usuarios a sus lugares de residencia para los regímenes subsidiado y contributivo.

Línea de atención PAD Sabanalarga de Salud Social

Ante la centralización de los PAD de Valledupar y Barranquilla, se dispuso la recepción de las llamadas de esta sede, con el fin de tener una línea única en la atención y mejorar el contacto, dado que se tenía la atención por una línea no comercial.

Se logra estructurar de manera conjunta con el área del PAD Barranquilla, lo relacionado con la información para esta sede por medio de una aplicación comercial y así poder transmitir los datos para las visitas correspondientes.

El inicio en la atención se dio desde el mes de julio de 2020.

5.7.2. Portafolio de servicios

Mensajes de Texto

Se logró gestionar un nuevo proveedor, el cual nos permitió un menor costo en mensajes y la modalidad de prepago, permitiendo acceder a la plataforma para casos contingenciales.

Las remisiones de los mensajes de texto aplican para todas las IPS del Grupo Previsalud y Multifarma, como así mismo se da apoyo a la EPS Coosalud.

Se presentaron envíos cuyo promedio estuvieron dados así:



198.800

Promedio mensual enviado.



196.800

Promedio Mensual entregado



99%

Mensajes entregados sin error (mensual)

Encuestas

Durante este 2020, para la ejecución de esta actividad fue necesario reducir el alcance por la implementación de otras actividades derivadas de la pandemia por Covid-19. Se realizaron encuestas en enero, febrero, noviembre y diciembre para las IPS y Farmacias.

Por el lado de recomponer esta actividad, se mantendrán los conceptos definidos para determinar la percepción y satisfacción de nuestros clientes, una vez estos son atendidos en cada una de nuestras sedes.

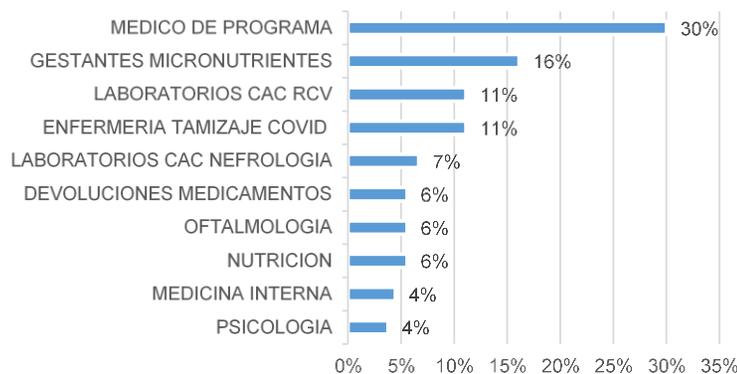
La distribución estimada de las encuestas se ha estipulado el siguiente componente para su ejecución total:



Demanda Inducida

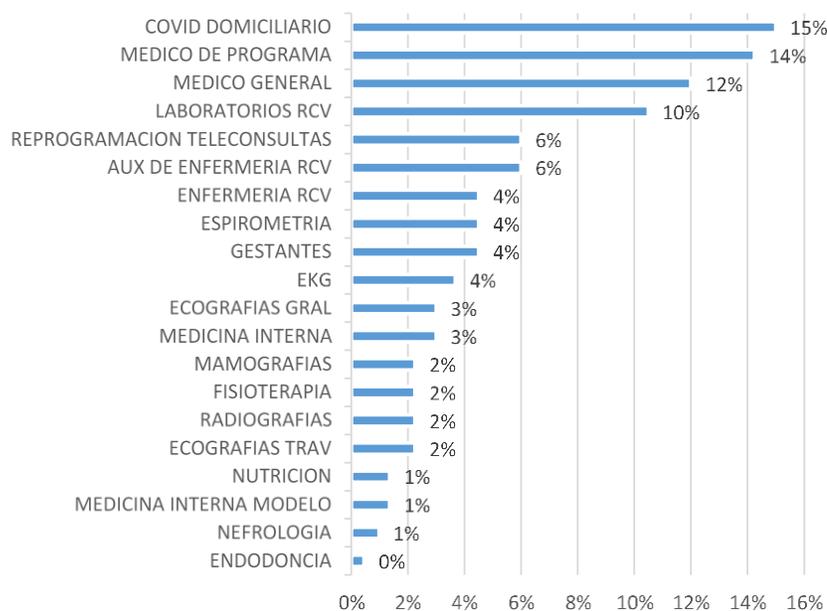
Durante el 2020, se produjeron cambios significativos por motivos de la pandemia. Entre las principales actividades realizadas a las IPS en este año estuvieron:

Salud Social IPS



900
Promedio actividades diarias
22.500
Promedio actividad mes

Promonorte IPS



1.300
Promedio actividades diarias

32.500
Promedio actividad mes

5.7.3. Gestión de contactabilidad y seguimiento a usuarios Covid-19

Fuimos partícipes del alcance propuesto por el Grupo Previsalud para realizar y estructurar el seguimiento a usuarios, tanto sospechosos como infectados de Covid-19, de bases de datos enviadas por la EPS Coosalud.

Para el 2020, interactuamos con un aproximado de 10.800 usuarios para contactabilidad, realizando hasta 3 intentos para lograr contactarlos y así prestar el servicio por parte del equipo médico.

El 75% en promedio nos deja como gestión en contactabilidad. Cabe anotar que dentro del proceso se dispuso ubicar por otros medios números de contacto en Citisalud, Dynamicos y Salud Familiar, entre otras.

Se crearon guiones para la atención e intervención de cada una de las variables, equipos y mesas de trabajo, organización de horarios y los seguimientos correspondientes para visitas y/o teleconsultas a realizar por los equipos médicos.

De igual manera el centro de contacto continuó brindando apoyos a otras IPS en temas de reprogramación de citas, cancelación de citas, reorganización de agendas por temas de aforo (Promocosta), medicamentos posfechados, validación de direcciones por devoluciones de medicamentos (Semedical) y agendamientos de citas sin contacto (Vivir).

5.7.4. Indicadores nivel de atención IPS

Promocosta IPS

Durante el año 2020 se presentaron variaciones en los flujos de llamadas que

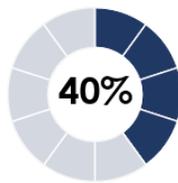
permitieron acceder a métodos operativos para lograr los niveles esperados todos los meses.

Estas figuras operativas fueron dar manejo y control a las prioridades en las campañas, seguimiento a los niveles de conversación y productividad en los agentes.

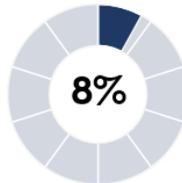
Ante el crecimiento en llamadas y modelos de metas establecidos por el área de Calidad y con el fin de alcanzar los objetivos, esta IPS

logra en cada una de sus líneas las metas dadas para el cumplimiento.

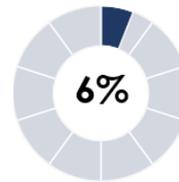
Los niveles de atención y participación en su resultado anual fueron los siguientes, incluyendo Promocosta Principal, Contributiva y Municipios:



Promocosta 54 - Medikids



Contributiva



Municipios

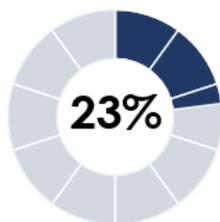
Participación línea de atención en llamadas entrantes.

Salud Social IPS

Para el 2020, esta IPS se mantuvo dentro del umbral esperado, teniendo en cuenta que en algunos meses se presentaron variaciones positivas entre los meses que pudieron afectar la atención a los usuarios, pero sin embargo se logró sostener aplicando manejos de control

diario con el fin de presupuestar al final de mes la meta establecida.

Ante el crecimiento en llamadas y modelos de metas establecidos por el área de calidad y con el fin de alcanzar los objetivos, esta IPS logra la meta dada para el cumplimiento.



Salud Social IPS - Centro Vivir

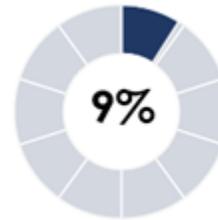
Participación línea de atención en llamadas entrantes.

Calidad Médica IPS

Una vez centralizada en el 2019, se constituye el proceso de integralidad para capacitar a más agentes en esta campaña, dado que se inició con 1 agente y pasamos ya a tener 26 capacitados, de 30 que tenemos en planta, con el fin de ir de la mano con el crecimiento y solicitudes diarias de los usuarios.

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

Los niveles de atención y participación en su resultado anual fueron los siguientes:



Participación línea de atención en llamadas entrantes.

Promonorte IPS

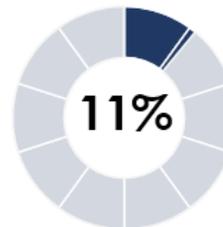
Esta campaña llega a su segundo año de su centralización. Mantuvo sus resultados por encima del umbral establecido en todo lo corrido del año 2020.

El proceso de integralidad también es aplicado en esta IPS, donde se logran capacitar a más agentes, dado que se inició con 1 agente y pasamos ya a tener 27 capacitados, de 30 que tenemos en planta, con el fin de ir de la mano

con el crecimiento y solicitudes diarias de los usuarios.

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

Los niveles de atención y participación en su resultado anual fueron los siguientes:

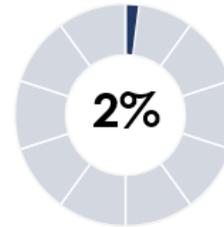


Participación línea de atención en llamadas entrantes.

Programa de Atención Domiciliaria – PAD en Salud Social Barranquilla

Dentro del avance mostrado por este servicio, desde su centralización se ha mantenido con muy buenos indicadores en su nivel de atención.

Los niveles de atención y participación en su resultado anual fueron los siguientes:



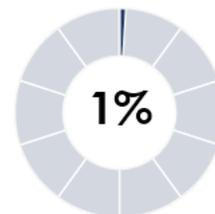
Participación línea de atención en llamadas entrantes.

Programa de Atención Domiciliaria PAD en Calidad Médica IPS

Este servicio centralizado hace 2 años mantuvo para el 2020 un promedio de llamadas entrantes de 390 por mes, donde se presentaron algunas variaciones significativas, pero las cuales ante la ampliación del recurso humano con perfil de auxiliar de enfermería se

podieron sortear y mantener los niveles de atención esperados.

Los niveles de atención y participación en su resultado anual fueron los siguientes:



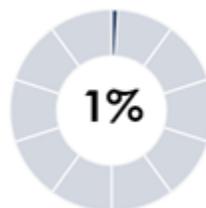
Participación línea de atención en llamadas entrantes.

Programa de Atención Domiciliaria PAD en Salud Social Sabanarúa

Este servicio fue centralizado este año 2020, desde el julio y mantuvo en sus primeros registros un promedio de llamadas entrantes de 545 por mes, donde de igual forma se presentaron variaciones, pero las cuales ante la ampliación del recurso humano con perfil de

auxiliar de enfermería se pudieron sortear y mantener los niveles de atención esperados.

Los niveles de atención y participación en su resultado anual fueron los siguientes:



Participación línea de atención en llamadas entrantes.

Indicadores Generales - Volumen de Llamadas

Para el 2020 se logra el cumplimiento en el nivel de atención general en 3 puntos por encima de la meta. Cabe anotar que así mismo se centralizaron nuevos servicios y líneas para el acceso y atención a los usuarios.

Se desarrollaron actividades para lograr que este indicador se mantenga en 2 años consecutivos en su cumplimiento.

Dichas actividades consistieron en ampliar la integralidad en los agentes, capacitándolos en la mayoría de las campañas y potenciar la operación en control de la plataforma Omnileads por medio de los monitores a cargo.

En relación con el historial, el comportamiento ha sido el siguiente:

Concepto	2017	2018	2019	2020
Llamadas Entrantes	238.340	592.431	582.357	644.582
Llamadas Contestadas	114.006	394.363	472.306	537.802
Llamadas Abandonadas	124.334	198.068	110.051	106.780
Nivel de Atención	48%	67%	81%	83%
Abandono	52%	33%	19%	17%

Nota: 2017 resultado desde agosto a diciembre.

Promedio
llamadas
mensuales

53.700

Incluye todas las líneas de atención para lo relacionado con llamadas entrantes

83%

Nivel de atención del 2020. Superando el umbral del 80% como meta.

5.7.5. Retos Centro de Contacto 2021

- Omnicanalidad:

- ✓ **Asistente Virtual.**
- ✓ **WhatsApp Business.**
- ✓ **Chat Bot.**

- Prestación de servicios a terceros.

- Estructurar agendamiento anticipado de citas control.

GESTIÓN EN SALUD

6. GESTIÓN EN SALUD

6.1. Grupo Previsalud

2020: Año de la resiliencia y demostración de nuestro ADN de Gestión e intervención de Riesgos

Definitivamente el año 2020 nos permitió demostrar nuestra capacidad de resiliencia ante la pandemia por Covid-19. Al mismo tiempo, esta situación nos permitió ratificar nuestro ADN empresarial en gestión e intervención del riesgo. Estos dos últimos elementos fueron esenciales para asegurar el éxito y los resultados positivos en los diferentes programas de riesgo de las IPS del Grupo Previsalud.

“El Grupo Previsalud no sólo se reinventó sino que ratificó su enfoque de riesgo”

El Grupo Previsalud generó su planificación 2020, la cual transcurrió en términos normales durante el primer trimestre del año. Sin embargo, la situación de pandemia declarada por Covid-19 en Colombia, a finales del mes de marzo, impidió el cabal desarrollo de estas actividades tal como se habían planificado, debido al aislamiento obligatorio. Lo anterior llevó al grupo empresarial a ajustar sus estrategias para asumir esa nueva realidad, tanto para sus usuarios como para el grupo mismo.

Estas estrategias estuvieron enfocadas en la telemedicina, la atención domiciliaria, la entrega en casa del medicamento a los pacientes, el tamizaje de pruebas Covid-19 para los usuarios, el seguimiento a pacientes Covid-19 positivos y sospechosos y la

implementación de un centro de aislamiento, que dio respuesta a la atención de la población de riesgo, asegurando el cuidado continuo de los pacientes vulnerables que no contaban con garantías en sus residencias para afrontar la enfermedad de manera segura.

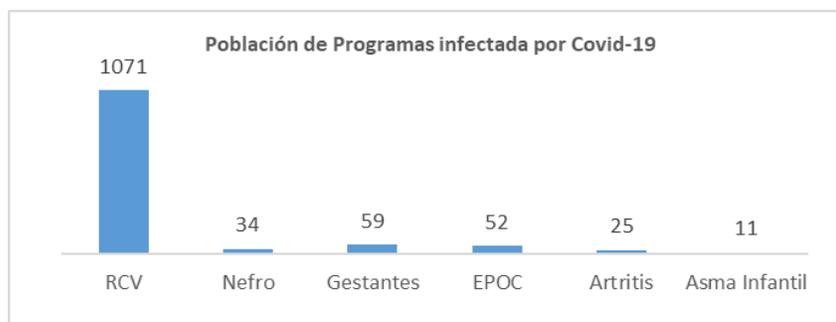
En relación con la telemedicina, en el año 2020 se realizaron 113.494 atenciones por esta modalidad a pacientes cardiovasculares y se implementó la atención domiciliaria a pacientes de programa, lográndose un total de 18.077 atenciones en este año a nivel del Atlántico.

A continuación, haremos una presentación de los principales resultados a nivel nacional del año 2020 por parte del Grupo Previsalud en sus diferentes programas y servicios de salud:

6.1.1 Atlántico

6.1.1.1. Atención de Programas durante la pandemia por Covid-19

Del total de pacientes de programas se han registrado 1.220 infectados (5% del total de pacientes de programas), de los cuales el 88% (1.071) ha sido de RCV, 5% (59) Gestantes, 4% (52) EPOCA, 3% (34) Nefroprotección, 2% (25) Artritis y 1% (11) Asma Infantil.

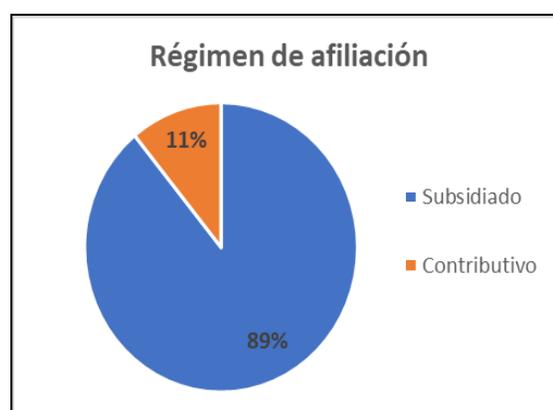
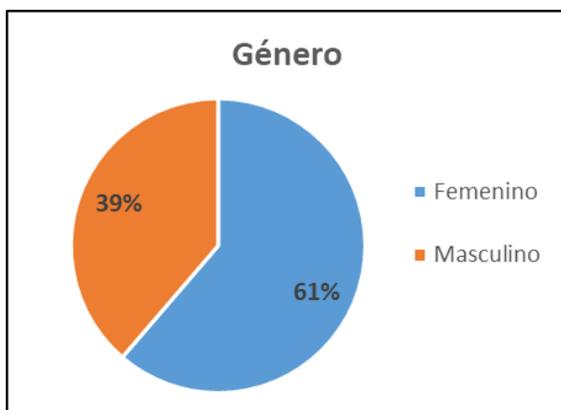
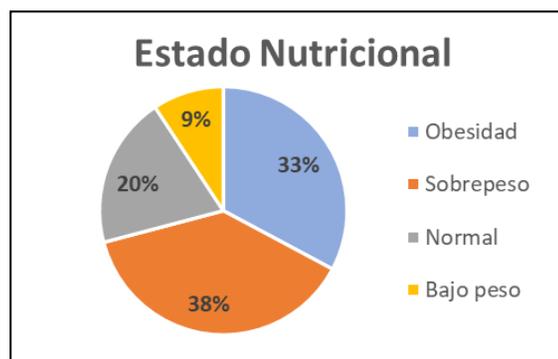
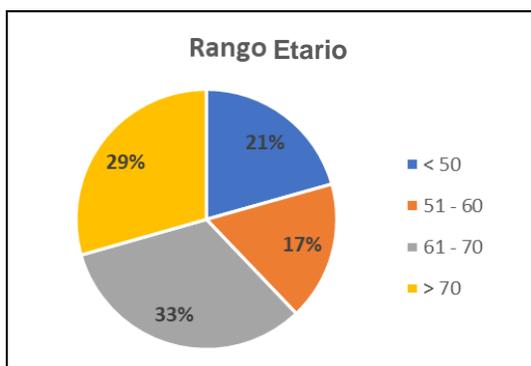


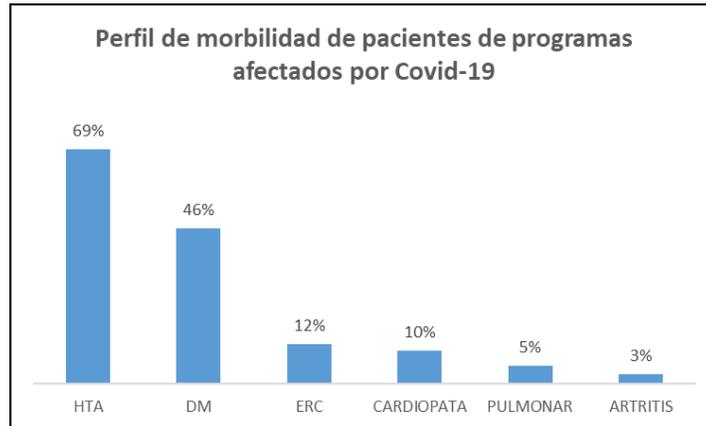
En cuanto al porcentaje de letalidad por causa del Covid-19, para los pacientes de programas ha sido del 2.29%, por debajo del promedio nacional del 2.55%; del promedio del departamento del Atlántico 3.44%, del promedio de Barranquilla 3.2% (datos del Ministerio de Salud y Distrito de Barranquilla) y del asegurador Coosalud en el departamento del 6.28% (datos EPS Coosalud). Los

municipios con el mayor número de casos reportados en Atlántico han sido en su orden Barranquilla, Soledad, Baranoa y Malambo. Actualmente, se ha recuperado el 93% del total de infectados. A continuación, se resume la estadística básica de Covid-19 de los pacientes positivos de los programas de riesgo:

Municipio	Casos Reportados	% Casos Reportados	Recuperados	Fallecidos	% Letalidad
BARRANQUILLA	667	55%	619	13	1,9%
SOLEDAD	129	11%	121	3	2,3%
BARANOA	103	8%	99	0	0%
SABANALARGA	75	6%	70	2	2,6%
MALAMBO	62	5%	56	3	4,8%
SANTO TOMÁS	57	5%	53	2	3,5%
OTROS	127	10%	111	4	3,1%
GENERAL	1220	100%	1129	28	2,3%

El perfil de riesgo de la población de programas (1220) afectada por la Covid-19 es el siguiente:





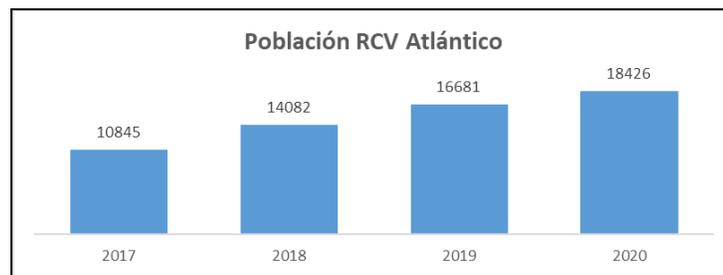
Siguiendo la estrategia PRASS (Prueba, Rastreo, Aislamiento Selectivo Sostenible) del Ministerio de Salud, se realizaron jornadas intensivas de tamizaje de Covid-19 en toda la población priorizada de los programas. A corte del 31 de diciembre de 2020 se logró tamizar al 77% de la población de programas en el

departamento del Atlántico. Los programas lograron posicionar a la sucursal Atlántico, ubicándola en los primeros lugares de Colombia en la meta de tamización de población priorizada junto a Cesar y Norte de Santander.

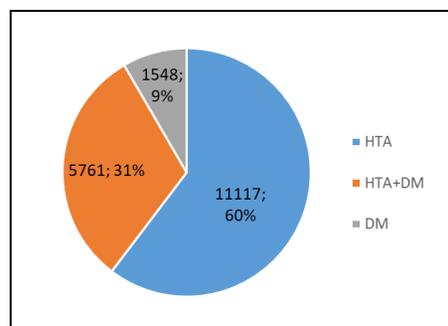
6.1.1.2. Resultados Clínicos de Programas

6.1.1.2.1 Riesgo Cardiovascular

Al mes de diciembre los resultados de los indicadores del programa de Riesgo Cardiovascular (RCV) fueron los siguientes:



En el año 2020 el programa de RCV en Atlántico terminó con una base de datos de 18.426 usuarios, registrando un incremento del 10,5% de la población intervenida comparada con el año anterior.

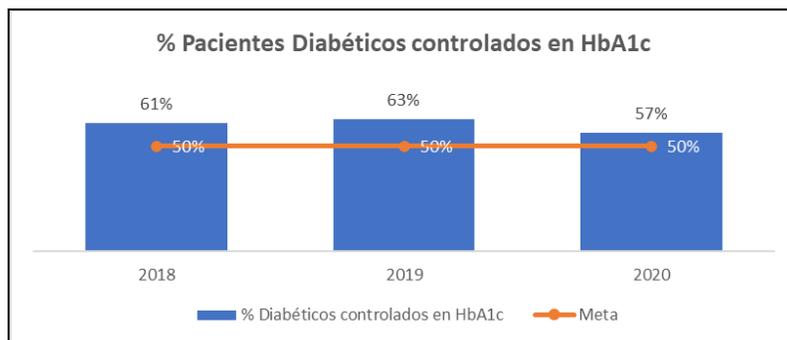
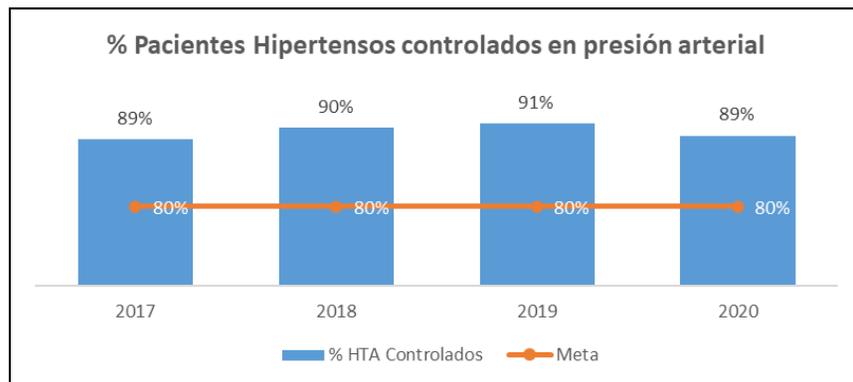


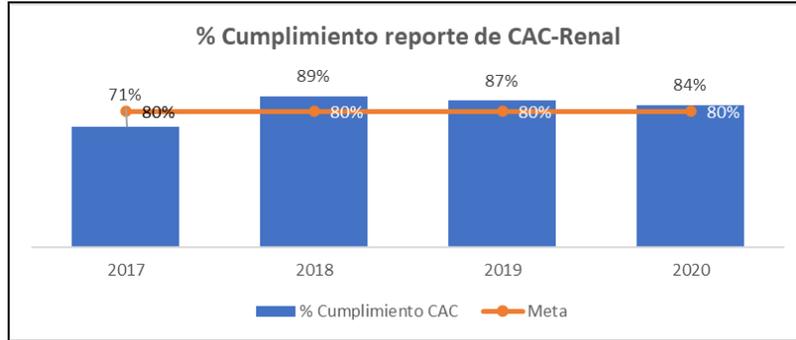
Para el año 2020, la distribución de las patologías de base de los pacientes del programa RCV fue: la HTA con el 60%, seguida de la HTA más diabetes con el 31% y la diabetes sola con el 9%.

Haciendo un análisis de la prevalencia de la diabetes en mayores de 40 años, a nivel nacional está registrada en un 7% (datos del Ministerio de Salud), mientras que la prevalencia de la diabetes de la población de Coosalud en Atlántico es del 10% (base de datos Coosalud). Esto nos coloca en un nivel de riesgo alto, sobre todo en este momento de pandemia, de la misma manera considerando a la diabetes como precursora de la enfermedad renal crónica, esta última enfermedad de alto costo para el sistema de salud.

En este mismo sentido, la mayor población de los pacientes RCV son los hipertensos (91%), la cual es una población bastante vulnerable y de muy alto riesgo para la enfermedad de Covid-19; como pudimos observar ha sido la patología de mayor impacto para los pacientes infectados de coronavirus en el año con el 69%, teniendo en cuenta el riesgo de nuestra población objeto y la necesidad de un diagnóstico temprano, se realizaron jornadas masivas de toma de muestra Covid-19, permitiendo la intervención oportuna y logrando con esta intervención, minimizar las complicaciones.

De igual forma, el Grupo Previsalud, se proyecta por estas mismas razones, a la vacunación masiva de su población, como una forma de compromiso con la vida y el cuidado de estos.





En un escenario tan complejo, de gran incertidumbre y temor generalizado en la población, resaltamos la capacidad del Grupo Previsalud de adaptarse rápidamente a este contexto y dar respuesta en la nueva realidad, soportado en las nuevas tecnologías y permitiendo asegurar la accesibilidad y continuidad en la prestación de los servicios a

los usuarios, de una manera segura y con calidad. Igualmente, resaltamos la valentía y resiliencia del talento humano durante la pandemia, lo cual fue clave para llegar a los usuarios de manera tanto presencial como domiciliaria, y también desde lo virtual, derribando todas las barreras para obtener una atención oportuna.

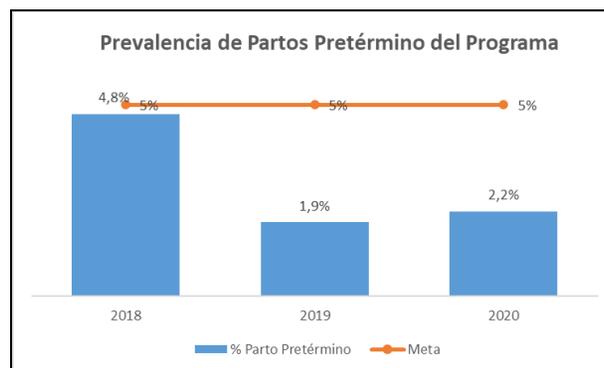
6.1.1.2.2. Materno fetal

El año 2020 fue un año muy positivo para el programa materno fetal, a pesar de la pandemia y de que las mujeres gestantes tienen cierta vulnerabilidad en su sistema inmunológico, Solamente el 1.23% de las gestantes se ha infectado con Covid-19, es decir, 59 de 4.791 mujeres gestantes que estuvieron activas en el año. No se presentaron muertes asociadas a coronavirus.

realizado 1.523 visitas domiciliarias y se han realizado pruebas Covid-19 a 2.503 gestantes del programa en el departamento del Atlántico, entregas de micronutrientes y telemonitoreo de signos vitales.

Considerando que las gestantes del programa son de alto o de muy alto riesgo obstétrico, la mayoría de sus atenciones se realiza de manera presencial, con la finalidad de realizarle todos sus estudios y valoraciones a nivel institucional. Sin embargo, se han

En este escenario de la pandemia, la parte emocional es una de las más afectadas en las personas y las gestantes no son la excepción, lo que causa alteraciones de las cifras tensionales, genera estrés y por consiguiente amenazas de parto pretérmino. La prevalencia de partos pretérmino del programa en el año 2020 fue del 2.2% en comparación con la prevalencia nacional del 12%.



Aunque el parto pretérmino se elevó ligeramente en el año 2020 en comparación al año 2019, no ocurrió lo mismo con las UCI neonatales, las cuales han mostrado un decrecimiento significativo, así mismo la estancia hospitalaria por UCI, reportándose que de los 127 partos pretérmino, el 15% (19) generaron UCI y los cuales tuvieron una estancia promedio de 3.5 días. Es importante resaltar, que el promedio de estancia en UCI

para el año 2019 era de 15 días. Todo esto ha sido posible gracias al programa Justo a Tiempo, que interviene todos los riesgos que están alrededor del parto pretérmino con el fin de traer bienestar a la madre y reducir costos a la EPS.

En relación con los indicadores de impacto, en el año 2020 se presentaron cero muertes maternas.



En cuanto al indicador de muertes perinatales, se presentaron 5 muertes asociadas a los programas de riesgo en el año 2020, es decir, un 0.14% del total de egresos del programa. Entre las principales causas, estuvieron el cierre de la consulta externa en los primeros niveles en municipios y restricciones en los servicios de urgencias debido a la pandemia.

Por su parte, la prevalencia del BPN se mantuvo por debajo del promedio nacional (9.2%) con un 1.5% en el año 2020. A su vez, el indicador de Sífilis congénita estuvo en 0.1% (4 casos) del total de egresos del programa, lo que se debió al ingreso tardío de las gestantes al programa, que no permitió finalizar su tratamiento de manera efectiva.

Durante este año, el programa NUES se consolidó y logró diversificarse en NUES prenatal, NUES Kids, NUES cardiovascular y NUES renal. Todos los niños con BPN son direccionados a NUES Kids; las mujeres gestantes con malnutrición son direccionadas a NUES prenatal, lo que ha contribuido a complementar el tratamiento no farmacológico en estos pacientes. Para el año 2021, el propósito es darle continuidad a la estrategia de que el alimento sea tu medicamento, complementándose con nuevas acciones encaminadas a fomentar la actividad física, el autocuidado, la corresponsabilidad en salud, la nutrición y la salud mental.



6.1.1.2.3. Nefroprotección

El programa de Nefroprotección tiene 1.006 pacientes al corte de diciembre del 2020. El programa cuenta con 4 nefrólogos, uno de ellos postrasplantólogo lo que ha dado la oportunidad al programa de ampliar su oferta de servicios a pacientes postrasplantados. Hoy en día manejamos 13 pacientes postrasplantados con seguimiento permanente, y quienes han mejorado su calidad de vida y han conservado su riñón.

El programa tiene cobertura en todo el departamento del Atlántico y brinda atenciones de consulta especializada a Promocosta. La distribución de estos pacientes muestra como el sexo femenino es el más frecuente del programa y en las edades el grupo predominante son los mayores de 60 años, concentrándose en cerca del 91% de los afiliados

La población del programa se encuentra distribuida según estadios de la siguiente manera:

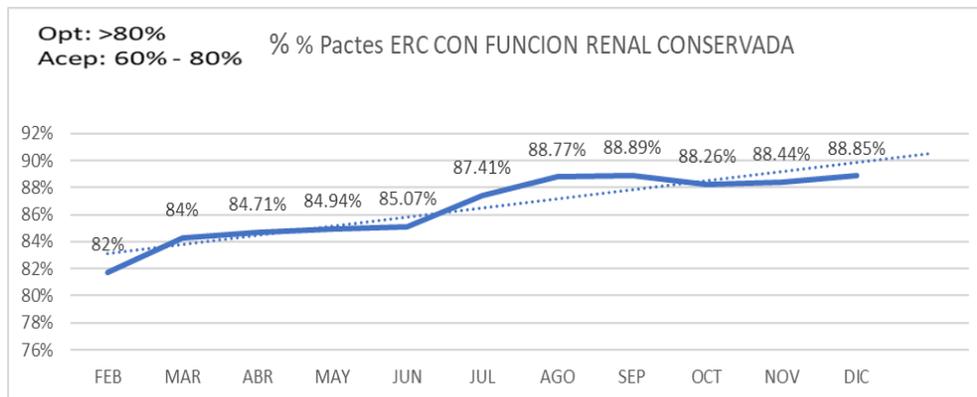
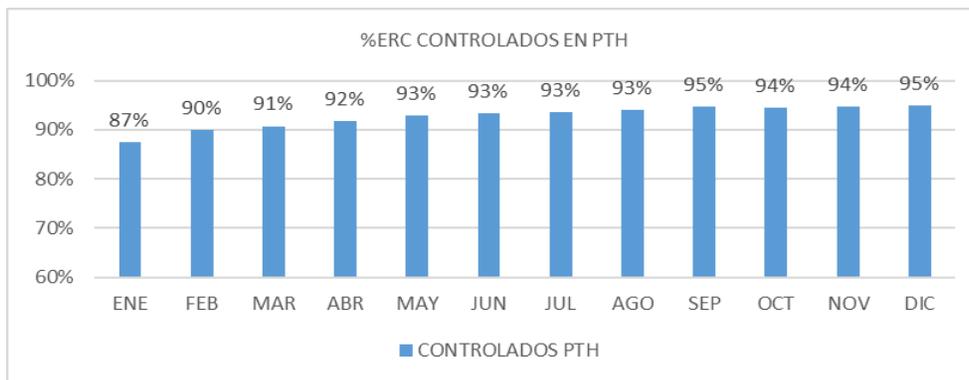
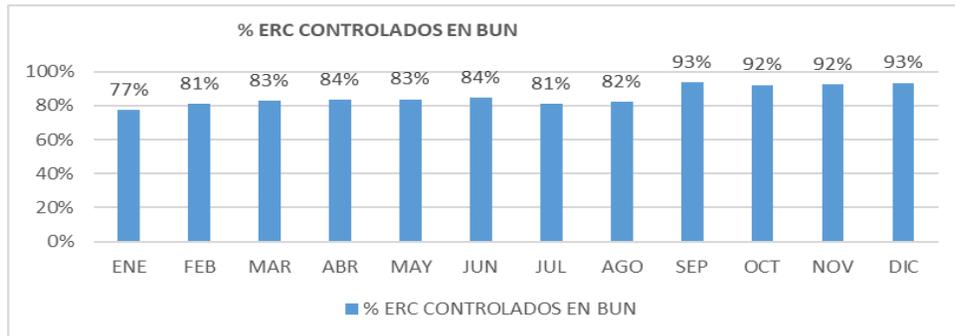
ESTADIO	2019	%	2020	%
Estadio 1	0	0	0	0
Estadio 2	0	0	0	0
Estadio 3A	0	0	0	0
Estadio 3B	441	44%	519	51,59%
Estadio 4	489	49%	425	42,25%
Estadio 5	67	7%	62	6,16%
Sin información	7	1%	0	0
Total pacientes	997	100%	1006	100%

Uno de los propósitos es retrasar la progresión de la ERC, lo cual se observa a través de la disminución de la progresión, si comparamos el año 2019 contra el año 2020 en términos de la distribución de la población en los diferentes estadios; por ejemplo, vemos como el estadio 4 ha disminuido su proporción de 49% en el año 2019 a 42% en el año 2020. Esto también puede corroborarse con el indicador de progresión de la enfermedad renal, donde el descenso de la TFG no llega a ser mayor a 5 puntos.

La intervención del programa ha logrado mantener a la población en el estadio 3B (51.56%), debido a que el objetivo de dicha intervención es retrasar la progresión de la enfermedad renal a estadios avanzados, como el estadio 5 sin diálisis (6.16%) y el estadio 4 (42.2%).

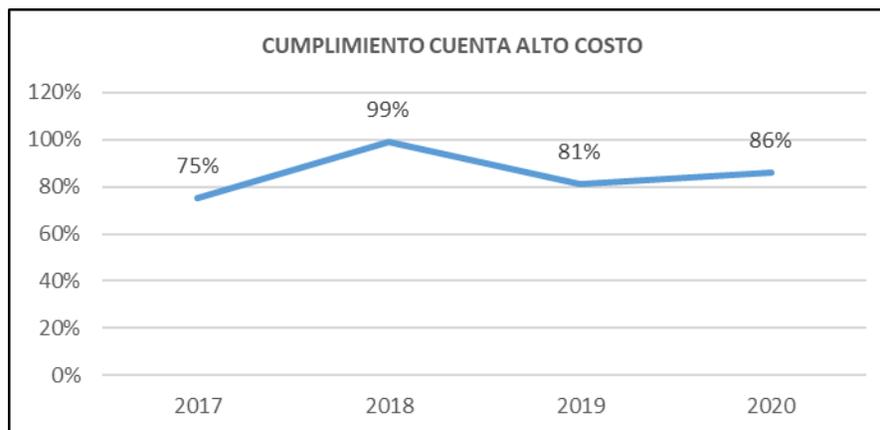
En el año 2020, se logró mantener la continuidad de la atención y el cuidado de los pacientes renales a través de la telesalud y de las visitas en casa.

En términos de los indicadores de control de los pacientes de programa se puede observar que en el año 2020 se mantuvieron por encima de la meta institucional, lo que evidencia el impacto en la gestión durante la pandemia de estos pacientes. Con la medición de parámetros como el control del BUN y PTH, estamos realizando seguimiento a la progresión de la enfermedad renal debido a que muchas veces su elevación nos indica un deterioro de la función renal, no obstante, vemos un control continuo durante el transcurso del año en mención.



En nuestro programa el indicador de pacientes con función renal conservada se movió en una media del 86.4% durante el año 2020, por encima de la meta óptima del 80%. Lo anterior evidencia el efecto protector del programa y el control de las enfermedades precursoras que pueden afectar la progresión renal.

Por su parte, el indicador de cumplimiento de cuenta de alto costo alcanzó un 86% en el año 2020, aumentando un 5% en relación al cumplimiento del año 2019, y superando la meta esperada del 80%.



Finalmente, al tamizaje de pruebas Covid-19 de los pacientes de Nefroprotección, se logró a corte de diciembre tamizar al 66% de los pacientes (403 por PCR y 258 por antígeno), con un porcentaje de positividad del 6.8%.

6.1.1.2.4. Hospital día

El hospital día es una excelente estrategia para los programas, ya que permite controlar los pacientes que están agudizados, bien sea en cifras tensionales y de su glicemia, además evita la frecuencia de uso de las urgencias y las hospitalizaciones evitables.

En el año 2020, se estima que el costo evitable logrado por la intervención del hospital día fue aproximadamente de \$332 millones de pesos, lográndose evitar la remisión a urgencia a 951 pacientes cardiovasculares descompensados identificados en consulta.

HOSPITAL DIA COSTO EVITABLE	2018	2019	2020
No. USUARIOS ATENDIDOS SIN REMISION A URGENCIAS	755	1319	951
Costo Hospitalización General (\$350.000 por día)	\$ 264.250.000,00	\$ 461.650.000,00	\$ 332.850.000,00

7.1.1.2.5. EPOCA

El 2020 para nuestro programa **EPOCA de respirar mejor** fue un año de celebración y orgullo, toda vez que tuvimos la oportunidad de participar en el Foro Internacional de la Organización de la Excelencia en Salud (OES) como experiencia exitosa, contándole al

mundo la gran labor que se desarrolla en la institución.

EPOCA es un programa institucional multicomponente diseñado para brindar acompañamiento y apoyo multidisciplinario a los usuarios con diagnósticos de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) y asma

bronquial, que nace a mediados de 2016 en

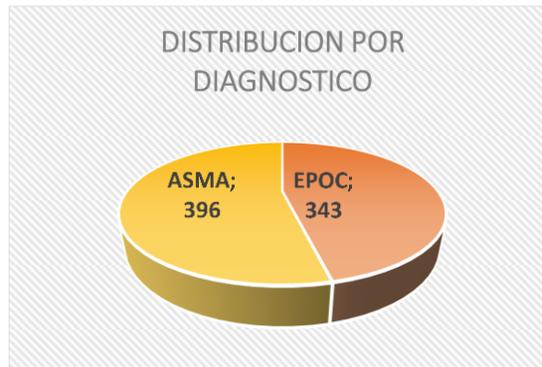
trabajo conjunto entre Coosalud y Promocosta.



Caracterización de la población

Al finalizar 2020 la base de datos del programa quedó constituida por 739 pacientes, de los cuales 343 pacientes tienen diagnóstico de EPOC y 396 pacientes están diagnosticados

con asma bronquial. Notando una ligera disparidad de diagnósticos, con predominio de pacientes asmáticos en un 7% sobre los pacientes epóticos.

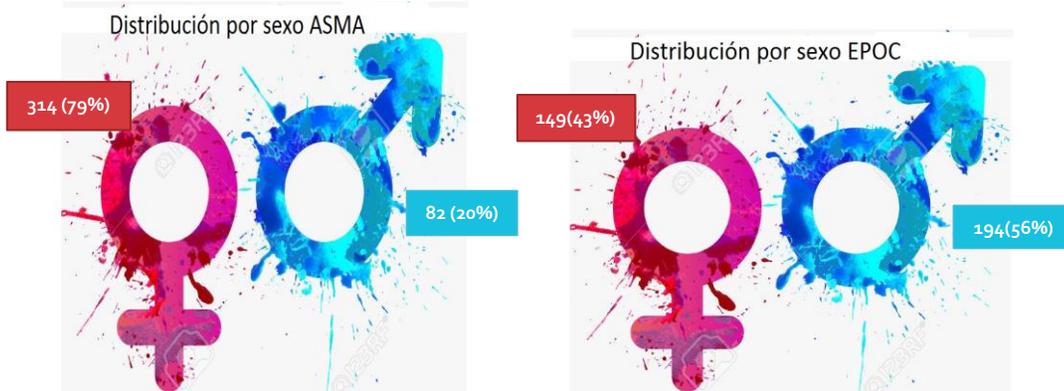


Haciendo un análisis comparativo entre los dos últimos años, se puede evidenciar que en el 2020 la población de pacientes diagnosticados con EPOC tuvo un incremento del 3.3% comparado con el año anterior.

En cuanto a los pacientes con asma bronquial el incremento de la población para el 2020 fue de un 8.5% en relación al 2019.

Según la clasificación encontrada por género del programa EPOCA, se evidencia un alto índice de población femenina con diagnóstico de asma, encontrando 314 (79%) mujeres diagnosticadas, frente a 82 (20%) de población masculina con la misma patología.

A diferencia de la EPOC donde es notorio que la mayoría de los pacientes corresponden al sexo masculino, con 194 (56%) y el sexo femenino con 149 (43%) casos.

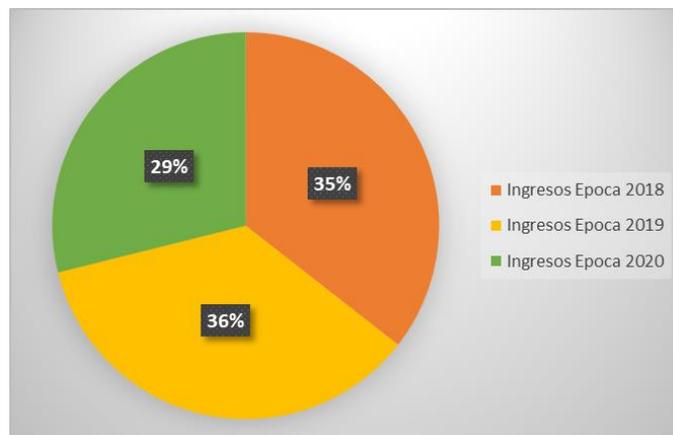


Ingresos en el Año

El 2020, es considerado un año atípico en todos los ámbitos de la sociedad, con la aparición del Covid-19 convertido en pandemia, la cual marco una distorsión en la dinámica de la salud mundial.

Los ingresos al programa no fueron la excepción ante esta situación, al no lograr la captación de un número significativo de pacientes como estaba planeado.

Durante el transcurso del 2020 ingresaron a base de datos EPOCA 129 pacientes, mensualmente así:



Con respecto a los ingresos en 2019 notamos una leve disminución del 7% en ingresos a EPOCA.

Clasificación del riesgo en EPOC

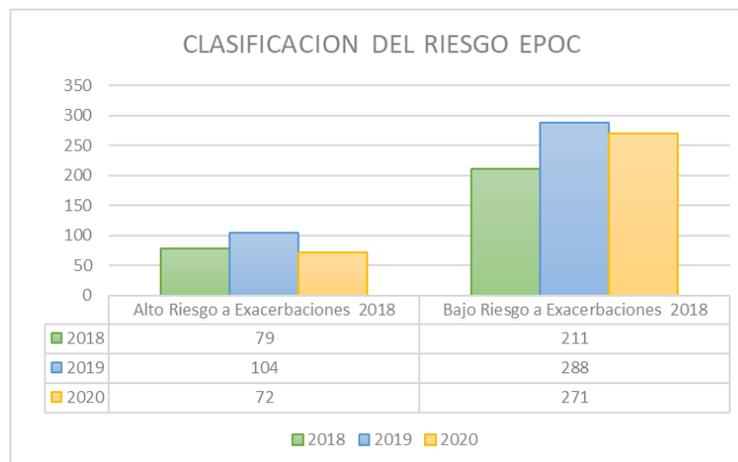


En 2020 el comportamiento de la clasificación según Estrategia GOLD de la población del programa EPOCA se mantuvo en porcentajes muy estables en los valores obtenidos. Con relación al año 2019 se puede evidenciar una ligera disminución en los casos correspondientes a estadios 3 y 4 tendientes a mayor severidad en la obstrucción del flujo aéreo.

En términos generales, solo el 9% de usuarios adscritos al programa tienen diagnóstico de EPOC catalogados como grave o con mayor nivel de obstrucción, teniendo en cuenta que esto obedece al daño estructural intrínseco de cada paciente y que predispone a exacerbaciones.

Riesgo de exacerbaciones

Paradójicamente con el advenimiento del confinamiento a causa de la propagación del Covid-19 los pacientes con alto riesgo a exacerbaciones se han disminuido considerablemente.

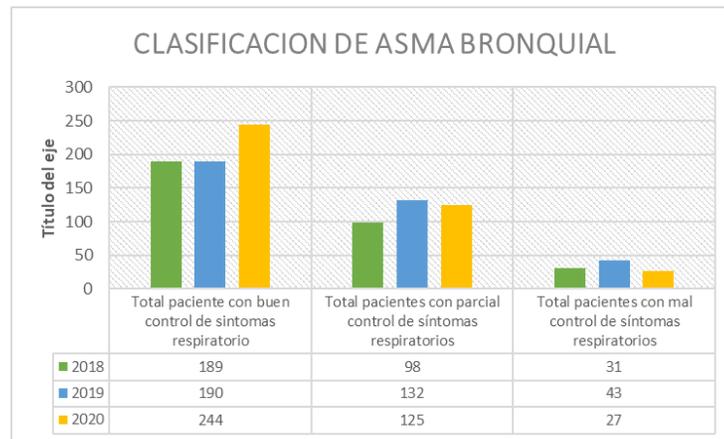


Durante la gestión del programa EPOCA se ha logrado mantener un porcentaje positivo de pacientes catalogados con EPOC adscritos al programa, manejados satisfactoriamente y con bajo riesgo a exacerbaciones.

En el 2020 se puede constatar que contamos con el 79% (271) de pacientes con un bajo riesgo a exacerbaciones mientras que solo el 29% (72) tienen mayor probabilidad de ser consultantes a servicios de urgencias en 2 o más oportunidades por exacerbación.

Con relación al año anterior (2019) se puede notar una disminución del 2% en la población de pacientes catalogados como EPOC de alto riesgo.

Clasificación de asma bronquial



En el consolidado de pacientes con asma mal controlada, se puede evidenciar un comportamiento positivo, toda vez que se identifica una disminución en los resultados obtenidos durante el año 2020 con respecto al año anterior.

Para el año 2019 se contaba con 43 pacientes con asma mal controlada equivalente a un 12% de la población intervenida con este

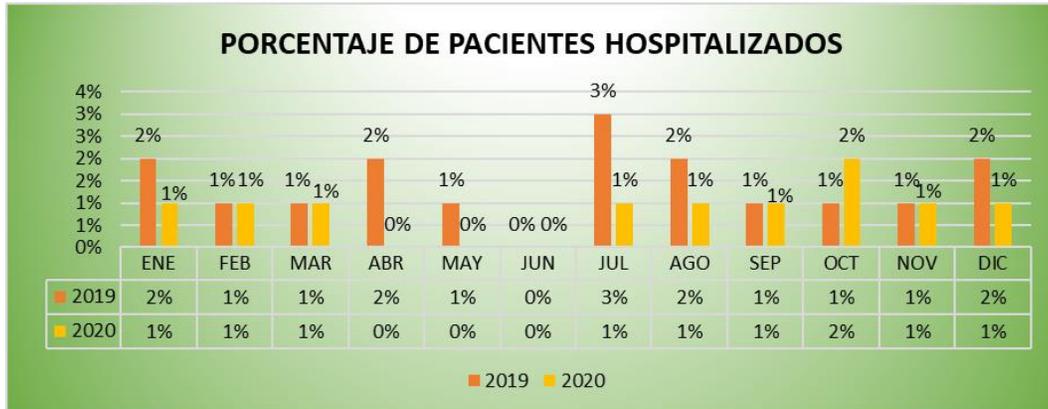
diagnóstico, frente a un 7% obtenido durante el 2020.

Es de resaltar que el universo de los pacientes con asma de 2020 fue un 8.5% mayor que en 2019. Esto evidencia una buena adherencia al manejo médico por parte del paciente del programa y una adecuada respuesta a la terapéutica instaurada.

Porcentaje de hospitalizaciones EPOCA

Durante el transcurso del año 2020, muy a pesar de todas las dificultades suscitadas por la emergencia sanitaria producida por la pandemia de Covid-19, el comportamiento del

porcentaje de hospitalización de pacientes adscritos al programa EPOCA fue muy similar, con tendencia mantenida durante la mayoría de los meses del año.



Se evidencia una disminución de pacientes hospitalizados en diciembre de 2020 con relación al año anterior.

Esta disminución de hospitalización de los pacientes del programa son los resultados de

seguimiento continuo, de la educación y recomendaciones brindadas a los pacientes en el proceso de atención con relación a la prevención de exacerbaciones y cuidados en el entorno.

6.1.1.2.6. Programa de Artritis Reumatoide

Durante el año 2020, como consecuencia de la pandemia, se realizaron algunos cambios en el tratamiento con biológicos; la aplicación de estos fue suspendida por parte de los especialistas, por un periodo de 2 meses (abril, mayo). Los tratamientos se fueron reactivando previa autorización del médico tratante. Esta suspensión se debió a que al ser el Covid-19

un virus nuevo, se desconocen los efectos adversos que podría causar en los usuarios que utilizan biológicos que son usuarios inmunosuprimidos

Nuestro programa tiene una base de datos de 574 usuarios, 119 usuarios (20%) más que el año anterior.

Ingresos

Los meses de agosto y diciembre fueron los meses que más ingresos tuvimos: un 17 y 16% respectivamente. Los ingresos durante el mes de agosto se deben a los ingresos de la población de Medimás que fue cedida a Coosalud.



Grupo etario y género

Nuestro mayor rango de intervención se encuentra en la población del adulto joven, menores de 59 años (359 usuarios), motivo por

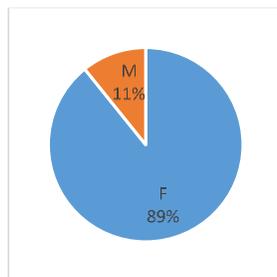
lo que la enfermedad es considerada como una enfermedad discapacitante que afecta la vida laboral y social de las personas.

Menor de 45 años	De 45 a 59 años	De 60 a 79 años	De 80 a 105 años
122	237	202	13

Género

En nuestro programa, la artritis reumatoidea afecta en mayor grado al sexo femenino; tenemos un 85% (488) de mujeres y de sexo

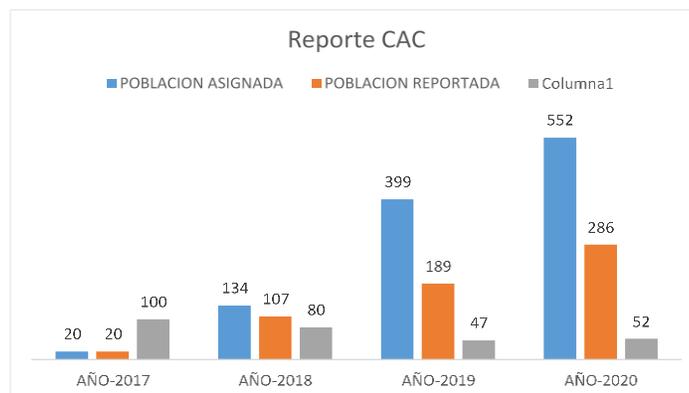
masculino 10.2% (59). Esta prevalencia tiene que ver con el factor hormonal de las mujeres.



Sexo Masculino	Sexo Femenino
59	488

Cumplimiento de Cuenta Alto Costo de artritis reumatoide

AÑO	BASE DE DATO	POBLACION REPORTADA	%
2017	20	20	100
2018	134	107	80
2019	399	189	56
2020	552	286	52



Medicamentos de alto costo utilizados en el programa:

Durante el año 2020 tuvimos 48 usuarios en tratamiento con medicamentos biológicos, lo que equivale al 8.3% de pacientes en tratamiento con biológicos (medicamentos de alto costo), muy por debajo de los índices nacionales, los cuales se encuentran en un 20% el uso de estos medicamentos en esta población. Comparándolo con el año anterior, donde teníamos un 11.3% (52 pacientes),

hemos disminuido un 3% teniendo en cuenta el aumento de usuarios en la base de datos.

Este porcentaje de uso de biológicos ha ido disminuyendo en el transcurso de los años. Cuando iniciamos el programa en el 2018 teníamos un 17% de usuarios con tratamiento biológico, esta disminución en el uso de estos se debe a contamos con guías y la permanente auditoria médica al programa.

AÑO	USUARIOS CON BIOLOGICOS	BASE DE DATOS	% USO DE BIOLOGICO
2018	64	376	17%
2019	52	459	11.3%
2020	48	576	8.3%

De acuerdo con la clasificación Dash, (es la herramienta utilizada para conocer la actividad de la enfermedad, indicando si está o no controlada), El 62% (340) de nuestros usuarios se encuentran en remisión de la enfermedad o actividad baja, lo que demuestra la intervención positiva del programa en estos usuarios. Comparándolo con el año anterior, la enfermedad ha estado mejor controlada y en

todos los niveles ha tenido una notoria disminución en la actividad de la enfermedad, lo que nos indica que su enfermedad se encuentra controlada.

A la vez se evidencia una disminución en los costos de medicamentos biológicos utilizados para el manejo de esta patología.

6.1.1.2.7. Contributiva IPS

Durante el año 2020, para mejorar la accesibilidad y brindar un servicio integral a nuestros usuarios del régimen contributivo, durante el mes de diciembre se realizó apertura de una nueva sede en el municipio de Soledad; donde no solo se prestará el servicio de primer nivel al régimen contributivo, también

prestará el servicio de consulta especializada y programas de intervención al riesgo.

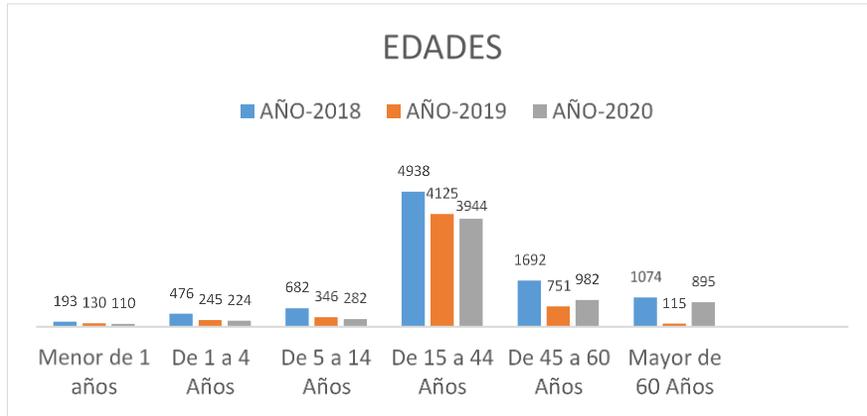
En el año 2020 en Contributiva IPS iniciamos los programas de intervención al riesgo en gestantes y cardiovasculares del régimen contributivo.

Atenciones

Durante el año 2020 se realizaron 23.741 atenciones, siendo la consulta de medicina general la mas ejecutada; la consulta de odontología presentó una disminucion relevante debido a la suspension del servicio

desde el mes de abril hasta el mes de junio, donde se dio apertura al servicio con la atención solo de consultas prioritarias o de urgencias.

Caracterización de la población

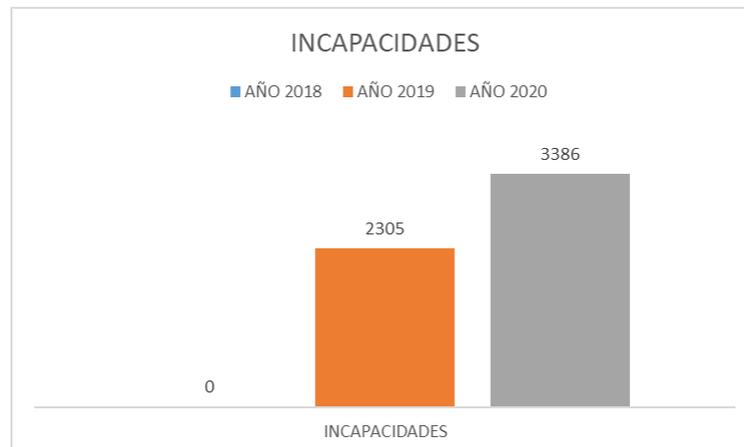


Los rangos de edades de pacientes atendidos continúan siendo usuarios entre las edades de 15 a 44 años, etapas de la vida consideradas de mayor fertilidad y productividad del ser humano; por lo tanto, nuestras actividades de Promoción y Prevención están centradas en esta población.

Cuota Moderadora y Copagos



Incapacidades



Durante el año 2020 se generaron 3.386 incapacidades, 1.081 incapacidades más que el año anterior.

El aumento se debió al alto número de pacientes positivos de Covid-19, para los cuales no hubo inicialmente lineamientos a nivel nacional para la generación de incapacidades. Al principio se les daba incapacidad por 14 días, después se reguló a

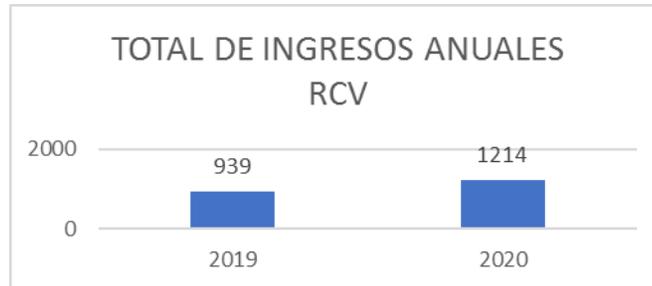
que solo se daría incapacidad a las personas que estuvieran con síntomas; los que no tenían síntomas se les debía expedir el certificado de aislamiento. Una vez se nos informó se tomaron los correctivos.

En junio, julio y agosto fueron los meses donde más se generaron incapacidades. El mayor número de incapacidades se generaron entre 1 y 3 días, en un 70%.

6.1.2. Cesar

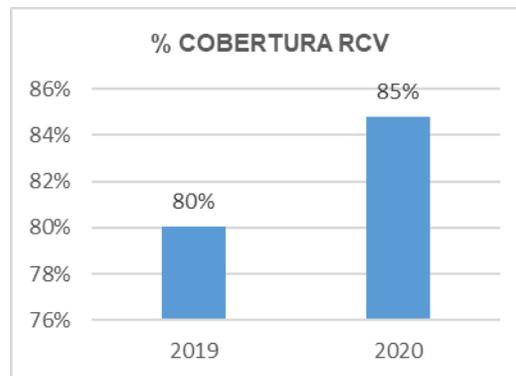
6.1.2.1. Programa de Riesgo Cardiovascular

Los ingresos de pacientes cardiovasculares en el año incrementaron en un 33% con referencia al 2019 como lo muestra la gráfica:



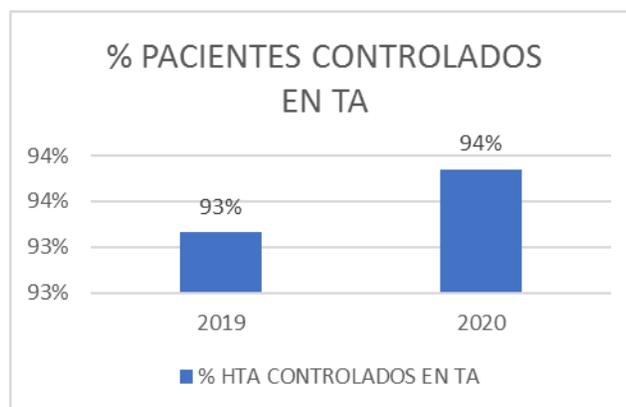
Cobertura

Para el año 2020 la cobertura del programa RCV aumentó un 5%; se continúa con la búsqueda activa y seguimiento de pacientes inasistentes, captación de pacientes desde la consulta médica general.



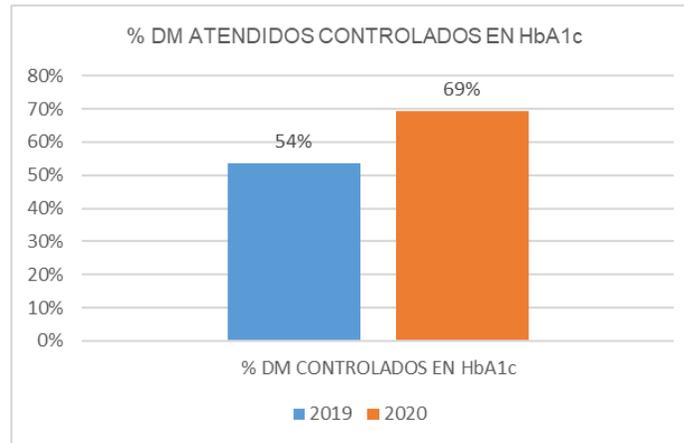
Pacientes controlados en TA

Para el año 2020 se incrementó en un punto el porcentaje de pacientes controlados en TA con un 94%, a diferencia del 93% del 2019.



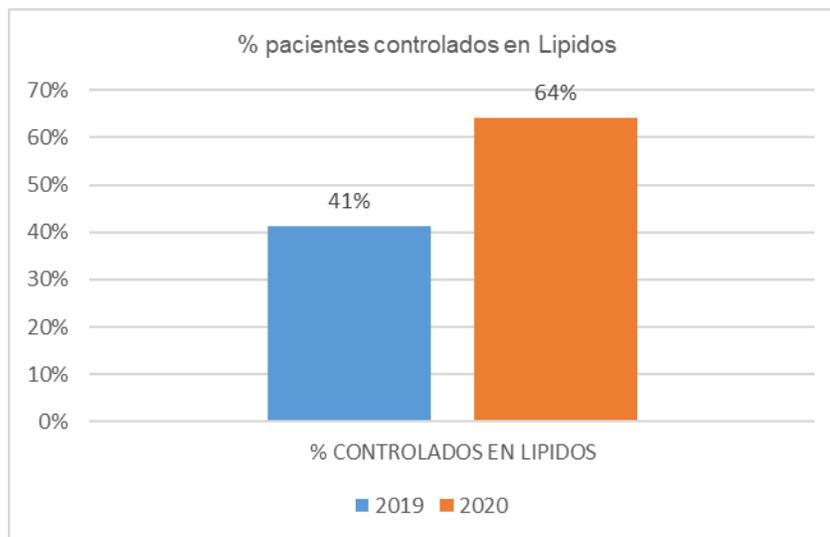
Porcentaje de pacientes diabéticos en metas de HbA1c

Para el año 2020 se logró aumentar el porcentaje los pacientes controlados en Hba1c con un 69%, 15% más que en el 2019.



Pacientes controlados en lípidos

Para la vigencia 2020 se incrementó el porcentaje de pacientes controlados en lípidos en un 23% con relación a la vigencia 2019. Las teleorientaciones, el seguimiento por nutrición influyó en el resultado arrojado.



Cuenta de alto costo

A continuación, se muestra el porcentaje de cumplimiento de la Cuenta de Alto Costo con corte al mes de junio de cada vigencia. Se logró un incremento de 9 puntos en el último reporte.



Prestador 6,496
Puntuación

CALIDAD MEDICA IPS SAS
Nombre IPS

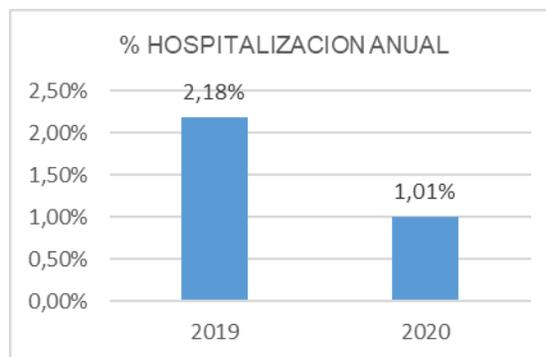
Privada Instituciones - IPS Grande
200010110001

CUENTA DE ALTO COSTO
Fondo Colombiano de Enfermedades de Alto Costo

77

Tasa de hospitalización del programa cardiovascular

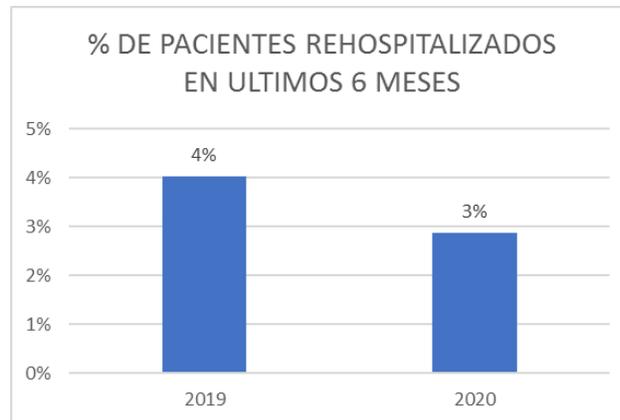
Para el año 2020 la población del programa RCV aumentó 900 pacientes, con una tasa de hospitalización por causa asociada a HTA y Dm del 1.01%.



Porcentaje de Re-hospitalización del Programa Cardiovascular

En los últimos 6 meses del año 2020 se hospitalizaron 243 pacientes conocidos del programa, de los cuales 79 reportan reingresos por la misma causa con diagnóstico de crisis

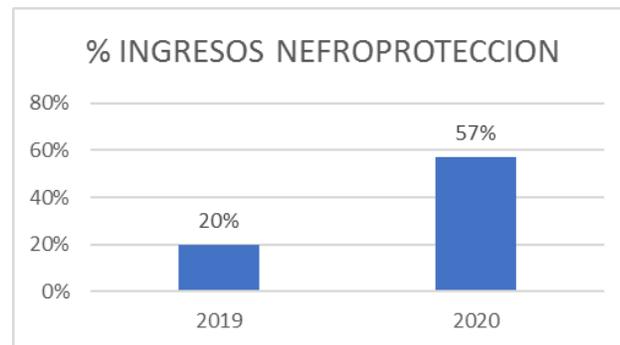
hipertensiva tipo emergencia y diabetes mellitus, con una tasa de reingresos del 3%, disminuyendo en un punto porcentual al comparar con la tasa reportada el año anterior.



6.1.2.2. Programa de Nefroprotección

Ingresos

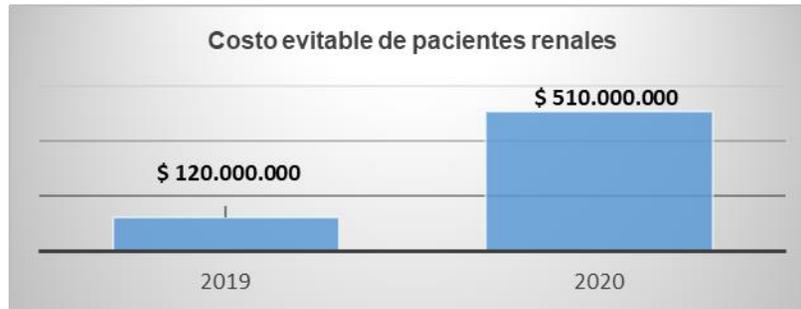
El programa cuenta actualmente con una base de datos de 453 pacientes con un ingreso del 57% para el año 2020. Se controlaron 196 pacientes más que en el año 2019 donde ingresaron al programa 63 nuevos pacientes.



Costo evitable en un año

Se calcula que un paciente en diálisis tiene un costo mensual de \$2.500.000, por lo tanto, identificamos aquellos pacientes en estadio 5 sin diálisis y obtenemos para el 2019 un costo

evitable al cliente de \$120.000.000 por 4 pacientes y para el 2020 con 17 pacientes se evidencia un costo evitable de \$510.000.000.



Porcentaje de progresión de la enfermedad renal crónica

Durante el periodo del 2020 se logró disminuir el riesgo de progresión de la enfermedad renal en pacientes con estadio 3B (2%), 4 (17%) y 5 (9%) con riesgo alto A1, igualmente a los pacientes de riesgo Muy alto A2 con estadio 3B (1%), 4 (16%) y 5 (8%).

INDICADORES DE IMPACTO						
PROGRESION DE LA ENFERMEDAD RENAL 2020						
POBLACION CON RIESGO SUPERIOR	Estadio	CANTIDAD	RIESGO	CANTIDAD	%	La disminución del valor de la MICROALBUMINURIA es considerado un objetivo terapéutico. La presencia de concentraciones elevadas de <u>proteína o albúmina en orina</u> , de modo persistente, es un signo de lesión renal y constituye, junto con la estimación del <u>filtrado glomerular</u> , la base sobre la que se sustenta el diagnóstico de la enfermedad renal crónica (ERC).
			Estadio 3b	336	ALTO RIESGO A1 (< 30mg/G microalbuminu	
			MUY ALTO RIESGO A2 (30 - 300mg/G micro	95	28%	
			MUY ALTO RIESGO A3 (> 300 mg/ G microa	0	0%	
			SIN RESULTADO	47	14%	
	Estadio 4	77	ALTO RIESGO A1 (< 30mg/G microalbuminu	34	44%	
			MUY ALTO RIESGO A2 (30 - 300mg/G micro	35	45%	
			MUY ALTO RIESGO A3 (> 300 mg/ G microa	0	0%	
			SIN RESULTADO	8	10%	
	Estadio 5	35	ALTO RIESGO A1 (< 30mg/G microalbuminu	6	17%	
			MUY ALTO RIESGO A2 (30 - 300mg/G micro	20	57%	
			MUY ALTO RIESGO A3 (> 300 mg/ Gmicroa	2	6%	
			SIN RESULTADO	7	20%	

Su presencia **IDENTIFICA** a un **GRUPO DE PACIENTES** con **RIESGO SUPERIOR** de progresión de la enfermedad renal y con mayor **MORBILIDAD CARDIOVASCUL**

El tratamiento con inhibidores de la enzima de conversión de la angiotensina o antagonistas del receptor de la angiotensina, en individuos con ERC y proteinuria, ha demostrado que disminuye tanto la progresión de la enfermedad renal como la incidencia de eventos cardiovasculares y muerte, por lo que la disminución del valor de la proteinuria es considerado un objetivo terapéutico.

6.1.2.3. Programa de Riesgo Obstétrico

Para el año 2020 el programa de riesgo obstétrico culminó con una base de datos de 679 gestantes.

La población atendida se encuentra concentrada en los municipios de Valledupar, Curumaní, El Copey, La Jagua de Ibirico y Codazzi.

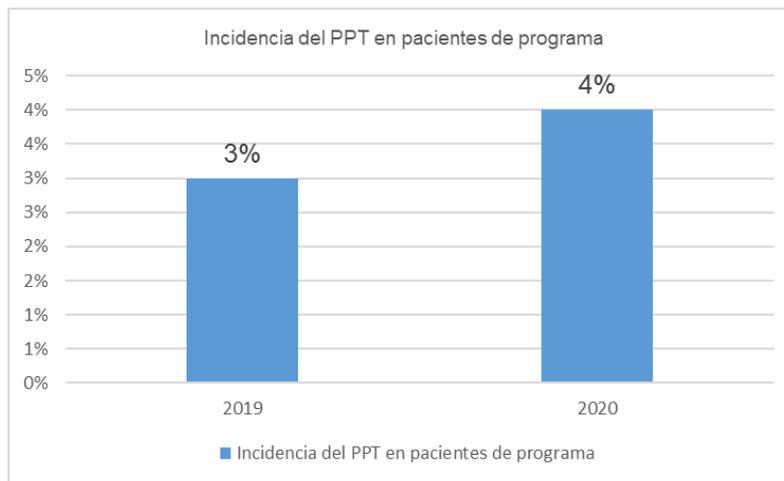
Ingresos, egresos y gestantes activas

En el año 2020 ingresaron 303 usuarias más que en el año 2019, que reportó 1.462 gestantes y así mismo se incrementaron los egresos a 1.222, representando un alza de 224 más que en el año inmediatamente anterior.



Partos pretérminos

Los partos pretérminos en el año 2020 se incrementaron en un 1% con respecto al año 2019. Dentro de las causas se reportan hipertensión, oligohidramnios, preeclampsia, RPM, placenta previa, embarazos múltiples.



Diabetes gestacional

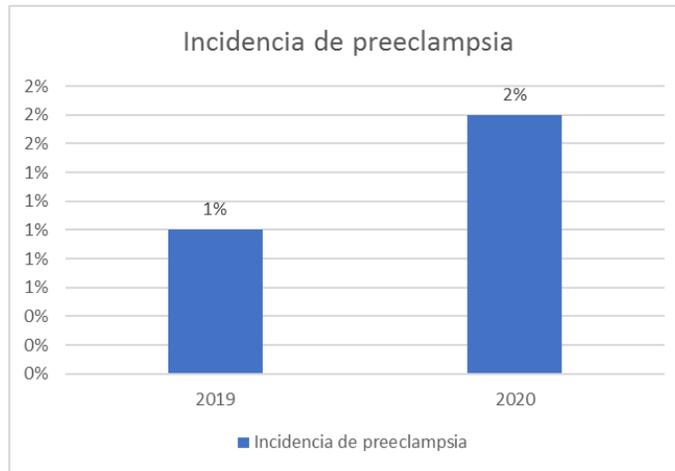
La incidencia de diabetes gestacional para la vigencia 2020 fue decreciente en comparación con el año anterior con un 0.98%. Para el 2019 se atendieron 38 usuarias con diabetes gestacional y en 2020 se reportan 12 usuarias.



Preeclampsia

La vigencia 2020 reporta 22 gestantes con preeclampsia por antecedentes desfavorables y factores predisponentes a las cuales se inicia intervención oportuna con psicoprofilaxis (asa, alfametildopa) y seguimiento quincenal por

especialistas y equipo interdisciplinario para la corrección de hábitos nutricionales y estilos de vida saludables apropiados para la etapa de gestación.



Mortalidad materna

Para el año 2020 culminamos con una muerte materna en el mes de junio. Se trató de una paciente con edad gestacional de 15.2 semanas, fue valorada en domicilio por médico de urgencia en casa, remitida a la IPS

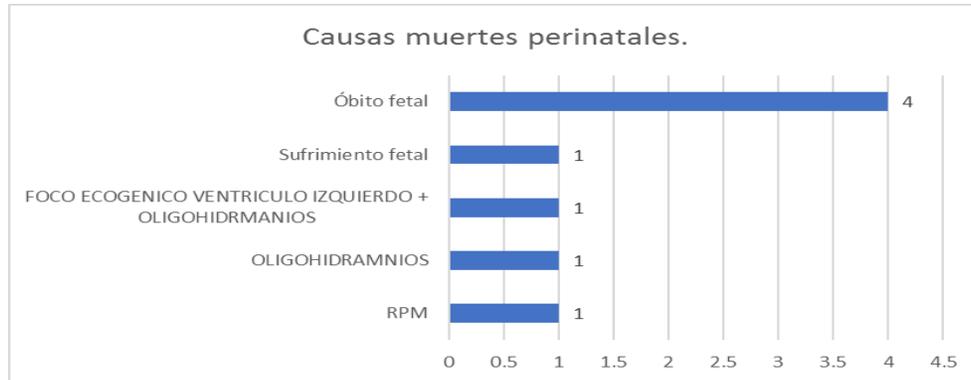
hospitalaria por presentar dificultad respiratoria y hemoptisis, pero se niega a acudir a la urgencia, posteriormente fue diagnosticada con Covid-19.

Incidencia de muerte materna	2019	2020
No. Muertes maternas	0	1
Total de egresos del programa	998	1222
Incidencia de muerte materna	0%	0.08%

Mortalidad perinatal

En el año 2019 se presentaron 13 muertes perinatales, para el 2020 disminuyó el indicador a 8 eventos de los cuales se detallan las causas a continuación:

Causas de muertes perinatales

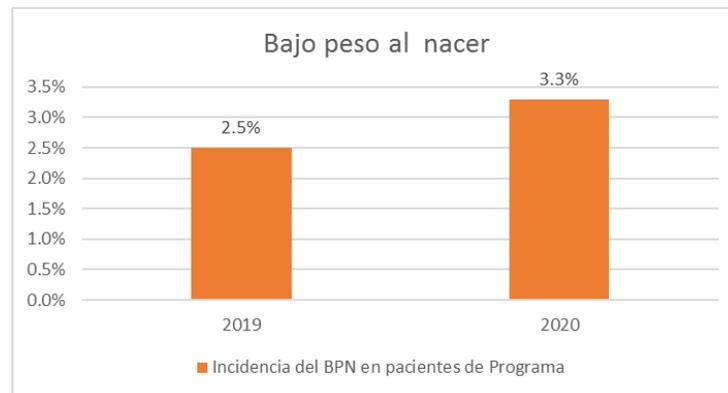


Sífilis congénita

El programa de riesgo obstétrico no reportó nacimientos con sífilis congénita desde el año 2019 hasta la fecha.

Bajo paso al nacer

El comportamiento que arroja el indicador para el año 2020 del 3.3% es consecuente con el número de partos pretérminos reportados en la misma vigencia.



Gestantes con riesgo de PPT con semanas ganadas

GESTANTES CON RIESGO DE PPT CON SEMANAS GANADAS	2020
Sumatoria de Semanas desde que se le identificó el riesgo de PPT hasta el parto	716
Total, de gestantes de la estrategia Justo a Tiempo que parieron	189
N° DE SEMANAS PROMEDIO GANADAS DE GESTANTE CON RIESGO DE PPT	3.7

Costo evitable de la hospitalización por IVU

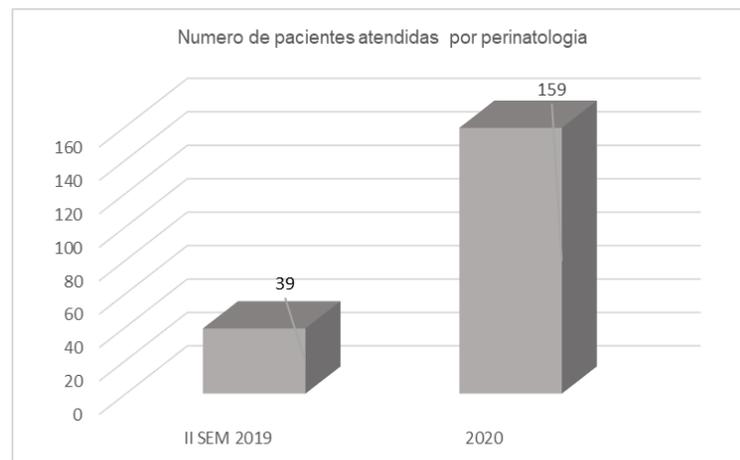
Como estrategia para disminuir la hospitalización de gestantes por IVU a repetición, se continua con la estrategia del programa de atención domiciliar de Calidad Médica, para la administración de tratamientos a las pacientes que se diagnostican en la consulta externa.

La atención consiste en la administración del tratamiento intravenoso en la comodidad del domicilio y seguimiento con urocultivo post tratamiento. Se intervinieron en el año 2020 a 22 gestantes.

Costo evitable	
Pacientes con IVU atendidas en Domicilio	22
Valor día de hospitalización tarifa ISS x 7 días de tratamiento	\$693.000
Total, costo evitable	\$15,246,000

En el año 2020 continuamos con la intervención oportuna de perinatología al interior de la IPS, exclusiva para el programa de riesgo obstétrico. Con esta estrategia se ha

logrado impactar positivamente en los desenlaces de las gestantes con embarazos múltiples, malformaciones, comorbilidades y abortadoras habituales entre otros.



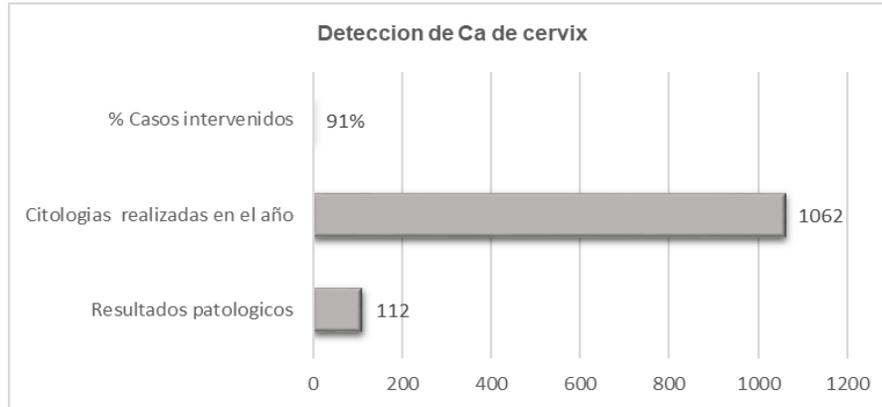
Detección temprana-Protección específica

Dentro de la oferta de servicios en Previsalud en Cesar, se atienden pacientes para la detección temprana de cáncer de cérvix a través de la citología.

Es así como en el 2020 se realizaron 1.062 citologías, teniendo en cuenta que en el mes

de abril se suspendió el servicio por atención a la contingencia Covid-19.

El 11% de las citologías resultaron patológicas y el 91% de ellas fueron intervenidas con el especialista.

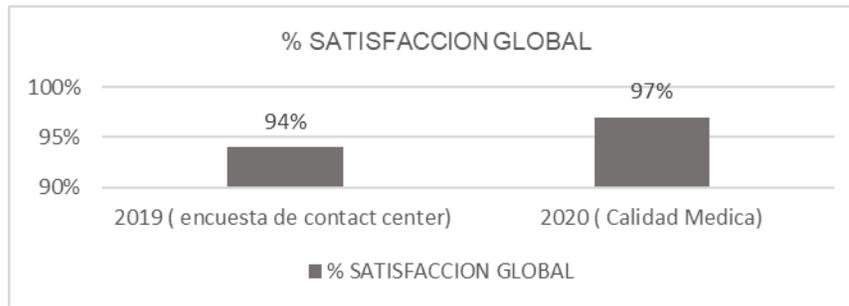


6.1.2.4. Gestión del usuario y gestión de PQRS

En cuanto a la experiencia del usuario con respecto a los servicios recibidos en Calidad Médica se presenta el siguiente comportamiento:

usuarios arrojando un 94% de satisfacción con los servicios prestados. Para la vigencia 2020 se incrementa el número de encuestas a 2.187 obteniendo un 97% de satisfacción como lo demuestra la siguiente gráfica:

Para el año 2019 con el apoyo del Contact Center se realizaron 700 encuestas a nuestros



Interesados en medir la gestión de las PQRS se identifica que para el 2020 de los 24.830 pacientes atendidos el 0.0004% interpuso una queja a través de la EPS y el 0.005% realizó una petición a través de nuestro cliente.





Durante las encuestas aplicadas, el 97% de los usuarios recomendarían los servicios de la IPS Calidad Médica a un familiar o amigo, el comportamiento fue el mismo en ambas vigencias.



Sugerencias de los usuarios

A través de las encuestas los usuarios exponen las sugerencias para mejorar el servicio, para el año 2020 las expectativas de los usuarios fueron diferentes a las reportadas el año 2019, parte de ese cambio obedece a la gestión de mejora para satisfacer dichas expectativas.

Para el 2020 se mejoraron los tiempos de espera gracias a:

- Asignación de citas por horas.
- Traslado de la asignación de cita en las oficinas del PAD.
- Cumplimiento de horarios por parte del personal de la salud.

Pese a que continua la inoportunidad en la entrega de los medicamentos, Calidad Médica

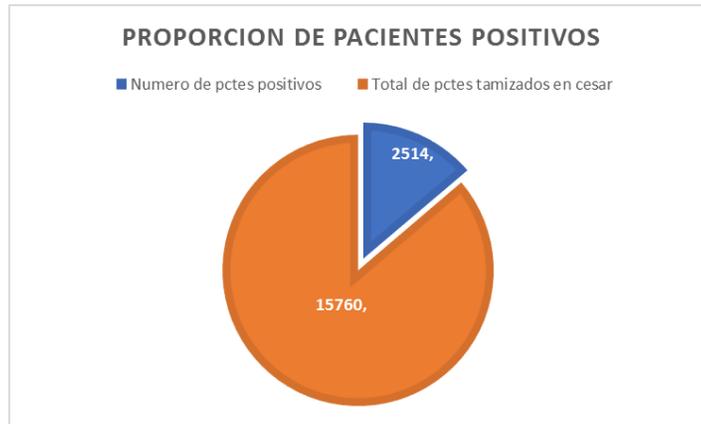
implementa un reporte semanal de las quejas que se reciben por esta razón. Se realiza seguimiento hasta verificar la entrega de estos con llamadas al usuario y posteriormente se informa a la EPS.

Se habilita una línea en SIAU la cual se encargará de gestionar de manera oportuna todas las solicitudes de los pacientes, en especial aquellas solicitudes que no son atendidas por el Centro de atención telefónica.

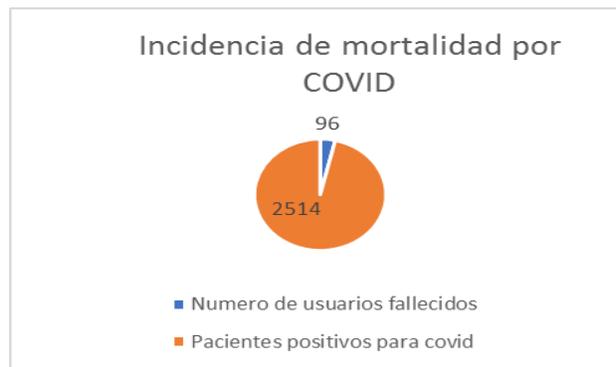
Durante al año 2020 se registra una disminución de quejas relacionadas con el trato recibido por la línea de frente, lo anterior como resultado de las continuas capacitaciones sobre humanización del servicio recibidas por los colaboradores.

6.1.2.5. Covid-19

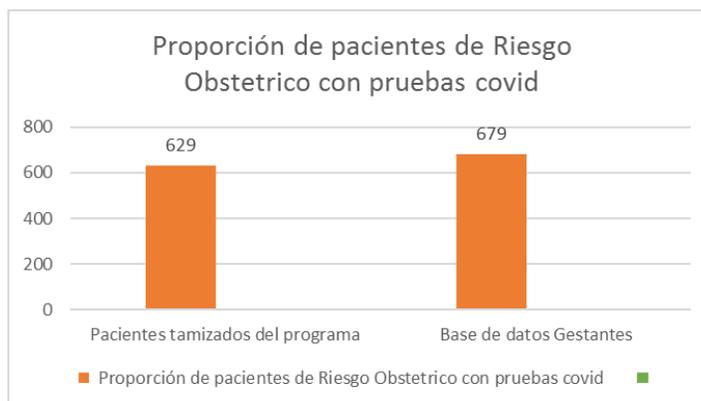
Frente a la pandemia por el nuevo coronavirus la IPS realizó grandes esfuerzos logísticos para tamizar a la población y al final de la vigencia 2020 se registran 15.760 pacientes intervenidos de los cuales el 16% reportó resultado positivo.



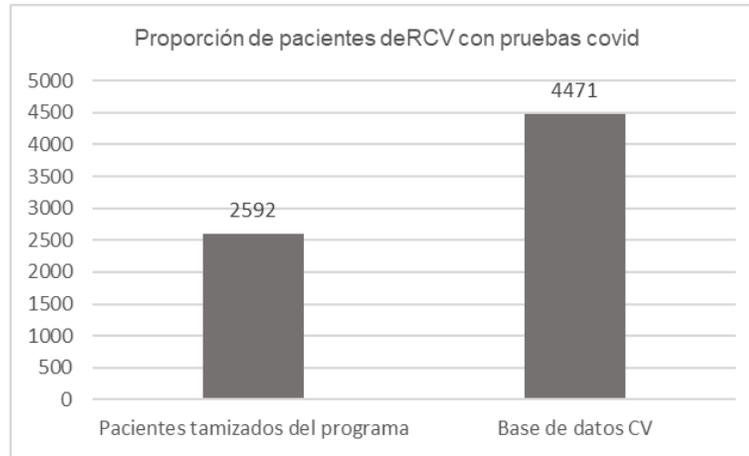
En el Cesar, de los 2.514 pacientes positivos, fallecieron 96 pacientes. 61 de estos pacientes eran mayores de 60 años y 35 eran menores de 60 años. De los pacientes menores de 60 años, 12 reportaban enfermedades de alto riesgo; y en general prevalece la mortalidad en el sexo masculino.



En cuanto a la gestión adelantada por la población de gestantes, se observa en la gráfica la cobertura en tamizaje del 93%.



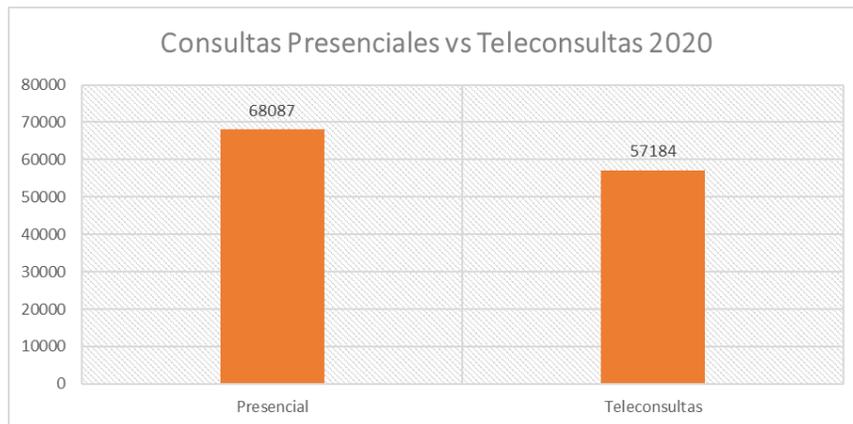
Por el programa Cardiovascular se logró tamizar el 58% de la población de base de datos.



6.1.2.6. Estrategia de Telesalud y Telemedicina

En cumplimiento de los lineamientos emitidos por el Ministerios de Salud y Protección Social, de los requerimientos del cliente y de los usuarios, la IPS implemento la atención en salud de algunos servicios bajo la modalidad de telemedicina y telesalud.

Es así como se promueve de acuerdo a los picos presentados en la región, el porcentaje de agendas presenciales y por telemedicina para garantizar la accesibilidad y la continuidad en la atención.



De manera detallada se observa en la tabla que el 13% de la atención para pacientes de programa RCV durante el tiempo declarado de la contingencia fue presencial. El 65% se prestó en modalidad de teleconsulta apoyado con un 22% domiciliario para la toma de signos vitales y exámenes de laboratorio.

Programa de Riesgo Cardiovascular		
Tipo de consulta	Total	Porcentaje
Consulta presencial por enfermería profesional	1856	4%
Consulta presencial por especialista	2259	5%
Consulta presencial por medicina general	1821	4%
Teleconsulta por enfermería profesional	3989	9%
Teleconsulta por especialista	11472	25%
Teleconsulta por medicina general	11705	25%
Teleorientación por enfermería	397	1%
Teleorientación por psicología	2353	5%
Visita domiciliaria por auxiliar de enfermería	10073	22%
Visita domiciliaria por medicina general	42	0%
Total	45967	100%

En el programa de riesgo obstétrico el comportamiento observado fue diferentes, con un 81% de atención presencial, cumpliendo con las exigencias del nivel nacional para las gestantes, garantizando exclusividad en las salas de espera.

Programa de Riesgo Gestantes		
Tipo de consulta	Total	Porcentaje
Consulta presencial por enfermería	1225	10%
Consulta presencial por especialista	8613	71%
Consulta presencial por medicina general	30	0%
Teleconsulta por enfermería	22	0%
Teleconsulta por medicina general	108	1%
Teleconsulta por especialista	828	7%
Teleorientación por enfermería	22	0%
Teleorientación por psicología	844	7%
Visita domiciliaria por auxiliar de enfermería	435	4%
Total	12127	100%

La población no perteneciente a programas de riesgo también fue beneficiada con la continuidad de los servicios durante la pandemia, es así como el 44% de esta población se les atendió por teleconsulta o en su domicilio.

Mayores de 70 años no incluidos en cohortes		
Tipo de consulta	Total	Porcentaje
Consulta presencial por enfermería	181	7%
Consulta presencial por especialista	975	37%
Consulta presencial por medicina general	347	13%
Teleconsulta por enfermería	181	7%
Teleconsulta por medicina general	385	14%
Teleconsulta por especialista	388	15%
Teleorientación por enfermería	21	1%
Teleorientación por psicología	33	1%
Visita domiciliaria por auxiliar de enfermería	71	3%
Visita domiciliaria por medicina general	87	3%
Total	2669	100%

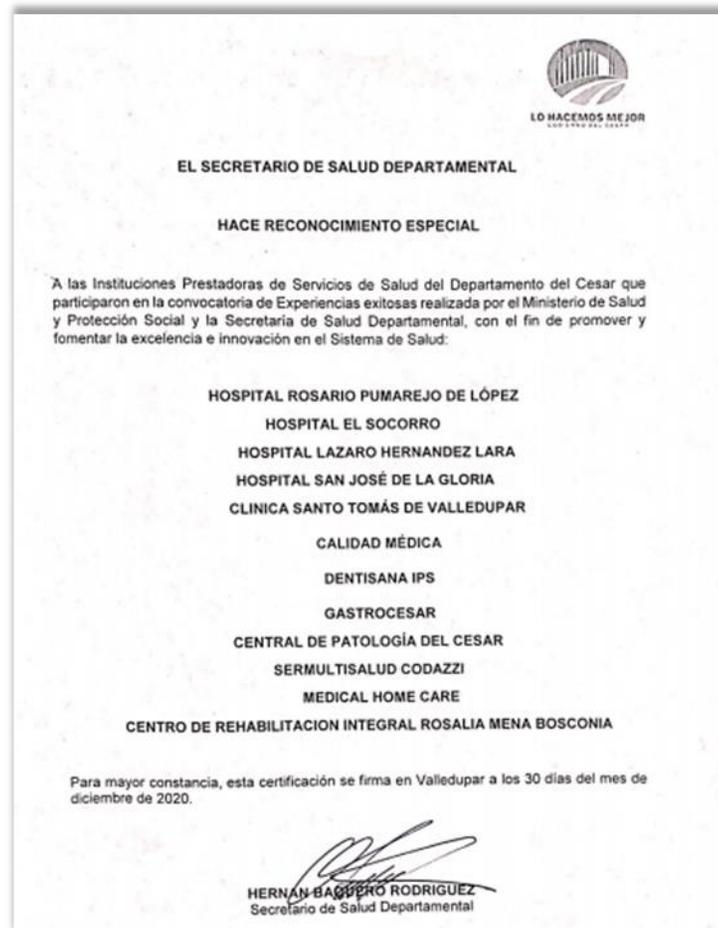
Menores de 70 años no incluidos en cohortes		
Tipo de consulta	Total	Porcentaje
Consulta presencial por enfermería	1577	8%
Consulta presencial por especialista	6736	33%
Consulta presencial por medicina general	2996	15%
Teleconsulta por enfermería	178	1%
Teleconsulta por medicina general	3034	15%
Teleconsulta por especialista	4687	23%
Teleorientación por enfermería	657	3%
Teleorientación por psicología	100	0%
Visita domiciliaria por auxiliar de enfermería	153	1%
Visita domiciliaria por medicina general	250	1%
Total	20368	100%

6.1.2.7. Logros 2020

- Habilitación de servicios de Promoción y Prevención para la población del régimen contributivo.
- Implementación de la estrategia NUES.
- Facturación electrónica.

Logros no planeados:

- Implementación del programa Covid-19
- Inscripción a la red nacional de laboratorios como referentes para el análisis de pruebas Covid Ag.
- Adecuación de consultorios en el ámbito de las telecomunicaciones para afrontar la atención por telesalud.
- Reconocimiento de Salud Departamental por la experiencia exitosa del programa Covid-19, que será cargada en la plataforma del Ministerio de Salud.



Metas no cumplidas:

- Puesta en marcha del consultorio Rosado, el cliente no dio visto bueno para la ejecución.
- 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.
- Digitalización de la historia clínica de la sede PAD.

6.1.3. Norte de Santander

6.1.3.1 Cuidándonos en Casa: “El Distanciamiento Nos Acercó Por Tu Salud”

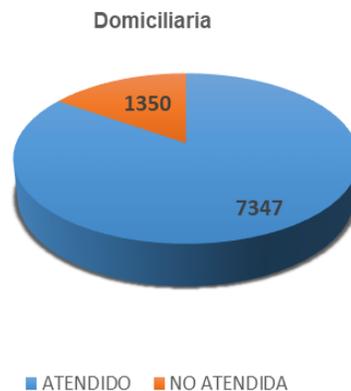
En Línea Contigo: Dadas las restricciones definidas por el gobierno nacional en el marco de la pandemia por Covid-19, para Promonorte IPS fue imperativo replantear su modelo de atención de tal manera que pudiese garantizar la cobertura de los pacientes pertenecientes a sus programas de riesgo y todo aquel que requiriese atención en salud según lo pactado

con la EPS. Así las cosas, se definió volcar toda la atención de los pacientes con comorbilidades a la teleconsulta de la cual se obtuvo el 86% de efectividad en las atenciones, garantizando con esto que nuestros usuarios pudiesen cumplir con su aislamiento.



Diagnostico en Casa: Uno de los mayores retos en este 2020 fue poder garantizar a los usuarios de RCV y Artritis sus laboratorios tal y como lo estipula la Cuenta de Alto Costo, es por eso que se desplegaron equipos de trabajo que realizaran estas atenciones en su residencia, con todos los protocolos de bioseguridad, garantizando así la protección de los afiliados y los trabajadores encargados de

estas tareas. Para esta labor fue indispensable la tarea diaria de actualización de datos por parte de líneas de frente y Contact Center, se requirió personal llamando previamente a confirmar direcciones y señales para que para los equipos fuese más fácil las acciones extramurales y es así como obtuvimos un 84% de efectividad en estas visitas.



Tele Monitoreo y Atención Domiciliaria: En cada una de las visitas realizadas por nuestro personal, se garantizó la toma de signos vitales y de peso y talla, con esto se obtienen insumo para las teleconsulta de los

profesionales y se monitorea el estado de los pacientes. Esta estrategia nos acercó más a los usuarios y a sus familias y demostró que Promonorte IPS siempre está innovando para mantener sana su población.

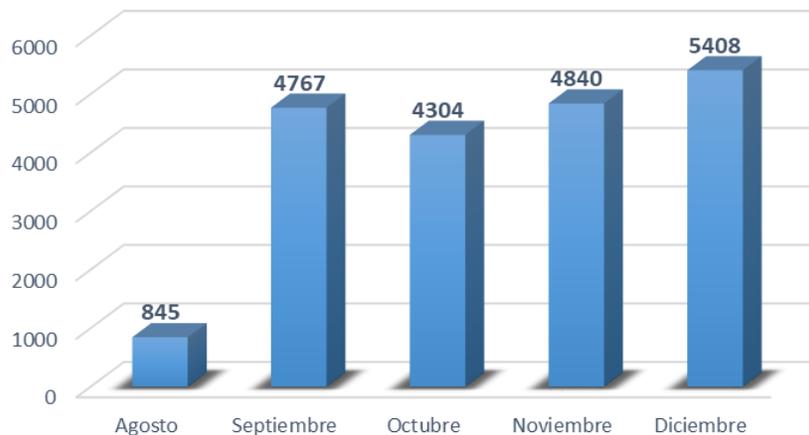


6.1.3.2. Programa Covid-19 y Seguimiento a Sospechosos

A partir de agosto inició la toma de muestras de Covid-19 a usuarios de las cohortes de riesgo y los que la EPS solicitara. Para cumplir con lo solicitado por el contratante, se capacitó al personal auxiliar de enfermería, de manera que al tiempo en que se realizaban las tomas de los laboratorios de CAC, se garantizara el

tamizaje de Covid-19 a nuestra población. Así mismo se implementaron estrategia para reabrir servicios y brindar la atención, previa prueba de antígeno, pudiendo así mejorar los indicadores de cobertura del contratante y facilitar la trazabilidad de positivos en la IPS.

PRUEBAS COVID 2020

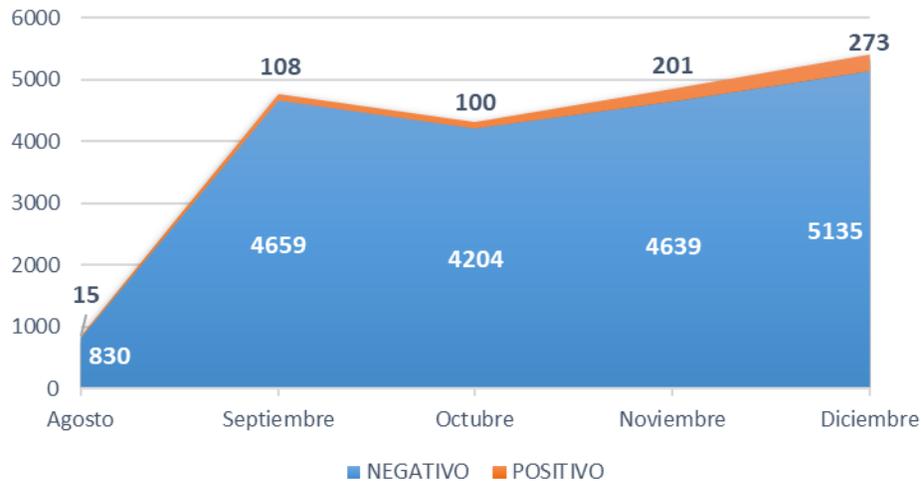


Durante los meses de septiembre a diciembre se realizó monitoreo continuo de la población tamizada. Se le realizó a cada usuario negativo la notificación vía mensaje de texto y a los positivos se les realizó siempre una teleconsulta para dar manejo mientras la IPS contratada para estas atenciones les garantizaba su consulta según los protocolos

definidos. Así las cosas, con corte al 31 de diciembre cerramos con una tasa de positividad de 35.8 por cada 1.000 usuarios tamizados, teniendo el pico más bajo en septiembre con 23.1 y el más alto en diciembre con 53.1, haciendo un promedio de 4.600 procesamientos por mes.

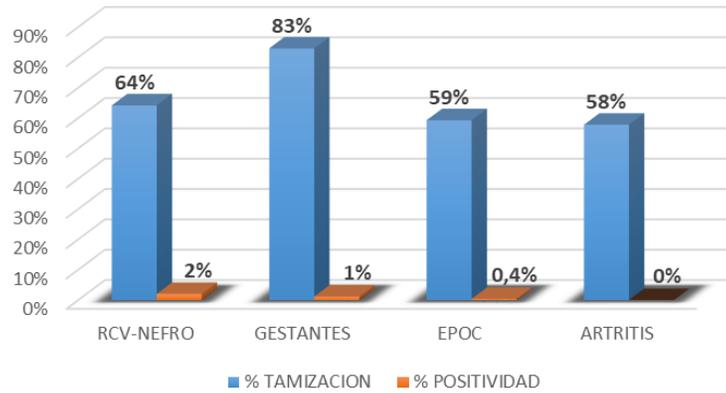


RESULTADOS POR MES



En lo que respecta a la población correspondiente a los programas de riesgo se evidenció una mortalidad por infección por Covid-19 inferior al 1% en todos los programas y se pudo obtener los siguientes indicadores de cumplimiento en cuanto a PRASS.

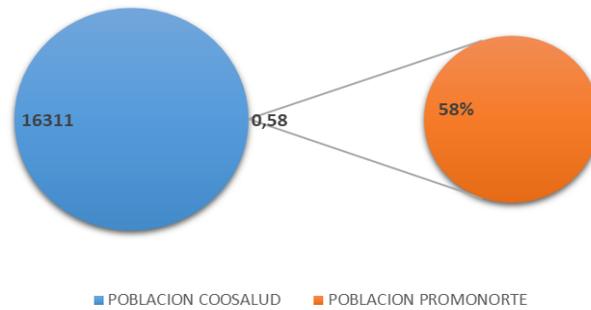
COVID19 EN PROGRAMAS DE RIESGO



6.1.3.3. Resultados en Salud

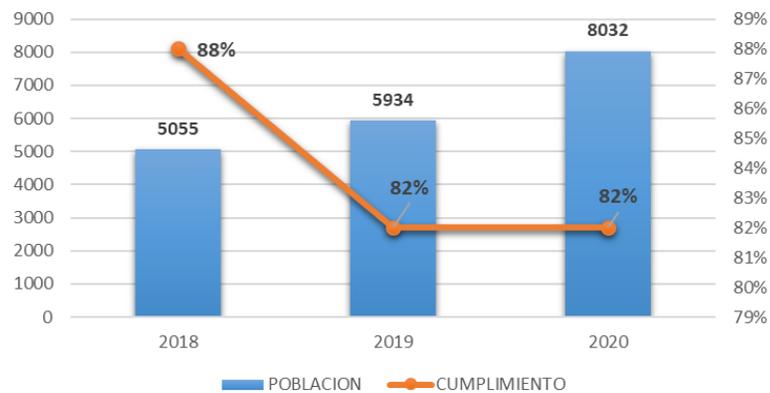
Programa de Riesgo Cardiovascular

POBLACION DE RIESGO SUCURSAL

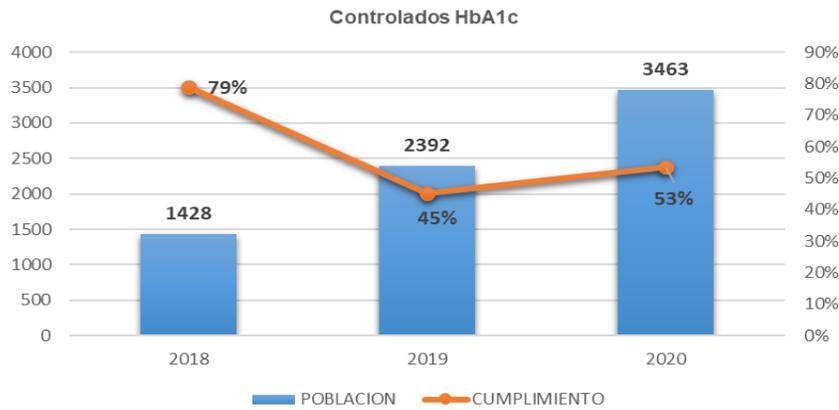


Actualmente Promonorte IPS atiende el 58% de la población de riesgo de la sucursal, esto corresponde a los usuarios de riesgo alto y extremo del área metropolitana; se excluye de esta la población de riesgo latente y los que están en municipios fuera del área metropolitana.

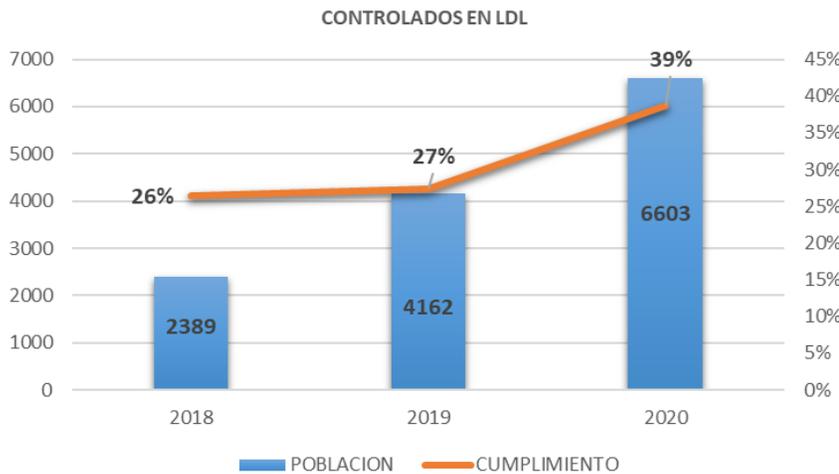
CONTROLADOS HTA



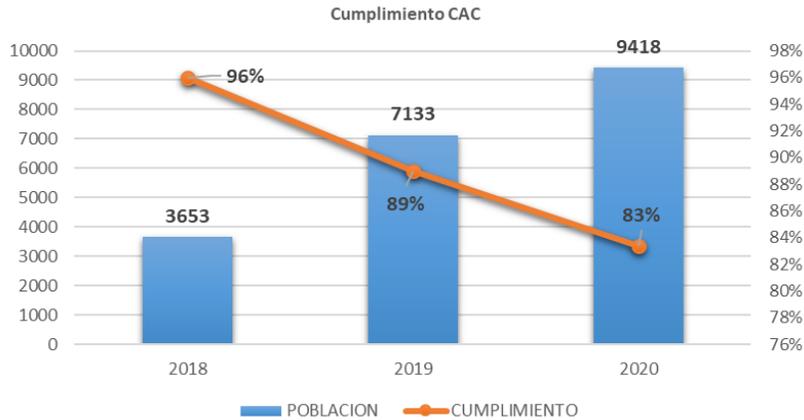
Se mantiene el cumplimiento del 82% en pacientes controlados en HTA, teniendo un total de 6.586 pacientes que se mantienen dentro de los límites de 140/90 y con esto se disminuye el riesgo de hospitalización a causa de su patología de base.



Para el 2020 se presenta una mejora de 8 puntos en el porcentaje de control de glicosilada en los pacientes diabéticos, con el 53% de los pacientes dentro de las metas propuestas, la IPS logra cumplir con la meta establecida por la EPS la cual establece un mínimo de 50% de pacientes dentro de parámetros de control de su patología de base.



Para el 2020 se logró aumentar este indicador a 39%, quedando a 1 punto de obtener una calificación aceptable. Si bien es cierto que aún se encuentra por fuera del umbral de cumplimiento, también se evidencia un aumento de controlados de 12%. Las estrategias de unificación de guías y capacitación constante al personal médico ya están mostrando sus frutos. Importante aclarar que según la medición realizada por la CAC estamos en un nivel medio de cumplimiento el cual va de 30 a 50%.

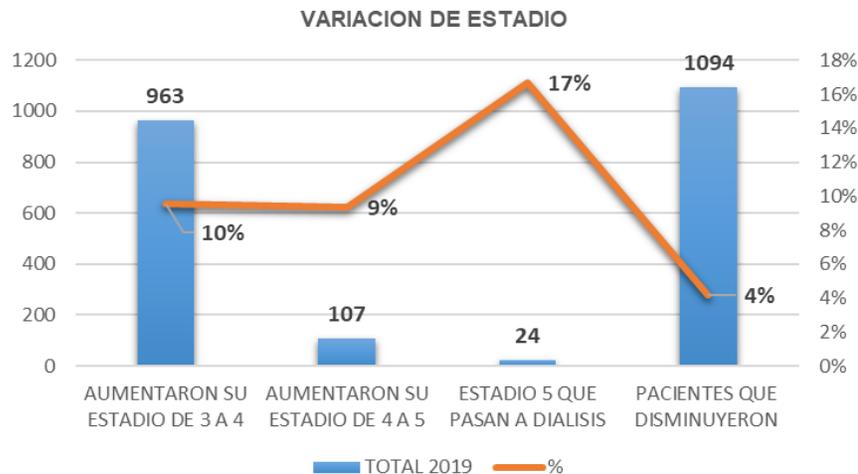


Aun cuando el año 2020 fue un año de dificultad para el cumplimiento de la CAC, se logró cumplir el objetivo de superar el 80% de pacientes con requerimiento de CAC completos. Se presentó dificultad con los pacientes residentes en Venezuela y que por el cierre de frontera y otras disposiciones legales no fue posible realizar sus laboratorios.

En vista de todas estas dificultades se está trabajando de manera intensiva en la CAC

desde el inicio de manera que se pueda tener un mejor porcentaje en la cuenta que se presentara en el mes de julio 2021.

Con referencia a la población con ERC y la progresión de la enfermedad se evidenció que estamos cumpliendo en todos los estadios, dado que la progresión está por debajo del 20% y el estándar nos acepta hasta un 50% para estar en un nivel óptimo.



Programa de Gestantes

En el 2020 en el contexto de la pandemia las gestantes adquieren un nivel de atención y protección superior al que ya tenían, al punto de que se dejó una sede exclusiva para sus atenciones y se encaminaron las acciones a

garantizar la seguridad y el bienestar de binomio madre-hijo con atención priorizada, humanizada y oportuna según las guías de práctica clínica y los requerimientos individuales de cada una de ellas.

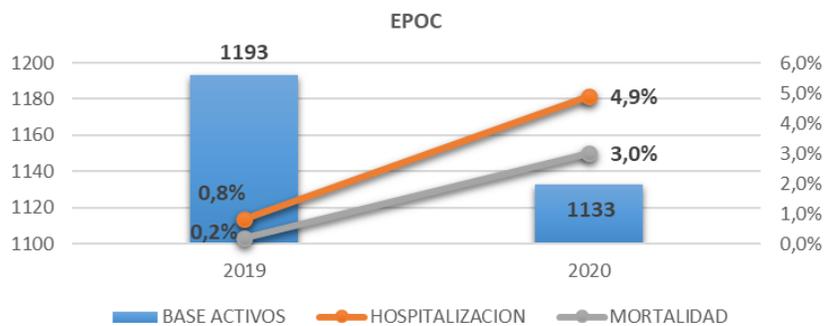


Comparado con el 2019 se presentó una disminución en los partos pretérmino, esto gracias a la acción del tamizaje de justo a tiempo. Se presentó incremento en diabetes gestacional y preeclampsia, pero no se presentaron mortalidades maternas, que en el 2019 se tuvo una; y se mantuvo el indicador de sífilis congénita.

Debido a las restricciones establecidas por el Ministerio de Salud, a partir del mes de marzo fue necesario suspender las actividades grupales que se venían realizando con las embarazadas en el marco de los programas de Amamantar y demás actividades realizados por la Fundación Huellas con Futuro. Se espera poder reanudar las actividades tan pronto las condiciones se den.



Programa de EPOC



Si bien en la gráfica se evidencia un incremento de las cifras de mortalidad y hospitalización para el año 2020, también es importante recalcar que estas son cifras de hospitalización por cualquier causa, teniendo en cuenta todo el tema de emergencia por la pandemia. Haber mantenido estos indicadores

se configura en un logro para el programa, basados en el alto riesgo que tienen estos pacientes en contraer infecciones respiratorias y aun así se mantuvieron dentro de los límites esperados en el año para estos dos indicadores.

6.1.3.4. Logros 2020

Infraestructura

Se logró la habilitación de la Sede Parque, la cual se construyó en predio propio y cuenta con todos los estándares exigidos por Habilitación. Con esto se disminuyó la cantidad de servicios contratados con prestadores externos y se amplió la capacidad instalada

para los que ya teníamos habilitados. Con la apertura de esta sede fue posible cerrar la Sede Centro, la cual se habilitó de manera temporal para suplir necesidades de espacio mientras se desarrollaba la obra en la sede propia.



Reconocimientos

En el ranking presentado por la Cuenta de Alto Costo en el manejo de patologías de RCV y Artritis logramos incluirnos en los primeros 50 a nivel país en RCV y en los primeros 20 en Artritis.



Aunque este ranking es a nivel país y ocupamos el puesto 41, a nivel departamental fuimos los terceros, estando únicamente a 2 peldaños de ser los mejores en la región. Es prudente recordar que en el 2019 estuvimos de sextos, por lo que es un avance significativo para la IPS.



Por primera vez aparecemos en el ranking para Artritis y estamos en el puesto 15 a nivel nacional en la modalidad IPS Pequeñas; a nivel departamental solo está por delante nuestro una IPS que ocupa el puesto 11 en la modalidad IPS Grandes, con esto ya empezamos a hacer una reputación en la región.

6.1.4. Programa de Atención Domiciliaria - PAD

6.1.4.1. PAD Salud Social

Aspectos para resaltar en el 2020

Durante el año 2020 el programa de atención domiciliaria PAD, en su sede en Barranquilla, atendió:

- En el programa de Urgencias en Casa alrededor de 900 usuarios por mes.
- En el programa de Cuidado en Casa, con un promedio mensual aproximado de 450 pacientes y 1.200 atenciones.

- En clínica de heridas se atendieron 15 pacientes en promedio mes.
- En el programa de oxígeno dependientes: Aproximadamente 15 Cypag, 100 con oxígeno.
- Cuidado crítico tubo un promedio de 35 pacientes por mes,
- En la estrategia Hospital Día, se tubo aproximadamente 15 pacientes al mes con alrededor de 35 aplicaciones total de medicamentos.

Con la aparición del virus SARS- Covid-19 se implementó el programa Covid-19 del cual se generaron dos estrategias:

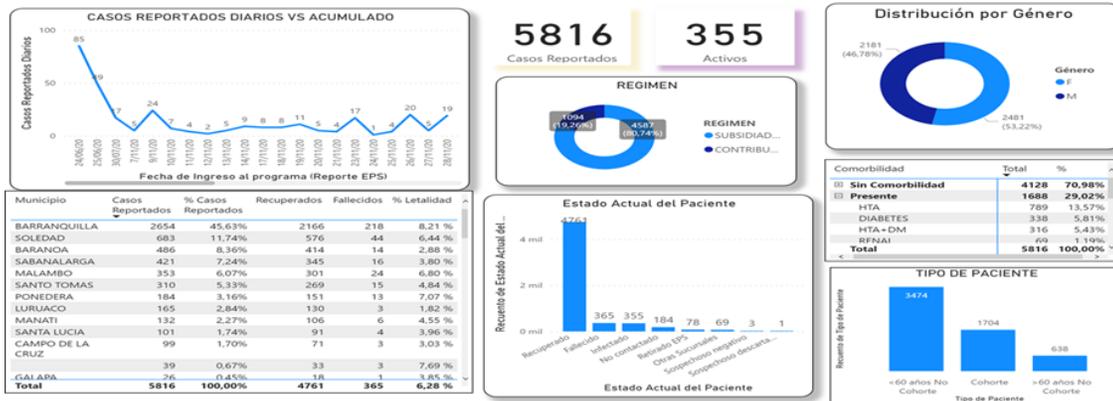
- **Atención domiciliaria para pacientes positivos y sospechosos:** atención por equipo integral de salud conformado por enfermería, fisioterapia y acompañamiento psicológico, así como también del seguimiento médico presencial en el domicilio del paciente y luego telefónico, con el enfoque de evitar la descompensación y el ingreso a UCI de pacientes. En este programa se atendieron aproximadamente 6.000 usuarios desde marzo hasta diciembre del 2020, con una incidencia de mortalidad del 0%.

- **Centro de aislamiento:** se acondiciono un hotel con seguimiento médico 24 horas como estrategia para garantizar un aislamiento a aquellas personas positivas para COVID que, por condiciones de vivienda, no podían tener un aislamiento adecuado y aquellos pacientes que tenían un alto riesgo de complicaciones. En el centro se atendieron 176 personas de las

cuales, solo 8 fueron remitidas a un centro de mayor complejidad y el resto fueron dados de alta, con una tasa de mortalidad del 0%, garantizando en conjunto con el equipo interdisciplinario una atención humanizada y centrada en el usuario con un alto nivel de satisfacción. El promedio de estancia fue de 14 días por paciente.

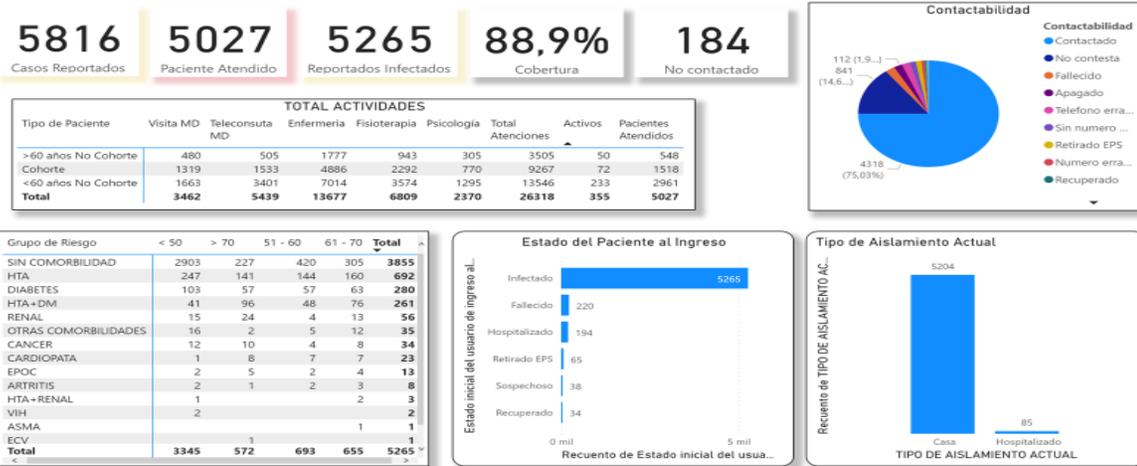
Previendo la oportunidad de brindar una mejor atención aquellos pacientes que quedaron con secuelas neurológicas, musculares o cualquier otra patología degenerativa, se tiene proyectado dentro de los proyectos estratégicos organizacionales la creación del programa Post Covid-19 que busca rehabilitar y brindar continuidad en la atención de los servicios de salud en casa, a aquellos pacientes con el fin de mejorar su calidad de vida y reintegrar a su entorno laboral o cotidiano.

6.1.4.1.1. Programa Covid-19



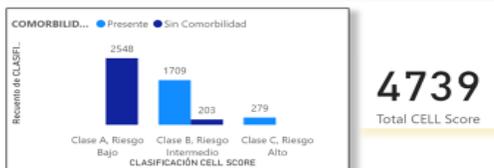
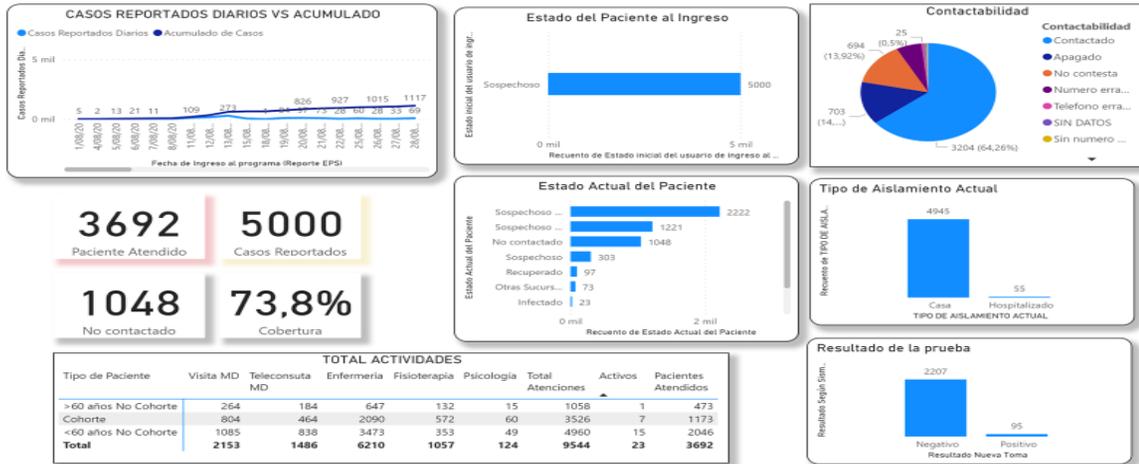
A corte del mes de diciembre del 2020, se reportaron 5.816 casos positivos. Se identifico que la prevalencia de contagio fue mayor en el género masculino siendo estos 53.22% de la población contagiada con respecto 46.78% del género femenino. El 71% de los pacientes no presentaban ninguna comorbilidad, mientras que el 29% si tenia una comorbilidad asociada (siendo la Hipertensión la mas frecuente, seguida por la diabetes tipo I y II).

En cuanto a los resultados en salud podemos decir que todos los pacientes que ingresaron al programa del PAD fueron dados de alta o recuperados satisfactoriamente de la enfermedad. Sin embargo, la letalidad de la población con COVID alcanzo un 6.28%, pero fueron personas que no fueron identificadas a tiempo y no hubo intervención por parte del PAD.

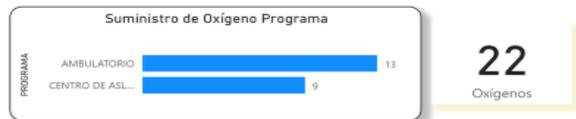


El programa Covid-19 logró una cobertura de 88.9%, a través de la implementación y el trabajo conjunto con la EPS para la localización y actualización de los datos de

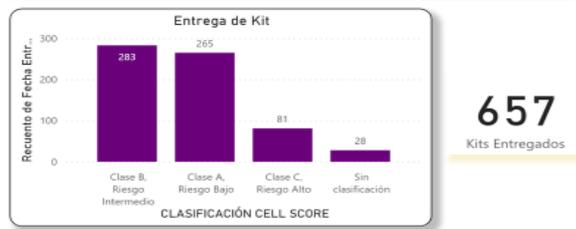
contacto de paciente; sin embargo, podemos decir que la principal dificultad para la cobertura del 100% del programa fue la falta de contactabilidad del paciente.



CLASIFICACIÓN CELL SCORE	< 50	> 70	51 - 60	61 - 70	Total
Clase A, Riesgo Bajo	1805	163	357	223	2548
Sin Comorbilidad	1805	163	357	223	2548
Clase B, Riesgo Intermedio	400	545	370	597	1912
Presente	400	466	368	475	1709
Sin Comorbilidad	79	2	122	203	203
Clase C, Riesgo Alto	121	1	157	279	279
Presente	121	1	157	279	279
Total	2205	829	728	977	4739

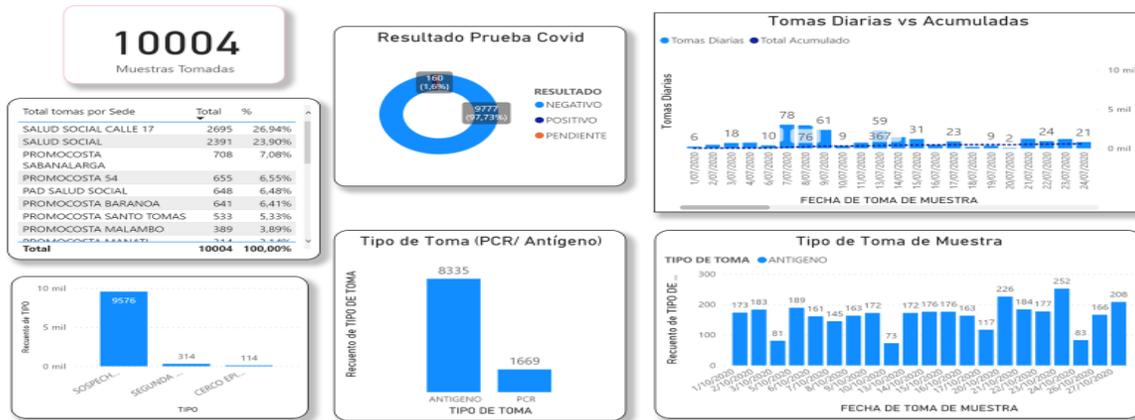


SOPORTE DE OXIGENO	Total	%
AMBULATORIO	13	59,09%
CONCENTRADOR DE ALTO FLUJO + BALA DE RESPALDO CON	1	4,55%
CONCENTRADOR DE BAJO FLUJO + BALA DE RESPALDO	6	27,27%
CONCENTRADOR DE BAJO FLUJO + BALA DE RESPALDO +	1	4,55%
CONCENTRADOR PORTATIL	5	22,73%
CONCENTRADOR DE BAJO FLUJO + BALA DE RESPALDO + BALA	5	22,73%
CENTRO DE ASLAMIENTO	9	40,91%
CONCENTRADOR DE BAJO FLUJO + BALA DE RESPALDO + BALA	1	4,55%
Total	22	100,00%



Durante el año 2020, se suministró oxígeno a 22 pacientes del programa Covid-19, de los cuales se logró destetar a 21, quedando un solo paciente, que adicional a el virus SARS-Covid-19, se encuentra con una patología de base, la cual requiere continuar con el uso de oxígeno.

Dentro de las estrategias para garantizar el seguimiento y evitar la descompensación de los usuarios, se implementó la entrega de KITS (que constaba de Oxímetro, termómetro, tapabocas y guantes), priorizada, principalmente en los pacientes cardiovascular y adultos mayores. Se entregaron 657 kits.



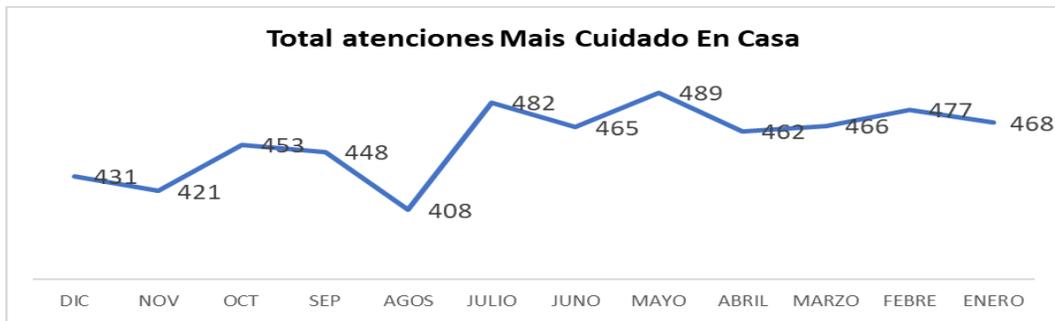
Durante la ejecución del programa se realizaron pruebas a 10.004 pacientes como parte de la estrategia de toma de muestra al cerco epidemiológico de los pacientes

positivos, con un porcentaje de positividad de 1.6 %, siendo 8.335 fueron pruebas de antígeno y 1.669 fueron pruebas PCR.

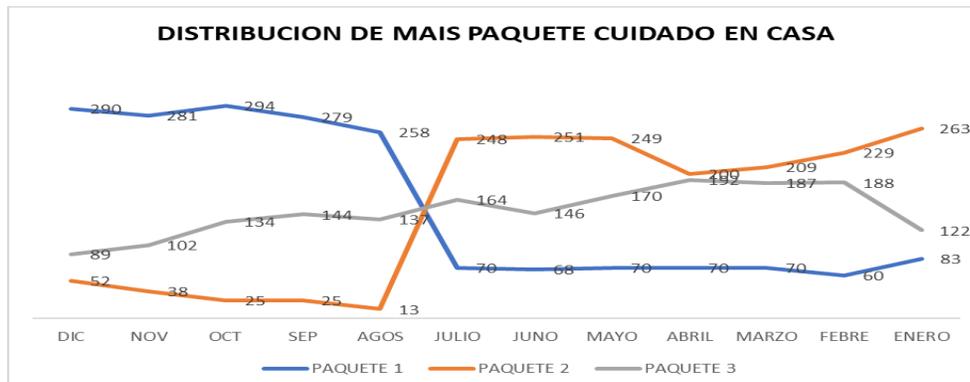
6.1.4.1.2. Programa cuidado en casa

Seguimiento a la productividad

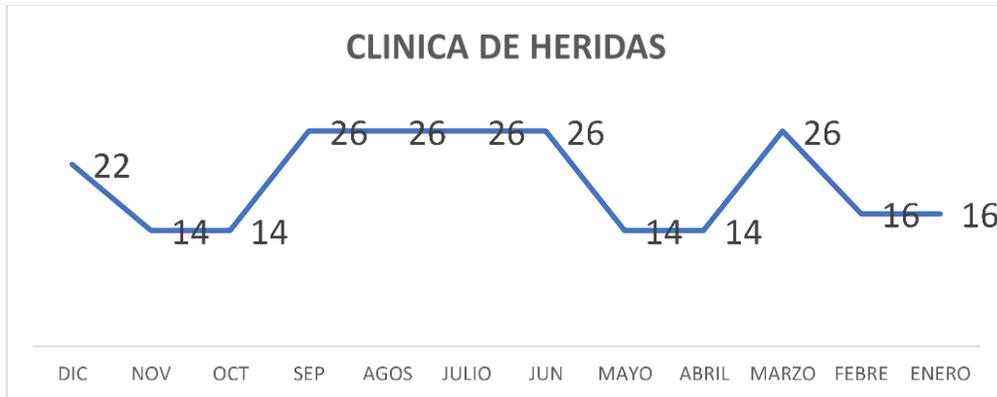
En este programa se atendieron alrededor de 450 pacientes mensuales.



Con una participación promedio de MAIS por paquete, 250 para el paquete 2.140 para el paquete 1.75 para el paquete 3. (ver siguiente gráfico).



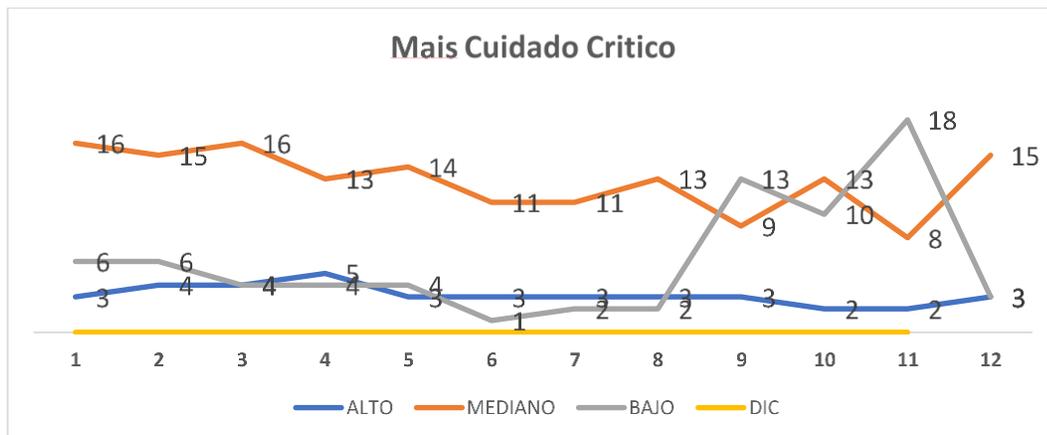
Clínica de Heridas



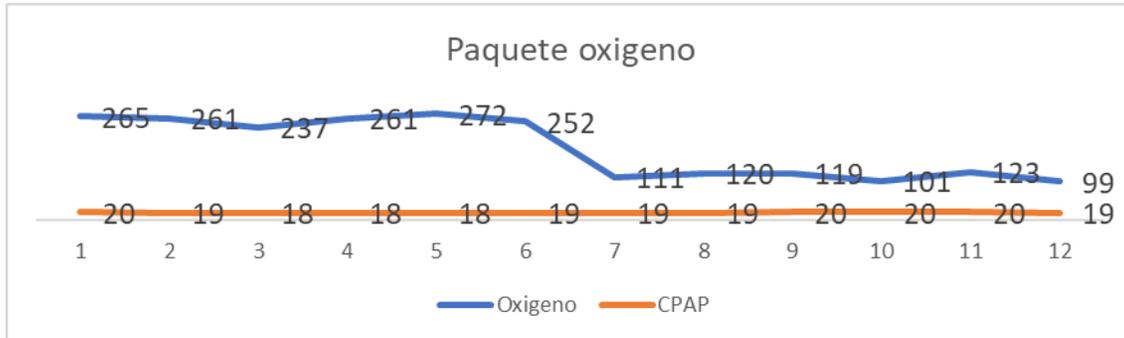
El programa de Clínica de Heridas atendió a 226 pacientes durante el periodo comprendido entre diciembre de 2019 a noviembre de 2020, con un promedio mensual de 15 pacientes.

Paquete cuidado crítico

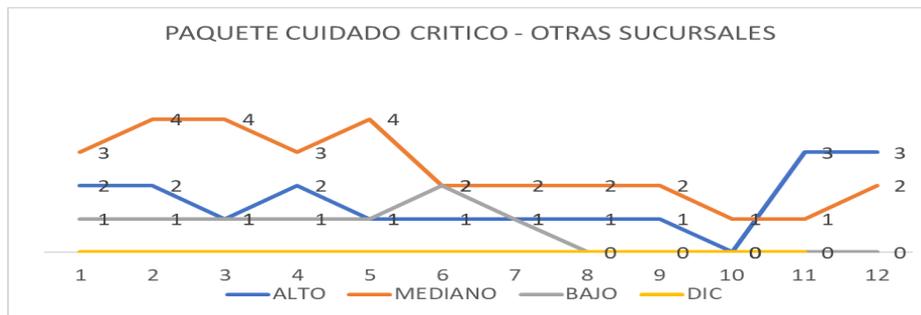
Se atendieron en promedio 20 pacientes de cuidado crítico, segregados en paquetes 1, 2, y 3 tal como los vemos en los gráficos.



Paquete oxigeno



Eventos otras sucursales



Hospitalización



En el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2020, podemos afirmar que la hospitalización tubo un promedio de ocupación del 75%, en los primeros meses del año, debido a que no teníamos la capacidad para tener cubículos individuales, y debido a las restricciones de pacientes para compartir camas (tales como sexo, tipo de enfermedad,

nivel de conciencia, etc.). No pudo lograrse un mayor porcentaje de ocupación, sin embargo al realizar la mudanza del centro ampliando la capacidad instalada se pudo mantener entre un 75 a un 80% del porcentaje de ocupación, aun cuando en marzo se dio inicio a la pandemia causada por el Covid-19.



Se tuvo un giro cama promedio en el año de 0.55: Es válido aclarar que el porcentaje de giro cama de hospitalización siempre es bajo debido a que los pacientes son crónicos y su

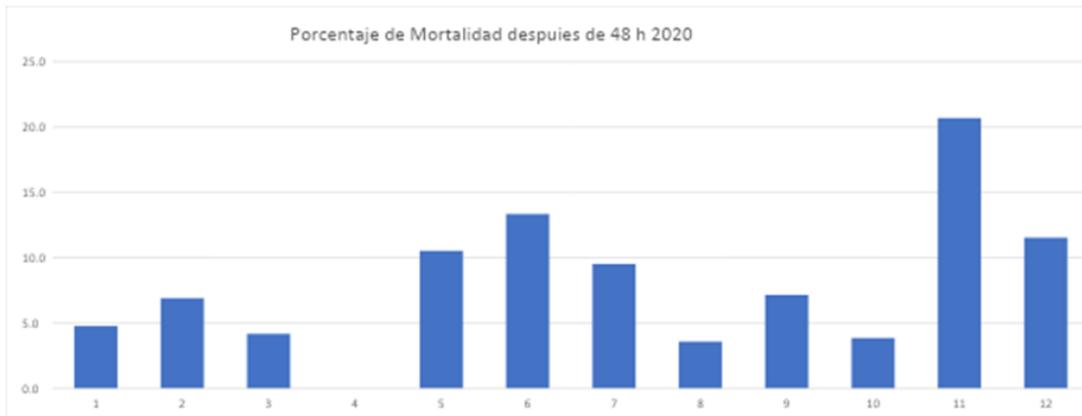
estancia puede ser prolongada con aproximadamente 30 a 90 días de permanencia en el centro.



En cuanto a los egresos e ingresos hospitalarios podemos inferir que hubo 133 egresos durante el año, y 151 ingresos.

Los principales motivos de egresos hospitalarios se deben:

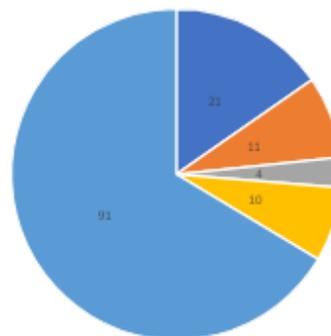
- 33 egresos a su casa.
- 28 pacientes hospital día.
- 29 pacientes a centro de mayor complejidad.
- 28 a atención domiciliaria.
- 2 otros.
- 23 fallecimientos totales.



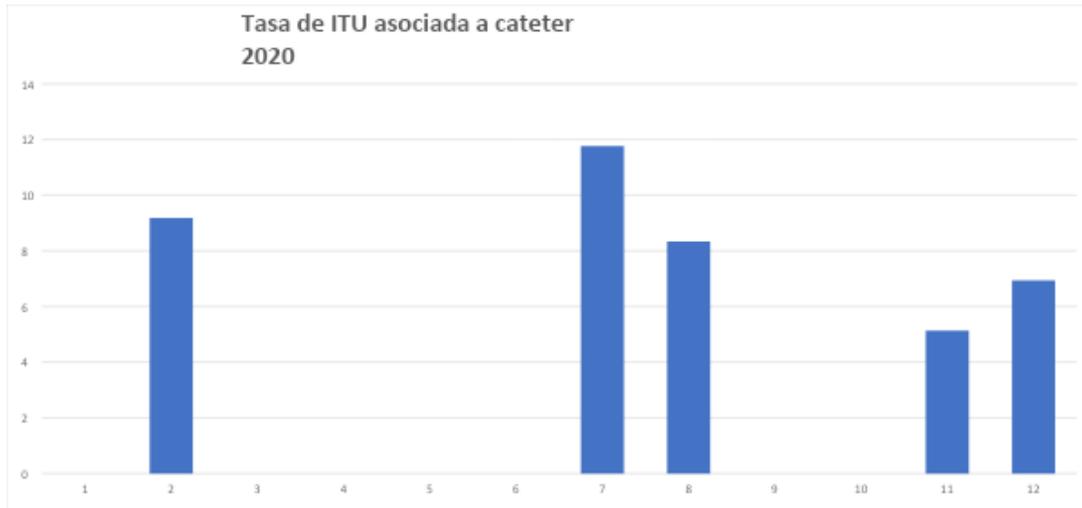
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1	2	1	0	2	2	2	1	2	1	6	3	23
21	29	24	21	19	15	21	28	28	26	29	26	287
4,8	6,9	4,2	0,0	10,5	13,3	9,5	3,6	7,1	3,8	20,7	11,5	8,0

El porcentaje promedio de mortalidad estuvo entre aproximadamente entre un 14.5%

Total en el mes: 137 días de uso



■ canula nasal ■ ventury 50% ■ ventury 35% ■ ventury 28% ■ ventilacion mecanica



ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	5
184	109	94	127	125	126	85	120	172	224	195	144	1705
0	9,2	0	0	0	0	11,8	8,3	0	0	5,1	6,94	2,93

Logros Año 2020 y Proyectos Año 2021

Fomento de la cultura del reporte del incidente/evento adverso

Obtener perfil microbiológico de los pacientes que ingresan a PAD Hospitalización



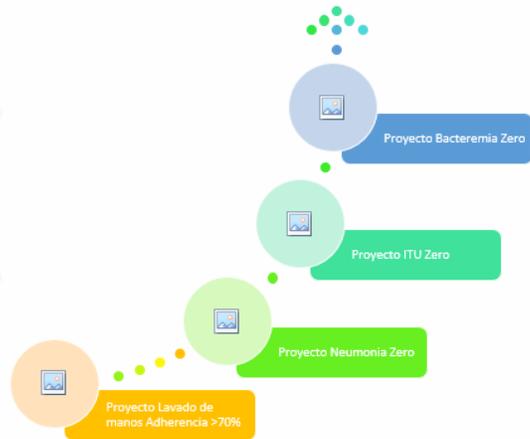
LOGROS

Promoción de la metas internacionales de Seguridad del paciente

Capacitación al Recurso Humano sobre COVID-19

Fortalecer la vigilancia activa de dispositivos a través de instrumentos confiables

RETOS



Oportunidades

- Fortalecer cultura de los eventos adversos a través de las entregas de turno e infografías
- Fortalecimiento del programa de entrenamiento en manejo de IAAS
- Implementar un sistema de información sin barreras



Fortalezas

- Recurso humano con actitudes
- Entrenamiento constante
- Personal con certificaciones
- Actualizaciones en procedimientos
- Cultura del auto cuidado



Debilidades

- Implementar nuevos mecanismos de control y monitoreo
- Implementar mas practicas seguras
- Sistema de información poco seguro y confiable
- Pocos espacios para la retroalimentación oportuna



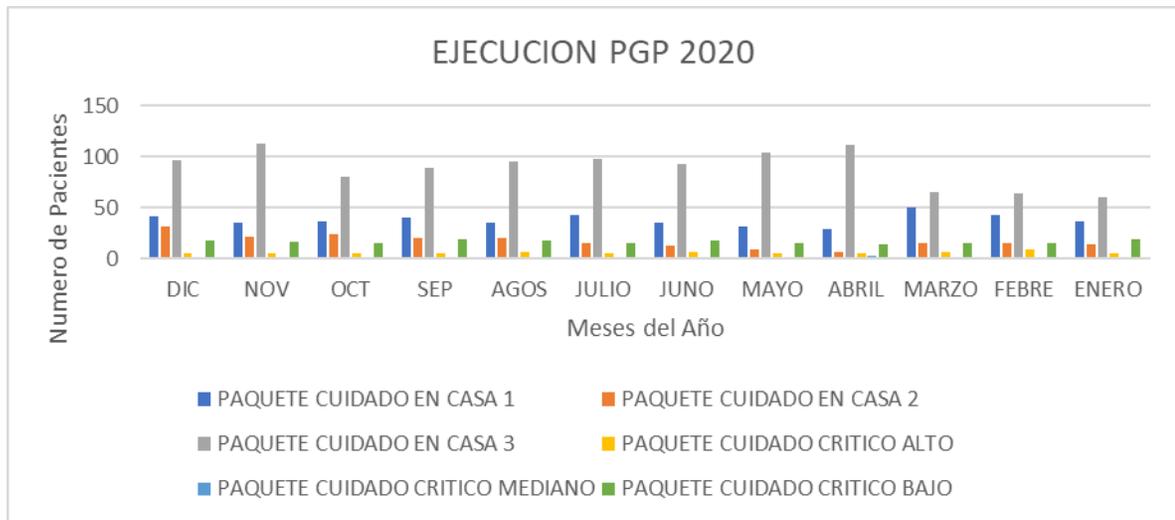
Amenazas

- Cambios de entorno e infraestructura
- Riesgos biológicos y /o de contagio

6.1.4.2. PAD Calidad Médica

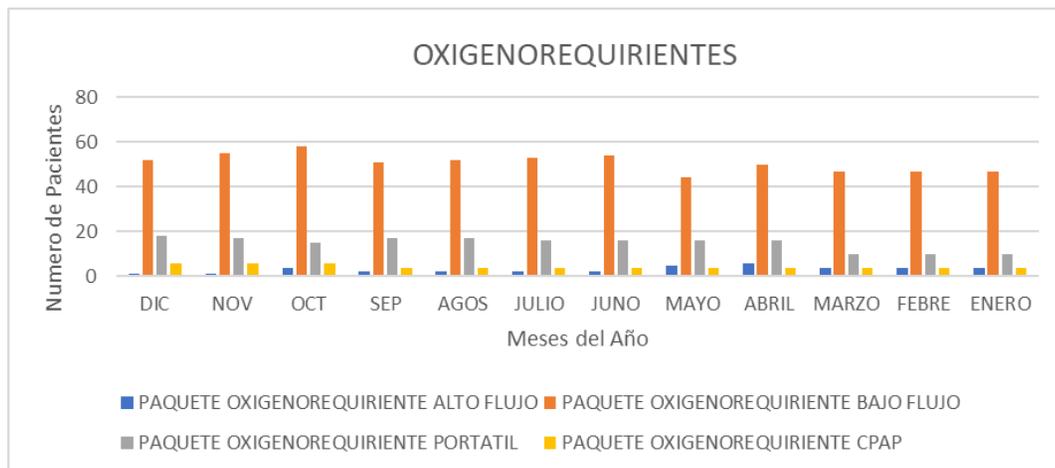
Para el año 2020 el programa de atención domiciliaria culminó con una base de datos de 203 pacientes, distribuidos entre las diferentes líneas de negocios.

La población atendida se encuentra concentrada en los municipios de Valledupar, Curumaní, El Copey, La Jagua de Ibirico, Codazzi, Casacara y Las Palmitas.



Debido a la llegada del virus Covid-19 a nuestro país, desde el mes de marzo observamos el incremento de la población de los servicios domiciliarios como estrategia de

apoyo al cumplimiento de todos los requisitos del Ministerio de Salud y Protección Social y de nuestros programas aliados de en la sede de calle 18.



En relación con el requerimiento de oxígeno se ha evidenciado un incremento considerable desde el mes de junio hasta diciembre,

motivado por las solicitudes de este servicio a los pacientes recuperados de Covid-19 que están en las instituciones hospitalarias.

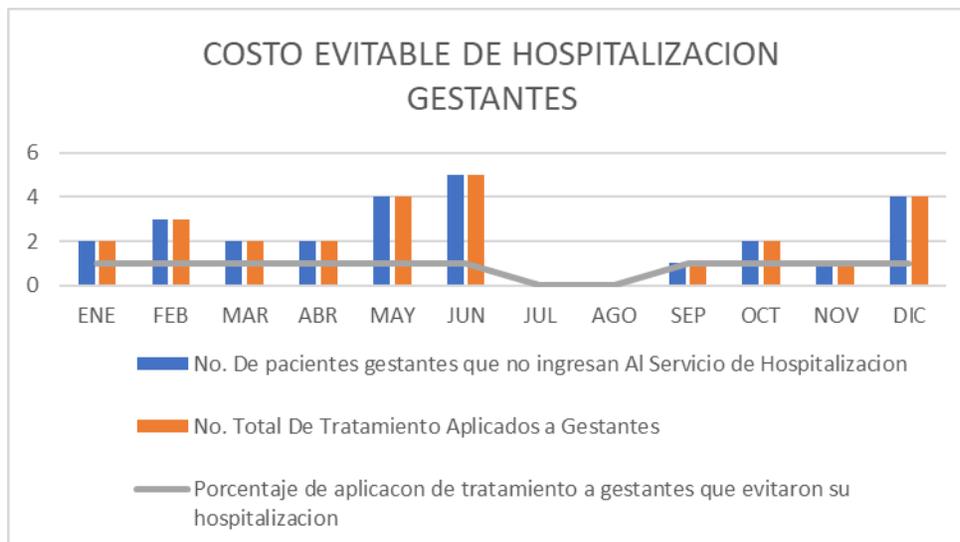
URGENCIAS - VISITA MEDICA COVID 19												
MES	DIC	NOV	OCT	SEP	AGO	JUL	JUN	MAY	ABR	MAR	FEB	ENE
URGENCIAS	246	245	298	379	473	411	382	449	438	369	286	210
COVID	29	47	120	272	183	33	59	0	36	0	0	0

En cuanto a la atención medica domiciliaria en la línea de urgencia en casa se presentó un aumento notorio entre los meses de abril a agosto, debido a que por las restricciones dadas por la pandemia los pacientes no acudieron a las instituciones hospitalarias ni a la consulta externa. Además del apoyo que brindamos con la visita médica domiciliaria a los pacientes de los programas de riesgo de la sede calle 18, que dentro de las teleconsultas manifestaban algún síntoma que debía ser atendido de manera presencial.

También realizamos la visita médica de ingreso a los pacientes Covid-19 positivos para cumplir con el protocolo de atención a esta población; en los meses de agosto y septiembre la población se duplicó ya que la ciudad pasaba por el pico más alto de la pandemia.

Como parte del apoyo por contingencia de Covid-19 se brindaron servicios domiciliarios a los pacientes menores de 5 años y mayores de 70 años, algunos de los programas de riesgo, servicios como tomas de muestras, tamizajes de presión arterial, curaciones entre otros.

Costo evitable de la Hospitalización por IVU



Como estrategia para disminuir la hospitalización de gestantes por IVU a repetición, se continúa utilizando la estrategia para la administración de tratamientos a las pacientes que se diagnostican en la consulta externa.

La atención consiste en la administración del tratamiento intravenoso en la comodidad del domicilio, seguimiento con urocultivo post tratamiento y visita médica. Se intervinieron en el año 2020 a 26 gestantes.

Apoyo al programa cardiovascular

Como estrategia para intervenir la adherencia y la búsqueda de pacientes insistentes cardiovasculares se continua con 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.

Indicadores de oportunidad y seguridad del paciente

Oportunidad en la atención del paciente no ventilado

Formula	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sumatoria de días que transcurrieron para el ingreso del paciente al PAD	28	29	23	28	46	36	50	60	42	41	69	67
N° Total de solicitudes	34	27	27	30	44	32	47	61	40	39	67	60
Resultado	0.8	1.1	0.9	0.9	1.0	1.1	1.1	1.0	1.1	1.1	1.0	1.1

Durante el año el comportamiento de este indicador en cuanto a la oportunidad fue constante, estamos a 1.1 día desde que llega la solicitud hasta que se inicia la atención del paciente; en los meses de agosto a diciembre se dio un incremento de solicitudes de

servicios debido al aumento de casos de Covid-19 en la ciudad, que generaron más instalaciones de oxígeno, cumplimiento de esquemas de tratamientos, tomas de muestras entre otros.

Oportunidad en la atención para el paciente agudo

Formula	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sumatoria de horas transcurridas desde que se recepciona la solicitud hasta la atención del paciente									2298	1442	1480	1659
N° Total de solicitudes									379	292	245	246
Resultado									6.1	4.9	6.0	6.7

Este indicador se implementó desde el mes de septiembre, su objetivo es medir en horas la oportunidad que se tiene desde que se solicita el servicio de visita médica de urgencia hasta

que se da la atención, en estos cuatro meses hemos evidenciado que en promedio estamos a 7 horas.

Porcentaje de nuevas úlceras por presión en pacientes crónicos

Resultado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Número de pacientes con nuevas úlceras por presión	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Número total de pacientes atendidos	32	32	34	32	34	36	38	40	42	39	42	45
Resultado	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Para este año se utilizaron estrategias como capacitaciones en manejo de heridas, implementación de tecnología y seguimiento fotográfico de la evolución de las UPP para

intervención oportuna, favoreciendo a la no aparición de nuevas UPP en los pacientes crónicos encamados.

Porcentaje de pacientes de infección del tracto urinario

Formula	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
No. De infecciones urinarias	1	0	2	2	1	2	3	2	1	1	1	0
No. De total de pacientes	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	17
Resultado	6%	0%	13%	13%	6%	13%	19%	13%	6%	6%	6%	0%

Durante el año se realizó seguimiento, entrenamiento y educación a los pacientes que utilizan dispositivos urinarios tales como sonda

vesical permanente, intermitente y uro condón, logrando así la disminución de las infecciones urinarias asociadas a estos mecanismos.

Proporción de reingresos hospitalarios de paciente crónico sin ventilador

Formula	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
No. De pacientes Crónicos Sin Ventilador Que Reingresan Al Servicio de Hospitalización Antes de 15 días Por La Misma Causa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
No. De total de pacientes que ingresaron al programa en el mes	34	27	27	30	44	32	47	61	40	39	67	60
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

Durante todo el año solo se presentó un caso de reingreso en menos de los 15 días de su egreso. Dentro de las estrategias que utilizamos está la revisión de todas las solicitudes de plan de cuidado en casa por parte de la directora médica del programa, la

visita médica al paciente mientras está en la institución hospitalaria, el trabajo articulado con los gestores hospitalarios de toda la red y la coordinación, gestión y verificación del cumplimiento de todo lo ordenado en el plan de manejo.

Proporción de reingresos hospitalarios por la misma causa de consulta de pacientes agudos.

Formula	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
No. De Pacientes Agudos Atendidos En Casa Que Ingresan Al Servicio De Hospitalización Por el misma causa de consulta	2	2	4	7	7	3	7	13	9	6	9	8
No. De total De Consultas De Pacientes Agudos Durante El Mes	210	286	369	438	449	382	411	473	379	292	245	246
Resultado	1%	1%	1%	2%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	4%	3%

Con la intervención de la auditora médica de la IPS en la revisión de los informes de pacientes hospitalizados que fueron atendidos por el servicio de urgencia, se logró realizar planes de mejora para los médicos del programa que

permiten intervenir activamente en la resolución de los casos. Además, se hace seguimiento telefónico a estos pacientes reportados en el indicador para vigilar la resolución del motivo de consulta.

Logros año 2020

- Brindar el servicio de atención al paciente agudo (Urgencias en Casa) en la jornada de la tarde.
- Contratación de una jefe de enfermería de apoyo para el programa.
- Biomédico en la ciudad de Valledupar dando respuesta oportuna a las necesidades de mantenimiento correctivos de equipos.

Proyectos Año 2021

- Gestionar la tecnología para la implementación de la historia clínica digital.
- Implementación de la estrategia de Clínica de Heridas.
- Implementación de la estrategia Hospital Día.

6.1.5. Vivir - Centro de Rehabilitación Integral

Ante la presencia de la Pandemia y la imposición de diferentes medidas restrictivas de movilización, los profesionales de Vivir se enfrentaron al desafío de adoptar la teleconsulta como estrategia para cumplir con los esquemas de tratamiento de los usuarios conservando la cercanía con los pacientes e involucrando a los padres y cuidadores en el proceso de recuperación de sus familiares.

Quizás el reto más importante consistió en superar el temor e incertidumbre entre los usuarios para la aceptación de la teleconsulta como la mejor estrategia de recuperación. Pero también los profesionales del Centro de Rehabilitación Integral debían engranar todos los ejes para garantizar el éxito en el proceso de recuperación de los pacientes: Padres, cuidadores, pacientes y profesional.

El equipo de profesionales y terapeutas debían identificar los riesgos inminentes tanto para los usuarios como para los servicios prestados en

los diferentes programas. Lo anterior, para evitar el deterioro del estado de salud de los pacientes, en especial los niños con diagnóstico de autismo, parálisis cerebral, alteraciones motoras, trastorno de la atención y comportamiento, adultos con secuelas de isquemia, accidente cerebro vascular, parkinson, demencias, estados emocionales entre otros. Por lo que se detectaron los siguientes riesgos:

1. La inasistencia del paciente a las sesiones de teleconsulta en el programa de neurodesarrollo, ante la no aceptación de la teleconsulta, lo cual afectaba su estado de salud.
2. Insatisfacción por parte de los padres.: describir?
3. Dificultad en la sostenibilidad del centro. Describir
4. Inseguridad ante la meta que debían ser reflejada en los indicadores del programa de neurodesarrollo.

Estrategia de intervención: “Terapeuta En Casa”

Esta estrategia tiene como objetivo orientar y capacitar al padre o cuidador, como apoyo a la teleconsulta realizada por el profesional. Previa a la intervención, el profesional realizaba un proceso de sensibilización con el familiar a fin de lograr la motivación y fácil adaptación del Terapeuta en casa durante el tiempo de recuperación del paciente. Durante la implementación de la estrategia, surgieron dificultades normales para la adopción de

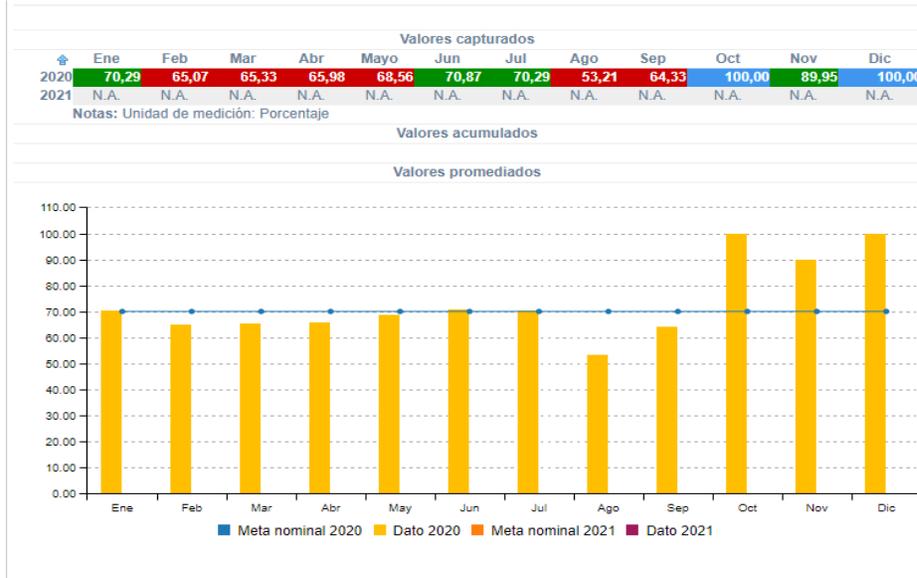
herramientas disruptivas como las planteadas por el equipo de profesionales de Vivir, tales como la tardanza o ausencia en el envío de evidencias y fallas en la comunicación con el usuario.

Todo lo anterior, se enlaza con la implementación de diferentes charlas en la Escuela de Padres.

“Padre o cuidador de paciente una herramienta para la salud desde casa, en tiempos de Covid-19”

El objetivo de la charla fue capacitar a los familiares y cuidadores en diferentes patologías presentes en los usuarios de Vivir, que requerían de la continuidad de la terapia para no desmejorar el estado de salud del paciente durante la contingencia de la Covid-19. También se hacía énfasis en las ganancias emocionales que generaba la cercanía entre cuidadores, pacientes y la mejora del vínculo afectivo de padres e hijos.

Esta nueva estrategia implementada hacia el mes de julio del año 2020, brindó la oportunidad de mejorar la atención y el cumplimiento de la cobertura, así como la adherencia al programa de neurodesarrollo y neurorehabilitación.



En la anterior grafica se puede observar la variabilidad del programa en la cobertura, a inicios del 2020 se cumplió con la meta mínima 70% y en el transcurso del año, a pesar de las dificultades se logró estabilizar el programa de neurodesarrollo y neurorehabilitación en los

meses de octubre y noviembre, superando la meta del indicador a en 100% y 89% con un alto índice de satisfacción entre los usuarios así como resultados impactantes en la mejoría de los pacientes con la estrategia de Terapeuta en casa.

REPORTE DE VALORES CAPTURADOS



La medición de este indicador presentó dificultad teniendo en cuenta el aislamiento obligatorio por la Covid-19, por lo que se tomaron los pacientes que se les realizaba seguimiento por teleconsulta y presencialidad y en el mes de noviembre se incluyó un grupo de niños con dificultades cognitivas y comportamentales.

De 300 pacientes con dificultades cognitivas y comportamentales 250 pacientes fueron integrados, teniendo en cuenta que presentaron mejora cognitiva, obteniendo un porcentaje de 83%.

También se desarrollaron otras actividades pedagógicas virtuales dirigidas a los usuarios y cuidadores, quienes se conectaban a través del link: jetsi.cypagsa.com/escuela de padres para desarrollar los diferentes temas

relacionados con la pandemia Covid-19 y el curso de las patologías. Durante estas actividades se capacitaron 100 padres y cuidadores:

- ✓ **Sensibilización social.**
- ✓ **Conocimiento de perfil epidemiológico.**
- ✓ **Riesgo en pandemia.**

Para la ejecución de esta actividad se creó el link: jetsi.cypagsa.com/escuela de padres. Fueron capacitados 100 padres.

Nuestros padres: Terapeutas en casa



Durante este periodo se realizaron diferentes cambios a fin de garantizar la efectividad de las terapias, la recuperación del paciente y la

rentabilidad del programa, se organizaron paquetes de atención que involucran al terapeuta y padre cuidador:

NUMERO DE PAQUES Y SUS SERVICIOS	NÚMERO DE SESIONES	DIRIGIDO
PAQUETE # 1 T. NEUROREHABILITACIÓN T. OCUPACIONAL CONSULTA POR NEUROPSICOLOGÍA T. FONOAUDIOLOGÍA	10 SESIONES	LIMITADO SENSORIAL
PAQUETE #2 NEUROPSICOLOGÍA T. FÍSICA EN NIÑOS PSICOLOGÍA FONOAUDIOLOGÍA APOYO PEDAGÓGICO T. OCUPACIONAL	12 SESIONES	TRATAMIENTO INTEGRAL DEL MENOR CON ENFERMEDAD MOTRIZ
PAQUETE # 3 NEUROPSICOLOGÍA T. OCUPACIONAL FONOAUDIOLOGÍA PSICOLOGÍA APOYO PEDAGÓGICO	7 SESIONES	REHABILITACIÓN FUNCIONAL Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA EN NIÑOS MENORES DE 4 AÑOS Y ADOLESCENTES.

PAQUETES # 4 NEUROPSICOLOGÍA OCUPACIONAL FONOAUDIOLOGÍA APOYO PEDAGÓGICO PSICOLOGÍA TERAPIA FÍSICA EN NIÑOS	9 SESIONES	TRATAMIENTO INTEGRAL DEL NIÑO AUTISTA.
---	------------	--

El nuevo protocolo de paquetes para la atención de los pacientes permitió, tener una relación (no entiendo el término relación) de los pacientes que presentaron mejora en tres meses de terapias. Fueron 182 paciente de 200 que tienen más de 3 meses de terapia.

5 consultas para la aplicación de la prueba y actualmente en el servicio de neuropsicología se realiza 1 consulta de ingreso, y la aplicación de la prueba se realiza en 1 o máximo 3 sesiones. Para el periodo escolar 2021 se incluirán 250 pacientes.

También se estableció un nuevo protocolo para la atención de pruebas cognitivas en el servicio de neuropsicología, ya que antes de la pandemia se realizaba 1 consulta de ingreso y

De igual manera se logra mejorar la oportunidad en algunos servicios del programa que se evidencian en el siguiente cuadro:

Indicador oportunidad

Especialidad	Meta oportunidad	Oportunidad	Indicador	Citas otorgadas
FISIATRIA	45	15	-30	413
PSIQUIATRIA	30	16	-14	483
CARDIOGYM	15	3	-12	327
FISIOTERAPIA	15	5	-10	1124
FONOAUDIOLOGIA	15	4	-11	1446
NEUROPSICOLOGIA	15	14	-1	1294
PSICOLOGIA	15	3	-12	1308
REHABILITADORA CARDIOPULMONAR	15	3	-12	327
TERAPIA OCUPACIONAL	15	3	-12	1448
MEDICO DE PROGRAMA	3	9	6	88
Total	15	7	-8	7931

Mejoras en infraestructura

La pandemia no afectó las metas de traslado Vivir. El 25 de enero del año 2021 se iniciaron labores en la nueva sede, ubicada en la

Carrera 47 #82-90. Detallar las mejoras en la infraestructura y como impactan en el servicio.



Después:





6.1.6. Laboratorio Clínico

Aspectos para resaltar en el 2020

Durante el 2020 todas las sedes del Laboratorio tuvieron crecimiento en el número de pruebas. Los meses de abril y mayo fueron más bajos por el cierre presentado debido a la cuarentena por Covid-19, sin embargo, todas las sedes estuvieron abiertas y prestando el servicio según las medidas adoptadas por cada IPS.

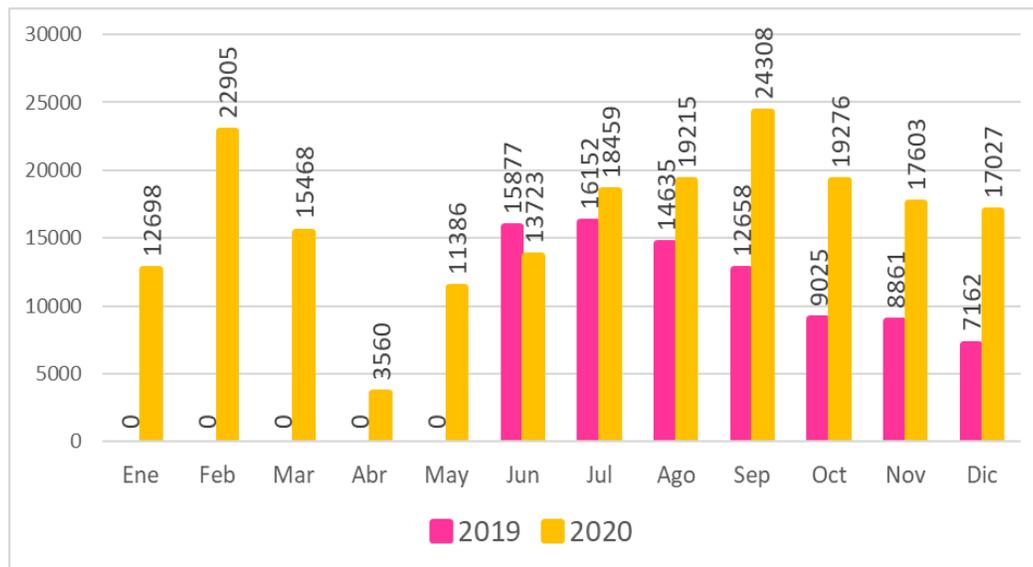
Después de la cuarentena estricta se generó un repunte bastante significativo en todos los puntos y además se inició toma de muestras Covid-19 Antígeno, lo cual se verá reflejado en los resultados obtenidos en el año.

6.1.6.1 Laboratorio Sede Cúcuta - Promonorte

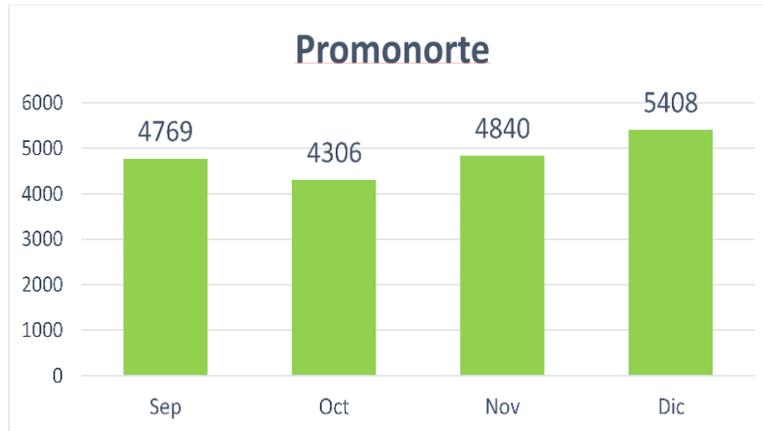
- Se trasladó a la nueva sede Parque. Una sede más amplia y donde se implementará el área de microbiología.
- Cuenta con 3 bacteriólogas tiempo completo, 3 auxiliares y 2 recepcionistas compartidos.
- Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopía.

Exámenes por Mes - Promonorte

- Promedio Pruebas 2019: 12.052
- Promedio Pruebas 2020: 16.302
- Promedio últimos 4 meses: 19.563



Pruebas Covid-19 Antígeno - Promonorte

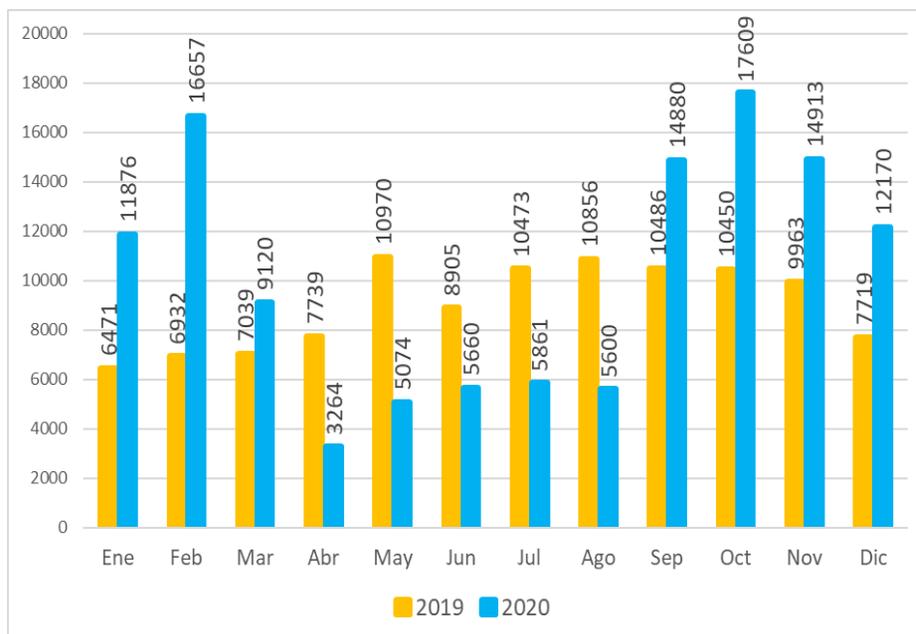


6.1.6.2 Laboratorio Sede Valledupar - Calidad Médica

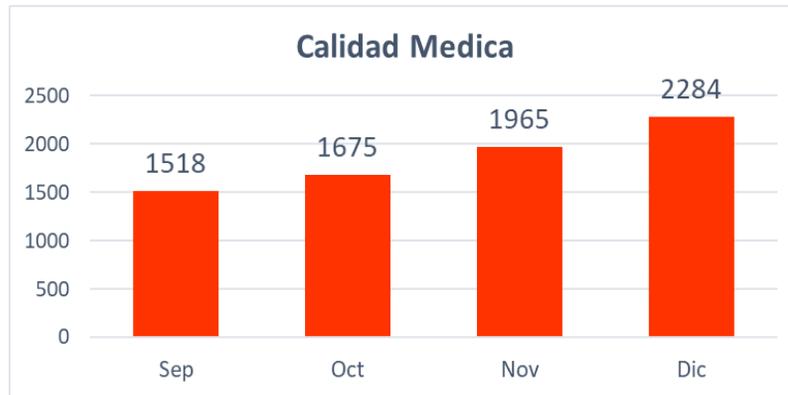
- Cuenta con 2 bacteriólogas a tiempo completo, 2 auxiliares y 2 recepcionistas compartidos.
- Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopía y Microbiología manual

Exámenes por Mes – Calidad Médica

- Promedio Pruebas 2019: 8.930
- Promedio Pruebas 2020: 10.223
- Promedio últimos 4 meses: 14.893



Pruebas Covid-19 Antígeno - Calidad Médica

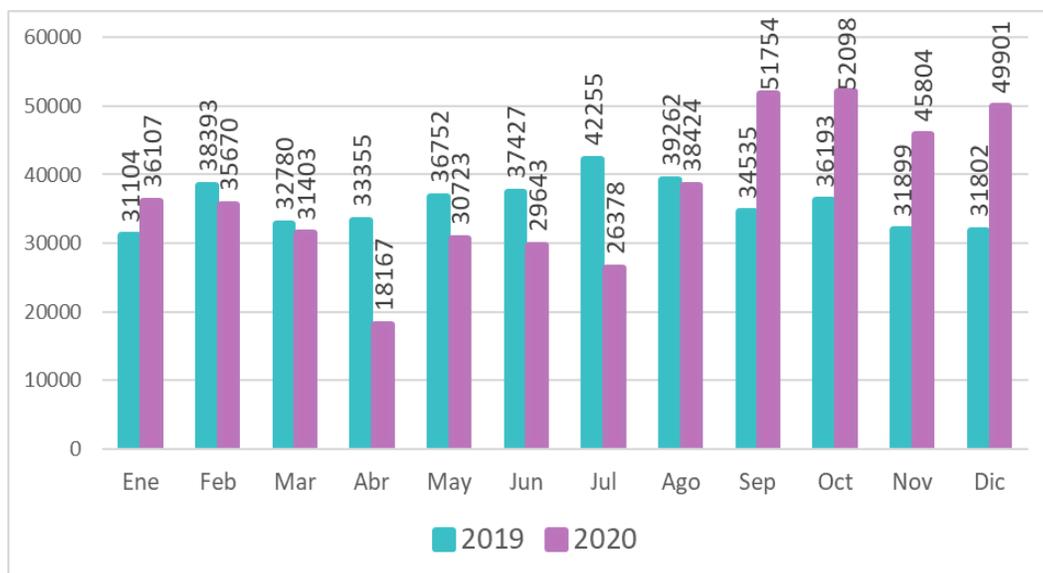


6.1.6.3 Laboratorio Sede Barranquilla - Salud Social

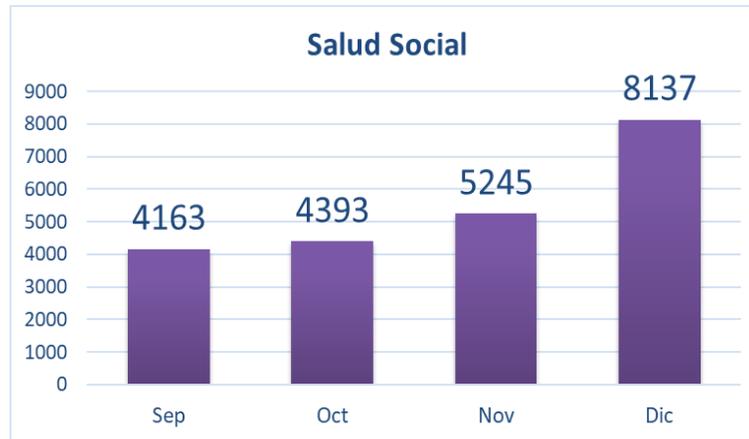
- Cuenta con 1 coordinadora laboratorio, 4 bacteriólogas tiempo completo, 1 bacterióloga medio tiempo, 6 auxiliares y 2 recepcionistas.
- Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia, Microbiología automatizada y Especiales.

Exámenes por Mes - Salud Social

- Promedio Pruebas 2019: 35.480
- Promedio Pruebas 2020: 37.172
- Promedio últimos 4 meses: 48.890

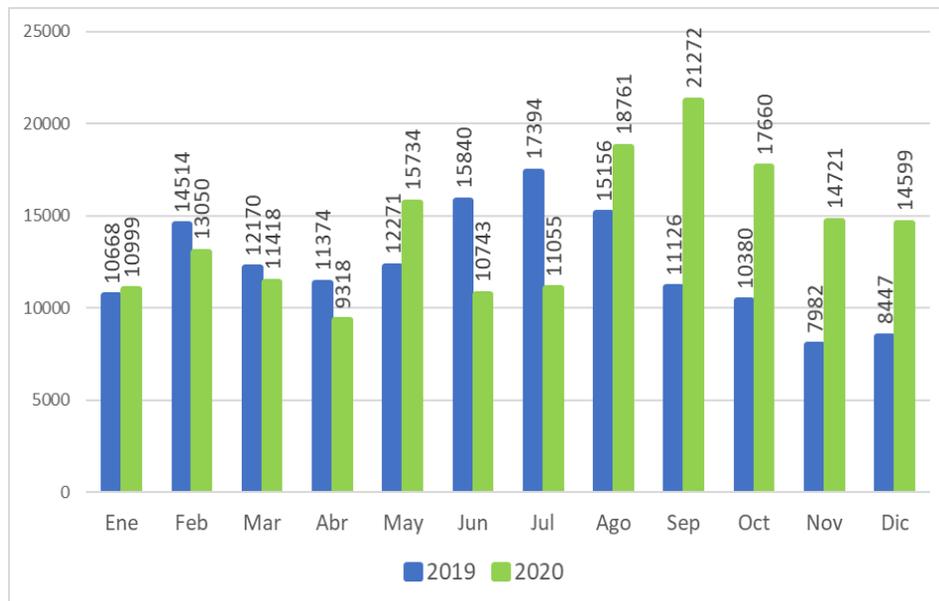


Pruebas Covid-19 Antígeno - Salud Social



Ordenamiento por Clientes Sede Barranquilla

Cliente Salud Social

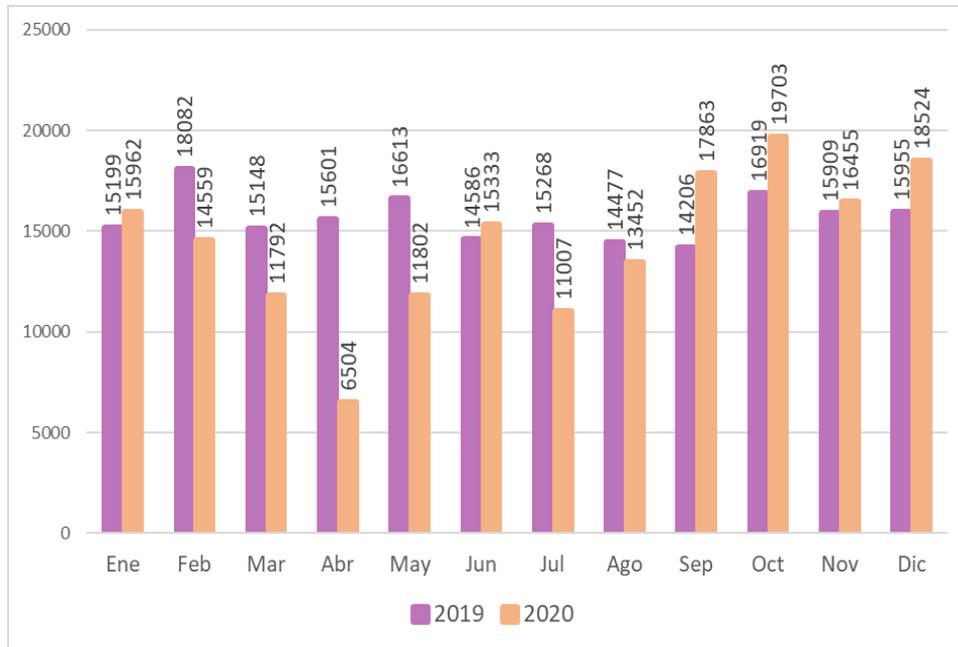


- Promedio Pruebas 2018: 12.276
- Promedio Pruebas 2019: 14.410

En el año 2020 los pacientes y pruebas realizadas a este cliente aumentaron, debido al 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.

Ciente Promocosta



- Promedio Pruebas 2018: 15.663
- Promedio Pruebas 2019: 15.663

En el año 2020 los pacientes y pruebas realizadas a este cliente aumentaron, debido a crecimiento en la atención en la población, principalmente en los municipios donde se ampliaron los días de atención de toma de muestras.

Las pruebas que más impactaron en el Pareto de Prueba/costo fueron las enviadas por Genética, Alergología, Ginecología y Endocrinología.

Otros Clientes

En el Laboratorio Salud Social se reciben también órdenes del cliente Coosalud y se realizan las pruebas especiales de las sedes de Calidad Médica y Promonorte. Quedando la distribución promedio de exámenes según clientes así:



Logros

- Control de pedido debido a disminución de ingresos.
- Mantenimiento de la facturación durante la época de cuarentena por tener montos acumulados.
- Seguimiento a la CAC a través de estrategia de llamada de pacientes menores de 70 años.
- Tomas de muestras domiciliarias a pacientes mayores de 70 años.

Riesgos

- Transporte restringido para envío de muestras desde las otras sedes (Cucuta – Valledupar).
- Desabastecimiento de Agua Quibi para el equipo Capillarys.
- Retraso en la importación de algunos reactivos.
- Disminución de los controles periódicos de insumos y procesos por ausencia de auditoría de laboratorio.

Retos

- Mantener los sistemas de garantía de la calidad.
- Lograr ingresos directos en todas las sedes de Promocosta.
- Mejorar los tiempos de entrega de resultados.
- Mantener los controles periódicos de insumos y procesos a cargo auditoría de laboratorio.

- Aumento de la planta de personal para atender las exigencias del aumento de las pruebas y la realización de las pruebas Covid-19 (Ingreso, Dynamicos, Sivigila).
- Se inicia auditoria de pruebas Covid-19 Antígeno por parte del auditor de cuentas médicas.
- Repunte de los indicadores después del periodo de cuarentena.

- Aumento de la facturación, quedando un monto alto pendiente por facturar.
- Retraso en la llegada de las muestras desde los municipios.
- Recepción de órdenes manuales y de fichas epidemiológicas manuales con letras de difícil entendimiento.
- Aumento considerable de las pruebas por reactivación del laboratorio y la realización de pruebas Covid-19 Antígeno.

- Tramitar el aumento de los topes de facturación.
- Retroalimentación e inducción de todo el personal para mejorar indicador de No Conformidades.
- Finalizar implementación del área de Microbiología en Promonorte
- Implementar nuevas pruebas acorde al crecimiento de las sedes.

6.2. Grupo Multifarma

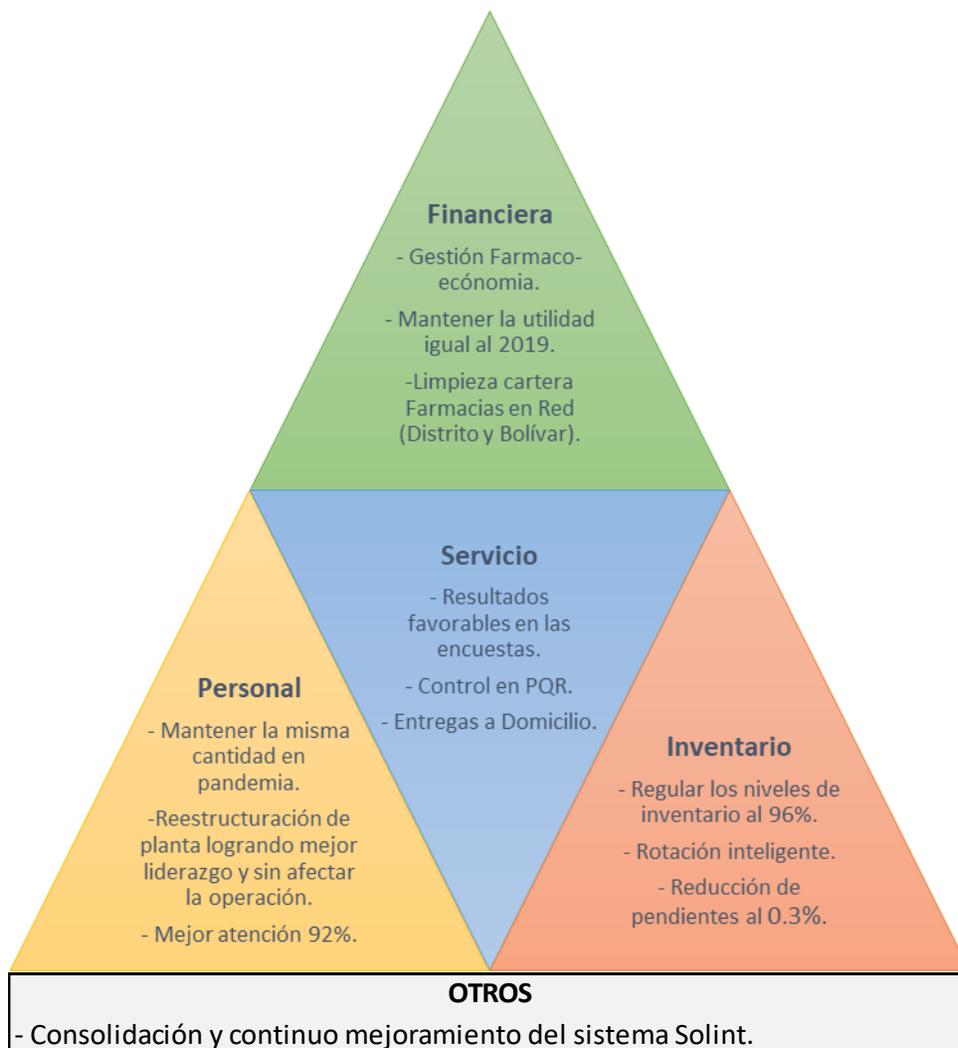
6.2.1. Semedical

Introducción. Año 2020 y sus desafíos

El año 2020 fue una experiencia exitosa en donde se logró el sostenimiento económico y operacional de la empresa muy a pesar del difícil reto y la gran incertidumbre que generó la pandemia por el Covid-19. Adicional se construyó desde cero un nuevo esquema logístico de distribución a domicilios de los medicamentos para nuestros usuarios tanto en

el distrito como en los municipios en donde logramos llegar al 40% de la población.

Con el trabajo en equipo y un liderazgo efectivo se consiguieron objetivos en el ámbito de servicio, oportunidad y rentabilidad, siendo estos los pilares de la misión de Semedical.



6.2.1.1. Servicio

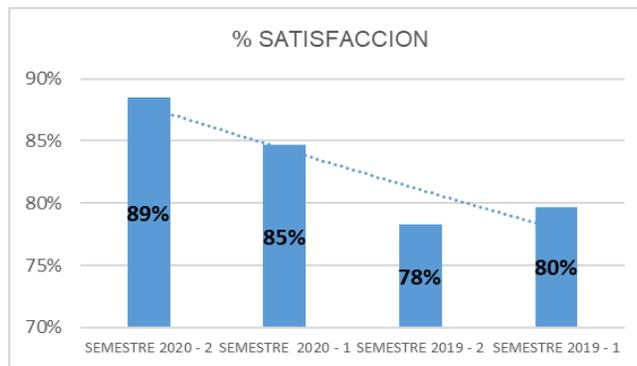
La base del nivel de servicio se mide en 4 atributos importantes que caracterizan la operación: Satisfacción general, rapidez, oportunidad y amabilidad. Esta evaluación es realizada por un tercero diferente al operador farmacéutico generando imparcialidad en el ejercicio.

El sistema de calificación es:

CALIFICACIÓN	ESTADO
0-74%	BAJO
75%-79%	ACEPTABLE
80%-89%	BUENO
90%-100%	ÓPTIMO

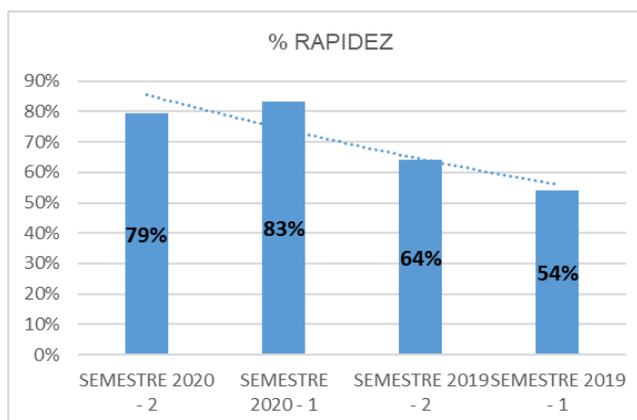
Satisfacción General

Al cierre del 2019 la satisfacción tenía una calificación del 78%; a mediados del 2020 se alcanzó un 85% y al cierre del 2020 se logró un 89%. Lo que muestra un mejoramiento en 11 puntos.



Rapidez

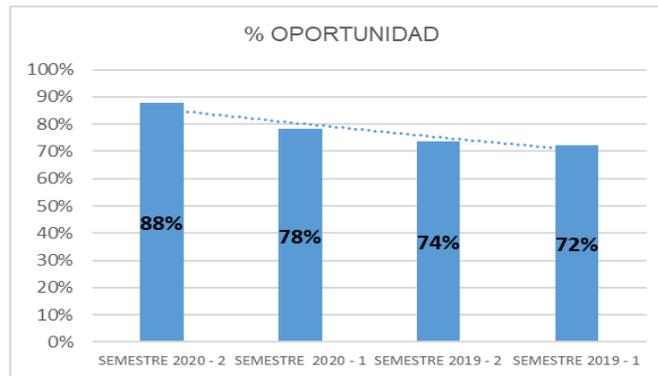
Al cierre del 2019 la rapidez presentó una calificación del 64%; a mediados del 2020 se alcanzó un 83% y al cierre del 2020 se logró un 79%. Lo que muestra un mejoramiento de 15 puntos.



El servicio en rapidez para la atención ha mejorado a pesar de establecer más controles al momento de la dispensación.

Oportunidad

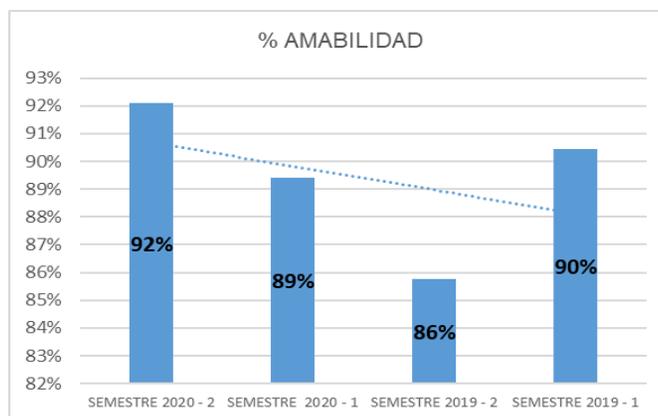
Al cierre del 2019 la rapidez tenía una calificación del 74%; a mediados del 2020 se alcanzó un 78% y al cierre del 2020 se logró un 88%. Lo que muestra una mejora de 14 puntos.



La gestión y construcción de un inventario compuesto de acuerdo al requerimiento de la demanda, aun considerando sus variaciones, permite un mejor nivel de oportunidad en la entrega.

Amabilidad

Al cierre del 2019 la rapidez tenía una calificación del 86%; a mediados del 2020 se alcanzó un 89% y al cierre del 2020 se logró un 92%. Lo que muestra un mejoramiento de 6 puntos.

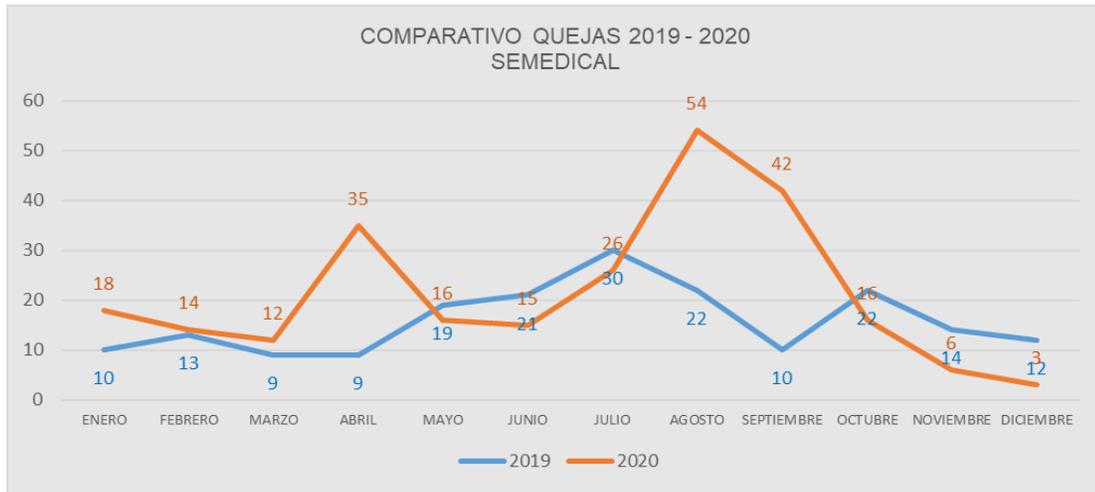


Es importante afianzar en el personal de línea de frente el protocolo de atención, con un libreto uniforme y estandarizado.

6.2.1.2. PQR

En el sistema de atención de quejas hay un gran cambio con la incursión de un coordinador líder en servicio al cliente, con generación de nuevas estrategias de atención y satisfacción, siendo el manejo de la información clara y precisa de cara al usuario, la primera carta de presentación.

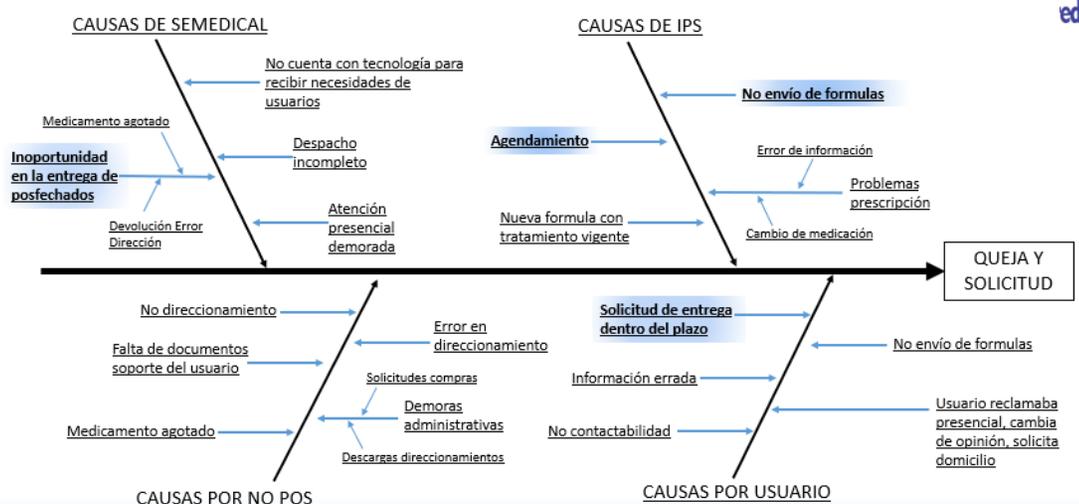
Se desarrollaron planes con mensajes de texto, volantes, carteleras y una nueva línea de teléfono exclusiva para la atención de llamadas de los usuarios, todo con el fin de brindarle la información requerida al usuario.



En el gráfico se observa cómo la pandemia impactó el comportamiento. El hecho de no haber presencialidad en la dispensación ni en la atención médica, generó en el usuario una incertidumbre la cual lo llevó a llamar y a escribir más seguido y con gran necesidad de saber el estado de sus medicamentos.

A partir de octubre, cuando se levanta la restricción de aislamiento y se le da paso a la presencialidad, nuevamente las quejas se reducen inclusive a un nivel inferior al año 2019.

Se realizó un estudio de causas de las quejas para evaluarlas y generar una estrategia de impacto y mitigación.



Estrategias trazadas de servicio al cliente

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ESTADO
3.1 PLAN DE MEDIOS PARA FORTALECER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS (CONTACT CENTER)		
Establecer un medio por el cual se Recepcionan directamente las solicitudes de los usuarios.	EQUIPO COORPORATIVO/GERENCIA	EJECUTADO
Campaña de sensibilización al usuario sobre la obligatoriedad de la formula medica para reclamar los medicamentos.	CONTACT CENTER/LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
Fechas de entrega para pacientes con posfechados	CONTACT CENTER/COORDINADOR LOGISTICA	POR EJECUTAR
Usuarios con medicamentos NO POS disponibles en el punto.	CONTACT CENTER/LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
3.2 ESTABLECER MESAS DE TRABAJO CON LA IPS ALIADAS, ASEGURADOR Y RED PÚBLICA.		
Garantizar la oportuna recepción de formulas	SEMEDICAL/IPS ALIADAS	EN TRAMITE
Establecer rutas de manejo de PQRS (entre los diferentes actores)	SEMEDICAL/IPS ALIADAS/COOSALUD	EJECUTADO
Proponer al asegurador la opción de tener acceso a la información de entrega de medicamentos (afinar direccionamiento de PQRS)	SEMEDICAL/COOSALUD	POR EJECUTAR
Oportunidad en el proceso de direccionamiento de MIPRES por parte del asegurador.	SEMEDICAL/COOSALUD	POR EJECUTAR
Realizar verificación de direccionamientos (NOPOS) antes de radicar las PQRS	SEMEDICAL/COOSALUD	POR EJECUTAR
Proponer campaña de sensibilización para georreferenciar los usuarios a los puntos de dispensación.	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	POR EJECUTAR
3.3 ESTRATEGIAS DE SERVICIOS		
Ampliación de los horarios de atención acorde a los horarios de atención de la IPS aliadas.	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
Ampliación de la capacidad de atención en el dispensario de Promocosta y Salud Social.	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
Informe de Pacientes domiciliarios no contactados o devueltos al asegurador	COORDINADOR DE LOGISTICA	POR EJECUTAR
Evaluar la disponibilidad de inventario de medicamentos NO POS con alta rotación.	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
Adelantar la dispensación de los medicamentos a domicilios de los grupos de riesgo.	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
Definir estrategia de entrega de medicamentos a pacientes RCV (si desea domicilio)	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
Envío de reporte de pacientes sin formular a las IPS aliadas.	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
Cuadro de control de administración de usuarios RCV para realizar seguimiento a las entregas programadas.	LIDERES DE PROCESO SEMEDICAL	EJECUTADO
3.4 REVISION PROCESOS NO POS		
Realizar una auditoria del procedimiento del NO POS con le fin de evidenciar en que parte de la cadena se es	CALIDAD	EJECUTADO
3.5 Guion de atencion al usuario		
Realizar la revision del Check List Operativo y generar un guion de informacion al usuarios	CALIDAD / LIDER DE SERVICIO AL CLIENTE	EN TRAMITE

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	ENTREGABLE
Plan Anual de Educacion orientado al paciente	Servicio al cliente/ Calidad / Coordinacion Tecnica	29/12/2020	Documento estandarizado y socializado
Campaña de Reinduccion del Personal Semedical Esta campaña debe incluir procesos, evaluacion de la reinduccion, indicadores de cumplimiento	Lideres de Procesos/ Calidad/GH	15/01/2021	Actas de Capacitacion
Identificacion de las necesidades de capacitacion del personal	Servicio al cliente/ GH	30/11/2020	Consolidado de Necesidades de Formacion
Diseño del programa de formacion este debe incluir 1. Contenidos Formativos 2. Cronograma de Capacitacion 3. Evaluaciones de contenido 4. Indicadores de proceso	GH/Servicio al Cliente	06/01/2021	GH / Servicio al cliente
Robustecer el sistema de turno electronico que genere reporteria para la toma de decisiones en la planeacion de la atencion	Gerencia/ Lideres de Procesos	15/01/2021	Gerencia/ Equipo Corporativo

6.2.1.3. Pendientes

Método de cálculo

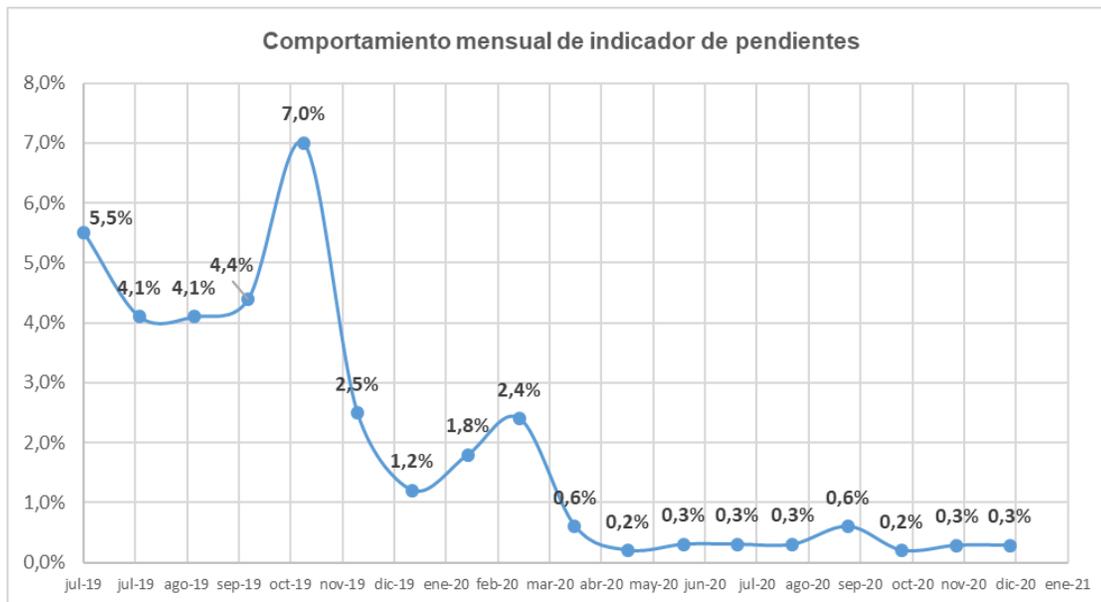
El indicador de pendiente se calcula bajo la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador de pendiente} = \frac{\text{Cantidad de medicamentos pendientes}}{\text{Cantidad de medicamentos totales dispensados}}$$

Se expresa en porcentaje (%).

Resultados del indicador

A continuación, se presenta el resultado mes a mes desde julio de 2019 a diciembre de 2020:



En el gráfico se nota claramente el buen resultado en disminuir el indicador del pendiente, pasando de niveles del 5.5% en el mes de julio de 2019. En diciembre de 2019 se cerró en un 2.5%, y gradualmente en el 2020 se ha bajado a 0.3%, lo anterior es una disminución de un 96% en el indicador.

6.2.1.4. Estrategias de mejora

Para mejorar el indicador del pendiente se establecieron 2 estrategias claves para lograrlo. Una para prevenir y evitar el pendiente y otra para gestionar el cierre del pendiente ya generado.

Estrategia pre-pendientes: Consiste en una evaluación de las variaciones de la demanda vs los inventarios de cada molécula en cada punto, a fin de detectar medicamentos que han tenido un crecimiento en el consumo y que están próximos a agotarse la existencia. De aquí se genera un pedido complementario para pedir a compras.

Estrategia administración del pendiente: Consiste en que al pendiente ya generado se les realiza seguimiento y despacho a domicilios. Diariamente se registran en el reporte de seguimiento los pendientes generados, se gestionan medicamentos entre bodega y los dispensarios para hacer las descargas y despachos a domicilios de estos pendientes. En caso de no haber se hace una solicitud del a logística para que se gestione la compra.

Una vez el producto ingresa a Semedical se dispone para la dispensación, despacho a domicilio y cerrar el pendiente.

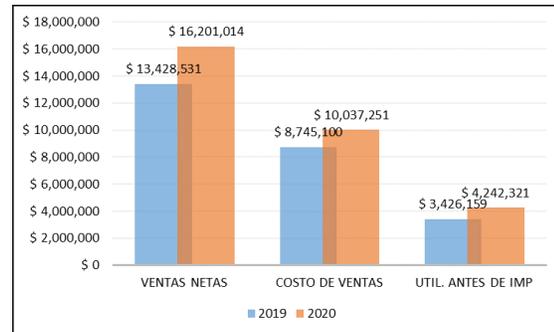
Todo lo anterior con el fin de minimizar y mitigar los pendientes.

6.2.1.5. Resultados económicos

Resumen económico

En el periodo enero-octubre de 2020 vs enero-octubre de 2019 se ha incrementado la venta neta en un 20.6% y la utilidad antes de impuestos en 0.7%. Lo anterior viene ligado a la gestión eficiente de la compra de medicamentos y al control en la dispensación.

SEMEDICAL	VENTAS NETAS	COSTO DE VENTAS	UTIL. ANTES DE IMPUESTOS
En-Oct 2019	\$13,428,531	\$8,745,100	\$3,426,159
	100.0%	65.1%	25.5%
En-Oct 2020	\$16,201,014	\$10,037,251	\$4,242,321
	100.0%	62.0%	26.2%
VAR \$	20.65%	14.78%	23.82%
VAR %	0.0%	-3.2%	0.7%



Resultado de la rentabilidad

SEMEDICAL UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO			
	2018	2019	2020
enero	\$ 285,976,983	\$ 251,907,948	\$ 358,340,161
febrero	\$ 277,982,231	\$ 313,303,696	\$ 465,108,278
marzo	\$ 256,066,526	\$ 345,151,435	\$ 468,367,053
abril	\$ 308,446,504	\$ 227,175,356	\$ 531,531,996
mayo	\$ 278,528,008	\$ 429,408,463	\$ 450,350,176
junio	\$ 255,283,402	\$ 382,523,648	\$ 489,246,454
julio	\$ 208,505,205	\$ 314,819,564	\$ 385,847,410
agosto	\$ 175,357,864	\$ 384,158,260	\$ 412,865,320
septiembre	\$ 350,201,010	\$ 471,090,818	\$ 352,262,054
octubre	\$ 361,509,174	\$ 306,619,636	\$ 328,402,547
TOTALES	\$ 2,757,856,907	\$ 3,426,158,825	\$ 4,242,321,450
	VARIACIÓN AÑO - AÑO	\$ 668,301,918	\$ 816,162,625
	VAR %	24%	24%

6.2.1.6. Resultados en Fármaco-Economía

En este capítulo se continúa trabajando de la mano con la IPS Salud Social en el control de la formulación y dispensación de los medicamentos de corte cardiovascular.

RESUMEN	PROMEDIO 2019	PROMEDIO 2020	DIFERENCIA
Cápita 1er Nivel	\$ 321,922,824	\$ 322,337,618	
Alto Costo	\$ 391,313,985	\$ 463,348,247	
Total Costo Disp.	\$ 718,561,888	\$ 785,685,864	\$ 67,123,976
Ingreso Cápita	\$ 1,324,874,693	\$ 1,535,928,808	\$ 211,054,116

El costo de dispensación promedio mensual del año 2020 aumentó frente al 2019, muy particularmente en el rubro de los medicamentos de alto costo, esta situación obedece a:

- Ingreso de 8.216 personas más a partir de junio de 2020 provenientes de Medimás, los

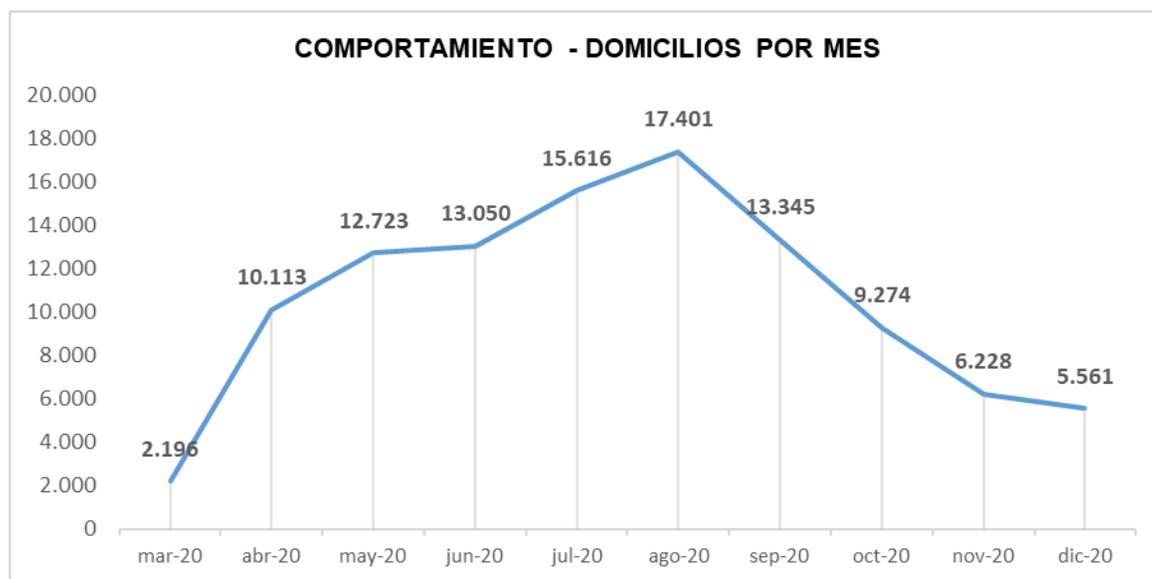
cuales representan 40 millones más mensualmente.

- Mayor formulación y por ende dispensación de 56 medicamentos.

- Durante el aislamiento se realizaron mayor cantidad de dispensaciones dado a que se programaron el 100% de los posfechados, actividad que no se realizaba.

6.2.1.7. Entregas Domiciliarias

Necesariamente para hacer frente a la obligatoriedad de realizar entregas domiciliarias a los usuarios se diseñó un nuevo esquema de trabajo, en el que se creó un nuevo CAF especializado en dispensar, empaacar y despachar a domicilio los medicamentos.



En el gráfico se muestra la cantidad de fórmulas despachadas a domicilio mes a mes durante el año 2020.

En el esquema de trabajo se contó para la distribución con mensajeros propios y con una empresa especializada en mensajería.

6.2.1.8. Reestructuración del personal

El año 2020 fue un año de cambios a nivel general. Un cambio impactante también fue la rotación de personal. Fueron creados 4 nuevos cargos y una redistribución de asignaciones con la que se logró adaptar la planta de personal a las nuevas estrategias, pero manteniendo la misma cantidad total del recurso humano.

ADMINISTRATIVOS		OPERATIVOS	
ADMINISTRATIVOS ANTIGUOS	14	OPERATIVO CAF	42
CESIÓN DE CONTRATO	4	OPERATIVO BODEGA	10
NUEVOS CARGOS	4	TOTAL OPERATIVO 52	52
CYOAG	6	REEMPLAZOS OPERATIVO CAF	10
ADMINISTRATIVOS NO POS	2	REEMPLAZOS OPERATIVO BODEGA	2
ADMINISTRATIVOS	30	TOTAL REEMPLAZOS OPERATIVOS	12
REEMPLAZOS ADMINISTRATIVOS	7		23%
REEMPLAZOS NO POS	3		
TOTAL REEMPLAZOS ADMINISTRA	10		
	33%		

6.2.1.9. Nivel de inventario

El inventario es una variable de vital importancia para el negocio, representa la inversión del capital y la respuesta a la necesidad del usuario a la hora de la dispensación. Es por ello que se decidió realizar una recomposición del mismo, invirtiendo en aquello en que más nos

representa frecuencia de dispensación, y en una administración en la que los medicamentos se rotan para el punto donde más requiere, cuidando o manteniendo un nivel razonable y no permitiendo llegar a un sobre stock. De aquí se creó y estableció una política de inventarios.

SEMEDICAL			
Nivel de inventario	meta	abr-20	nov-20
% más de 4 meses bodega	5%	5%	4%
% 3 meses bodega	5%	2%	0%
% 1 a 2 meses bodega		19%	36%
% 0.5 a 1 mes bodega	90%	61%	57%
% 0 a 0.5 meses bodega		14%	3%
% más de 4 meses dispensarios	4%	3%	5%
% 3 meses dispensarios	5%	2%	0%
% 1 a 2 meses dispensarios		39%	28%
% 0.5 a 1 mes dispensarios	90%	46%	52%
% 0 a 0.5 meses dispensarios		10%	14%

Con la recomposición del inventario se pasó de tener un 80% a un 93% en inventario de 1 a 2 meses en la bodega. De igual manera en los dispensarios de un 56% a un 67% en inventario de 0 a 1 mes.

6.2.1.10. Alcance Certificado de Calidad

En el año 2020 se logró la certificación de 5 dispensarios más en el alcance de la Certificación en Calidad ISO 9001:2015.

AÑO	SEDES CERTIFICADAS/AMPLIADAS	EMPRESA
2018	Bodega, procesos de apoyo y dispensario Salud Social	SEMEDICAL
2019	Bodega, procesos de apoyo, dispensario Cartagena	FARMACIAS EN RED
2019	Dispensario Promocosta, Cordialidad y Sabanalarga	SEMEDICAL
2020	Dispensario Campo de la Cruz, Santo Tomás, Malambo, Manatí y Pueblito	SEMEDICAL

En total serian 9 dispensarios certificados, lo que representa un 53 % de los dispensarios.

6.2.1.11. Retos 2021

Como metas y retos para desarrollar en el 2021 se tienen:

- Definir con el equipo una nueva misión para la empresa.
- Incluir en los dispensarios, productos de venta al público.
- Licitación para conseguir nuevos clientes adicionales a Coosalud.
- Crear mecanismos para mejorar los tiempos de atención en los dispensarios especialmente en CAF Salud Social, Baranoa, Sabana Larga, Promocosta, Manga, Cordialidad.
- Fortalecer el programa de seguimiento a las actividades operativas en cada uno de los dispensarios actuales (Crítico).
- Crear un esquema de cierre diario de cada una de las cajas que hacen parte de los dispensarios y la respectiva entrega de las fórmulas de acuerdo al proceso de archivo previamente establecido por la compañía.
- Fortalecer y ampliar el esquema de revisión de fórmulas generadas desde los dispensarios.
- Creación de la experiencia de servicio para los usuarios en términos de la percepción sensorial y estandarización de las instalaciones.
- Creación de un Hub que permita unir los dispensarios de Manga, Bosque y Pueblito en un dispensario equidistante mucho más grande y con mejor estructura donde también se puedan manejar medicamentos regulados.
- Ampliar los puntos a manejar medicamentos regulados, dado que desde diciembre de 2020 contamos con personal regente así: Oriental: Santo Tomás y Ponedera. Cordialidad: Baranoa y Sabanalarga, Distrito: Promocosta, Soledad, Cordialidad y Hub, para un total de 8 adicionales al actual que es Salud Social.
- Contar con un dispensario con horario 24 horas.
- Ampliar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a los demás dispensarios que hacen falta.
- Desarrollar interfase en conjunto con las empresas del grupo corporativo, de tal forma que permita vincular la fórmula generada por la IPS con el software de Semedical y así disminuir errores en dispensación y agilizar la atención de los usuarios.
- Aumentar la cultura de seguridad del reporte de incidente y evento adverso a través de actividades de formación y capacitación.

- Mantener el centro de distribución de medicamentos mientras dure la pandemia para prestar servicio a la población de riesgo mayor de 70 años con patología crónica.

- Finalizar el programa de digitalizar la información (archivo) de los años 2018, 2019 y 2020.

- Fortalecer las habilidades de los líderes existentes mediante programas de capacitación.

- Generar a través del Sena la oportunidad que más auxiliares de farmacia sigan capacitándose como regentes.

- Generar un programa de reconocimiento a los dispensarios que mejor cumplan con los atributos relacionados con el servicio al cliente

tales como oportunidad, buen trato, rapidez, etc.

- Desarrollar estrategias para mejorar el clima laboral y el bienestar organizacional.

- Realizar evaluación de la satisfacción del cliente EPS.

- Realizar evaluación de la satisfacción del cliente IPS.

- Georeferenciación.

- Desarrollar el programa de capacitación operativo y administrativo.

- Realizar devoluciones de medicamentos próximos a vencer a los respectivos proveedores, ampliando el alcance.

6.2.2. Farmacias en Red

A partir del año 2020 hemos venido de manera sistemática subiendo en el nivel de medicamentos No POS que se vienen entregando a los usuarios.

6.2.2.1. Resultados en términos de la rentabilidad

FARMACIAS EN RED UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO		
	2019	2020
enero	\$ 73,712,999	\$ 81,068,074
febrero	\$ 160,432,052	\$ 100,864,280
marzo	\$ 190,510,978	\$ 48,085,654
abril	\$ 51,540,105	-\$ 26,727,749
mayo	\$ 222,526,893	-\$ 26,926,960
junio	\$ 101,148,356	\$ 34,432,080
julio	\$ 230,267,642	-\$ 223,506,741
agosto	\$ 114,621,958	\$ 771,241,712
septiembre	-\$ 11,632,102	\$ 383,205,007
octubre	\$ 163,777,522	\$ 296,887,392
TOTAL	\$ 1,296,906,404	\$ 1,438,622,749

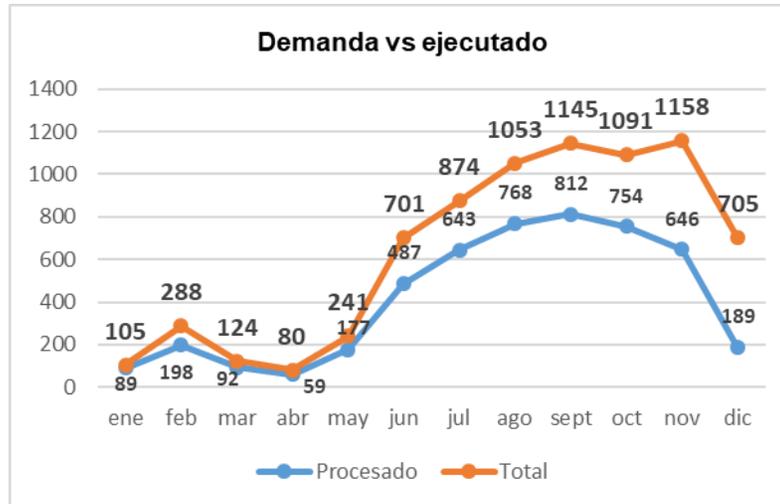
6.2.2.2. Estados de direccionamientos

Un direccionamiento después de generado puede clasificarse en 3 estados: Activo (por entregar); Procesado (ya entregado) o Anulado.

Durante el año 2020 se recibieron 7.435 direccionamientos, de los cuales, se presenta el estado de cada uno en el siguiente cuadro:

Mes	Activo	Anulado	Procesado	Total	% procesados
ene	55	4	89	105	85%
feb	148	25	198	288	69%
mar	71	20	92	124	74%
abr	48	5	59	80	74%
may	136	9	177	241	73%
jun	365	43	487	701	69%
jul	415	29	643	874	74%
ago	527	18	768	1053	73%
sept	659	38	812	1145	71%
oct	787	17	754	1091	69%
nov	1067	11	646	1158	56%
dic	680	10	189	705	27%
Total	4925	226	4863	7435	65%

El comportamiento de Mipres procesados sobre el total de direccionamientos recibidos se ve en el siguiente gráfico:



6.2.1.3. Retos 2021

- Estructurar y estandarizar los procesos propios del servicio farmacéutico, promoviendo el uso adecuado, seguro de los medicamentos y dispositivos No PBS y la entrega oportuna dentro de los tiempos establecidos por la norma de los medicamentos No POS.

- Diseñar los procesos de manera sistemática asegurando y controlando los riesgos para que no se presenten devoluciones y/o glosas en la facturación, enfocándonos en reducir operaciones manuales y volverlas más automáticas con ayuda del software, y que permita una trazabilidad de principio a fin.

- Definir una estrategia en la administración del inventario para lograr un nivel de inventario óptimo en términos de tiempo y costos, y con el cual se brinde un servicio oportuno al usuario.

- Establecer los recursos que se requieren para realizar los procesos garantizando: Excelente calidad de servicio (personas y medicamentos comprados); cuidado de inventario (selectivos, inventarios, póliza de aseguramiento) y generación de cero glosas y de cero devoluciones (revisión primaria y revisión secundaria).

- Determinar los recursos necesarios (humano, tecnológico e infraestructura) para el cumplimiento y aseguramiento de la calidad en el servicio.

- Establecer una auditoria primaria donde se realice verificación del proceso de dispensación y una auditoria secundaria donde se realice verificación del proceso de facturación.

- Determinar los procesos que se realizan en forma manual y que se podrían automatizar en el software.

- Determinar mediante un análisis, cuáles moléculas se comprarán por eventos y cuales son rotativas.

- Realizar análisis de las mejores opciones de proveeduría para cada molécula por parte de compras.

- Elaborar un vademécum de moléculas con su mayor precio unitario para negociar con la EPS.

- Realizar análisis de direccionamientos pendientes por entregar con existencias en inventario o sin existencia y gestionar para que se entreguen tratando de dejar en cero.

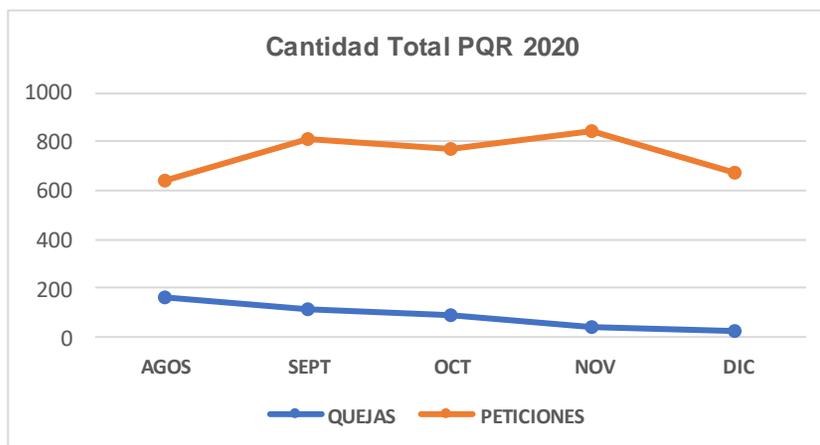
- Establecer planes de acción y un esquema estructurado que permita mejorar la satisfacción del usuario.
- Determinar la capacidad instalada en bodega principal necesaria para la recepción, almacenamiento y despacho hasta el dispensario No POS, de tal forma que se garantice oportunidad en el proceso.
- Realizar el Layout de la zona de almacenamiento y dispensación del nuevo dispensario del No POS.
- Realizar un estudio de tiempos para determinar el recurso humano necesario para garantizar que el tiempo de estancia de un usuario en sala sea de 30 minutos.
- Realizar un esquema estructurado para notificar a los usuarios cuando ya tengan disponibles sus medicamentos en el dispensario.
- Definir política de inventarios para Farmacias en Red (periodicidad de inventarios, conteos cíclicos y análisis diario, revisión periódica que permita darle rotación a los medicamentos comprados cuando no han sido entregados al usuario, establecer los niveles de inventario en términos de valores con el objetivo de garantizar que solo se tenga lo mínimo necesario posible para garantizar un nivel de servicio de un 97%.
- Definir una estrategia o herramienta que permita tener mayor control de lo que se le ha entregado al usuario o que se tiene pendiente por entregar.
- Realizar esquema para medición de la satisfacción del usuario.
- Definir las actividades y funciones a desempeñar por cada uno de los funcionarios del dispensario No POS.

6.3. Servicio al Cliente

Experiencia del usuario

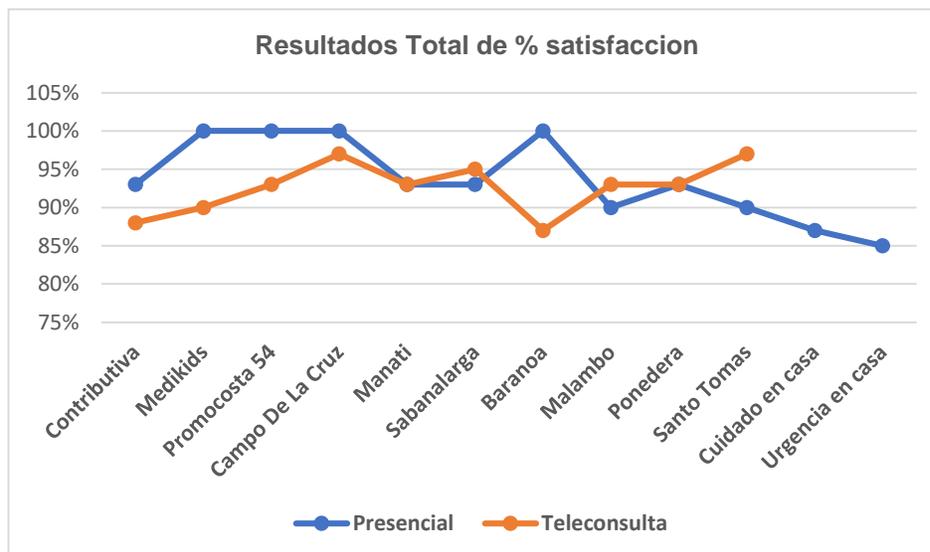
Respecto a las peticiones, quejas o reclamaciones (PQR) recibidas en el segundo semestre del 2020 por parte de los afiliados (mediante el total de canales de recepción definidos) se observó una tendencia decreciente, producto de las estrategias implementadas para el mejoramiento de la calidad del servicio.

En el mes de septiembre se generó un mayor impacto en el total de las PQR y en el mes de diciembre disminuyó un 24%. Con respecto a las quejas se obtuvo un gran impacto en el mes de agosto, pero se logró cerrar en diciembre con un 83%.



El Grupo Previsalud ha reforzado las acciones de fidelización y retención con el fin de lograr un impacto positivo en la calidad del servicio. De acuerdo con los resultados reportados (divulgados) en el 2020 por el Contac Center, las IPS obtuvieron un resultado en satisfacción

del usuario del 94% en cuanto al servicio médico? presencial, frente a un 93% al servicio por teleconsulta, lo cual es un resultado positivo e impulsa la mejora continua en la prestación de los servicios a los afiliados.



Con el objetivo de monitorear la experiencia del usuario frente al servicio recibido en las diferentes IPS, incluyendo la estrategia de teleconsulta propiciada por las medidas de contención para evitar la propagación del virus Covid-19, se realizaron 800 encuestas transaccionales a los usuarios, a través de las cuales se califica la percepción del usuario frente al servicio brindado, obteniendo un resultado promedio del 93%.

Con base en estos resultados, se desarrollaron diferentes estrategias para fortalecer la satisfacción del usuario;

- **Plan de medios para fortalecer los canales de comunicación con los usuarios (Contac Center):** Se realizó campaña por mensajes de textos, afiches en cada IPS, imanes entregado a los usuarios con los números telefónicos de cada IPS. Para el año 2020 se habilitó un canal directamente para la farmacia en donde los usuarios realizan sus solicitudes.

- **Mesas de trabajo con las IPS aliadas y el asegurador:** con el objetivo de mantener la oportunidad en la respuesta de las PQR, se establecieron diferentes rutas de manejo de PQR y tiempos para la oportunidad de la respuesta en la gestión de estas. También se implementó un espacio de conciliación con el asegurador con respecto a las quejas sin afectar la solución oportuna a los usuarios, lo cual ha generado resultados positivos.

- **Visitas a usuarios reiterativos en quejas:** en el 2020 se inició la estrategia de visitas a los usuarios con mayor número de quejas y peticiones, con la finalidad de disminuir las PQR en los usuarios reiterativos. Durante estas visitas se realiza pedagogía sobre las principales redes de servicios y canales de comunicación y también se articulan los casos identificados en riesgo de reincidencia, con las diferentes áreas de la EPS Coosalud y la IPS

aliada para realizar seguimiento a las solicitudes.

- **Estrategias de Servicios:** ampliación de los horarios de atención en los dispensarios acorde con el horario de cada IPS; ampliación de la capacidad de atención en el dispensario de Promocosta 54 y Salud Social calle 17.

Se evaluó la disponibilidad de inventario de medicamentos e insumos No POS con alta rotación, envío de reporte de pacientes sin fórmulas a las IPS aliadas, de acuerdo a la emergencia sanitaria por la Covid-19 .

Con la implementación de las teleconsultas, teniendo en cuenta los lineamientos del gobierno nacional, se dio inicio al envío de fórmulas por correo electrónico o Whatsapp, lo cual generó un impacto positivo en la prestación de este servicio en los usuarios. En cada una de las IPS, se adoptaron diferentes estrategias adecuadas a las necesidades de los usuarios. En Calidad Medica se habilitó un número corporativo desde SIAU con la finalidad de gestionar los requerimientos de los usuarios; desde Salud Social se realizaron las pruebas Covid-19 a domicilio para seguridad del paciente; desde el PAD se realizó el seguimiento médico a los casos positivos, con lo cual se busca la comodidad y tranquilidad de los pacientes; en Promonorte se ubicó una auxiliar de línea de frente en las instalaciones de Coosalud, a fin de brindar solución a las diferentes inquietudes, peticiones, quejas y reclamos manifestadas por los usuarios, a fin de responder oportunamente a ellas y disminuir el impacto de PQR en la sucursal. También, la apertura de nuevas sedes en los diferentes departamentos del área de influencia del grupo empresarial Previsalud, han permitido lograr el posicionamiento del grupo y la atención idónea y oportuna a los requerimientos de los usuarios.

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL

7.1. Gestión Social

Aunque en el 2020 el mundo dejó de fluir y la humanidad entera se enfocó en una sola palabra (pandemia), lo cierto es que la vida persistió y la realidad se tornó más visible. Los pequeños detalles como el aire que respiramos, el agua, la libertad y todo lo intangible ganó tal dimensión que nos dimos cuenta de que habíamos perdido el detalle de la vida y las pequeñas cosas. A pesar de la crisis y el distanciamiento, se fortalecieron valores humanos que inyectaron nueva energía, esperanza y ganas para reconstruir el mundo.

La humanidad entera pudo entender y tomar conciencia de que cada uno de nosotros somos parte del problema y de la solución.

Nos vimos confrontados a trascender y superarnos, entendiendo que cada uno de nosotros debe convertirse en un embajador de protección y cambio para preservar la vida y el

equilibrio.

Aunque algunos quisieran borrar el 2020 de sus vidas, para retomar el rumbo será importante recordar esta época como una prueba superada con excelencia, conmemorando las historias gratas que se vivieron, el aprendizaje por los buenos y malos momentos, por los gestos de solidaridad que afloraron en una humanidad en decadencia.

Tenemos una nueva oportunidad para vivir de mejor manera, entendiendo que todos nos necesitamos como especie y que hacemos parte de un gran tejido donde los nudos apretados dan firmeza y la suavidad de los hilos representan la fragilidad de la vida. El presente capítulo es el testimonio de la resiliencia en medio de la adversidad, como una evidencia de que lo humano siempre se superpone a lo material en medio de la crisis.

7.1.1 Programas y proyectos

Programa aMAMAntar

En el 2020 el programa bandera de Huellas con Futuro continuó incorporando gestantes para fortalecer con la pedagogía del afecto sus habilidades para cuidar y proteger al recién nacido. Continuamos promocionando la lactancia materna exclusiva durante los primeros 6 meses de vida y la atención integral a la madre gestante y lactante para mitigar los riesgos durante el primer año de vida del menor, contribuyendo así al bienestar biopsicosocial.

Durante este periodo, las madres, padres y los menores recién nacidos, hacen parte de un proceso pedagógico y de acompañamiento

para el fomento de la lactancia materna exclusiva durante los seis primeros meses de vida del menor. También, se acompaña a los jóvenes padres en el proceso de consolidación como familias, entregando herramientas pedagógicas que les permita abordar las diferentes problemáticas que puedan surgir durante el ciclo vital y la vida de pareja.

En el 2020, impactamos las vidas de 773 mujeres y familias residentes en tres departamentos de Colombia. En cifras comparativas se evidencia el alcance respecto al número de beneficiarias que demuestran el crecimiento sin pausa del programa:

Año	No. Beneficiarias	No. Municipios
2018	245	2
2019	1041	8
2020	773	10

Tabla 1. Evolución de beneficiarias y municipios del programa aMAMAntar. Corte mayo de 2020.

Las familias participantes en el programa aMAMAntar reciben herramientas pedagógicas teórico-prácticas, acordes con el periodo de gestación en que encuentra la madre.

GRUPO	TRIMESTRE I	TRIM 2	TRIM 3	POSTPARTO	TOTAL
Barranquilla	0	4	26	168	198
Baranoa	0	0	10	47	57
Campo de la cruz	0	1	1	44	46
Malambo	0	5	6	37	48
Manatí	0	3	9	43	55
Sabanalarga	1	1	4	16	22
Santa lucia	0	0	0	21	21
Soledad	0	8	25	58	91
Cúcuta	0	32	29	56	117
Valledupar	2	19	11	86	118
TOTAL	3	73	121	576	773

Tabla 2. Clasificación de gestantes por municipio y trimestre de gestación. Datos a mayo de 2020.

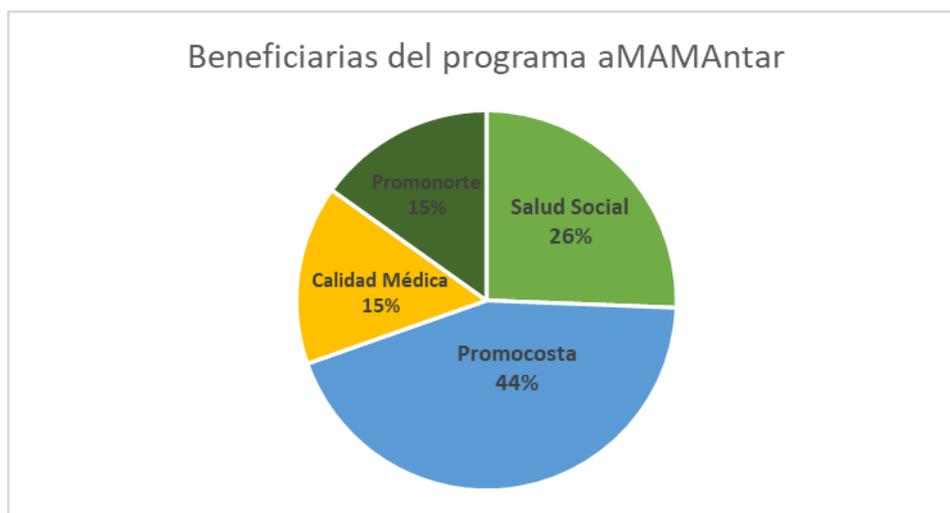


Gráfico: Clasificación de beneficiarias por IPS. Fuente: BD mayo 2020.

En mayor proporción (44%), el grupo de beneficiarias del programa aMAMAntar son usuarias de la IPS Promonorte, la cual tiene radio de acción en los municipios del departamento del Atlántico. En ese orden, Salud Social como unidad de negocio abarca también Promonorte alcanzando un 43% (26% Salud Social en Barranquilla y 17% Promonorte en Cúcuta).

Con los encuentros pedagógicos que hacen parte de la estrategia de intervención del programa, propiciamos un espacio reflexivo y de aprendizaje sobre las diferentes temáticas concernientes al proceso de "Ser Padres" y

que contribuyen a la consolidación de mejores familias en un contexto donde impera la violencia, la pobreza, el desempleo y la inequidad. Es así como, durante el año 2020 se realizaron 37 actividades pedagógicas dirigidas a las madres principalmente, pero involucrando a los padres e hijos en las jornadas. Durante las actividades pedagógicas se enfatiza además en el cumplimiento de los derechos de menores, sobre todo la prevalencia de éstos sobre los demás y que son sujetos de especial protección por parte del Estado. Por esto se promueve el derecho a la seguridad social, que incluye el derecho a la identidad y ser reconocido por sus padres ante

la Registraduría durante el primer mes de vida del menor a fin de que pueda acceder a los servicios de salud. En los seguimientos telefónicos que se realizan en el marco de la estrategia de intervención a las beneficiarias

de la categoría de postparto, se verifica el cumplimiento de este derecho solicitando el registro civil para lograr la articulación con la EPS.

Se detallan a continuación los diferentes encuentros pedagógicos realizados durante el año 2020:

Encuentros Pedagógicos	Atlántico	Cesar	Cúcuta
Día mundial contra el cáncer		•	•
Crecimiento y Desarrollo: Ciclo evolutivo del recién nacido			•
Rumbaterapia para embarazadas	•	•	•
Importancia de la vacunación y signos de alarma en el recién nacido	•	•	•
Actividad de bienvenida al programa aMAMAntar	•	•	•
La salud empieza en casa: Hogares Saludables	•		•
Amamantar: Posiciones y beneficios	•	•	•
ABC de la lactancia materna	•		
Secretos para una lactancia feliz	•		
Proyecto de vida en familia		•	•
Derechos sexuales y reproductivos	•	•	
Ley de infancia y adolescencia	•	•	
Derechos constitucionales y fundamentales de la mujer y la gestante	•	•	
Métodos de planificación familiar	•	•	
Cuidados del recién nacido	•	•	
Promoción de la lactancia materna durante la contingencia por la Covid-19	•	•	
Posiciones para la lactancia materna	•	•	

Tabla 3: Listado de encuentros pedagógicos realizados el año 2020.



Imagen 1: Promoción de la Lactancia Materna Exclusiva
 Imagen 2: Actividad Motora. Soledad. Marzo 2020
 Barranquilla, febrero 2020.

Actividades asistenciales en el programa aMAMAntar

Entre las actividades asistenciales realizadas el año 2020, se encuentra la entrega de 428 kits complementarios para la atención de los recién nacidos, los cuales son

categorizados de acuerdo con el contenido de cada uno. La finalidad de los kits es coadyuvar en los gastos que implica la llegada de un nuevo miembro al hogar.

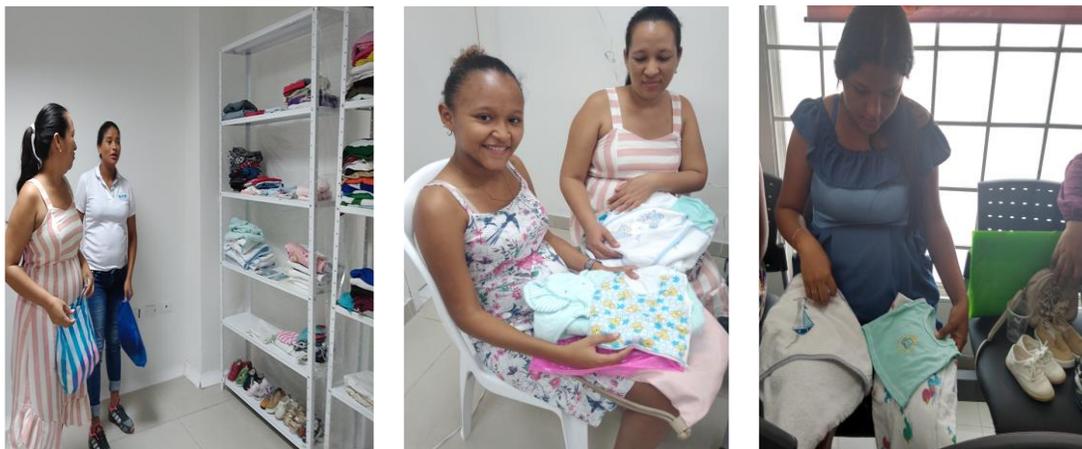
Descripción	No.
Kit de bienvenida: bolsa de tela, carpeta plástica, cuaderno de notas, bolígrafo, cartilla.	210
Kit aseo en casa:	45
Artículos para aseo en casa: escoba, traperero, balde, guantes de aseo, cepillo, pala recogedora, lavalozas.	36
Kit aseo personal:	52
Ponchera, cepillo de dientes, crema dental, jabón de baño rasuradora, crema para el cuerpo, desodorante, shampoo.	45
Kit esperando al bebe: bañera, jabonera, jabón en barra.	40

Tabla: Número de kits entregados. BD mayo 2020



Imágenes: Entrega de kits complementarios. Marzo 2020

El año 2020 permitió también que muchos empleados del grupo empresarial y beneficiarias del programa, ejercitaran el músculo de la solidaridad, motivándose a donar prendas de vestir, accesorios para bebés y juguetes que se distribuyeron en la primera Jornada de Trueque Solidario. En esta actividad se beneficiaron 25 mujeres de Barranquilla y Soledad.



Imágenes: Jornada de Trueque Solidario. Febrero 2020.

Proyecto Crisálida: Promoción del emprendimiento

Desde el enfoque de empoderamiento bajo el cual se estructura el proyecto Crisálida, los participantes fortalecen sus capacidades para impulsar cambios positivos en el individuo, familia y comunidad. Huellas con Futuro propició el desarrollo de alternativas comunitarias para el emprendimiento y el fortalecimiento de habilidades para la vida, con el fin de abordar los factores de riesgo asociados a la desocupación y el desempleo, en ese sentido, el fin último es lograr verdaderos procesos de transformación individual que impacten en el bienestar de las comunidades.

El proyecto Crisálida parte de la necesidad de potenciar habilidades ya existentes en los beneficiarios y desarrollar otras necesarias para la generación de oportunidades de emprendimiento. Para esto se hace necesario el concurso de actores institucionales especializados en diferentes tareas y servicios asociados a su misionalidad por lo que, en alianza con el SENA y la Fundación Electricaribe, se dio inicio al Curso básico de Patronaje dirigido a mujeres gestantes y lactantes del programa aMAMAntar.

Participaron en esta iniciativa 10 mujeres quienes con actividades teórico-prácticas empezaron a adquirir conocimiento para desempeñarse en el oficio de confeccionistas de ropa para mujer.

Aunque el curso de patronaje se detuvo con la parálisis mundial de este año, se concedió a las mujeres participantes del proyecto la oportunidad de confeccionar tapabocas para proveer a los empleados que laboran en las oficinas administrativas. Esto permitió una gran oportunidad a las mujeres que participaron en el proceso de confección y les permitió continuar con el negocio de venta informal de tapabocas desde sus hogares. Durante este proceso, se elaboraron 2.000 tapabocas y 500 bolsos para holter de presión arterial, así como también se sacaron prototipos para la elaboración de batas, polainas y gorros quirúrgicos. Esta experiencia allana el camino a corto plazo para la creación de la línea de lencería para bebés, en talleres autosostenibles donde las familias aMAMAntar y beneficiarios de los programas sociales generen recursos para el sustento.



Imagen: Muestras de tapabocas y holter de presión arterial elaborados por beneficiarias del programa Crisálida.

Programa Vínculo Solidario

Conscientes de la incidencia de los determinantes sociales en la salud del ser humano, Huellas con Futuro lidera un programa dirigido a las personas que, en condición de vulnerabilidad, son usuarias de los diferentes servicios de las empresas del grupo Previsalud. En este sentido, personas con baja adherencia a los programas de riesgo, con signos de abandono, deserción escolar, desocupación, violencia intrafamiliar, consumo de sustancias psicoactivas, migración, desplazamiento, víctimas del conflicto armado, delincuencia, entre otras, se vinculan a través de los diferentes aliados estratégicos en programas asistenciales o para restablecimiento de derechos de los usuarios

que padecen estas problemáticas. En algunas situaciones, se detectan personas que se encuentran en total abandono a quienes se les acoge temporalmente hasta que se encuentra solución a sus necesidades primarias, mientras se logra el restablecimiento de derechos.

La metodología de intervención de “Vínculo Solidario” incluye la realización de visitas domiciliarias a fin de verificar las condiciones psicosociales del usuario, que posteriormente se consignan en un informe individual donde se incluye la estrategia para el abordaje particular de cada uno de ellos. Se listan a continuación las situaciones atendidas por el equipo psicosocial de Huellas con Futuro.

Categoría	Atlántico
Vulnerabilidad por condiciones socioeconómicas	1
Consumo de SPA	2
Verificación de derechos del adulto mayor	1
Baja adherencia a los programas de riesgo	6
Alto Costo/Enfermedades Huérfanas	4
Duelo	1
Abandono / Negligencia	2
Restablecimiento de derechos de menores de edad	2
Total	33



Imagen: Jóvenes del programa aMAMAntar beneficiarias de asistencia social. Valledupar. 2020.



Imagen: fachada de vivienda de gestante en riesgo psicosocial. Lugar: zona de invasión- el oasis-Valledupar. Febrero /2020

7.1.2 Retos de Huellas con Futuro frente al Covid-19

Retando la conexión:

Desde el inicio de la pandemia en marzo del 2020, Huellas con Futuro reorienta sus actividades apoyadas en la virtualidad y la gestión telefónica para estar cerca de las

gestantes. Es así como se genera material audiovisual para continuar con la implementación del currículo con temas como:

- Agenda en salud para gestantes, lactantes y recién nacidos.**
- Promoción del autocuidado durante la Covid-19.**
- Cuidados de la salud mental en confinamiento.**
- Reforzar el vínculo afectivo entre padres e hijos.**
- Prevención de violencia intrafamiliar y pautas para la convivencia pacífica durante el confinamiento.**

En alianza con diferentes organizaciones, se logró la participación de 2 de nuestras mujeres en el programa Youth Ready de World Vision International y 5 más participaron en el programa de empoderamiento femenino convocado por la Oficina de la Mujer de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, ONU Mujer y FUPAD.



Imagen: Taller de Risoterapia y Apoyo Emocional. Oficina de la Mujer - Alcaldía Distrital del Barranquilla. Julio 2020.



Imágenes del taller "Atrévete a Soñar". Barranquilla, agosto 2020.

Retando la adversidad

Reconociendo la difícil situación económica que generó la pandemia, se desarrollaron algunas estrategias para apoyar a personas en condición de vulnerabilidad entre ellos, 11 miembros de la liga de usuarios a quienes se les entregó un apoyo económico por valor de \$250.000 a cada uno durante la época de pandemia. En total se entregó en el año 2020 \$24.750.000.

También, en la ciudad de Cúcuta se realizó la entrega de 34 mercados por valor de \$1.000.000 a pacientes del programa de Riesgo Cardiovascular, identificados con alto grado de desnutrición. Los productos alimenticios se seleccionaron de acuerdo con el valor nutricional recomendados por la profesional en nutrición de Promonorte.

Retando a la solidaridad

A pesar de que la pandemia golpeó fuertemente la economía de muchas familias, se debe resaltar la solidaridad que manifestaron muchas personas e instituciones, que unieron esfuerzos para celebrar la época de Navidad. En este sentido, Coosalud

entregó 200 regalos que se distribuyeron entre las gestantes y usuarios de Salud Social. También se recibió la donación de 12 kits de estimulación infantil para niños de 6 meses a 5 años.



Imágenes: Actividad de entrega de regalos donados por Coosalud. Diciembre 2020.

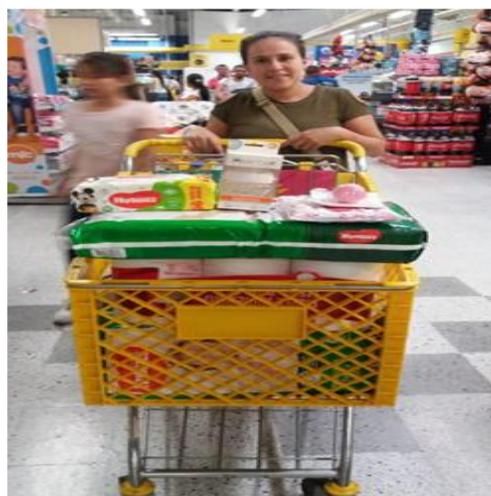


Imágenes: Actividad de entrega de kits de estimulación infantil. Diciembre 2020.

7.1.3 Gestión de recursos, servicios y cooperación

Desde el 2019 Huellas con Futuro ha gestionado y articulado con instituciones público-privadas para visibilizar su labor y fortalecer los programas ampliando la oferta de servicios a los usuarios. En el año 2020, muy a pesar de la contingencia generada por la pandemia, se realizaron actividades de cooperación con entidades nacionales e internacionales que aportaron recursos y servicios en beneficio de los usuarios del grupo empresarial Previsalud. La fundación Plan

Internacional, que tiene como objetivo mejorar las condiciones de niñas y niños que viven en situación de extrema vulnerabilidad aprobó en Cúcuta la vinculación de 16 usuarias de Promonorte al programa de atención a la población migrante. En este se hizo entrega de tarjetas débito cargadas con \$700.000, las cuales fueron destinadas para compras de artículos para bebé y alimentos en los almacenes Éxito de esa ciudad.



Imágenes: Beneficiarias de Fundación Plan. Cúcuta. 2020.

Al cierre del 2020, las sorpresas no cesaron. Como una ráfaga de solidaridad, la Asociación Colombiana Médica Estudiantil ACOME, realizó una hermosa jornada de recreación

llamada "Regala una Sonrisa" en la que se entregaron regalos a 48 niños usuarios de los diferentes servicios de Salud Social y Vivir.



Imágenes tomadas en el marco de la actividad “Regala una Sonrisa”. Noviembre 2020.

Es importante resaltar la labor del SENA durante este año, ya que en el contexto de la pandemia, los diferentes cursos complementarios se adaptaron a la modalidad

virtual lo cual permitió que muchas personas accedieran a estos servicios. En estos participaron 27 personas funcionarios del grupo empresarial, usuarios y familiares.

Huellas con Futuro te invita a inscribirte en los nuevos cursos complementarios virtuales SENA

- ✓ Sistemas hidráulicos en maquinaria pesada
- ✓ Mantenimiento preventivo en motores Diesel

Oferta Permanente
Teléfono: 3208315898

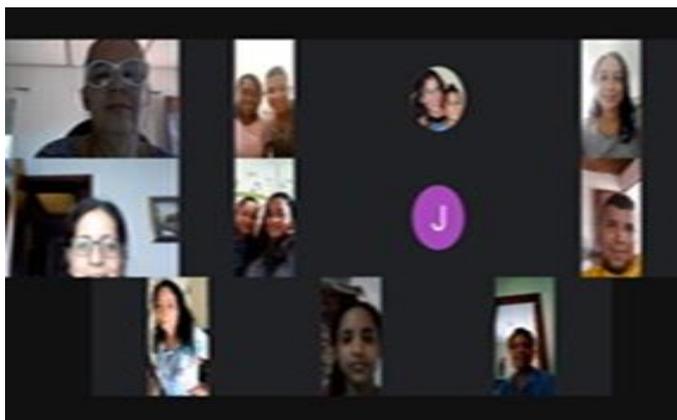


Huellas con Futuro te invita a inscribirte en los nuevos cursos complementarios virtuales SENA:

- ✓ Contabilidad básica
- ✓ Atención y servicio al cliente
- ✓ Mantenimiento de equipos de cómputo
- ✓ Sistemas
- ✓ Mantenimiento de celulares
- ✓ Mantenimiento industrial
- ✓ Salud Ocupacional
- ✓ Ética
- ✓ Soldadura
- ✓ Mercadeo y Ventas

Oferta Permanente
Teléfono: 3208315898





Imágenes: oferta de cursos complementarios SENA y clase virtual.

7.1.4 Alianzas estratégicas

Sin el trabajo colaborativo con otras instituciones, la gestión de Huellas con Futuro no sería la misma. Por esto, en los tres departamentos donde se desarrollan los programas, se ha logrado la articulación con

diferentes entidades que permiten no solo ampliar la oferta de servicios en beneficio de los usuarios, sino también visibilizar la labor de la fundación con las personas más vulnerables.

Departamento	Entidad	Servicio
Atlántico	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 para la empleabilidad
	Servicio nacional de aprendizaje SENA	Cursos complementarios, estudios técnicos y tecnológicos
Pequeñín	Estimulación Intrauterina	
Johnson y Johnson	Cuidados del recién nacido	

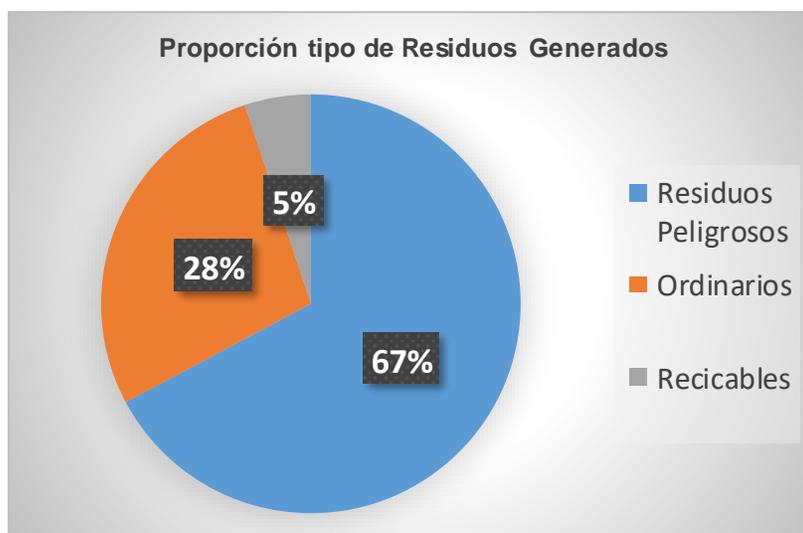
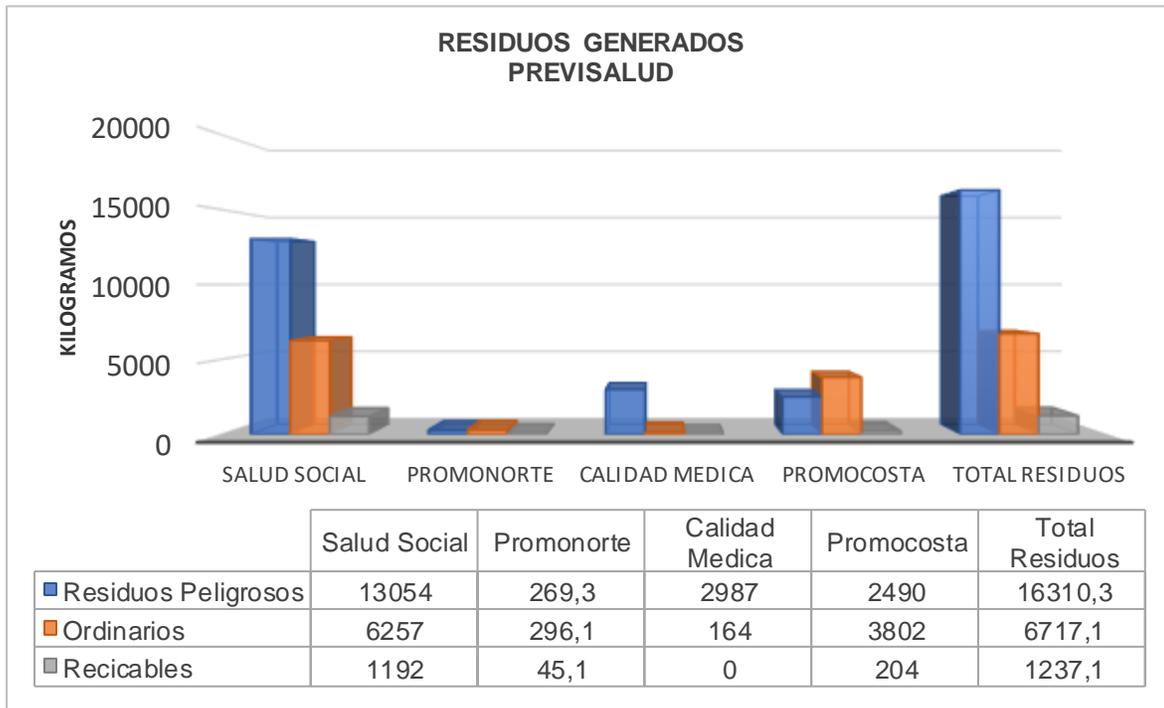
Cesar	Biblioteca Rafael Carrillo Lúquez	Participación en actividades lúdicas, culturales y recreativas. Acceso a los servicios ofrecidos al interior de la biblioteca.
	Secretaría de Salud Departamental	Capacitación y fortalecimiento en temas de derechos sexuales y reproductivos. Maternidad segura e integral
	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.
	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF	Restablecimiento de derechos con NNA.
	Migración Colombia	Incorporación de población migrante en los diferentes programas de asistencia social.
	Caja de Compensación Familiar COMFACESAR"	Acceso a la oferta de servicios en empleabilidad y formación académica
	MAKRO y Banco de alimentos	Beneficios en mercados y refrigerios
	Universidad del Cesar	Acceso a la oferta académica en programas de pregrado
	Interaseo	
Norte de Santander	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.
	Secretaría departamental de la mujer	Capacitación y asistencia a la mujer
	Fundación PLAN	Programas a NNA
	Universidad Simón Bolívar	Oferta educativa y prácticas profesionales.
	Secretaría de Bienestar Social y de Educación	Programas de asistencia y educación formal
	Secretaría de equidad de género	Programas y asistencia legal a población vulnerable.
	Universidad Industrial de Santander	Programas de formación y prácticas profesionales

Tabla No.3: Principales Aliados Institucionales por Departamento. 2019-2020.

7.2. Gestión Ambiental

7.2.1. Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

La gestión de residuos es un componente de evaluación y mejoramiento continuo de las condiciones ambientales que resultan del desarrollo de las actividades asistenciales, administrativas y de servicio general. Los siguientes datos se registran de manera diaria en los formularios RH1:



La mayor producción de residuos tipo infeccioso son los Peligrosos y/o Biosanitarios, presentando una generación anual de 16.310 Kilogramos.

7.2.2. Programa uso eficiente del agua y Energía



150 colaboradores sensibilizados.

Actividades del Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua y Energía - 2020			
Empresas	Revisión y seguimiento de los consumos	Realizar Inspecciones locativas	Sensibilización al personal administrativo y asistencial de la importancia de dar buen uso a este recurso natural
Promocosta	SI	Parcial	Actualmente se realiza en el proceso de inducción, sin embargo, en el mes de septiembre se realizó una Jornada de Sensibilización ambiental en las sedes de Salud Social.
Salud Social	SI	Parcial	
Promonorte	SI	Parcial	
Calidad Médica	SI	Parcial	
Semedical	SI	Parcial	
Farmacias en Red	SI	Parcial	

7.2.3. Programa de Reciclaje



+13%
Residuos Reciclados
 Incremento en comparación con el año 2019

7.2.4. Retos 2021

- Estandarizar las actividades de gestión ambiental e implementarlas en todas las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma.

- Concretar convenios con entidades que realicen aprovechamiento de residuos (reciclaje y disposición de residuos de aparatos electrónico y eléctricos - RAEE).

- Mantener los programas de educación en uso racional de los recursos naturales no renovables para usuarios y colaboradores.

- En conjunto con el área de compras garantizar la adquisición de bienes y servicios con criterios ambientales, es decir Compras Sustentables.

- Medir la adherencia del correcto diligenciamiento de los formularios RH1, teniendo en cuenta que es la herramienta que nos brinda los datos de la gestión de residuos generados.

- Estructurar indicadores de impacto financiero para evaluar los costos asumidos en los servicios de disposición final.

INFORME FINANCIERO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA

El presente informe tiene por objeto presentar el análisis de los Resultados financieros consolidados de los grupos Previsalud y

Multifarma, de las cifras acumuladas con corte al 31 de diciembre de 2020 comparadas con el mismo periodo de 2019, de las empresas:

- ✓ SALUD SOCIAL SAS
- ✓ PROMOCOSTA SAS
- ✓ CALIDAD MEDICA SAS
- ✓ SEMEDICAL SAS
- ✓ FARMACIAS EN RED SAS

Los ingresos del grupo de las 5 empresas mencionadas, para el 2020, representan un 80% de los Ingresos acumulados al 31 de diciembre de 2020 del grupo CYPAG.

El contenido del presente informe incluye un análisis en 3 dimensiones financieras:

- Eficiencia: uso racional de los recursos.
- Capital de trabajo neto operativo.
- El Nivel de Endeudamiento actual de las empresas frente a las necesidades de inversión en los siguientes años.

8.1 Análisis de Eficiencia

En los ingresos consolidados de los grupos Previsalud y Multifarma, acumulados a diciembre de 2020, presentan un incremento del 14% con relación al 2019; las empresas con mayor incremento fueron SALUD SOCIAL con un 34% pasando de \$ 23,426,926,000 a \$

31,494,245,140, SEMEDICAL con 20% pasando de \$ 16,304,430,000 a \$ 19,622,813,326 Y CALIDAD MEDICA con un 17% pasando de \$ 8,886,123,000 a \$ 10,370,427,284.

INGRESOS COMPARATIVOS 2020 VS 2019				
EMPRESAS	2019	2020	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 23,426,926,000	\$ 31,494,245,140	\$ 8,067,319,140	34%
SEMEDICAL SAS	\$ 16,304,430,000	\$ 19,622,813,326	\$ 3,318,383,326	20%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 8,886,123,000	\$ 10,370,427,284	\$ 1,484,304,284	17%
FARMACIAS EN RED	\$ 13,718,559,000	\$ 10,685,922,406	-\$ 3,032,636,594	-22%
PROMOCOSTA SAS	\$ 15,087,975,000	\$ 16,071,821,194	\$ 983,846,194	7%
TOTAL	\$ 77,424,013,000	\$ 88,245,229,350	\$ 10,821,216,350	14%

Los costos acumulados a diciembre de 2020 de los grupos Previsalud y Multifarma ascienden a \$ \$65,773,741,674; de los cuales el 71% corresponden a 4 rubros principales.

COMPARATIVO PRINCIPALES RUBROS ESTRUCTURA DE COSTOS DIC 2020 VS 2019					
RUBRO	2019	% REL	2020	% REL	% VAR
MEDICAMENTOS (COSTO DISPENSACION Y VENTA)	\$ 18,960,087,000	33%	\$ 18,456,957,854	28%	-3%
REACTIVOS / MEDICAMENTOS / MATERIAL MEDICO QUIRURGICO IPS	\$ 3,192,004,299	6%	\$ 8,145,692,176	12%	155%
NOMINA IPS/FARMACIAS	\$ 10,624,302,168	18%	\$ 12,144,442,309	18%	14%
HONORARIOS	\$ 8,023,272,325	14%	\$ 7,679,361,740	12%	-4%
OTROS COSTOS	\$ 17,202,035,311	30%	\$ 19,347,287,595	29%	12%
TOTAL	\$ 58,001,701,103	100%	\$ 65,773,741,674	100%	13%

La Utilidad Antes de impuestos de los grupos mencionados, para el 2020 tuvo un incremento de \$1,668,905,147, lo que corresponde a un 21% de incremento frente al mismo periodo del

2.019, Pasando de \$ 7,881,166,000 a \$ 9,550,071,147; La participación en la Utilidad antes de impuestos de cada una de las 5 empresas se presenta a continuación:

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS COMPARATIVOS 2020 VS 2019				
EMPRESAS	2,019	2,020	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 2,268,702,000	\$ 3,084,616,623	\$ 815,914,623	36%
SEMEDICAL SAS	\$ 1,545,886,000	\$ 1,942,857,918	\$ 396,971,918	26%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 879,468,000	\$ 1,180,384,546	\$ 300,916,546	34%
FARMACIAS EN RED	\$ 1,119,733,000	\$ 775,096,963	-\$ 344,636,037	-31%
PROMOCOSTA SAS	\$ 2,067,377,000	\$ 2,567,115,098	\$ 499,738,098	24%
TOTALES	\$ 7,881,166,000	\$ 9,550,071,147	\$ 1,668,905,147	21%



Comparativamente con el 2019 podemos identificar un incremento en la utilidad EBITDA de las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma de \$ 393,826,528, lo que

corresponde a un incremento del 4%; pasando de \$ 10,079,734,353 en el 2019 a \$ 10,473,560,881 en el 2020.

EMPRESAS	UTILIDAD EBITDA COMPARATIVA 2020 VS 2019			
	2,019	2,020	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 3,009,957,534	\$ 2,865,133,235	-\$ 144,824,299	-5%
SEMEDICAL SAS	\$ 1,477,113,564	\$ 1,956,381,235	\$ 479,267,671	32%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 1,502,008,160	\$ 1,371,546,835	-\$ 130,461,325	-9%
FARMACIAS EN RED	\$ 2,064,636,371	\$ 2,010,197,851	-\$ 54,438,520	-3%
PROMOCOSTA SAS	\$ 2,026,018,724	\$ 2,270,301,725	\$ 244,283,001	12%
TOTALES	\$ 10,079,734,353	\$ 10,473,560,881	\$ 393,826,528	4%

En cuanto al **MARGEN EBITDA** presentó una reducción de 1 punto porcentual con relación al mismo periodo del año anterior.

EMPRESAS	MARGEN EBITDA COMPARATIVO 2020 VS 2019	
	2019	2020
SALUD SOCIAL SAS	13%	9%
SEMEDICAL SAS	9%	10%
CALIDAD MEDICA SAS	17%	13%
FARMACIAS EN RED	15%	19%
PROMOCOSTA SAS	13%	14%
TOTALES	13%	12%

A partir del 2020 desde la entrada en vigencia de la emergencia por el covid-19; las diferentes empresas de los grupos Previsalud y Multifarma, comenzaron a implementar diferentes modalidades de atención con el

objetivo de garantizar el seguimiento a la población de los programas de riesgo y demás servicios; y a su vez cumplir con las medidas de bioseguridad requeridas por minimizar los contagios por covid-19:

- Atención presencial con aforos no superiores al 50% de la capacidad instalada.
- Atenciones domiciliarias.
- Teleconsulta y teleexpertise para garantizar la accesibilidad de los usuarios a las diferentes especialidades y subespecialidades.
- Entrega de medicamentos a domicilio para población mayor de 70 años y población con comorbilidades, sin costo alguno para los usuarios.

De igual manera estas modalidades de atención han exigido la dotación del equipo de profesionales y equipo de apoyo la utilización de elementos de protección personal como medidas de bioseguridad. Lo anterior en materia contractual, solo significo un ingreso adicional (costo EPP) para aquellos servicios

relacionados directamente con la atención de pacientes contagiados y toma de muestra de pacientes sospechosos; sin embargo, para toda la operación fue necesario la dotación de dichos elementos, lo cual ha constituido costos adicionales frente al mismo periodo del 2019.

8.2 Análisis de Capital de Trabajo Neto Operativo

El presente análisis tiene por objeto evaluar los indicadores que nos permiten medir la oportunidad con la cual la utilidad EBITDA se convierte en caja para atender los diferentes compromisos de la empresa: pago de impuestos, cubrir el servicio a la deuda,

requerimientos de capital de trabajo, inversiones y reparto de utilidades.

Para tal fin evaluaremos los componentes del capital de trabajo neto operativo (KTNO) para los grupos Previsalud y Multifarma.

KTNO = CXC (cuentas por cobrar) + INVENTARIOS – CXPBS (cuentas por pagar de bienes y servicios).

8.2.1 Rotación de las Cuentas por Cobrar

En el acumulado a diciembre de 2020, del consolidado del grupo Previsalud, las cuentas x cobrar crecieron un 58% con relación al mismo periodo del año anterior, pasando de \$ 13,256,980,901 en el 2019 a \$ 20,934,331,488 en el 2020 (es decir 36 puntos más que el crecimiento de las ventas). Lo anterior tuvo un impacto negativo en el indicador de rotación de

las CXC, en promedio rotaron 2,77 veces durante el periodo mencionado, es decir rotaron en promedio cada 130 días; comparando el resultado frente a la meta esperada de 90 días (4 veces en el año) identificamos una diferencia de 40 días por encima de la meta y frente al resultado del periodo anterior 30 días por encima.

GRUPO PREVISALUD				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		% INC
		2019	2020	
VENTAS		\$ 47,401,024,000	\$ 57,936,493,618	22%
CXC		\$ 13,256,980,901	\$ 20,934,331,488	58%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> o = 4	3.58	2.77	
ROTACION CXC DIAS	< 90 días	100.68	130.08	

El incremento en las CXC y los días de rotación de las Cuentas X Cobrar, demandan mayor requerimiento de capital de trabajo para poder financiar la operación.

En el acumulado a diciembre de 2020, del consolidado del Grupo Multifarma, las cuentas x cobrar crecieron un 82% con relación al mismo periodo del año anterior pasando de \$ 6,140,808,644 en el 2019 a \$ 11,160,669,936 en el 2020 (las ventas solo crecieron 1 punto

porcentual). Lo anterior tuvo un impacto negativo en el indicador de rotación de las CXC, en promedio rotaron 2,72 veces durante el periodo mencionado, es decir rotaron en promedio cada 132 días; comparando el resultado frente a la meta esperada de 90 días (4 veces en el año) identificamos una diferencia de 42 días por encima de la meta y frente al resultado del periodo anterior 59 días por encima.

GRUPO MULTIFARMA				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		% INC
		2019	2020	
VENTAS		\$ 30,022,989,000	\$ 30,308,735,732	1%
CXC		\$ 6,140,808,644	\$ 11,160,669,936	82%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> 0 = 4	4.89	2.72	
ROTACION CXC DIAS	< 90 días	73.63	132.56	

8.2.2 Rotación de los inventarios

En el consolidado del Grupo Previsalud , el costo de venta del inventario creció un 155% entre 2019 y 2020 lo cual tuvo relación directa con el procesamiento de pruebas covid; el costo del inventario paso de \$ 3,192,004,299 en el 2019 a \$ 8,145,692,176 en el 2020; los días promedio de rotación de inventarios

pasan de 37 en el 2019 a 27 días en el 2020, es decir el inventario roto en promedio 13 veces en el periodo, cumpliendo con la meta esperada del indicador (La meta es que los inventarios roten en promedio cada 45 días, es decir 8 o más veces al año).

GRUPO PREVISALUD				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		% INC
		2019	2020	
INVENTARIO		\$ 335,766,501	\$ 632,212,658	88%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 3,192,004,299	\$ 8,145,692,176	155%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	9.51	12.88	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	37.87	27.94	

En el consolidado del Grupo Multifarma , el costo de venta del inventario disminuyo en un 3% entre 2019 y 2020 lo cual tuvo relación directa con el cierre de las operaciones de dispensación en el departamento de bolívar; el costo del inventario paso de \$ 18,960,087,000 en el 2019 a \$ 18,456,957,854 en el 2020; los días promedio de rotación de inventarios

pasan de 43 en el 2019 a 52 días en el 2020, es decir el inventario roto en promedio 6,9 veces en el periodo (en promedio cada 52 días), alejándose de la meta esperada del indicador en 7 días (La meta es que los inventarios roten en promedio cada 45 días, es decir 8 o más veces al año).

GRUPO MULTIFARMA				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		% INC
		2019	2020	
INVENTARIO		\$ 2,278,669,492	\$ 2,675,328,338	17%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 18,960,087,000	\$ 18,456,957,854	-3%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	8.32	6.90	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	43.27	52.18	

8.2.3 Rotación de las cuentas por pagar

En el consolidado del grupo Previsalud las Cuentas X pagar de Bienes y servicios disminuyeron en un 10% con relación al periodo del año anterior, los costos y gastos crecieron un 24% y los días promedio de rotación pasan de 66,6 en el 2019 a 48,76 días

en el 2020; las cuentas por pagar rotaron en promedio 7,38 veces en el periodo. Lo anterior teniendo en cuenta que la mayor parte de los insumos medico quirúrgicos y reactivos relacionados con la contingencia de Covid se compararon de contado.

GRUPO PREVISALUD				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		
		2019	2020	% INC
CXPBS		\$ 7,929,271,446	\$ 7,168,252,819	-10%
COSTO + GASTOS		\$ 42,845,444,471	\$ 52,923,170,524	24%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	5.40	7.38	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	66.62	48.76	

En el consolidado del Grupo Multifarma las Cuentas X pagar de Bienes y servicios crecieron en un 27% con relación al mismo periodo del año anterior, esto frente a un crecimiento en ventas solo del 1%, los costos y gastos crecieron un 3% y los días promedio de rotación pasan de 88,31 en el 2019 a 108,19 días en el 2020; las cuentas por pagar rotaron

en promedio 3,33 veces en el periodo (en promedio cada 108 días). Lo anterior tiene relación directa con la baja rotación de las cuentas por cobrar (la cuales rotaron en promedio 2,72 veces y 132 días) y en consecuencia la falta de disponible para cubrir los compromisos derivados de la operación.

GRUPO MULTIFARMA				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		
		2019	2020	% INC
CXPBS		\$ 6,598,618,615	\$ 8,352,496,749	27%
COSTO + GASTOS		\$ 26,898,754,337	\$ 27,792,012,561	3%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	4.08	3.33	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	88.31	108.19	

En este sentido El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo Previsalud aumento de \$ 5,663,475,956 en el acumulado a diciembre de 2019 a \$ 14,398,291,327 en el mismo periodo de 2020, lo que corresponde a un incremento del 154% con relación al periodo de 2019; mientras que

las ventas incrementaron en un 22%; dicho indicador se ve impactado negativamente por el crecimiento de las cuentas por cobrar entre 2019 y 2020 (un 58%) y a su vez la necesidad de pagar de contado todas aquellos reactivos e insumos medico quirúrgicos relacionados con la venta de servicios de la contingencia Covid.

GRUPO PREVISALUD				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		
		2019	2020	% INC
VENTAS		\$ 47,401,024,000	\$ 57,936,493,618	22%
CXC		\$ 13,256,980,901	\$ 20,934,331,488	58%
INVENTARIO		\$ 335,766,501	\$ 632,212,658	88%
CXPBS		\$ 7,929,271,446	\$ 7,168,252,819	-10%
KTNO	2019 > 2020	\$ 5,663,475,956	\$ 14,398,291,327	154%

PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< EBITDA	12%	25%	
EBITDA		\$ 6,537,984,418	\$ 6,506,981,795	0%
MARGEN EBITDA	> 15%	14%	11%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	71.93	109.26	

El indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT) representa la cantidad de pesos que se requieren de capital de trabajo para la operación x cada 100 pesos en ventas. Para el periodo de 2020 este indicador presenta una tendencia negativa; ya que en el 2020 se requirieron 25 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta; lo que corresponde a 13 pesos más que en el 2019. De igual manera se espera como meta que el indicador de PKT, que este sea inferior al margen EBITDA; esto significa que se espera que el requerimiento de capital de trabajo neto para operar sea suplido con la utilidad EBITDA y si este requerimiento es mayor que la utilidad EBITDA se requiere fuentes alternativas de financiación para suplir las necesidades de requerimiento de capital de trabajo neto operativo. Esto situación se debe claramente al crecimiento de las cuentas por cobrar entre 2019 vs 2020.

En cuanto al indicador de los días de ciclo de caja que pasa de 71,93 días en el periodo de 2019 a 109 días en el 2020, alejándose 49 días de la meta esperada de (60 días), este resultado tiene igual relación con el incremento en el promedio de días de rotación de las cuentas x cobrar para el 2020.

El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo Multifarma aumento de \$ 1,820,859,521 en el acumulado a diciembre de 2019 a \$ 5,483,501,525 en el mismo periodo de 2020, lo que corresponde a un incremento del 201% con relación al periodo de 2019; mientras que las ventas incrementaron en un 1%; dicho indicador se ve impactado negativamente por el crecimiento de las cuentas por cobrar entre 2019 y 2020 (un 82%).

GRUPO MULTIFARAMA				
INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO	META	TOTALES		% INC
		2019	2020	
VENTAS		\$ 30,022,989,000	\$ 30,308,735,732	1%
CXC		\$ 6,140,808,644	\$ 11,160,669,936	82%
INVENTARIO		\$ 2,278,669,492	\$ 2,675,328,338	17%
CXPBS		\$ 6,598,618,615	\$ 8,352,496,749	27%
KTNO	2019 > 2020	\$ 1,820,859,521	\$ 5,483,501,525	201%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< EBITDA	6%	18%	
EBITDA		\$ 3,541,749,935	\$ 3,966,579,086	12%
MARGEN EBITDA	> 15%	12%	13%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	28.59	76.55	

Para el periodo de 2020, en el Grupo Multifarma, el indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT) presenta una tendencia negativa; ya que en el 2020 se requirieron 18 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta; lo que corresponde a 12 pesos más que en el 2019. De igual manera se espera como meta que el indicador

de PKT, que este sea inferior al margen EBITDA; esto significa que se espera que el requerimiento de capital de trabajo neto para operar sea suplido con la utilidad EBITDA y si este requerimiento es mayor que la utilidad EBITDA; se requiere fuentes alternativas de financiación para suplir las necesidades de requerimiento de capital de trabajo neto

operativo (es decir el margen EBITDA se encuentra 5 puntos porcentuales por debajo del indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT). Esta situación se debe claramente al crecimiento de las cuentas por cobrar entre 2019 vs 2020; la cuales incrementaron en un 82%.

Tanto para el Grupo Previsalud como el Grupo Multifarma el crecimiento en ventas representa la necesidad de acudir a fuentes de financiación alternas para cubrir la demanda de capital de trabajo neto operativo; ya que la utilidad EBITDA no es suficiente para cubrir los diferentes compromisos de la operación.

8.3 Análisis Endeudamiento

En cuanto al nivel de endeudamiento; se considera un riesgo aceptable; deber hasta 1,5 veces la utilidad ebitda, en este sentido evaluamos la relación DEUDA / EBITDA, para cada una de las empresas y en general para los Grupos Previsalud y Multifarma.

INDICADORES ENDEUDAMIENTO DICIEMBRE DE 2020 EMPRESAS GRUPOS PREVISALUD Y MULTIFARMA						
EMPRESAS	OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO	OBLIGACIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO	TOTAL, DEUDA	EBITDA 2020	RELACION DEUDA / EBITDA	NIVEL DE RIESGO ACEPTABLE
SALUD SOCIAL SAS	\$ 1,470,092,859	\$ 2,511,869,600	\$ 3,981,962,459	\$ 2,865,133,235	1.390	1.50
PROMOCOSTA SAS	\$ 1,003,891,558	\$ 536,294,434	\$ 1,540,185,992	\$ 2,270,301,725	0.678	1.50
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 447,807,495	\$ 322,222,220	\$ 770,029,715	\$ 1,371,546,835	0.561	1.50
SEMEDICAL SAS	\$ 487,143,303	\$ 503,552,623	\$ 990,695,926	\$ 1,956,381,235	0.506	1.50
FARMACIAS EN RED	\$ 498,573,854	\$ 323,227,571	\$ 821,801,425	\$ 2,010,197,851	0.409	1.50
TOTALES	\$ 3,907,509,069	\$ 4,197,166,448	\$ 8,104,675,517	\$ 10,473,560,881	0.774	1.50

Si bien es cierto el indicador de la relación de deuda/EBITDA resulta favorable para todas las compañías y en efecto para el consolidado del grupo; De igual manera es necesario analizar el resultado del indicador de autonomía con el

objetivo de tomar decisiones frente a las fuentes de financiación a utilizar por la organización para futuros proyectos y/o requerimientos de capital de trabajo:

INDICADORES ENDEUDAMIENTO DICIEMBRE DE 2020 EMPRESAS GRUPOS PREVISALUD Y MULTIFARMA					
EMPRESAS	TOTAL, ACTIVOS	PASIVOS	PATRIMONIO	RAZON DE ENDEUDAMIENTO	AUTONOMIA
SALUD SOCIAL SAS	\$ 21,188,286,704	\$ 15,008,704,185	\$ 6,179,582,519	71%	29%
PROMOCOSTA SAS	\$ 10,539,327,733	\$ 4,062,811,843	\$ 6,476,515,890	39%	61%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 8,356,745,874	\$ 5,850,922,597	\$ 2,505,823,276	70%	30%
SEMEDICAL SAS	\$ 8,328,832,570	\$ 5,151,978,520	\$ 3,176,854,050	62%	38%
FARMACIAS EN RED	\$ 14,234,958,610	\$ 10,121,349,301	\$ 4,113,609,305	71%	29%
TOTALES	\$ 62,648,151,491	\$ 40,195,766,446	\$ 22,452,385,040	64%	36%

Es necesario mencionar que en un 64% la financiación de los activos de las empresas de los Grupos Previsalud y Multifarma

corresponde a deuda con terceros y su nivel de autonomía (activos financiados con patrimonio) es del 36%. Cabe resaltar las cifras

de las empresas con menor nivel de autonomía financiera:

- SALUD SOCIAL con una razón de endeudamiento del 71 % y autonomía respectivamente del 29%.
 - FARMACIAS EN RED con una razón de endeudamiento del 71 % y autonomía respectivamente del 29%.
 - CALIDAD MÉDICA con una razón de endeudamiento del 70 % y autonomía respectivamente del 30%.
- Lo anterior no implica una conclusión que indicador está bien o mal, solo nos indica la fuente de financiación utilizada por la empresa para la adquisición de los activos y en este sentido nos permite tomar decisiones de financiación acertadas para futuras inversiones y proyectos.

8.4. Eficiencia Operacional

Alineados con los objetivos estratégicos de la organización y directrices corporativas el equipo de gestión del riesgo, revisoría fiscal y auditoría ha orientado su gestión a la intervención de procesos críticos y priorizados que tienen un mayor impacto en la sostenibilidad de la empresa en el mediano y largo plazo (eficiencia operacional).



En este sentido y en coherencia con la priorización derivada de los resultados financieros obtenidos en 2019; durante el 2020 se desarrollaron acciones en los objetivos de la perspectiva de eficiencia operacional:

- **Informe de productividad cargos operativos: conscientes de lo que representa el recurso humano de la organización en la estructura de costos (32%)** con el acompañamiento de auditoría externa, auditoría de ingresos y gestión humana se desarrolló hoja de trabajo para el seguimiento y auditoría de la productividad de las IPS del grupo empresarial; así como la productividad de profesionales operativos (médicos generales, especialistas, enfermeras, nutricionistas, ...) contratados bajo la modalidad de nómina y aquellos contratados

bajo la modalidad de OPS. Como resultado del seguimiento mencionado se derivaron acciones de mejora relacionadas con el uso eficiente del recurso humano y la capacidad instalada de la IPS en época de pandemia.

- **Revisión de estructura organizacional:** en sintonía con las medidas de seguimiento a la productividad del talento humano de la organización derivadas de la modalidad de teletrabajo (época de pandemia), se realizó en conjunto con la dirección de calidad y acompañamiento de auditoría externa evaluación de la estructura organizacional actual, la asignación de responsabilidades y las líneas de supervisión. En especial (coordinaciones, direcciones, gerencias, etc.) de las empresas del grupo. Como resultado de la evaluación y análisis mencionado,

- Razonabilidad Control de Inventarios: teniendo en cuenta el peso porcentual de los inventarios de consumibles medicamentos, reactivos, insumos médicos a nivel del grupo empresarial (40%) y las necesidades particulares de las unidades de negocio de la organización; con la aprobación de gerencia general se inició la implementación de medidas orientadas al seguimiento y control de inventarios en las IPS a través de un sistema de inventario periódico (toma física de inventario mensual con el equipo de contabilidad y administrativo de las IPS). Para el caso particular del inventario de las farmacias, teniendo en cuenta el peso % del costo de la mercancía, el volumen de productos y volumen de transacciones se identificó la necesidad de implementar un sistema de inventario permanente a través de la auditoría permanente de las transacciones: ingresos a bodega, traslados a dispensarios y dispensaciones. Estas últimas representan un volumen importante de las operaciones diarias de SEMEDICAL y FARMACIAS EN RED. En este sentido Mantener el control de inventarios en las farmacias es un proceso que requiere asegurar que cada transacción sea registrada correctamente y sirva como soporte para los registros de costos que son reportados en los estados financieros; a su vez permitirá a la alta Gerencia realizar sus presupuestos y tomar sus decisiones con indicadores precisos. Para tal fin se implementó la figura de auditores de dispensación (piloto con dispensario NO POS) con un alcance inicial de revisar todas las transacciones de dispensación diarias (cierres diarios de dispensación) y realizar las mejoras y correcciones pertinentes a nivel del dispensario y de esta manera contar con información segura y oportuna.

Pertinencia y Racionalidad Técnico Científica: seguimiento a la conducta de los médicos y profesionales tratantes a través de

auditoría médica permanente en la IPS. Evaluando formulación y ordenamiento frente a los protocolos y guías de práctica clínica definidas por la organización. Para el seguimiento a la racionalidad técnico científica en la formulación de medicamento alto costo se implementó el mecanismo de junta médica que permita asegurar la pertinencia y a su vez garantizar la oportunidad en la entrega de los medicamentos requeridos para el tratamiento de los pacientes. Como parte de la estrategia corporativa para el mes de noviembre se inició el desarrollo de un tablero de indicadores asistenciales que permitirá evaluar el impacto de los tratamientos médicos de paciente de programas de riesgos.

Como parte de la mejora continua en los diferentes procesos de la organización, críticos que impactan en la gestión financiera de la organización se adelantan intervenciones en los procesos de Facturación, compras y gestión humana:

- **Levantamiento de información de los procesos críticos priorizados:** (actualidad del proceso: flujo de actividades y flujo de información).
- **Análisis de resultados actuales conforme al objetivo del proceso:** (objetivos e indicadores de la caracterización) identificados puntos críticos de control.
- **Diseño ruta (resumen) del proceso ideal:** flujo de actividades y flujo de información (contemplar puntos críticos de control).
- **Definir hoja de trabajo:** contemplando variables críticas de control (respondan a la fuente de los indicadores del proceso).

En este sentido se pretende sentar las bases y apropiar una cultura de implementación de niveles de control en los diferentes grupos de procesos: operativos, procesos de apoyo/administrativos, procesos de auditoría internos y externos.

TIPOS DE CONTROLES REQUERIDOS

