

Grupo



Previsalud

INFORME DE GESTIÓN 2021

Grupo

+multifarma

TABLA DE CONTENIDO

1. HISTORIA	
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
2.1. Misión	
2.2. Visión	
2.3. Modelo de Atención – CEOS	
2.4. Valores Corporativos – SAC	
2.5. Políticas Corporativas	
3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
3.1. Presencia y sedes	
3.2. Mercado que atendemos	
3.3. Portafolio de servicios	
3.4. Grupos de interés	
3.5. Reputación corporativa	
4. GESTIÓN EN SALUD	
4.1. Grupo Previsalud	
4.1.1 Atlántico	
4.1.2. Cesar	
4.1.3. Norte de Santander	
4.1.4. Programa de Atención Domiciliaria – PAD	
4.1.4.1 PAD – Atlántico	
4.1.4.2 PAD – Cesar	
4.1.4.3 Hospitalización	
4.1.5. Laboratorio Clínico	
4.2. Grupo Multifarma	
5. LA VOZ DEL USUARIO	
6. CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN: CIIS	
7. GESTIÓN CORPORATIVA	
7.1. Nuestro Talento y Cultura	
7.2. Seguridad y Salud en el Trabajo – SST	
7.3. Comunicaciones Corporativas	
7.4. Gestión de Calidad y Mejora Continua	
7.5. Gestión de la Infraestructura	
7.6. Gestión de la Tecnología	
7.7. Centro de Contacto	
7.8. Gestión y Control de Activos Fijos	

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....

8.1. Gestión Social.....

8.2. Gestión Ambiental.....

9. INFORMACIÓN FINANCIERA.....

10. PROYECTOS 2022.....

1. HISTORIA

Más de 23 años cuidando de la salud de nuestros usuarios

Aunque los grupos empresariales de valor en salud, Previsalud y Multifarma, fueron creados en el año 2.019, con el propósito de integrar a nuestras Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) en un grupo y a los Centros de Atención Farmacéutica (CAF) en otro, su origen se remonta a 1.999, año de la creación de Promocosta en Barranquilla, siendo esta la primera de las siete IPS que conforman hoy en día al Grupo Previsalud.

Durante los siguientes 20 años fueron constituidas las otras seis IPS: En el año 2.001 fue creada en Valledupar Calidad Médica; en

2.004, fue constituida Salud Social en Barranquilla; en el año 2.008 abrió sus puertas Vivir, que es nuestro Centro de Rehabilitación Integral; en 2016 inició operaciones Promonorte en Cúcuta; y en el año 2019 se pusieron al servicio de los usuarios a Contributiva y Medikids, en Barranquilla.

Por su parte, la historia del Grupo Multifarma se remonta al 2.002 y 2.004, años en los que entraron en funcionamiento nuestras empresas de dispensación de medicamentos e insumos médicos: Semedical y Farmacias en Red, respectivamente.



2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. 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.

2.2. Visión

VISIÓN

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).

2.3. Modelo de Atención CEOS



COMUNICACIÓN

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



EFECTIVIDAD

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



OPORTUNIDAD

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



SEGURIDAD

Es la capacidad de controlar o minimizar el riesgo.

2.4. 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.

2.5. Políticas Corporativas

Todas las empresas de los grupos Previsalud y Multifarma cuentan con **doce (12) Políticas Corporativas**, que les dan los lineamientos para desarrollar nuestra cultura organizacional:

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

3. PERFIL CORPORATIVO

3.1. Presencia y sedes

Las siete (7) IPS del Grupo Previsalud hacen presencia en 23 municipios de 7 departamentos de Colombia, incluidas sus ciudades capitales.

Por su parte, los 24 Centros de Atención Farmacéutica (CAF) del Grupo Multifarma

están distribuidos en 16 municipios del Atlántico, incluida Barranquilla, que cuenta con 8 CAF.

En total, contamos **con 58 sedes** en la zona Caribe y Nororiental de Colombia.



3.2. Mercado que atendemos

En los grupos Previsalud y Multifarma cuidamos la salud y el bienestar de 750.000 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.

3.3. Portafolio de servicios

Previsalud es un grupo empresarial que conforma una Red Integrada de Servicios de Salud, desde la prestación del nivel primario al complementario, con énfasis en la Gestión integral del Riesgo en Salud.

Hemos logrado integrar una sólida red de profesionales, que junto a la infraestructura y la tecnología idónea, acercan los servicios de

salud a los usuarios, permitiéndonos ofrecer servicios presenciales, domiciliarios y bajo la modalidad de teleconsulta.

Nuestro portafolio de servicios está basado en la intervención del riesgo, la innovación, la investigación y la calidad, pilares a partir de los cuales generamos resultados orientados a cuidar a nuestros usuarios.

Programas de intervención al riesgo

Las IPS del Grupo Previsalud cuentan con los siguientes Programas de Intervención al Riesgo en Salud:

- Riesgo Cardiovascular (RCV).
- Nefrprotección.
- Materno Fetal y Alto Riesgo Obstetricio.
- Neurodesarrollo.
- Atención Domiciliaria (PAD): Cuidado en Casa, Urgencia en Casa, Covid-19 y Oxigenorequiriente.

- Hospitalización y Atención a Crónicos.
- Promoción y Mantenimiento de la Salud.
- EPOCa (Asma en el adulto).
- Respirando Mejor (Asma infantil).
- Artritis Reumatoide.

Otros servicios en salud y bienestar

- Consultorio Rosado y de la Mujer
- Clínica de Patología Cervical.
- Clínica de Heridas.
- Fisioterapia y Rehabilitación.
- Odontología General y Especializada.
- Odontopediatría.
- Fonoaudiología.
- Rehabilitación Oral.

- Cardiología No Invasiva
- Farmacosalud.
- Nutrición.
- Psicología.
- Cardio Gym.
- Terapia ocupacional.
- Laboratorio Clínico Especializado.
- Imágenes Diagnósticas.

Central de Especialistas - Medicina Especializada

- Medicina Interna.
- Medicina Familiar.
- Ginecología y Obstetricia.
- Pediatría.
- Cardiología.
- Oftalmología.
- Nefrología.
- Diabetología.
- Psiquiatría.
- Fisiatría.
- Neuropsicología.
- Neuropediatría.
- Hepatología.
- Alergología.
- Neumología.
- Reumatología.
- Ortopedia y Traumatología.
- Genetista.
- Perinatología.
- Infectología.
- Neurología.
- Cardiología no Invasiva

Subespecialidades Pediátricas

- Cardiología Pediátrica.
- Nefrología Pediátrica.
- Cirugía Pediátrica.
- Infectología Pediátrica.
- Gastroenterología Pediátrica.
- Psiquiatría Infantil.
- Neurología Pediátrica.
- Endocrinología Pediátrica.
- Electrofisiología Pediátrica.
- Neumología Pediátrica.
- Reumatología Pediátrica.
- Nutriología.

3.4. 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.

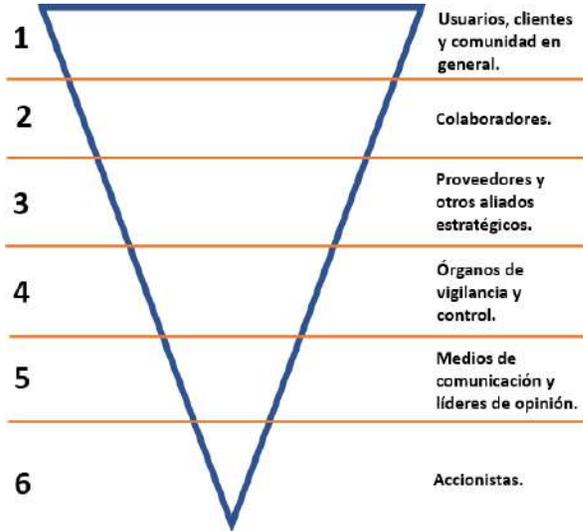
3. Proveedores y demás aliados estratégicos

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



3.5. Reputación corporativa

Todas nuestras organizaciones cuentan con sellos que demuestran el compromiso continuo con alcanzar la excelencia empresarial en **calidad, seguridad y salud en trabajo y ambiental**:



SC4415-1



SA-CER596157



OS-CER596165



En proceso



SC-CER514764



SC-CER747471



SC-CER758481



SC-CER640775



ST-CER915179-1



SC -CER725593



ST-CER915179-2

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

Ranking de las Ips en manejo de pacientes cardiovasculares

Con los mejores resultados de la gestión de riesgos

	Posición Nivel Nacional Más de 1000 instituciones estudiadas	
	Vigencia 2018 - 2019	Vigencia 2019 - 2020
	142	6
	484	9
	84	10
	131	11

Ranking de las Ips en manejo de pacientes con artritis

Con los mejores resultados de la gestión de riesgos

Posición Nivel Nacional

Vigencia 2019 - 2020





Grupo
 Previsalud

Grupo
 multifarma

GESTIÓN EN SALUD

**INFORME DE GESTIÓN
2021**

4. NUESTRA GESTIÓN EN SALUD

4.1. Grupo Empresarial Previsalud

4.1.1 Departamento del Atlántico

Riesgo cardiovascular, departamento del Atlántico IPS Salud Social, IPS Promocosta

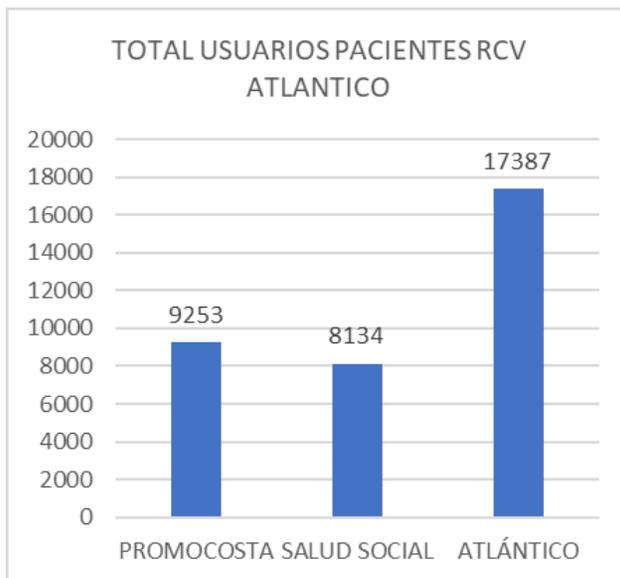
La sostenibilidad es un concepto que tiene total aplicación en las empresas de salud. Esta incluye, entre otros, tres aspectos esenciales: social, financiero y ambiental. Estos elementos tienen un gran peso en las actividades de las instituciones de salud. En el aspecto social -en el que nos vamos a centrar desde nuestras IPS-, el manejo de riesgos tiene relevancia en nuestro quehacer clínico, en la tarea de mantener una población saludable.

El programa de riesgo cardiovascular busca ofrecer un mejor servicio a sus usuarios, a fin de mejorar su calidad de vida. A su vez, la IPS brinda mayor rentabilidad a la empresa, a la vez

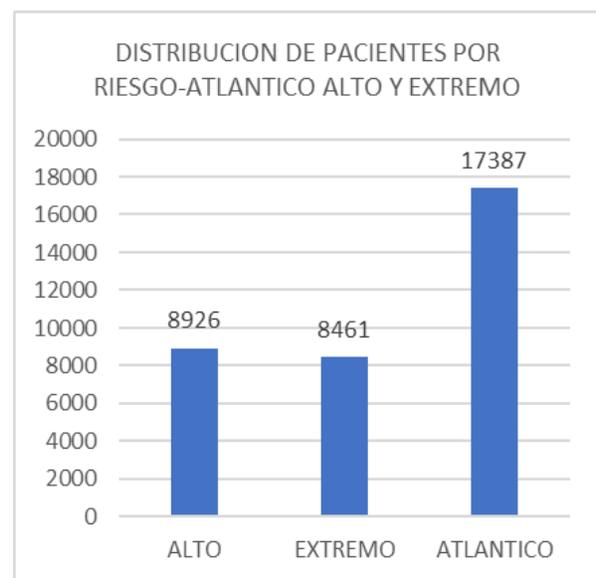
que se compromete aún más con el medio ambiente.

En este **informe de sostenibilidad** mostraremos la cobertura que hemos tenido en el programa, los resultados en salud y la rentabilidad que se ha tenido.

A nivel del departamento del Atlántico, el Programa de riesgo cardiovascular cuenta con un registro de 17.387 pacientes, de los cuales 8.926 (51.5%) se encuentran en riesgo alto y 8.461 (48.6%) se encuentran en riesgo extremo.



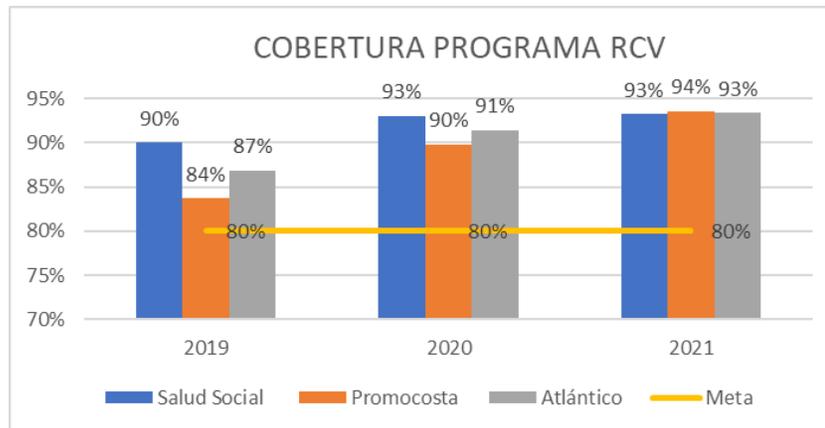
Gráfica N°1



Gráfica N°2

Debido a la gestión que se ha llevado en el programa de riesgo cardiovascular, se devolvieron a primer nivel un total de 5.194 pacientes durante el año 2021.

Cobertura del programa RCV

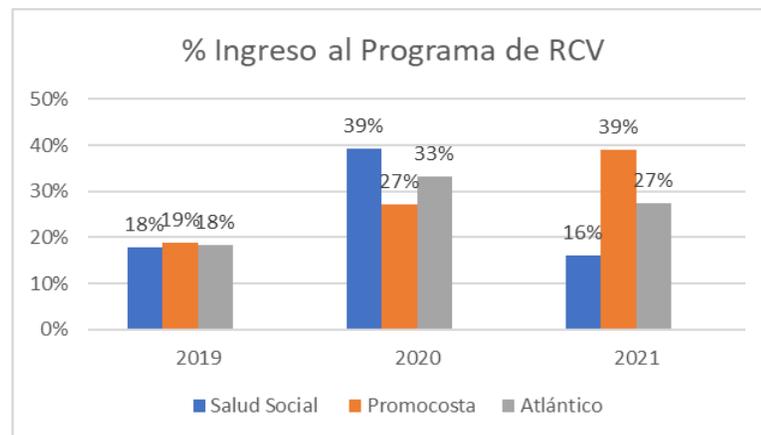


Gráfica N°3

La cobertura en el programa RCV ha tenido una tendencia positiva a nivel del Atlántico. Este programa presenta un incremento del 2% con relación al año anterior, como una respuesta a la pandemia, lo que ha llegado a la implementación

de nuevas tecnologías que han permitido mayor accesibilidad en la atención. A esto han ayudado variadas opciones y ocupaciones, como: teleconsulta, programa UCAR y las atenciones domiciliarias.

Ingresos al programa RCV



Gráfica N°4

Los ingresos al programa RCV para el año 2021 disminuyeron un 6%, con respecto al año anterior, debido a que se cumplen de manera

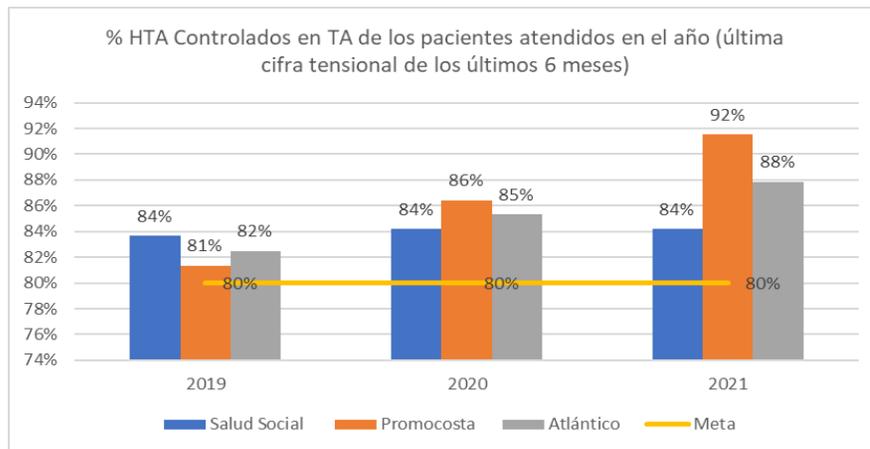
estricta con los criterios de ingreso. De esta manera se logró controlar la duplicidad de pacientes, se permitió la atención a los

pacientes que son objetos de atención y se derivaron al prestador primario los usuarios que les correspondían, en cumplimiento, de esta manera, de la ruta integral de atención RIAS y la RIIS, establecidas en la resolución 3280 del 2021. En relación con los ingresos se obtuvieron nuevos usuarios, debido a que 1.007 usuarios fueron cedidos de otras EAPB, como

Compartta, Ambuq y Medimás. Asimismo, cabe resaltar que esta población viene con muchos riesgos no controlados a nivel clínico. Otra novedad en el 2021, en relación con el ingreso, la **IPS Promocosta** asumió todos los pacientes de municipios que compartían con la **IPS Salud Social**, quedando solo esta IPS con la población de Barranquilla.

Porcentaje HTA Controlados en TA de los pacientes atendidos en el año

Última cifra tensional de los últimos seis meses



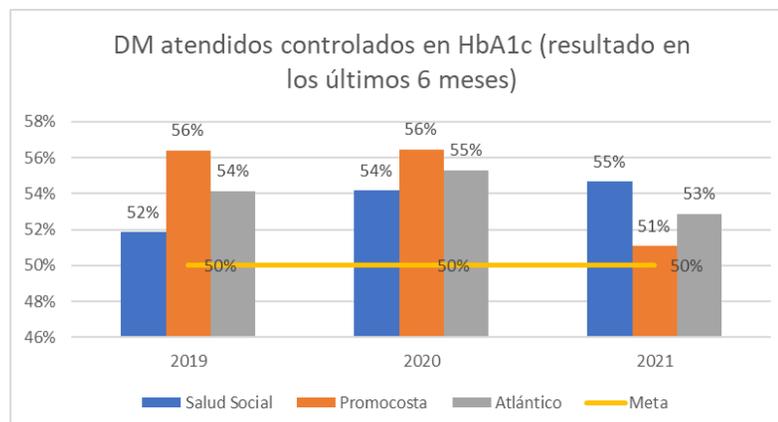
Gráfica N°5

El porcentaje de HTA controlados en TA se encuentra por encima de la meta, superando el porcentaje del año anterior a nivel del Atlántico. Este indicador puede presentar un mejor

comportamiento, debido a que más de 5.194 pacientes controlados fueron derivados al primer nivel y se recibieron pacientes cedidos de otras EAPB, con cifras descontroladas.

DM atendidos controlados en HbA1c

Resultado en los últimos seis meses



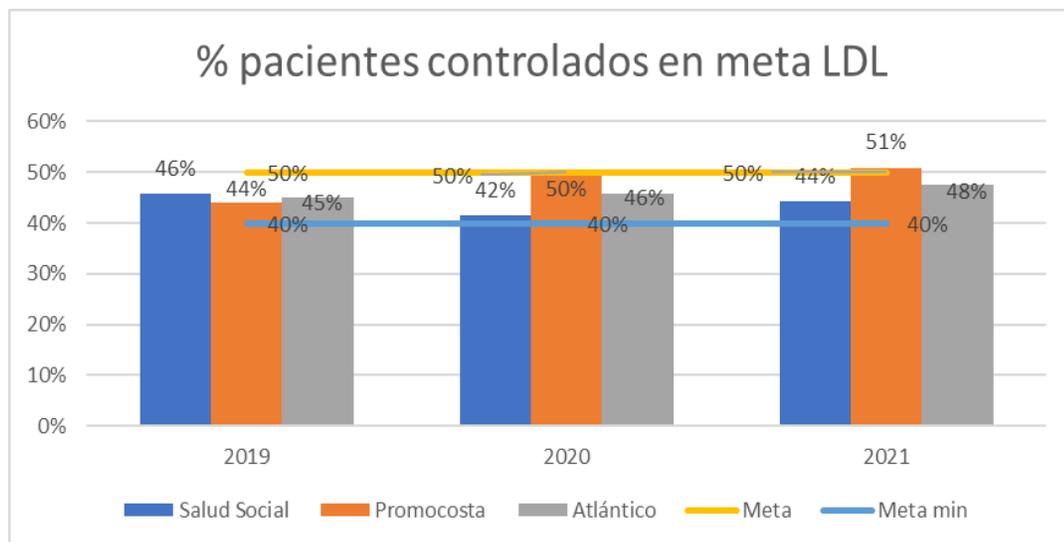
Gráfica N°6

Como podemos observar, el indicador continúa superando la meta establecida. En el caso de la **IPS Salud Social**, el registro aumentó debido que de enero a diciembre se han intervenido 1.355 pacientes con la HB A1c fuera de meta, de los cuales el 39% ha logrado mejoría de meta metabólica. Un total de 1.221 pacientes tienen más de seis meses de estar inscritos. De estos, 884 tienen algún tipo de insulina y 314 son obesos, por lo que se les ha programado control

interno y a 964 se les ha realizado intervención por medicina interna.

En la **IPS Promocosta**, debido al aumento en el número de usuarios con diagnóstico de diabetes mellitus, proveniente de EAPB heredadas, mal controlados, el porcentaje disminuyó. No obstante, es de resaltar que nuestra cohorte total de pacientes con diagnóstico de diabetes mellitus es de 4.656, encontrándose en meta 2.464 usuarios (53%).

Porcentaje de pacientes controlados en meta LDL



Gráfica N°7

El porcentaje de pacientes controlados en lipoproteínas de baja densidad se encuentra dentro de la meta establecida, con un aumento del 2%, con respecto al año anterior.

Desde el 2019 hasta la fecha, se observa una tendencia a la mejora en el porcentaje de pacientes controlados en LDL, los cuales se intervienen en conjunto con la variable de índice de masa corporal.

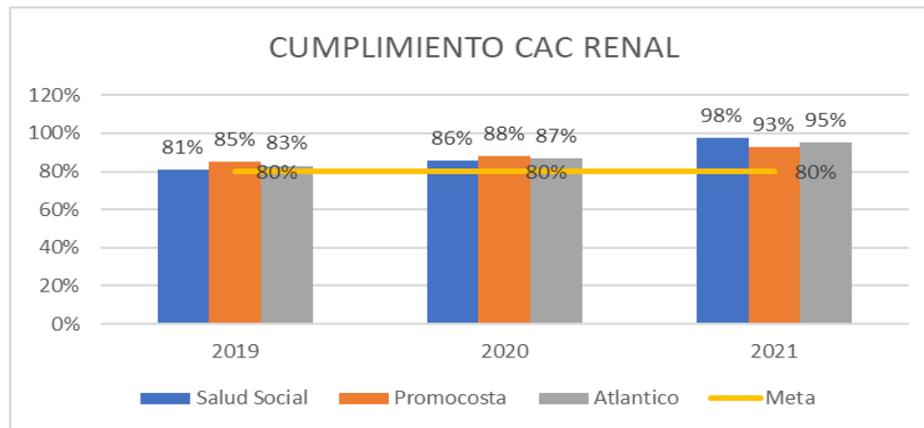
Para el 2021, en la **IPS Salud Social**, el 63% de la población inscrita se encuentra en sobrepeso y obesidad. De esta población, el 36.4% (1.576)

tienen LDL descontrolado. Un factor que también ha impactado este indicador es la pandemia, la cual ha generado sedentarismo en la población. En el caso de la **IPS Promocosta**, dentro de la cohorte se tiene un total de 4.859 pacientes con diagnóstico de dislipidemia, de los cuales el 44% se encuentra dentro de metas de LDL (menor de 100 mgs/dl). Adicionalmente, se evidencia el carácter protector del programa, mediante el cual se logró controlar a los pacientes con dislipidemia, así como que la población sin este diagnóstico llegase al mismo registro, a través del manejo integral que incluye valoración y educación nutricional.

En el 2021, hicimos un foco hacia la dislipidemia o alteración de los lípidos o grasas de los pacientes, dado que evidenciamos el gran impacto que esta tiene en la generación de eventos de salud, como infartos agudos en

miocardio, accidentes cerebrovasculares y el ICTUS, los cuales generan alto costo en hospitalización y afectan, en consecuencia, la calidad de la vida del paciente.

Cuenta de alto costo renal

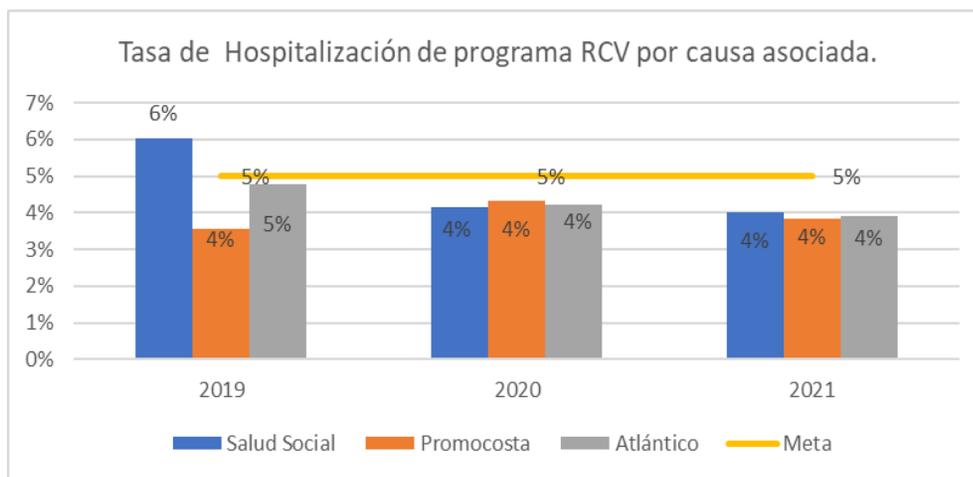


Gráfica N°8

La cuenta de alto costo se ha convertido en uno de nuestros mayores desafíos y, a su vez, logros. En el año 2021, se superó la meta de cumplimiento de la cuenta de alto costo en un 8%, con respecto al año anterior. Para la **IPS Salud Social**, el registro fue de un 98% y para la

IPS Promocosta un 93%. En los resultados de la cuenta 2020 se obtuvo, para la **IPS Promocosta**, el puesto número seis y, para la **IPS Salud Social**, se logró el puesto número 11, catalogados como gestores del riesgo y con gran manejo en la calidad del dato.

Tasa de Hospitalización de programa RCV por causa asociada

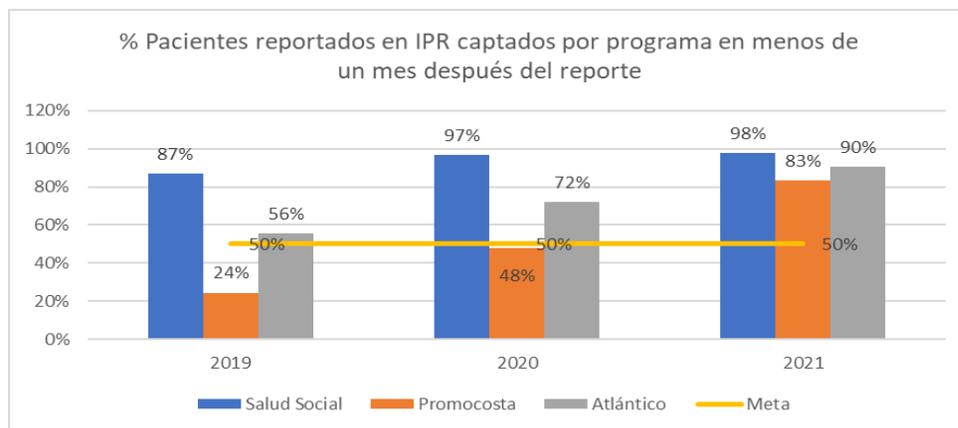


Gráfica N°9

Para el año 2021, la tendencia se mantiene positiva, en un 4%, muy por debajo de la meta establecida por Coosalud, del 10% anual. Las principales causas de hospitalización son eventos cerebrovasculares (22%), insuficiencia cardíaca (21%), diabetes descompensada (13%)

y enfermedad vascular periférica (10%). El 16% de los pacientes hospitalizados corresponden a pacientes cedidos por otras EPS, cuya carga de enfermedad y comorbilidades se encontraba descompensada.

Porcentaje de pacientes reportados en IPR, captados por el programa en menos de un mes después del reporte

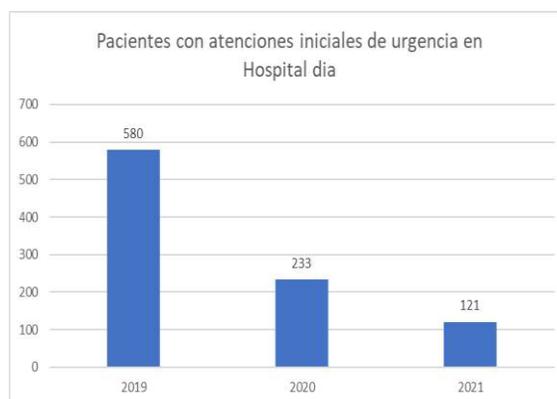


Gráfica N°10

En cuanto a la captación de pacientes y para intervenir la enfermedad y darle continuidad al tratamiento, el 90% de los pacientes hospitalizados fue captado antes del mes, después de su hospitalización, aumentando en un 12% con respecto al año anterior. Esto refleja

las mejoras que se vienen realizando en el proceso de captación de los pacientes reportados en IPR. Se acuerda estrategia de consulta con medicina interna, posterior a los siete días, y visita a los no contados.

Pacientes con atenciones iniciales de urgencia en Hospital día



Gráfica N°11

Al mejorar el porcentaje de pacientes controlados, se ha disminuido en un 1,28% el índice de pacientes que se han descompensado

en la atención. Además, con los picos presentados por la pandemia, se ha reducido la presencialidad en la atención.

Pacientes remitidos a urgencia desde Hospital día

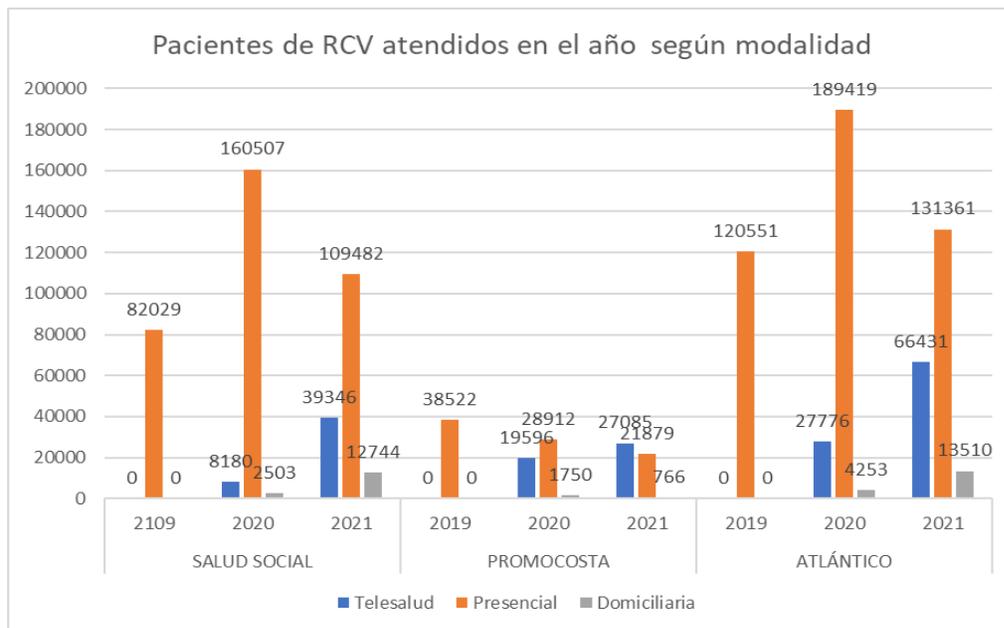


Gráfica N°12

De los pacientes atendidos en hospital día se remitieron seis pacientes a urgencias, debido al cuadro de descompensación. Estos presentaban

sospechas de sufrir infarto, otros insuficiencia cardiaca y diabetes descompensada que no mejora sólo con la insulina.

Pacientes de RCV atendidos en el año según modalidad



Gráfica N°13

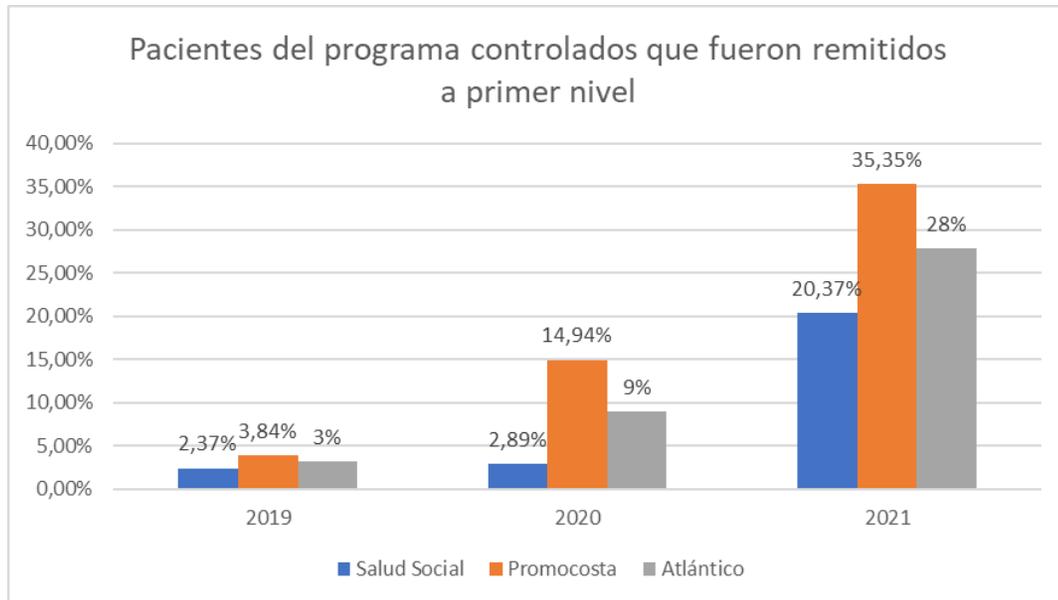
El número de pacientes atendido en el año 2021 llegó a 211.302 pacientes en el Atlántico, de los cuales 131.361 fueron en modalidad presencial, a pesar de la pandemia. No obstante, cabe resaltar que la modalidad domiciliaria y la teleconsulta tuvieron mejor acogida durante el respectivo año.

En la **IPS Salud Social** se realizaron 161.572 atenciones en el programa de RCV. La diferencia con respecto al año 2020 se debe a los egresos realizados en este año, pacientes con difícil contactabilidad o pacientes que

solicitaron traslado a los pasos de primer nivel más cercano a su lugar de residencia.

En la **IPS Promocosta** se tuvo una disminución en la cantidad de las atenciones a través de la modalidad domiciliaria, lo cual guarda relación con el intento de ir retomando la normalidad en la prestación de los servicios durante la pandemia. Aún así, se evidencia que el 54% de las atenciones realizadas se dieron a través de la teleconsulta, lo cual es reflejo del estado de emergencia en cual aún nos encontramos.

Pacientes del programa controlados, remitidos a primer nivel



Gráfica N°14

En el último trimestre del año 2021, se ha venido trabajando en el fortalecimiento del proceso de referencia y contra-referencia de los pacientes controlados hacia su primer nivel. En Salud Social se dio egreso a un total de 1.923 pacientes, controlados de julio a diciembre, los cuales eran hipertensos, controlados sin causa

asociada, con criterios de manejo para primer nivel de acuerdo con la nueva clasificación. En la **IPS Promocosta** se dio egreso a 3.271 pacientes, de los cuales -en el mes de octubre- se hizo una remisión masiva de 1.283, luego de lograr el control de su patología de base.

Programa Gestión del Riesgo Materno Perinatal Atlántico

El objetivo de nuestro Programa de Gestión de riesgo materno perinatal es, precisamente, intervenir este riesgo, identificado en el proceso

de gestación de nuestras usuarias, aplicando recomendaciones basadas en la evidencia, para intervenir el riesgo ya establecido, así como su

tratamiento, y realizar actividades preventivas para evitar complicaciones, mejorar la salud materno-fetal y disminuir la morbimortalidad del binomio madre-hijo.

En este informe presentaremos el comportamiento en cuanto a los indicadores en salud que se han establecido en la institución,

durante el año 2021 y su comparativo con años anteriores en las dos IPS del departamento del Atlántico -**IPS Promocosta** y la **IPS Salud Social**. Los datos los veremos de manera individual, por cada IPS, y de manera consolidada bajo el nombre de dicho departamento.

Caracterización poblacional IPS Promocosta

RANGO ETARIO	TRIMESTRE ACTUAL			TOTAL
	I	II	III	
19 - 35	53	189	499	741
15 - 18	5	34	107	146
Mayor de 35	3	10	47	60
Menor de 14		5	6	11
TOTAL	61	238	659	958

Tabla N°1

En cuanto a la caracterización poblacional de nuestras gestantes, podemos decir que la base de la pirámide, en cuanto a la distribución etaria, se encuentra en el rango de edades de los 19 a los 35 años, con un 77%, pero no podemos dejar de mencionar que el otro 23% se encuentra en rango de edades extremas, es

decir el 17% son gestantes adolescentes menores de 17 años y el otro 6% son gestantes mayores de 35 años. Esto, sumado a otros factores de riesgos y comorbilidades maternas identificadas en nuestras gestantes, son reflejo del Alto riesgo materno perinatal de la población objeto del programa.

IPS Salud Social

SALUD SOCIAL RANGO ETARIO	TRIMESTRE ACTUAL			TOTAL
	I	II	III	
19-35	227	584	285	1096
15-18	44	133	58	235
MAYOR DE 35	26	42	18	86
MENOR DE 14	1	2	0	3
TOTAL	298	761	361	1420

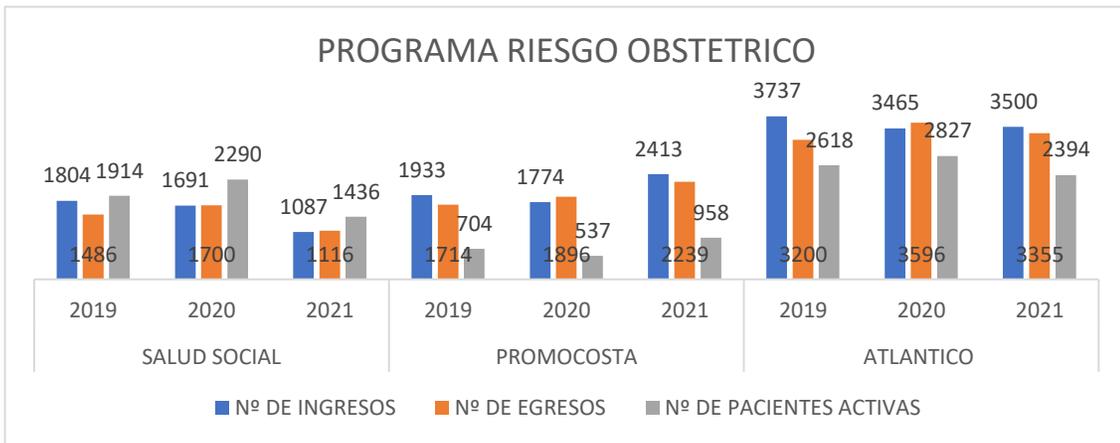
Tabla N° 2

Con relación al dato relacionado con el número de ingresos y egresos de dicho programa, en la **IPS Salud Social** e **IPS Promocosta**, ubicadas en el departamento del Atlántico, encontramos lo siguiente:

PROGRAMA RIESGO OBSTETRICO	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. DE INGRESOS		1804	1691	1087	1933	1774	2413	3737	3465	3500
No. DE EGRESOS		1486	1700	1116	1714	1896	2239	3200	3596	3355
No. DE PACIENTES ACTIVAS		1914	2290	1436	704	537	958	2618	2827	2394

Tabla N°3

Programa riesgo obstétrico



Gráfica N°15

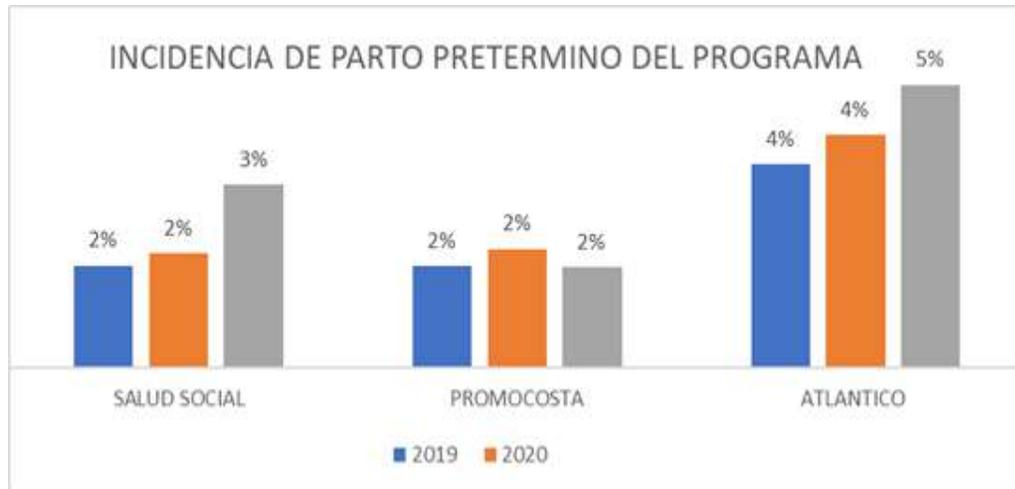
En general y para el departamento del Atlántico, el incremento de ingresos al programa de gestantes no fue significativo con respecto a años anteriores. Esto, junto con los egresos y la cantidad de pacientes gestantes que venían quedando activas de cada periodo representó, a nivel del departamento, una disminución en la cantidad de gestantes activas en el programa, al momento del cierre de la vigencia 2021, en comparación con la vigencia 2020.

Si se tiene en cuenta que es un informe grupal-Atlántico, se realizó una distribución del servicio hacia la entidad departamental **IPS Promocosta**, lo que generó una disminución en la organización distrital **IPS Salud Social**. A nivel individual se afecta el costo de la **IPS Salud Social**, entidad que tendrá que generar nuevas estrategias para lograr mayores beneficios económicos.

Incidencia de parto pretérmino

INCIDENCIA DE PARTO PRETÉRMINO DEL PROGRAMA (parto antes de las 37 semanas)	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. Pactes de programa que tuvieron parto pretérmino en su desenlace	<12%	29	37	39	33	43	43	62	80	82
Total de egresos del programa		1486	1700	1116	1714	1896	2239	3200	3596	3355
Incidencia del PPT en pacientes de Programa		1.95%	2.18%	3.49%	1.93%	2.27%	1,92%	4%	4%	5%

Tabla N°4



Gráfica N°16

Justo a tiempo es una oferta innovadora para nuestras gestantes, que trabaja los factores de riesgo que conducen a un parto pretérmino, mediante la intervención del binomio madre-hijo. Esta gestión reduce significativamente los costos de la EAPB.

A nivel general, en el Atlántico se maneja para el año 2021 una incidencia de parto pretérmino - antes de la semana 37-, del 5%, con un

incremento leve en comparación con el año inmediatamente anterior.

Para la **IPS Promocosta**, para el año 2021 esta incidencia fue del 1,92%, observándose una disminución en comparación al año anterior. Para la **IPS Salud Social**, para el año 2021 la incidencia de partos pretérmino menores a 37 semanas fue de 3.49%, cifra que reflejó un incremento, con relación a los años inmediatamente anteriores. También, se

registraron los trastornos hipertensivos como primera causa de parto pretérmino.

El parto pretérmino se elevó ligeramente en el año 2021, en comparación con el año 2020. También, el aumento se registró en las UCI neonatales, las cuales han mostrado un crecimiento significativo. Así mismo, la estancia hospitalaria por UCI. Esto reportó que, de los 35

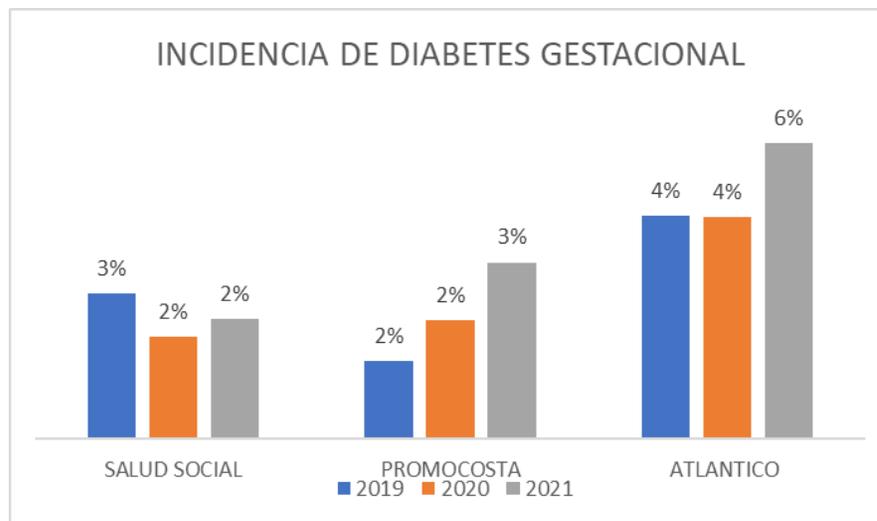
partos pretérmino, el 69% (24) generaron UCI, con una estancia promedio de 13 días.

En relación con nuestro resultado, con la prevalencia nacional encontramos que los partos pretérminos llegan al 12% lo que nos permite concluir que nuestra incidencia, en general, está lejos de estar por fuera de la incidencia establecida a nivel nacional.

Incidencia de diabetes gestacional

Incidencia de diabetes gestacional	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. Pactes de programa que presentaron diabetes gestacional		42	34	26	26	44	77	68	78	103
Total de egresos del programa		1486	1700	1116	1714	1896	2239	3200	3596	3355
Incidencia de diabetes gestacional en pacientes de programa		2.83%	2.00%	2.33%	1.52%	2.32%	3.44%	4%	4%	6%

Tabla N°5



Gráfica N°17

A nivel general y en ambas IPS, para el año 2021 se evidenció un incremento en la incidencia de diabetes gestacional, con relación al año inmediatamente anterior, con un registro general del 6%.

En la **IPS Promocosta**, para el 2021 se identificaron 77 gestantes con esta comorbilidad, lo que representa una incidencia de 3,44%. Estas gestaciones en su mayoría tuvieron un adecuado desenlace, exceptuando dos casos: un aborto espontáneo y un parto pretérmino por

ruptura prematura de membranas. Se hace la salvedad de que estos desenlaces no guardaron relación directa con la diabetes gestacional.

En la **IPS Salud Social**, en el año 2021, la incidencia de diabetes gestacional fue del 2.33%, ya que eran pacientes que en su mayoría llegaban al programa con este

diagnóstico, además, con comorbilidades de sobrepeso y obesidad que contribuyen con el desarrollo de la diabetes gestacional. Para los pacientes se realizaron jornadas de educación y se efectuó una jornada de orientación, con un diabetólogo experto en diabetes gestacional, el Dr. Alejandro Díaz, quien en esta oportunidad realizó consulta, valoración y educación.

Incidencia de preeclampsia

Incidencia de preeclampsia	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. Pactes de programa que presentaron preeclampsia		39	47	43	52	35	48	91	82	91
Total de egresos del programa		1486	1700	1105	1714	1896	2239	3200	3596	3344
Incidencia de preeclampsia en pacientes de programa		2.62%	2.76%	3.89%	3.03%	1.85%	2.14%	6%	5%	6%

Tabla N°6

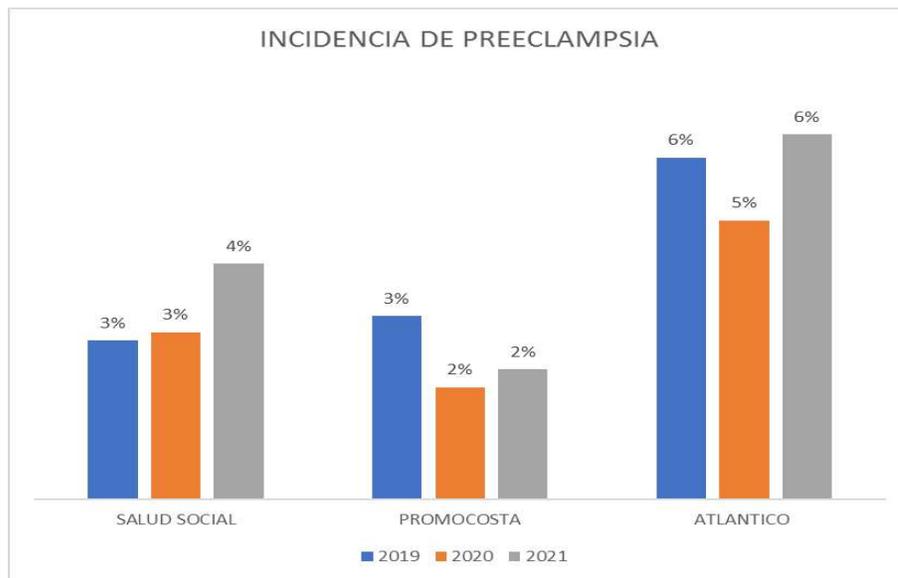


Gráfico N°18

A nivel general y en ambas IPS **-Salud Social y Promocosta-**, para el año 2021 se evidenció un incremento en la incidencia de preeclampsia, con relación al año inmediatamente anterior. En general, esta fue del 6%.

En la **IPS Promocosta**, esta incidencia en el año 2021 fue del 2,14%, pero el incremento con relación al año inmediatamente anterior no alcanzó a ser superior a un punto porcentual. De estas 48 gestantes que cursaron y fueron tratadas por preeclampsia, durante sus controles en el programa, una ameritó estancia en Unidad de Cuidados Intensivos Plena y 4 estuvieron en la Unidad de Cuidado Intermedio. No se

presentaron partos pretérmino ni estancia en UCI neonatal, en este grupo de pacientes.

Para la **IPS Salud Social**, en el año 2021 la incidencia de preeclampsia fue del 3.89%, ya que eran pacientes que en su mayoría llegaban al programa con este diagnóstico –además de comorbilidades, como sobrepeso, obesidad y antecedentes de partos pretérmino-. Esto, contribuyó con el desarrollo la preeclampsia. Para estas pacientes se formularon ASA, se les educó sobre todo los cuidados y se les hizo seguimiento a las gestantes con comorbilidad trazadora.

Muertes perinatales

MUERTE PERINATALES DEL PROGRAMA	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. Muertes Perinatales Conocidas del programa	0	0	0	0	5	7	5	5	7	5

Tabla N°7



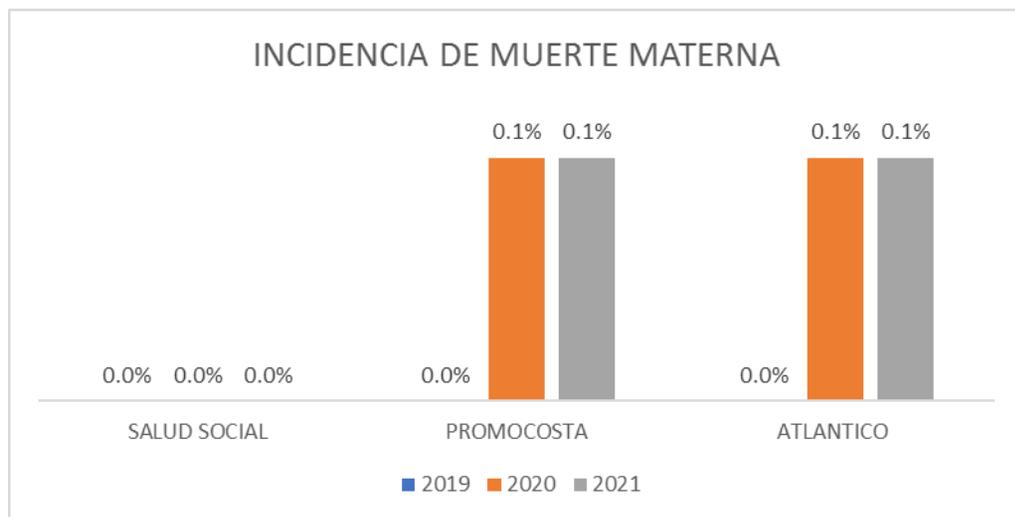
Gráfica N°19

En general, para el año 2021 se presentaron cinco muertes perinatales. Esto representó una disminución con relación al año -fueron dos menos-, por debajo del estimado nacional, del 12%.

Incidencia de muerte materna

INCIDENCIA MUERTE MATERNA DEL PROGRAMA	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. Muertes Materna del programa	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2
Total egresos del programa		1486	1700	1116	1714	1896	2239	3200	3596	3355
Incidencia de muerte materna		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0%	0%	0%

Tabla N°7



Gráfica N°20

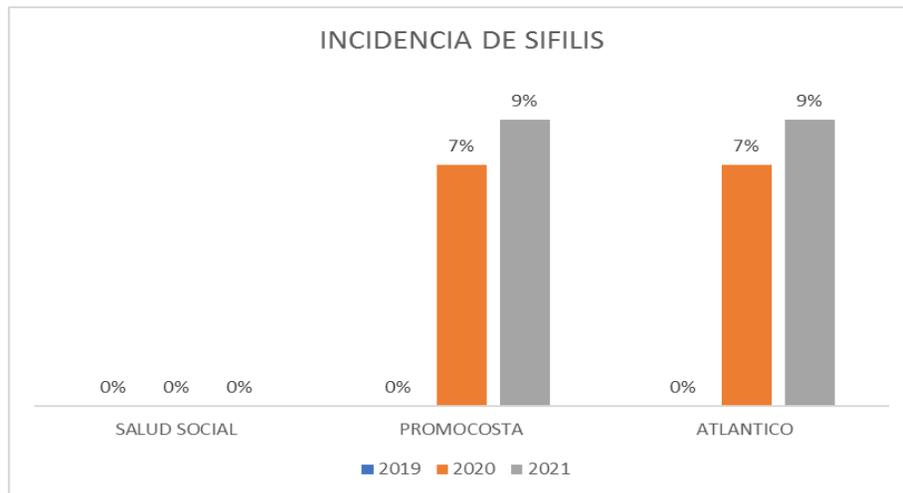
En general, para el año 2021 se presentaron dos muertes maternas, igualando el número que se presentó en el año 2020. Las causas de sus muertes fueron por patologías o comorbilidades

ajenas al proceso de gestación, puesto que una de las muertes fue por covid-19 y la otra fue por agudización de cuadro de esclerosis múltiple e hipertensión pulmonar.

Incidencia de sífilis congénita

INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. Casos de Sífilis Congénita de pacientes del programa reportados en el último semestre	EN MEDICION	0	0	0	0	4	3	0	4	3
Total de usuarias con sífilis gestacional egresadas de Programa		28	33	20	13	54	34	41	87	54
INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA		0	0	0	0	7.41%	8.82%	0%	7%	9%

Tabla N°8



Gráfica N°21

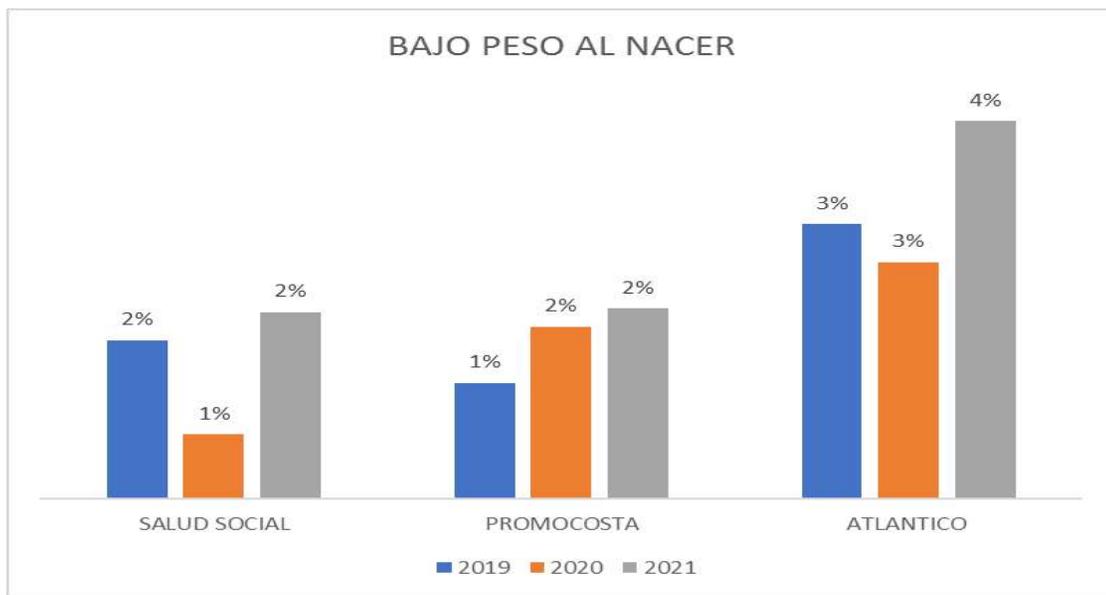
Para el 2021, la incidencia de sífilis gestacional a nivel general se encontró en un 5%. Esto mostró una disminución en el indicador con

relación al año anterior, debido al ingreso tardío (más de 37 semanas) de las gestantes con diagnóstico de sífilis.

Bajo peso al nacer

Bajo peso al Nacer	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
No. Pactes de programa que su bebé tuvo BPN		26	12	23	22	36	47	48	48	70
Total de egresos del programa	<9.2%	1486	1700	1116	1714	1896	2239	3200	3596	3355
Incidencia del BPN en pacientes de Programa		1.75%	0.71%	2.06%	1.28%	1.90%	2.10%	3%	3%	4%

Tabla N°9



Gráfica N°22

A nivel general, la incidencia de **Bajo peso al nacer**, para el año 2021, fue del 4%. Esto denota un incremento con relación a los años inmediatamente anteriores.

En la **IPS Promocosta**, para este año la incidencia fue de 2,10% y en **IPS Salud Social** fue de 2,06%, con un comportamiento muy similar en ambas entidades de salud. Sin embargo, a pesar del leve incremento en este

indicador, en el último año el mismo no sobrepasa el dato establecido a nivel nacional, del 9,2%.

La siguiente es una distribución en ambas IPS y de manera general de nuestras gestantes que hacen parte del programa y según sus comorbilidades y patologías asociadas, lo que se conoce como morbilidad materna extrema.

Morbilidad materna extrema

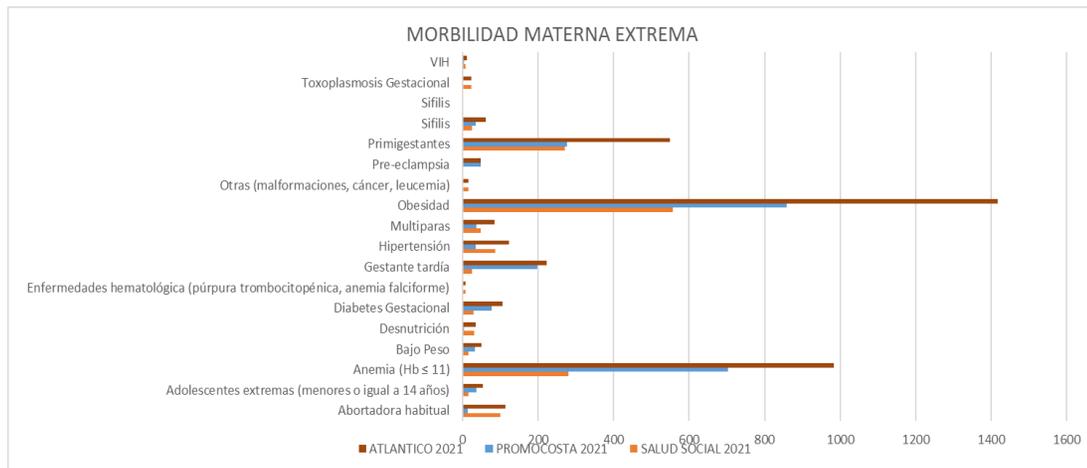


Gráfico N°23

Comorbilidad y factores de riesgo

Morbilidad	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	ATLANTICO
materna extrema	2021	2021	2021
Abortadora habitual	100	14	114
Adolescentes extremas (menores o igual a 14 años)	16	38	54
Anemia (Hb ≤ 11)	280	703	983
Bajo Peso	17	33	50
Desnutrición	32	4	36
Diabetes Gestacional	30	77	107
Enfermedades hematológica (púrpura trombocitopénica, anemia)	8	0	8
Gestante tardía	26	198	224
Hipertensión	88	35	123
Multiparas	48	37	85
Obesidad	558	859	1417
Otras (malformaciones, cáncer, leucemia)	16	0	16
Pre-eclampsia		48	48
Primigestantes	271	278	549
Sífilis	26	36	62
Sífilis			0
Toxoplasmosis Gestacional	24	0	24
VIH	9	4	13

Tabla N°10

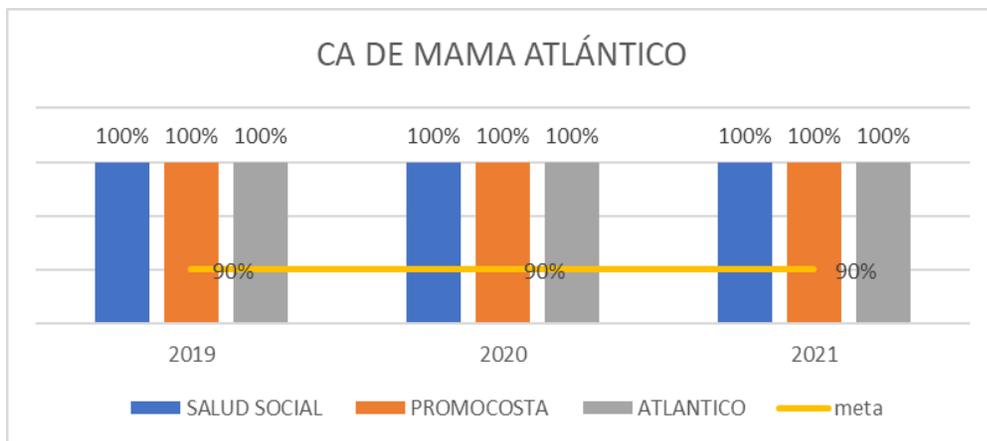
La mayor comorbilidad asociada es la obesidad, la cual es precursora de diabetes e hipertensión gestacional, también bajo peso al nacer, partos

prematuros, seguido del síndrome anémico y del factor de riesgo en primigestantes.

Detección temprana y protección específica
Ca de mama

CA DE MAMA	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Casos gestionados CA de mama	>90%	17	34	37	2	3	6	51	37	43
Casos nuevos detectados CA de mama		17	34	37	2	3	6	51	37	43
Resultado		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla N°11



Gráfica N°24

En el año 2021 se realizaron 2.837 mamografías, de las cuales el 1.3% (37) resultaron alteradas. Se les tomó biopsia al 46% (17), de estas el 24% (4) reportaron resultados positivos para Ca de mama. El 50% (2) de las

pacientes positivas fueron intervenidas. En el año 2021 se gestionaron con el proveedor 692 mamografías. De esto, seis pacientes (1%) fueron diagnosticadas con cáncer de mama y se derivaron a cirugía general.

Ca de cérvix

CA DE CERVIX	META	SALUD SOCIAL			PROMOCOSTA			ATLANTICO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Casos gestionados de CA de CERVIX	>90%	11	12	14	6	3	2	17	15	16
Casos nuevos detectados de CA de CERVIX		11	12	14	6	3	2	17	15	16
Resultado		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla N°12

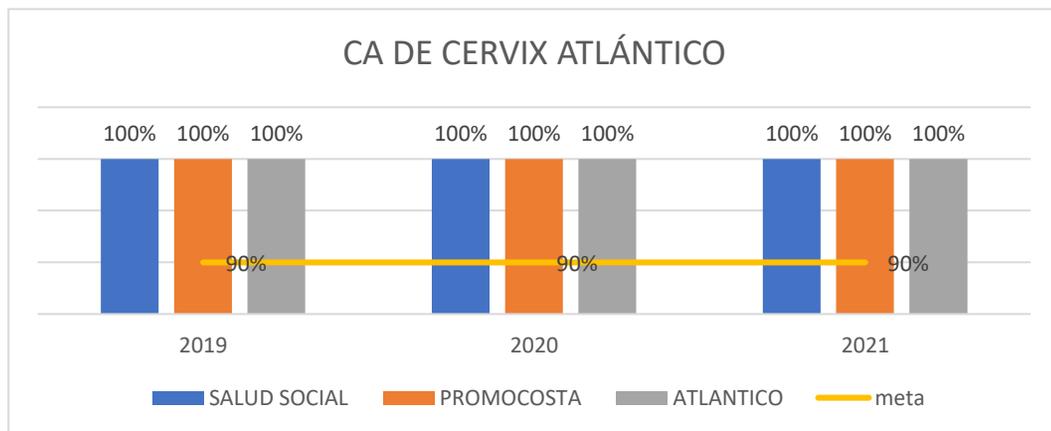


Gráfico N°25

En el año 2021 se realizaron 1.199 colposcopia con/sin biopsia, de las cuales el 1% (14) reportaron biopsias positivas para cáncer de cérvix. De estas, el 71% (10) fueron intervenidas

(ordenamiento de ayudas diagnósticas, quimioterapias, radioterapias y cirugías), en la clínica Bonnadona, y el 29% (4) quedaron pendientes por biopsia.

Nefroprotección

Nuestro Programa de Nefroprotección tiene como base la importancia de incentivar la prevención y el control, a fin de promover estilos de vida saludables, junto con un adecuado control de los factores de riesgo por parte de los profesionales en salud y de la población. Además de promover las estrategias necesarias para la detección precoz de la enfermedad renal,

ya que existen medidas costo-efectivas para reducir su progresión a estadios avanzados.

La enfermedad renal crónica es una enfermedad de salud pública alrededor del mundo. La prevalencia de los estadios tempranos de la enfermedad es aproximadamente 100 veces mayor que la prevalencia de la falla renal crónica. Existe suficiente evidencia que

demuestra que los devastadores resultados de la ERC se pueden contener o eliminar con medidas preventivas, detección temprana y oportuno y adecuado tratamiento. La ERC se define como el daño renal confirmado por biopsia o por marcadores de daño renal, por tres o más meses, con implicaciones sobre la salud.

Los marcadores de daño renal incluyen: proteinuria, alteraciones en la tira reactiva de orina o el examen de sedimento urinario o anomalías en los estudios de imagen renales. La TFG puede estimarse a partir de la predicción, según ecuaciones basadas en la creatinina sérica y otras variables, como la edad, el sexo, la tipología y el tamaño del cuerpo.

La hipertensión es causa y complicación de la ERC, ya que aumenta el riesgo de desenlaces adversos, tales como pérdida de la función e insuficiencia renales, desarrollo temprano y acelerado de la enfermedad cardiovascular y muerte prematura. La diabetes mellitus es la principal causa de la ERC. La creciente prevalencia de la diabetes en todo el mundo prácticamente asegura que la proporción de

ERC, atribuible a la diabetes, seguirá aumentando. La hiperglucemia es la característica definitoria de la diabetes, es una causa fundamental de complicaciones vasculares como la nefropatía diabética. Por esto, la importancia del control adecuado de la diabetes como principal precursora de la enfermedad renal crónica.

La **IPS Salud Social**, en búsqueda de brindar atención holística, crea el programa de nefroprotección en el año 2010, debido a la necesidad de aportar a la gestión del riesgo y de que nuestra población tenga atención integral con antecedentes de enfermedades precursoras. Además, con el objetivo de detectar tempranamente pacientes con daño renal incipiente e intervenir los factores de riesgo y la comorbilidad asociada en los usuarios del Programa, evitando la progresión a estadios más avanzados. De esta manera se busca atender a pacientes cardiovasculares con riesgo de daño renal y aquellos con insuficiencia renal, en estadios 3B/4/5, exceptuando los que se encuentran en diálisis.

El programa se encuentra ubicado en la sede principal de la **IPS Salud Social** y está integrado, por:

- Médico nefrólogo
- Médico internista
- Enfermera programa
- Nutricionista
- Psicólogo (a).

A continuación, los indicadores más importantes del programa:

Cobertura del Programa Nefroprotección

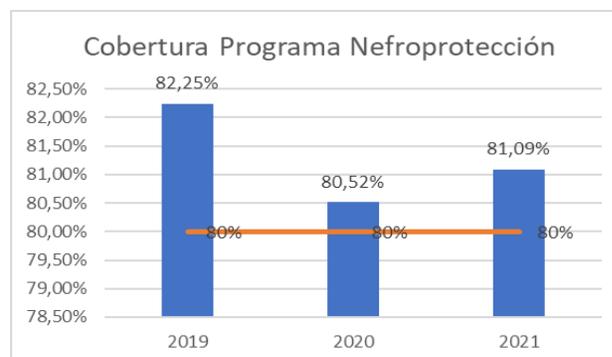


Gráfico N°26

Para el 2021 se cumplió la meta con respecto a la cobertura del programa de Nefroprotección, de acuerdo con la totalidad de pacientes inscritos en el programa, con cumplimiento de

protocolo evaluado en el periodo de tiempo, de acuerdo con la proyección de atenciones y estadios. En comparación con el año anterior se incrementó el 1%.

Ingreso al programa de Nefroprotección

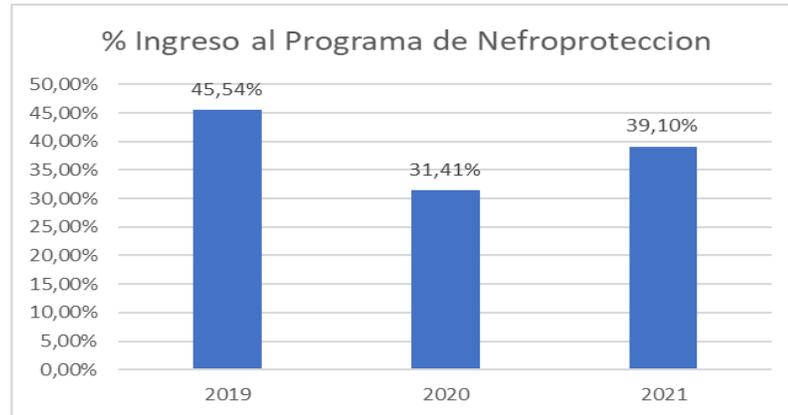


Gráfico N°27

El ingreso al programa va en línea ascendente. Para el año 2019 se calculó un ingreso del 45%, para el 2020 este disminuyó. No obstante, en el 2021, con las estrategias de tamización, reporte

de censo de hospitalización se incrementó nuestro ingreso. El periodo cerró con un 39% de ingresos, sumando un 8% más que el año anterior.

Porcentaje HTA Controlados en TA de los pacientes atendidos en el año (última cifra tensional de los últimos 6 meses con ERC)

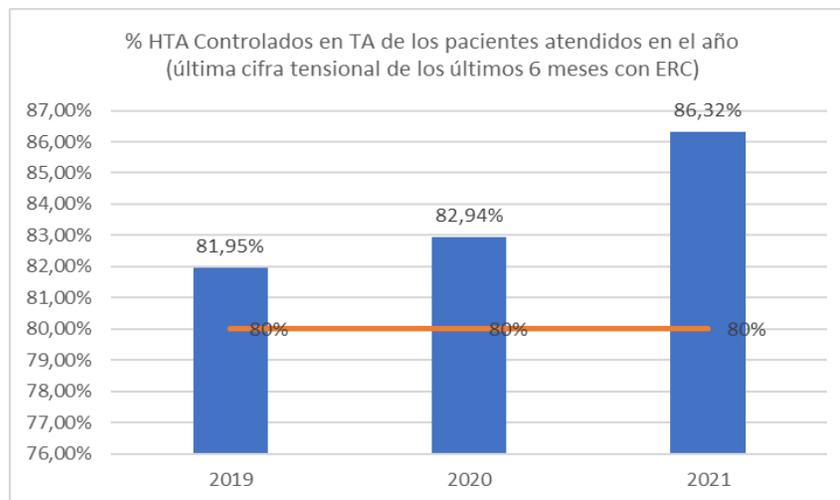
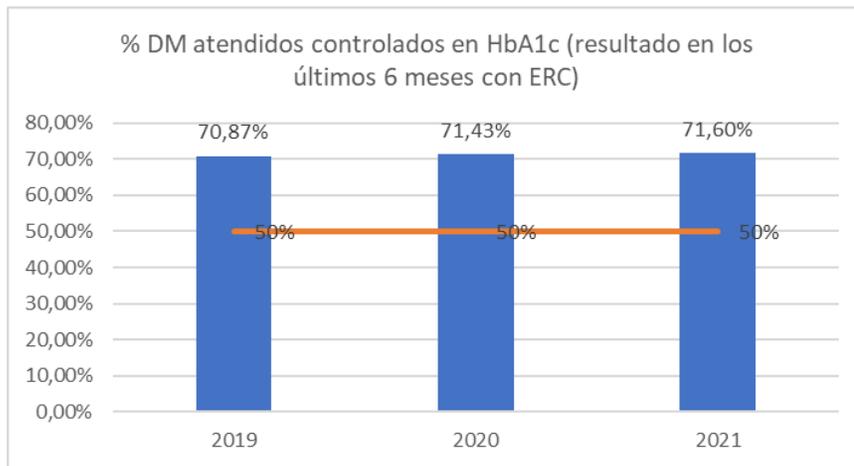


Gráfico N°28

Desde el 2019 se evidencia una tendencia positiva en el promedio de pacientes renales controlados en HTA, siendo esta la patología precursora que más afecta la progresión renal. Nuestra estrategia de contención, para que

nuestros usuarios progresen renalmente, se basa en tratamiento farmacológico y no farmacológico, con ordenamiento de los IECA y ARA.

Porcentaje DM atendidos controlados en HbA1c (resultado en los últimos seis meses con ERC)

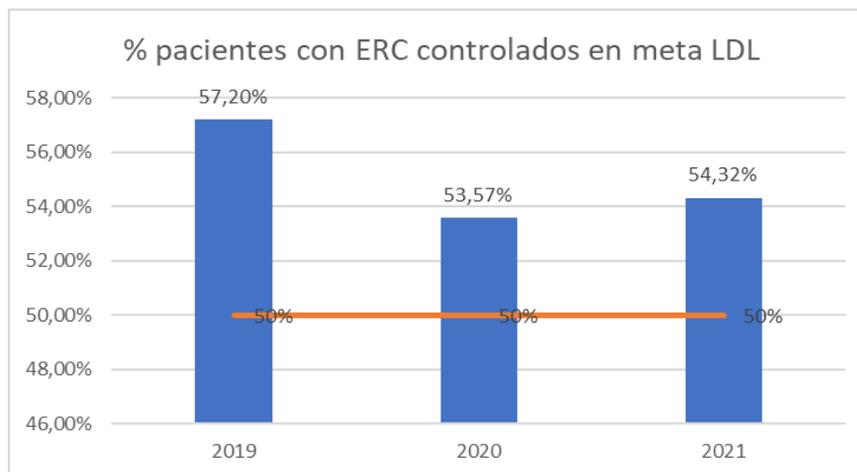


Gráfica N°29

Siendo la diabetes la segunda enfermedad que acelera el daño renal el programa concentra su intervención en el control de niveles de glicemia para disminuir la progresión renal, siendo este los objetivos terapéuticos, nuestra línea. Por

esta razón, este indicador sigue teniendo un resultado favorable y positivo, logrando mantener nuestro objetivo de controlar a nuestros pacientes diabéticos renales.

Porcentaje de pacientes con ERC controlados en meta LDL

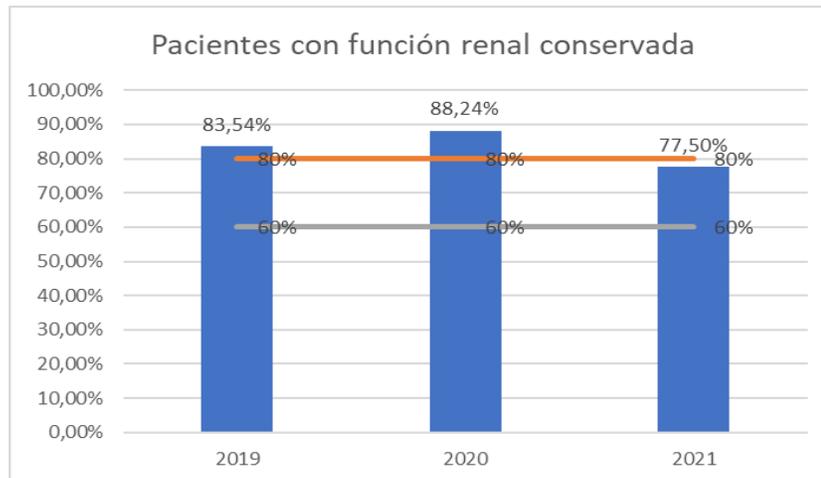


Gráfica N°30

Desde el 2019, hasta la fecha, se observa una tendencia a la mejora en el porcentaje de pacientes controlados en LDL. Estos se intervienen en conjunto, con las variables de

índice de masa corporal, intervención de nutrición y mejora en hábitos de vida saludable, a aquellos pacientes que durante pandemia se vieron afectados por el sedentarismo.

Pacientes con función renal conservada

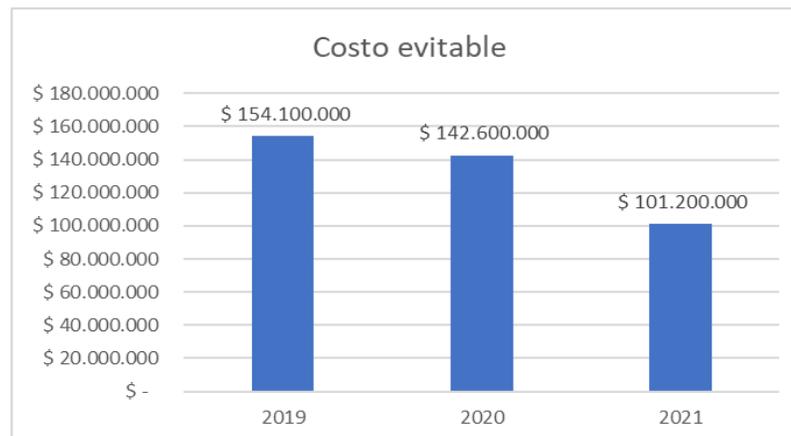


Gráfica N°31

El indicador se encuentra dentro de los parámetros óptimos de evaluación de progresión renal, siendo este el resultado del enfoque de estrategias para el bienestar y conservación de salud de nuestros usuarios, con los cuales nos fijamos como meta que no se acelere su progresión renal. La mejor estrategia ha

consistido en captar los pacientes sin resultado de microalbuminuria, para iniciar tratamiento para el control de la hipertensión (el ordenamiento de los hipertensivos IECA y ARA) y así frenar la pérdida de la microalbuminuria, que nos muestra clínicamente la progresión renal.

Costo evitable

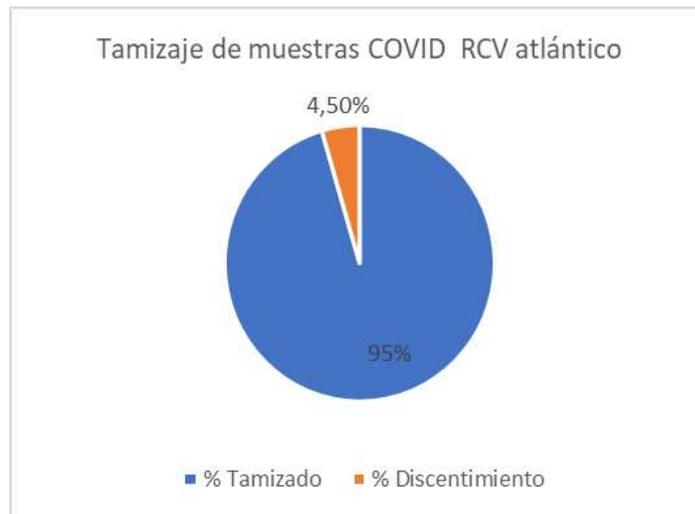


Gráfica N°32

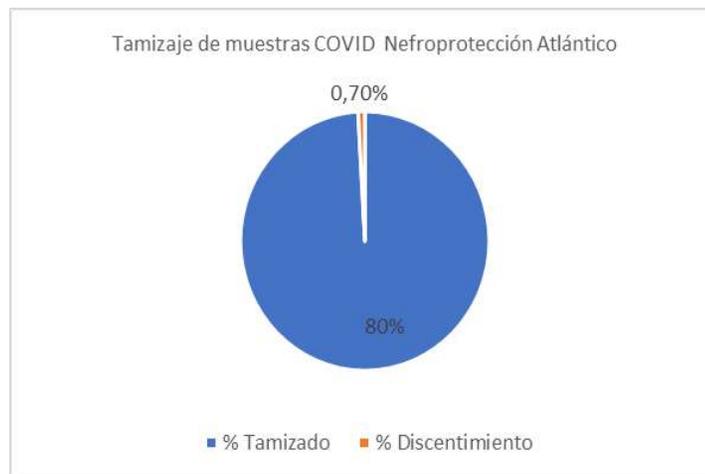
Es de resaltar que el Programa de Nefroprotección genera un ahorro significativo a la **EPS Coosalud**. No solo tiene una rentabilidad económica sino también social, al asegurar una

mejor calidad de vida al usuario, al retrasar el inicio de una etapa dialítica, la cual genera un impacto en el usuario y en su familia.

**Muestras covid-19 en programas
Tamizaje prueba covid-19 RCV y nefroprotección**



Gráfica N°33

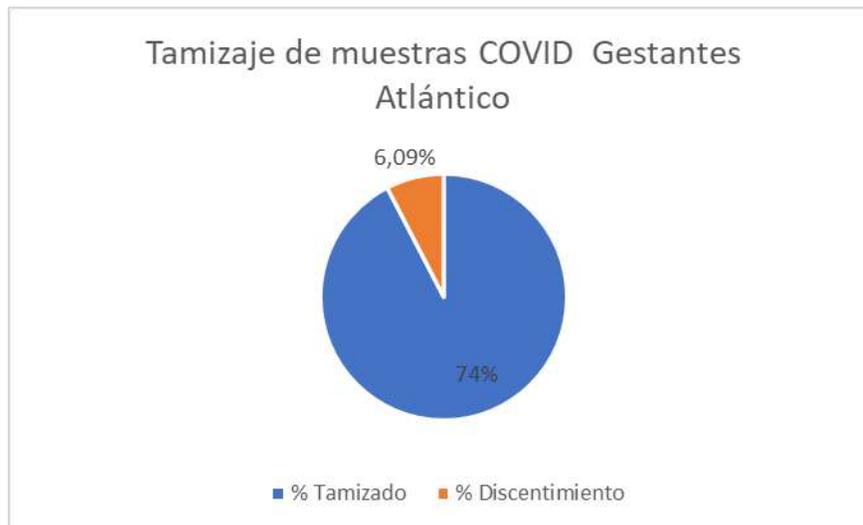


Gráfica N°34

Al terminar el año 2021, los pacientes de los programas de RCV y Nefroprotección superan el 95% y el 80% del tamizaje. Solo se tiene un total

de 369 discentimientos, del total de los pacientes de la base de datos, ya que son pacientes que no se han atendido de manera presencial.

Tamizaje de muestras covid-19 gestantes



Gráfica N°35

Para el Programa de gestantes se ha tamizado al 74% de la población. Solo el 6.09% de las gestantes disintieron en la realización de la prueba. Para esto, se tiene establecida la

estrategia de realizar un seguimiento exhaustivo, con auxiliar de enfermería y la **Fundación Huellas con futuro**, para mejorar la cobertura en los tamizajes.

Vacunación

Desde la detección oficial del primer caso y la posterior declaración de la pandemia, la enfermedad por el coronavirus 2019 -covid-19- ha afectado a millones de personas. Al 10 de septiembre de 2021 se han reportado más de 223,3 millones de casos y 4,6 millones de muertes en todo el mundo. Además de las pérdidas vitales, la pandemia ha generado una de las mayores crisis sociales, económicas y sanitarias a nivel global de la historia contemporánea. Ha puesto en evidencia las desigualdades sociales que persisten entre los países y en su interior, a la vez que ha potenciado el cuidado y respeto de la vida. Inicialmente, fueron las medidas no farmacológicas las que permitieron controlar la transmisión del virus, entre estas, el distanciamiento físico, el uso adecuado de tapabocas, el lavado de manos y la adecuada ventilación de los espacios, entre otros. Sin embargo, dada la disponibilidad de vacunas seguras y eficaces, desarrolladas en tiempo

récord, la vacunación se convirtió en un recurso esencial para afrontar de manera más certera la pandemia. De otro lado, consistentemente se reportó que la edad avanzada se constituye como el mayor riesgo de enfermar gravemente, de requerir hospitalización especializada y de morir cuando ocurre la infección. Por esta razón, el Plan Nacional de Vacunación contra el covid-19 adoptado en Colombia (4) priorizó en la primera fase la población adulta mayor, dada la mayor vulnerabilidad epidemiológica, de manera que la vacunación de adultos mayores en el país inició el 23 de febrero de 2021, cuando se aplicaron las primeras dosis a personas de 80 años y más. Colombia adquirió cinco productos biológicos a través de acuerdo directos con empresas farmacéuticas, además de los que recibirá a través del mecanismo Covax, buscando acelerar el proceso de vacunación. Entre las vacunas adquiridas se encuentran las vacunas Ad26.COV2.S (Janssen, Johnson & Johnson),

BNT162b2 (Pfizer), ChAdOx1 nCoV-19 (Oxford-AstraZeneca), CoronaVac (Sinovac) y mRNA-1273 (Moderna). Estas vacunas, aprobadas para aplicación de uso de emergencia en Colombia, han sido estudiadas en términos de eficacia y seguridad. No obstante, resulta preciso estudiar ya no la eficacia, sino la efectividad de las vacunas cuando se aplican en condiciones no controladas de la vida real, especialmente en grupos poblacionales de alta vulnerabilidad. También resulta de interés comparar el desempeño de cada biológico en estas condiciones.

Para la fecha de este documento, Colombia ejecuta el Plan Nacional de Vacunación contra el

covid-19. El portafolio de vacunas adquiridas cuenta con evidencia de eficacia y seguridad, no obstante, se desconoce cuál es la efectividad de las vacunas cuando se administran en condiciones del mundo real, especialmente en población altamente vulnerable al virus.

Siguiendo estos lineamientos, las IPS del departamento de Atlántico deciden debutar en la tarea de inmunizar a nuestros pacientes y habitantes de la ciudad, por lo cual se realiza apertura del servicio el 10 de marzo del 2021, con habilitación del mismo e inicio con aplicación de dosis a profesionales de la salud y colaboradores de la organización.

Durante el año 2021 se realizó aplicación de 77.305 dosis, de la siguiente manera:

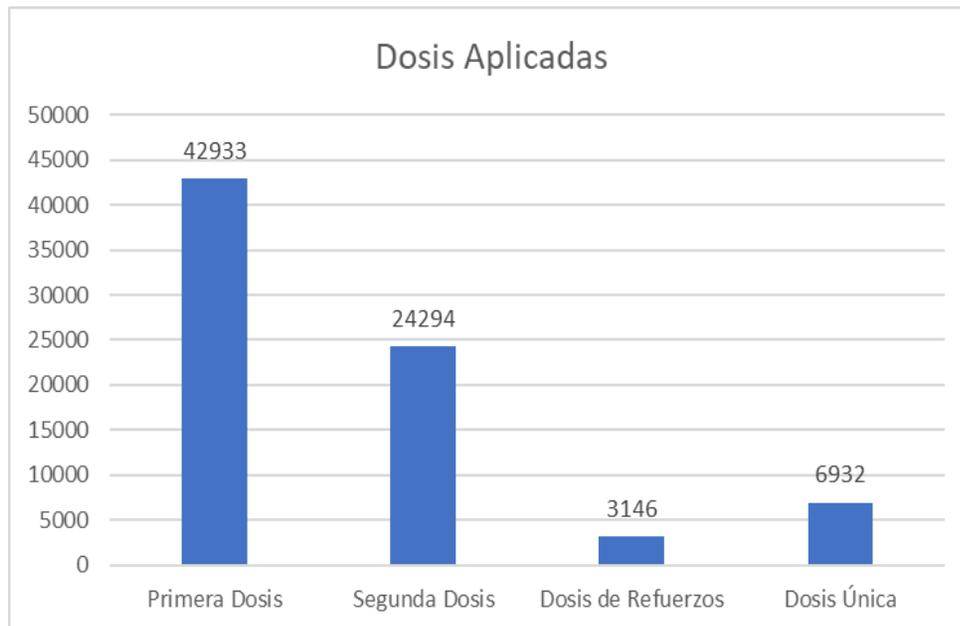


Gráfico N°37

A continuación, se muestra información de la vacunación en nuestros programas:

Cobertura de vacunación covid-19 para el programa RCV

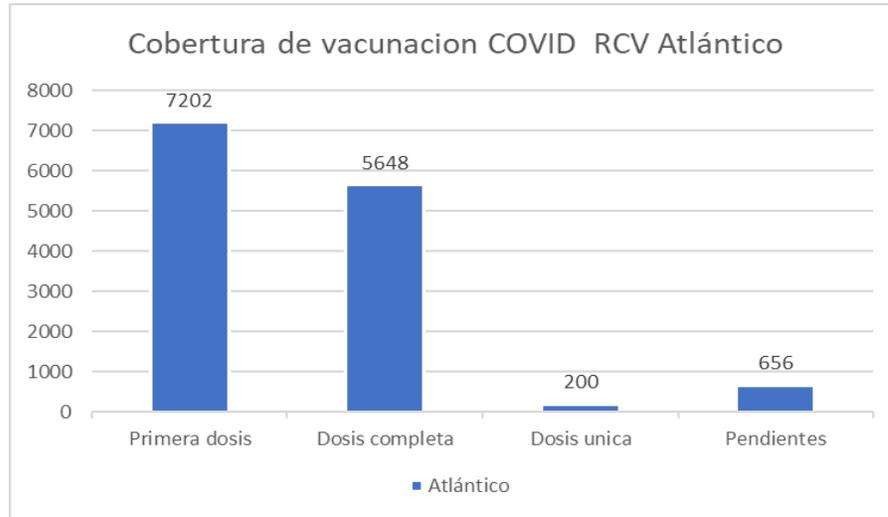


Gráfico N°37

Para el programa bandera, con mayor número de usuarios y riesgos, la estrategia se concentra en la oferta del servicio para apuntar al 100% de inmunización de nuestros pacientes. De esta manera encontramos que el 91% ya cuenta con al menos una dosis, seguido del 71% de esquemas completos.

Se continúa en la búsqueda intensiva de los pendientes por vacunar, en complementar esquemas en compañía de la disponibilidad de biológicos y en realizar tamizaje de dosis de refuerzo.

Cobertura de vacunación covid19 al programa de Nefroprotección

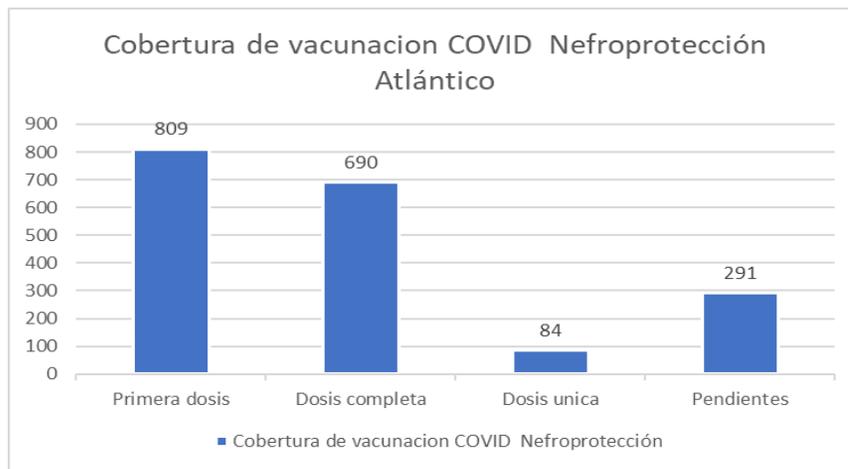


Gráfico N°38

El Programa de Nefroprotección intensifica la demanda inducida de la aplicación de biológicos, como efecto protector, resaltando los riesgos y mostrando las ventajas de la aplicación de esta. A la fecha de este informe, se ha logrado la

aplicación de 809 primeras dosis, con una cantidad pendiente de 291 pacientes, a quienes se les apunta su sensibilización, para que sea aceptada la vacuna disponible en el momento.

Cobertura de vacunación covid-19 en el Programa gestantes

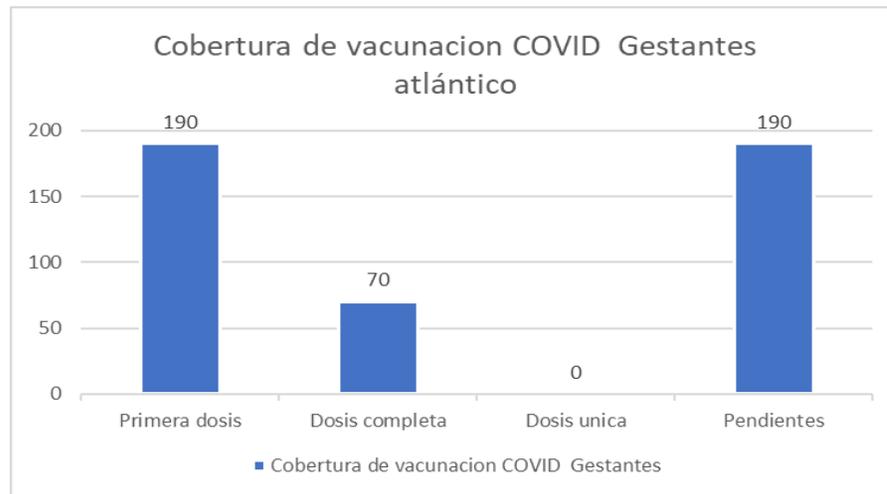


Gráfico N°39

Para las gestantes, se realiza estrategia de captación intensiva. Con el acompañamiento de un equipo interdisciplinario y la entrega de *kids*, se motiva a todas nuestras gestantes a la

aplicación de dosis y a completar el esquema antes del nacimiento del bebé. Cabe mencionar que para las gestantes solo se aplica la vacuna de Pfizer.

Cobertura de vacunación por rango etario de afiliados



Gráfica N°40

Según datos estadísticos, la población con mayor sensibilización y aplicación de al menos una dosis se concentra en las edades de 40-59 años, seguido de un 22% la población de 60-79 años. Importa resaltar que, según las etapas de

aplicación, fueron estas edades las priorizadas, inicialmente. Se avanza con el Plan de vacunación y se intensifica la búsqueda activa de todos los pendientes por inmunizar, a la vez que se refuerzan los esquemas de bioseguridad.

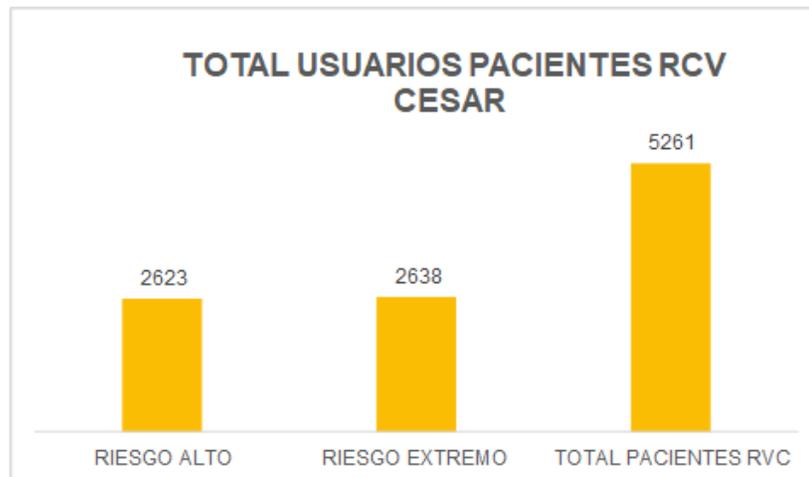
4.1.2. Departamento del Cesar

1. Programa de riesgo cardiovascular:

Caracterización de la población

A nivel del departamento del Cesar, el Programa de riesgo cardiovascular cuenta con un total de 5.261 pacientes, de los cuales 2.623 (49.8%) se

encuentra en riesgo alto y 2.638 (50.1%) en riesgo extremo.

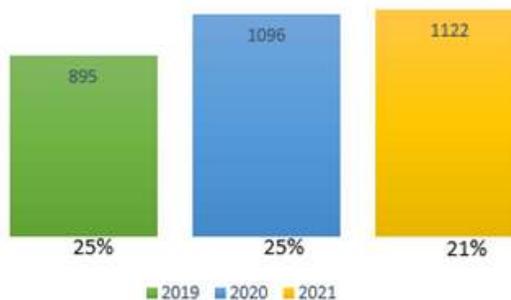


Gráfica N°1

Para el programa de riesgo cardiovascular es importante resaltar que para el año 2021 la base de datos aumentó, comparando la información con el año 2020. A pesar del covid-19 se logró hacer la captación de pacientes hipertensos y diabéticos. A través de todos los servicios que

ofrece, debido al IPR se captaron los pacientes reportados por hospitalizaciones, asociados a causa cardiovascular, y se realizó la tamización en las salas de espera. Asimismo, ingresaron pacientes de las EPS Ambuq, Salud Vida y Comparta, como lo muestra la siguiente gráfica:

% INGRESO AL PROGRAMA RCV



Gráfica N°2

Cobertura



Gráfica N°3

Con respecto a la población atendida en el programa cardiovascular, para el año 2021 logramos mantener la meta establecida, con 4.591 pacientes adherentes al programa. Aún

seguimos realizando la búsqueda activa y el seguimiento de pacientes insistentes, así como la captación desde la consulta médica general.

Pacientes controlados en TA

Para el año 2021 se logra realizar la intervención de los pacientes del programa cardiovascular, manteniendo controlada la presión arterial del

93% de los pacientes atendidos para este año. Se cumple la meta de Opt: >80%

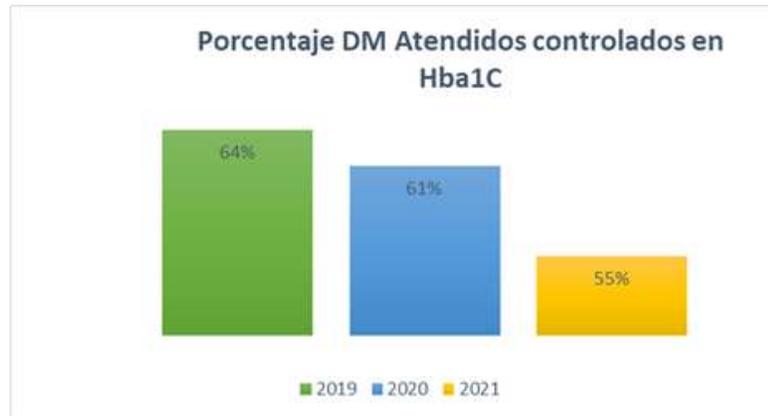


Gráfica N°4

Porcentaje de pacientes diabéticos en metas de HBA-1c

Para el año 2021 se logra mantener la meta de pacientes del programa controlados en HBA-1c. Cabe resaltar que muchos de los pacientes no

se realizaron los laboratorios, ordenados en las consultas médicas programadas durante el año.



Gráfica N°5

Pacientes controlados en lípidos

Para la vigencia 2021, a través de la atención integral de los pacientes del programa cardiovascular, se logra mantener la meta de

pacientes controlados en lípidos, logrando la interacción de la estrategia Nutrición Especializada en Salud, NUES.



Gráfica N°6

El objetivo del Programa NUES se basa en intervenir a pacientes del Programa de riesgo cardiovascular, a través de un modelo de medicina funcional e integrativa con enfoque nutricional especial para evitar las

complicaciones, disminuir la morbi-mortalidad, retrasar la progresión de riesgo y mejorar el bienestar biopsicosocial, evidenciando costo-efectividad.

Estrategias claves

- ✓ Que el paciente y su familia conozcan y cumplan el plan alimentario, acorde a sus metas y al alcance de su bolsillo.
- ✓ Potenciar hábitos protectores, como el no consumo del alcohol, de alimentos procesados y de bajo aporte nutricional.
- ✓ Lograr que nuestros usuarios realicen rutinariamente algún tipo de actividad física, acorde a sus capacidades y preferencias.

Cuenta de alto costo

Finalizando el mes de junio de 2021, se logra aumentar el cumplimiento de la cuenta de alto costo en un 8%, en comparación con el año anterior. Esto supera la meta anual del 80%. Como estrategia se realizó la intervención a un total de 4.164 pacientes del programa

actividades completas. Toda la gestión realizada nos consolidó en el puesto número 84, en el ranking de las IPS en el manejo del riesgo, siendo el número uno en la ciudad de Valledupar.

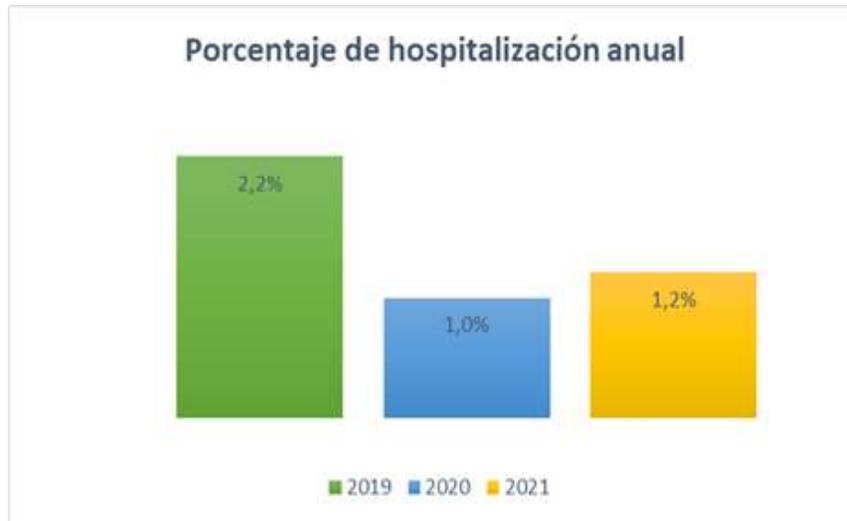


Gráfica N°7

Tasa de hospitalización del programa cardiovascular

Para el año 2021 la población del programa cardiovascular aumentó a un total de 790 pacientes. De estos, se obtuvo una tasa de

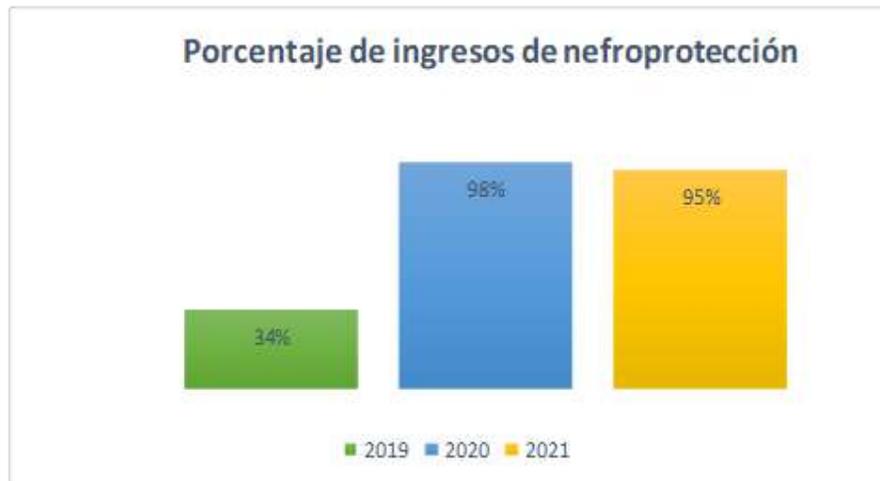
hospitalización por causa básica HTA y DM del 1.2%, encontrándose en el parámetro establecido, de menos de 5%.



Gráfica N°8

2. Programa de nefroprotección

Ingresos

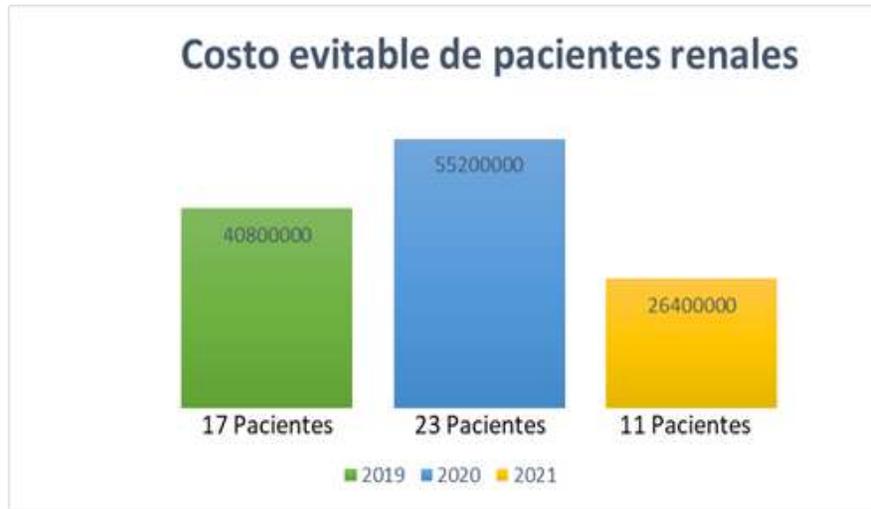


Gráfica N°9

Para el año 2021 los ingresos del Programa de nefroprotección fueron del 95%. Estos ingresos se lograron mediante estrategias en el modelo

de atención, lo cual contrarrestó la situación de covid-19, logrando hacer una captación de pacientes con estadio renal 3, 4 y 5.

Costo evitable en un año



Gráfica N°10

Durante el año 2021 se logró identificar a 11 pacientes, en estadio renal 5, que no pasaron a diálisis, lo que permitió ahorrar a la EPS un valor de Cop 2.600.000 (pesos). Cabe resaltar

que el Programa de nefroprotección siempre está en busca de mejorar la calidad de vida de sus pacientes.

Variación de estadios renales por grupo

Para el 2021 disminuyeron los pacientes estadio 4, que pasaron a estadio 5. Tenemos un paciente más que en el 2021 pasó a diálisis

Variación de estadios renales por grupo	CALIDAD MEDICA		
	2019	2020	2021
Estadio 3 a -4	N/D	0	1
Estadio 4 a -5	N/D	6	4
Estadio 5 a Diálisis	N/D	3	4

Tabla N°1

3. Programa de riesgo obstétrico

Para el año 2021 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.

Caracterización de la población

En cuanto a la caracterización de la población de nuestras gestantes podemos decir que la base de la pirámide en cuanto a la distribución

se encuentra en el **trimestre I** (106 gestantes), **trimestre 2** (355 gestantes) y en el **trimestre 3** (218 gestantes).

No. De USUARIOS X TRIMESTRE	TOTAL
I	106
II	355
III	218

Tabla N°2

Ingresos, egresos y gestantes activas

En el año 2021 ingresaron 296 usuarias más, con respecto al año 2020. Así mismo, hubo una disminución en los egresos, de 1.178 pacientes,

es decir, 44 gestantes menos con respecto al año inmediatamente anterior.



Gráfica N°11

Partos pretérmino:

Los partos pretérmino, en el año 2021, disminuyeron en un 3% con respecto al año 2020. Dentro de las causas se reportan

hipertensión, oligohidramnios, preeclampsia, embarazos múltiples.

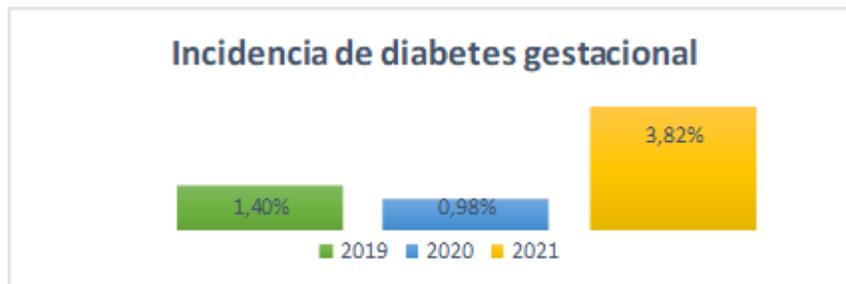


Gráfica N°12

Diabetes gestacional:

La incidencia de diabetes gestacional para la vigencia 2021 tuvo un incremento en comparación con el año anterior, en 3.82%. Para

el 2020 se atendieron 12 usuarias con diabetes gestacional y en 2021 se reportan 45 usuarias.



Gráfica N°13

Preeclampsia:

Para el año 2021 se presentaron 43 gestantes con preeclampsia, debido a antecedentes desfavorables y factores predisponentes. Para este grupo de gestantes se inicia intervención oportuna con psicoprofilaxis (asa, alfametildopa)

y seguimiento quincenal por especialistas y equipo interdisciplinario para la corrección de hábitos nutricionales y la obtención de estilos de vida saludables, apropiados para la etapa de gestación.

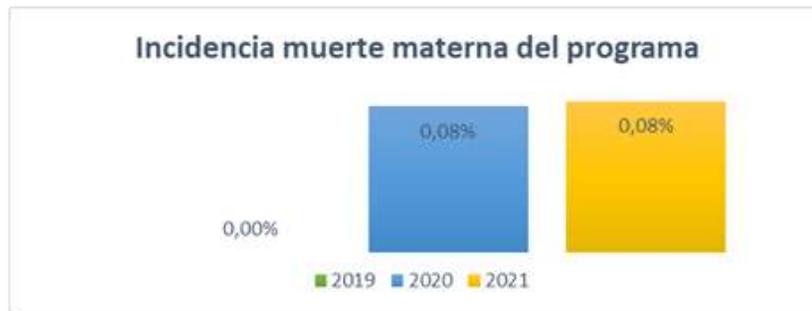


Gráfica N°14

Mortalidad materna:

Para el año 2021, culminamos con una muerte materna en el mes de julio. Se trató de paciente con edad gestacional de 28.1 semanas, por covid-19. Se llevaron a cabo las siguientes estrategias:

- Realización de toma de muestra mensual de covid-19.
- Charlas mensuales sobre autocuidado, signos de alarma y lactancia



Gráfica N°15

Mortalidad perinatal:

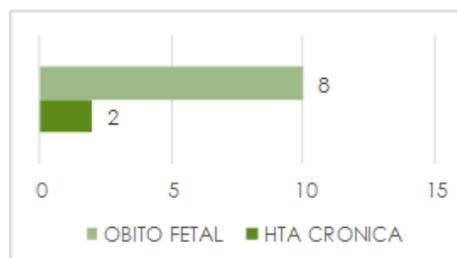
En el año 2020 se presentaron ocho muertes perinatales, para el 2021 aumentó el indicador a

10 eventos, de los cuales se detallan las causas, a continuación:



Gráfica N°16

Causas de muertes perinatales:



Gráfica N°17

Sífilis congénita:

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

INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	CALIDAD MÉDICA		
	2019	2020	2021
No. Casos de Sífilis Congénita de pacientes del programa reportados en el último semestre	0	0	0
Total, de usuarias con sífilis gestacional egresadas de Programa	998	1222	1173
INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	0%	0%	0%

Tabla N°3

Bajo peso al nacer

Para el año 2021, el 0.76% de los bebés nacidos presentaron bajo peso al nacer, relacionándose

con los números de partos pretérminos reportados en la misma vigencia.



Gráfica N°18

Gestantes con riesgo de PPT con semanas ganadas.

GESTANTES CON RIESGO DE PPT CON SEMANAS GANADAS	2021
Sumatoria de Semanas desde que se le identificó el riesgo de PPT hasta el parto	952
Total, de gestantes de la estrategia Justo a Tiempo que parieron	94
N° DE SEMANAS PROMEDIO GANADAS DE GESTANTE CON RIESGO DE PPT	120

Tabla N°4

Morbilidad materna extrema

Morbilidad materna extrema	CALIDAD MEDICA
	2021
Abortadora habitual	111
Aborto séptico	0
Adolescentes extremas (menores o igual a 14 años)	1216
Anemia (Hb ≤ 11)	715
Bajo Peso	265
cardiopatías	8
Desnutrición	0
Diabetes Gestacional	45
Eclampsia	0
Enfermedades autoinmunes (lupus, vasculitis, esclerosis)	0
Enfermedades hematológica (púrpura trombocitopénica, anemia falciforme)	9
Enfermedades tromboembólicas (tromboembolismo pulmonar)	0
ERC	0
Gestante tardía	640
Hepatitis B	128
Hipertensión	31
Multiparas	745
Obesidad	1808
Otras (malformaciones, cáncer, leucemia)	0
Pre-eclampsia	43
Primigestantes	2605
Ruptura uterina	0
Sífilis	101
Sífilis	101
Toxoplasmosis Gestacional	24
VIH	36

Tabla N°5

La morbilidad materna extrema (MME) es un evento de interés en salud pública que tiene un impacto importante al evaluar los servicios de salud. Una atención oportuna y de calidad en una mujer con una complicación obstétrica severa puede prevenir un desenlace fatal.

Durante el proceso de vigilancia se ha identificado, como causas principales de morbilidad materna extrema, los trastornos hipertensivos (preeclampsia) y obesidad. Igualmente, el grupo de edad con la mayor

proporción de casos de morbilidad materna extrema ha sido de mujeres con edades extremas (de 35 y más años y las mujeres menores de 15 años). Como estrategia para este tipo de eventos se realiza el seguimiento de las mujeres con morbilidad materna extrema, a fin de se garantizar la realización de acciones e intervenciones individuales oportunas tendientes a evitar la progresión de la complicación y prevenir discapacidades evitables y muertes maternas y perinatales.

Atenciones por perinatología

En el año 2021 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.



Gráfica N°19

4. Época

Cobertura

Para el año 2021 se inicia la implementación del programa de riesgo **Época**, a través del cual se alcanzó a cumplir una óptima cobertura del 87% de la población atendida. El 13 % de la

población faltante pertenece a pacientes inasistentes, a quienes se les realiza la búsqueda activa y la captación desde las consultas de medicina general y especializada.

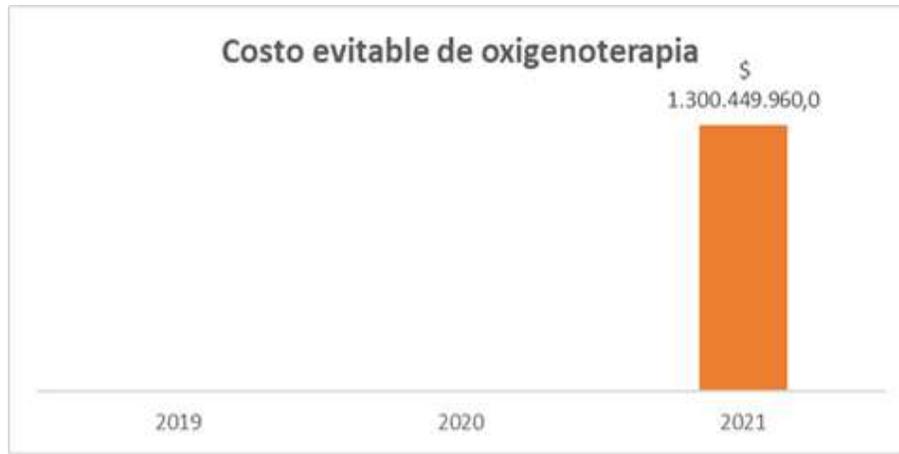


Gráfica N°20

Costo evitable

Se calcula que un paciente con oxígeno por bala, mensualmente, tiene un costo de Cop 207.210. Por lo tanto, identificamos a aquellos pacientes en el Programa Época que no han

requerido oxígeno en todo el año 2021, para así obtener el costo evitable. Este fue de Cop 1.300.449.960 pesos al año.

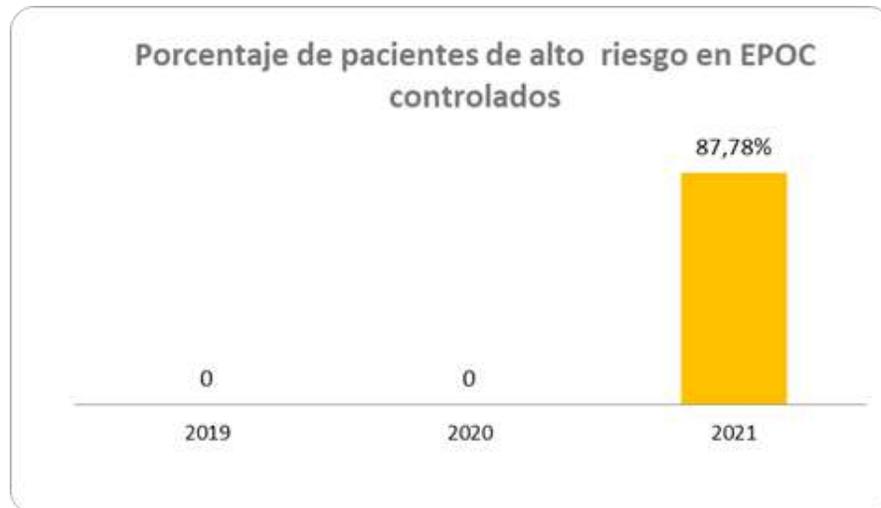


Gráfica N°21

Efectividad

Dentro del programa se cuenta con una base de datos de 370 pacientes con EPOC, 280 usuarios clasificados como bajo riesgo y 90 usuarios como riesgo alto. Solo 12 pacientes de alto riesgo fueron hospitalizados durante el año 2021. Por lo tanto, el 88% de la población de

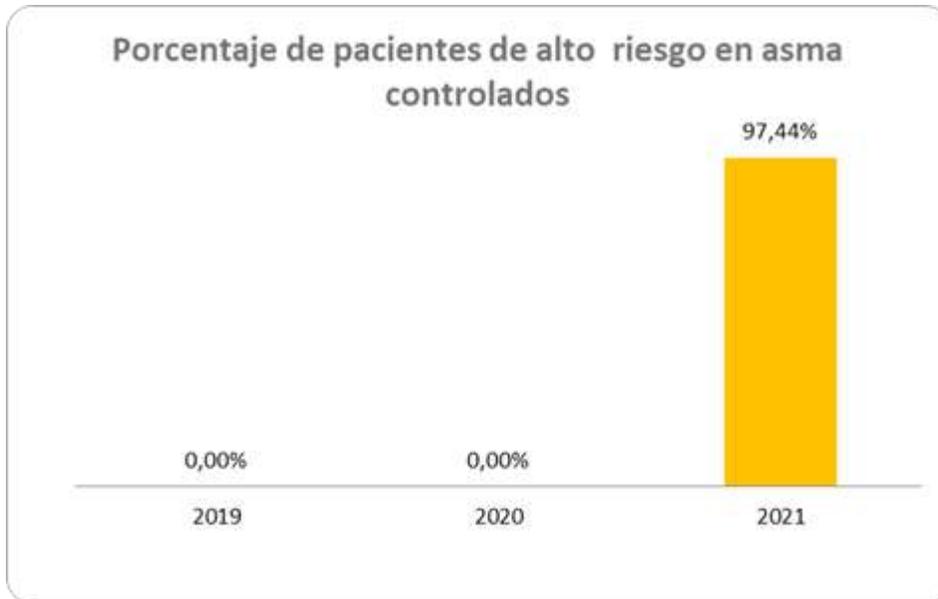
alto riesgo se encuentra controlada. Las estrategias de atención por el equipo interdisciplinario y el cumplimiento de las actividades del protocolo han sido fundamentales para intervenir de forma efectiva a esta población.



Gráfica N°22

Para pacientes con asma contamos con una base de datos de 191 usuarios, de los cuales 152 usuarios son clasificados como leve intermitente y persistente, 39 usuarios

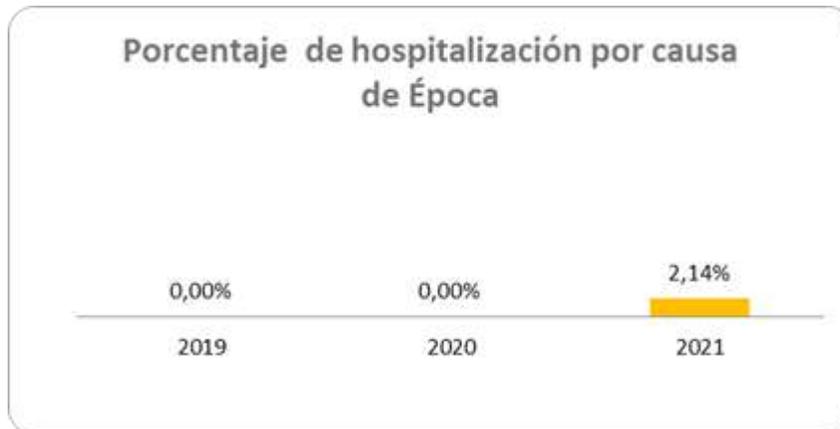
persistente moderada y severa o alto riesgo. De estos, un usuario fue hospitalizado durante el año. En consecuencia, el 97% de la población de alto riesgo para asma se encuentra controlad



Gráfica N°23

Del 2% de la población del Programa Epoca hospitalizada, por causa directa, 11 de ellos pertenecen al programa de EPOC y están

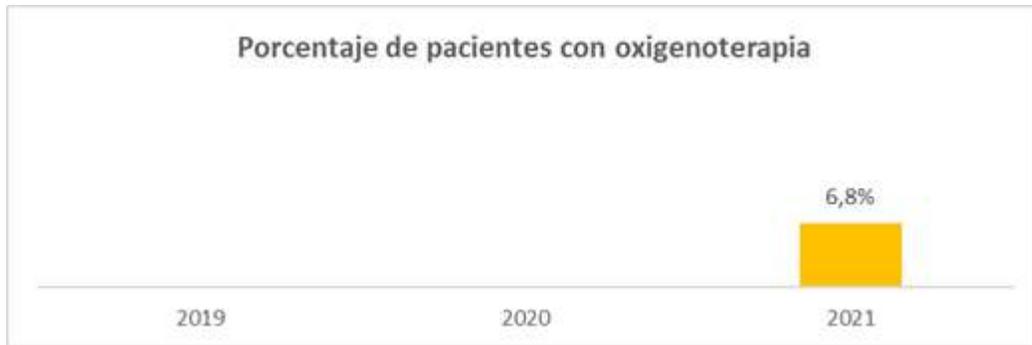
clasificados como Gold D y C o alto riesgo y un paciente con asma parcialmente controlada.



Gráfica N°24

De la base de datos del Programa Época, el 7% de la población requiere de oxígeno por bala, 37 de ellos presentan diagnóstico de EPOC y uno de asma. Todos se encuentran atendidos y

supervisados por el Plan de Atención domiciliaria, desde donde se hace el suministro mensual de insumos.

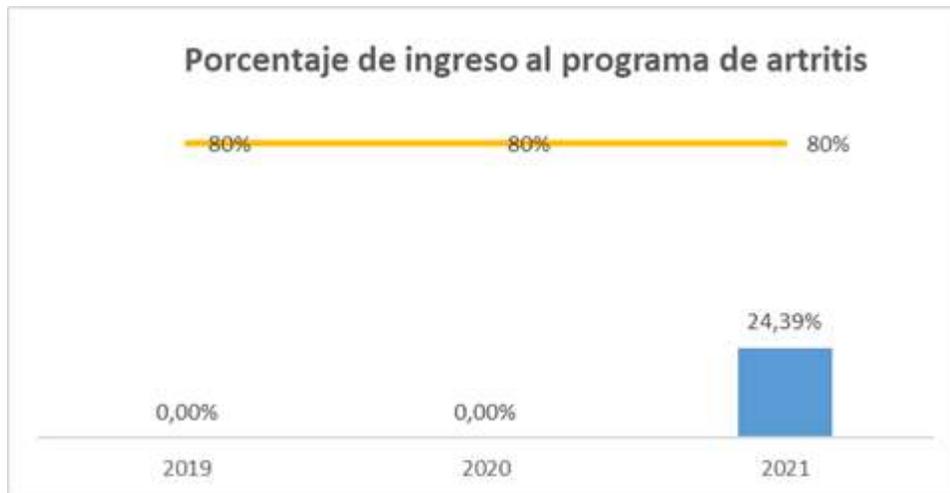


Gráfica N°25

5. Artritis reumatoide

Para el año 2021 se implementa el programa de artritis reumatoidea, con una base de datos de 68 usuarios. En el transcurso del año ingresaron

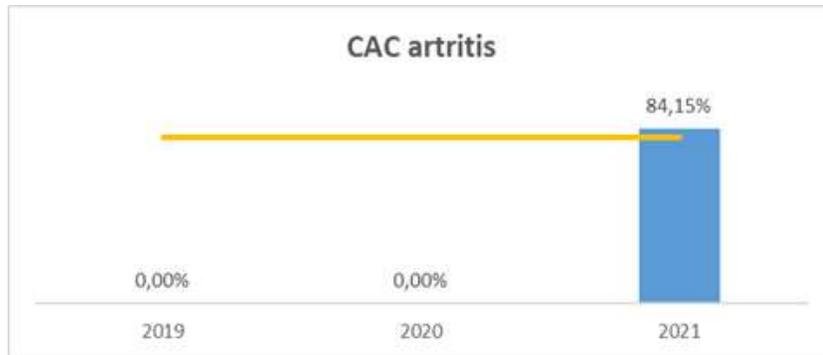
20 usuarios nuevos y egresaron cuatro pacientes por fallecimiento, dos por cambio de diagnóstico y dos por abandono.



Gráfica N°26

Para el año 2021 se reportó el 84% del cumplimiento en la cuenta de alto costo de la población de artritis reumatoide, quedando un faltante del 16%, que obedeció a seis pacientes en abandono del programa, seis con protocolos

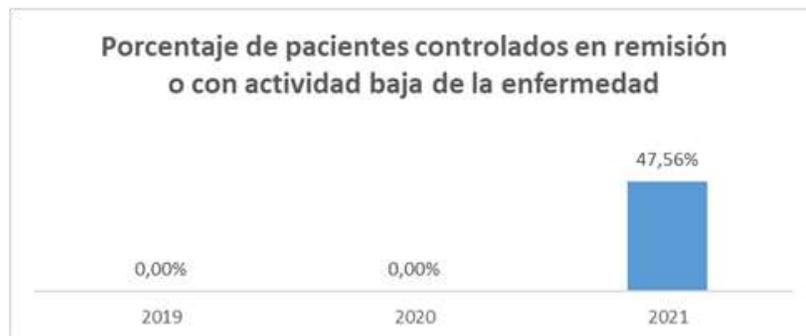
incompletos, un paciente fallecido, De quienes abandonaron el programa se emprendió la búsqueda activa por vía telefónica y por visitas domiciliarias, para su reingreso al programa.



Gráfica N°27

El programa de artritis reumatoide culminó con una base de datos de 82 pacientes, clasificados, con 39 usuarios en remisión o actividad baja, 10

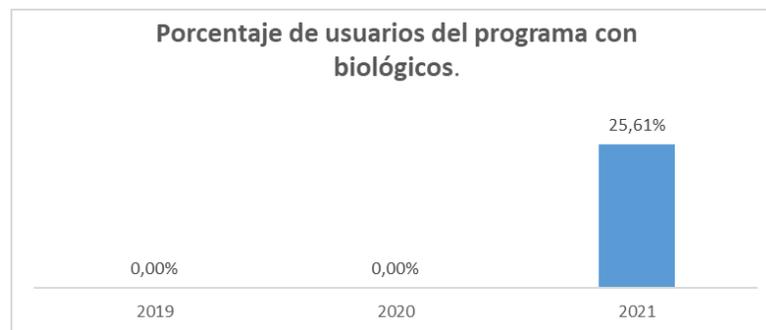
usuarios en actividad moderada y 33 en actividad alta. La población se encuentra controlada y activa en el programa.



Gráfica N°28

El 26% de la población de artritis reumatoide que utiliza biológicos se encuentra clasificado como remisión o actividad baja y actividad alta, discriminados así: Un paciente con rituximab, siete pacientes con etanercept, cinco pacientes

con abatacept, dos pacientes con adalimumab, seis pacientes con certolizumab y un paciente con tancilizumab, los cuales se encuentran activos y controlados en el programa.

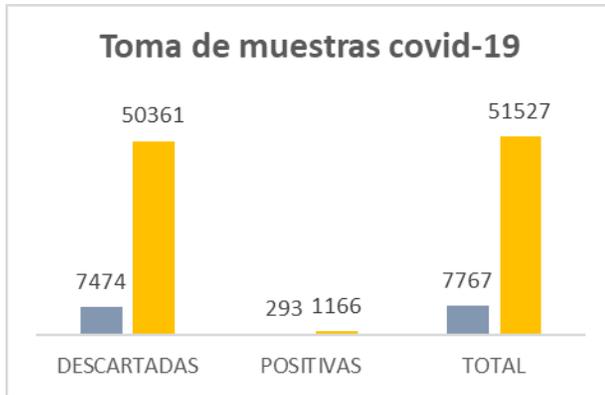


Gráfica N°29

6. Covid-19

Durante la vigencia de la emergencia sanitaria en el 2021, con la toma de muestras covid-19 a la población afiliada, se observó un incremento en las cifras de atención, de alrededor del 85%, frente a la toma de muestras efectuadas en el año 2020.

De las 51527 muestras tomadas en el año, se realizaron 33.076 en modalidad domiciliaria, siendo **la única IPS en la región en prestar dicho servicio a sus afiliados, de manera gratuita.**



Gráfica N°30

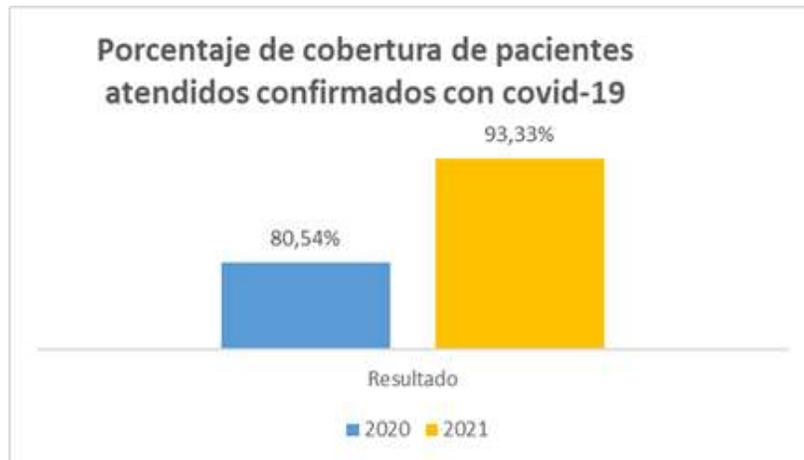


Gráfica N°31

Cobertura de atención de pacientes confirmados con covid-19

De la población total del año 2020 no atendida (406), tres pacientes ingresaron con estado retirado, 121 pacientes pertenecen a municipios y 282 fueron muestras tomadas por la red

externa. Para la población total del año 2021 no atendida (190), 80 pacientes pertenecen al municipio y 110 fueron muestras tomadas por la red externa.

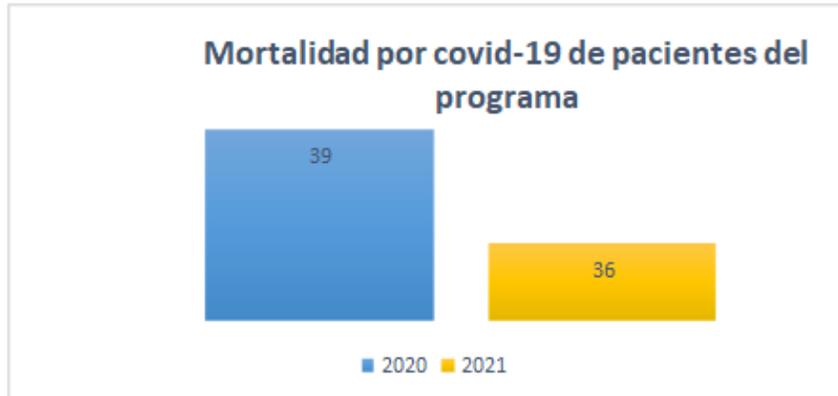


Gráfica N°32

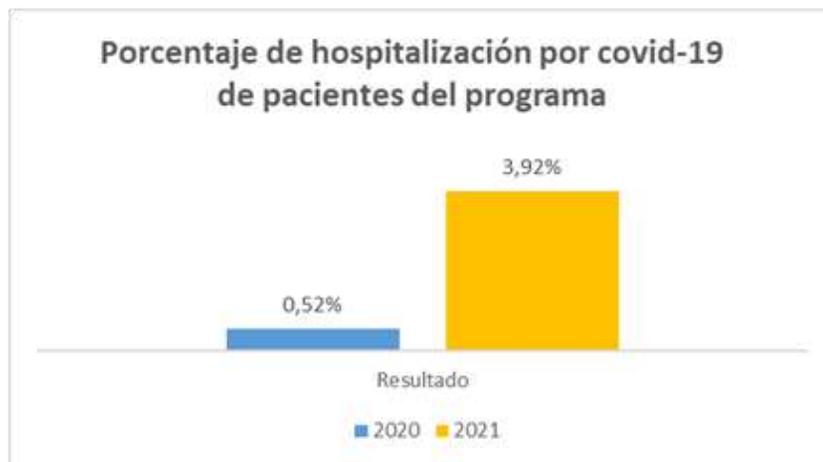
Mortalidad por covid-19 de pacientes del programa.

Del total de fallecidos durante el año 2020 (39), al ser reportados como positivos, 27 ya estaban fallecidos y del total de fallecidos durante el año

2021 (36), 11 al ser reportados como positivos ya estaban fallecidos y seis estuvieron hospitalizados.



Gráfica N°33

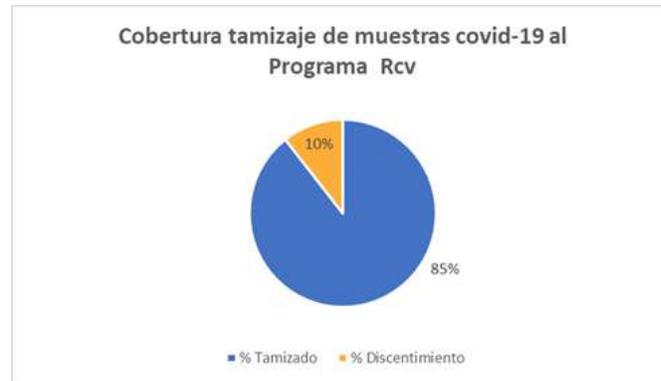


Gráfica N°34

Tamizaje de muestras covid-19 por programa

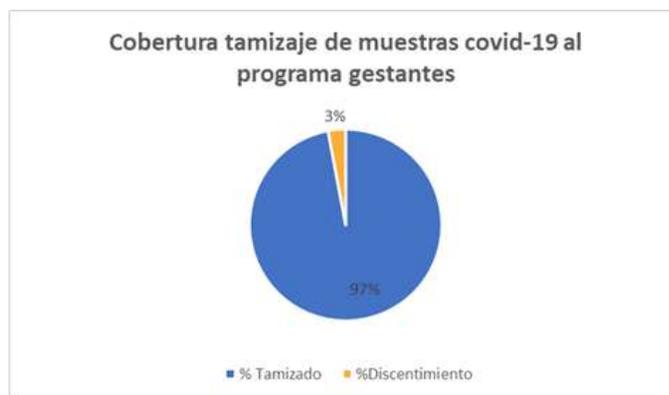
Del total de la base de datos del Programa de Riesgo cardiovascular, están pendientes 271 pacientes, de los cuales 10 están trasladados,

261 no contactados y 170 residen en varios municipios y sus atenciones han sido adelantadas por el servicio de telesalud.



Gráfica N°35

El total de pacientes del programa de gestantes pendientes por tamizar firmaron disentimiento informado.



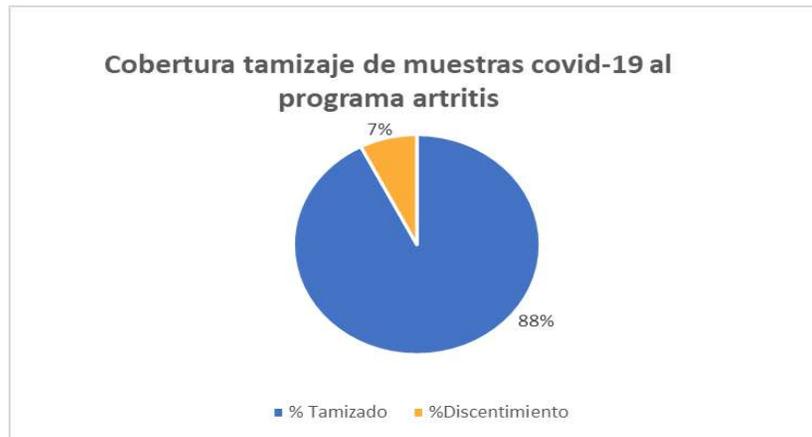
Gráfica N°36

En el Programa Época se identifica que del 7% de los disentimientos, un paciente falleció, 22 fueron trasladados a otra EPS y 56 no lograron contactarse.



Gráfica N°37

Del total de pacientes (84), cuatro no están tamizados, por no contactabilidad



Gráfica N°38

7. Vacunación

La gráfica muestra los porcentajes de aplicación de vacunas, según las primeras dosis, las dosis completas y las dosis únicas, por cada uno de los programas de riesgo que se prestan en la

IPS. Sin embargo, también se muestran pequeños porcentajes de pacientes pendientes de la aplicación de vacunas que obedecen generalmente, a:

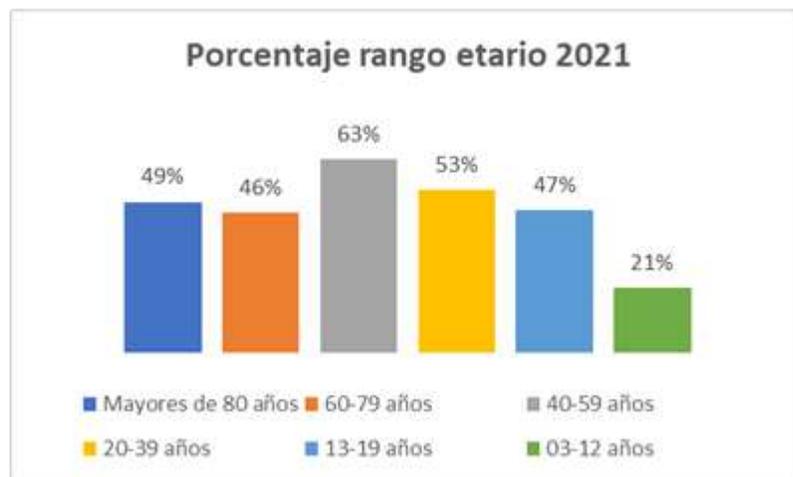
- Pacientes fuera de la ciudad.
- Negación a la aplicación de la vacuna.
- Enfermos temporales de infecciones respiratorias agudas.
- En espera de intervalo de dosis.
- Pérdida de contactabilidad.
- Se aplican la dosis y no registra aun en PAI WEB.

Cobertura de vacunación COVID por programa	Vigencia 2021	
	Calidad médica	
	Nº	%
Base de datos del programa RCV - Valledupar	3703	88%
Primera dosis	160	4%
Dosis completa	3088	83%
Dosis unica	159	4%
Pendientes	296	8%
Base de datos del programa Gestantes	404	78%
Primera dosis	50	12%
Dosis completa	312	77%

Dosis unica	5	1%
Pendientes	37	9%
Base de datos del programa Nefro	449	88%
Primera dosis	23	5%
Dosis completa	360	80%
Dosis unica	15	3%
Pendientes	51	11%
Base de datos del programa EPOCA	615	84%
Primera dosis	65	11%
Dosis completa	435	71%
Dosis unica	81	13%
Pendientes	34	6%
Base de datos del programa ARTRITIS	82	87%
Primera dosis	4	5%
Dosis completa	63	77%
Dosis única	8	10%
Pendientes	7	9%

Tabla N°6

Frente a la cobertura de vacunación clasificada por rango etario, se observa mejor comportamiento en la población, de 20 a 59 años.



Gráfica N°39

8. Reuniones con el asegurador

Durante la vigencia 2021, se estableció un plan de actividades conjuntas con el Asegurador en pro de la mejora continua, el fortalecimiento de los canales de comunicación y el logro de objetivos en común.

En consecuencia, se logra ejecutar de manera mensual la **conciliación de base de datos**, una **rendición de cuentas** de los programas al Gerente de la sucursal, con excepción del mes de diciembre. Además, dos reuniones semanales de comité de riesgo, en especial para debatir temas de avance de vacunación, la toma de muestras y el seguimiento a pacientes covid-19 positivos.

En el año, el asegurador cambio de red hospitalaria en dos ocasiones lo que generó una

socialización por parte de Calidad médica, de los modelos de atención del Servicio de atención domiciliaria, a través de **comités compartidos**. Igualmente se planea realizar cambios en protocolos de atención del programa cardiovascular, que generó la necesidad de sensibilizar al equipo asistencial y administrativo del programa.

Por otro lado, durante el año se recibieron **visitas de monitoreo a la red** por parte del asegurador, enfocadas en verificar la oportunidad de la atención, cumplimiento de protocolos de bioseguridad, adherencia a guías y protocolos de los programas de riesgo y ejecución de actividades de Promoción y prevención.

REUNIONES CON EL ASEGURADOR EN EL AÑO	CALIDAD MÉDICA	
	2020	2021
Conciliaciones de bases de datos	12	12
Estudios de caso/ Juntas medicas	90	203
Auditorias de calidad APLISALUD	5	3
Rendición de cuentas	2	11

Tabla N°7

9. Programa de Atención Domiciliaria - PAD

Nuestro programa de atención domiciliaria está dirigido a personas con dependencia severa, moderada o leve. El programa consiste en el conjunto de acciones de carácter sanitario realizadas en el domicilio, para atender los problemas de salud. Es desarrollado por el equipo de salud que incorpora a los demás integrantes de la familia y al cuidador. Se brinda en cada oportunidad, de forma independiente de la edad de la persona afectada. La metodología utilizada es a través de una visión biopsicosocial, integral y familiar, con participación activa y permanente del cuidador, quien realiza los cuidados directos de la persona con dependencia severa, pudiendo ser un familiar o un cuidador externo.

El Pad está indicado para todos los pacientes hemodinámicamente estables, que cuentan con un diagnóstico definido y tratamiento instaurado, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el modelo de atención, a quienes el médico tratante les solicite el servicio.

Iniciamos nuestra prestación de servicios en abril del año 2016, con un promedio de 32 pacientes ubicados en sus domicilios en la ciudad de Valledupar y algunos municipios del Cesar. Contábamos en ese momento con 24 profesionales para la prestación del servicio, de las cuales cuatro eran administrativos y 20 asistenciales entre médicos, fisioterapeutas, fonoaudióloga y auxiliares de enfermería.

El programa se encuentra dividido en dos grandes líneas: cuidado en casa y urgencia en casa.

Cuidado en casa

Para el año 2021 el programa de atención domiciliaria tuvo una base de datos de 276 pacientes en promedio mensual, distribuidos

entre las diferentes líneas de atención (cuidado crítico, cuidado en casa, oxigenorequiriente).

En la gráfica se presenta el comparativo anual del número de actividades en salud prestados a los afiliados.



Gráfica N°39

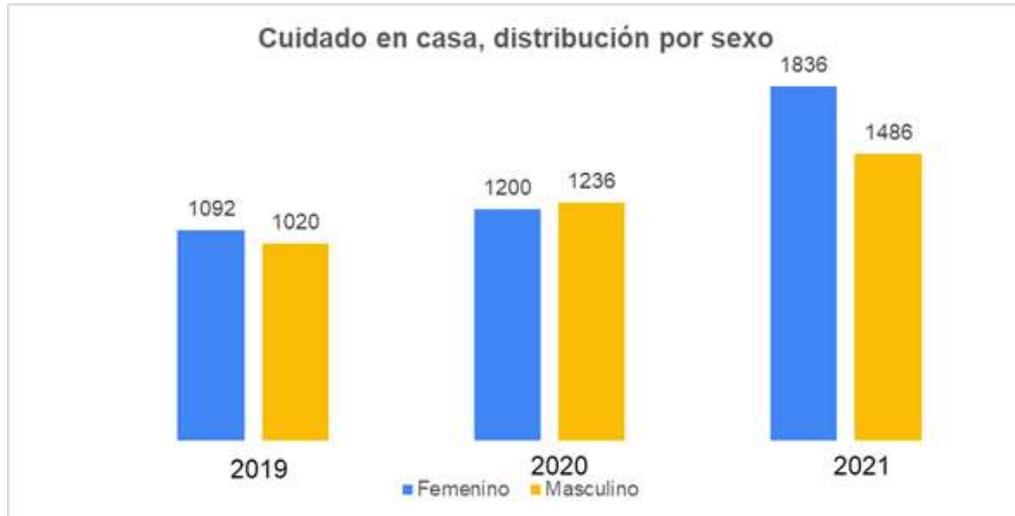
Durante el año 2021, se logra identificar que la población donde se desplegó mayor número de actividades en salud es la superior a los 60 años, lo cual es consecuente con la normativa por covid-19 que emitió el Gobierno Nacional, en

correspondencia con el compromiso institucional de velar por la protección de nuestra población adulta mayor, donde se proporcionaron un gran número de servicios de manera domiciliaria que antes eran prestados en modalidad presencial.



Gráfica N°40

Según la distribución por sexo de nuestra población, se advierte que el género femenino sobresale en demanda del servicio, frente al masculino, para la vigencia 2021.



Gráfica N°41

Con una capacidad total instalada del talento humano, de 74 colaboradores, distribuido en 38 personas de nómina y 36 personas de OPS, se logra cubrir la demanda del servicio en todos los municipios donde se tiene cobertura, en el departamento del Cesar.

La población atendida en el año 2021 se encuentra concentrada en 19 municipios y

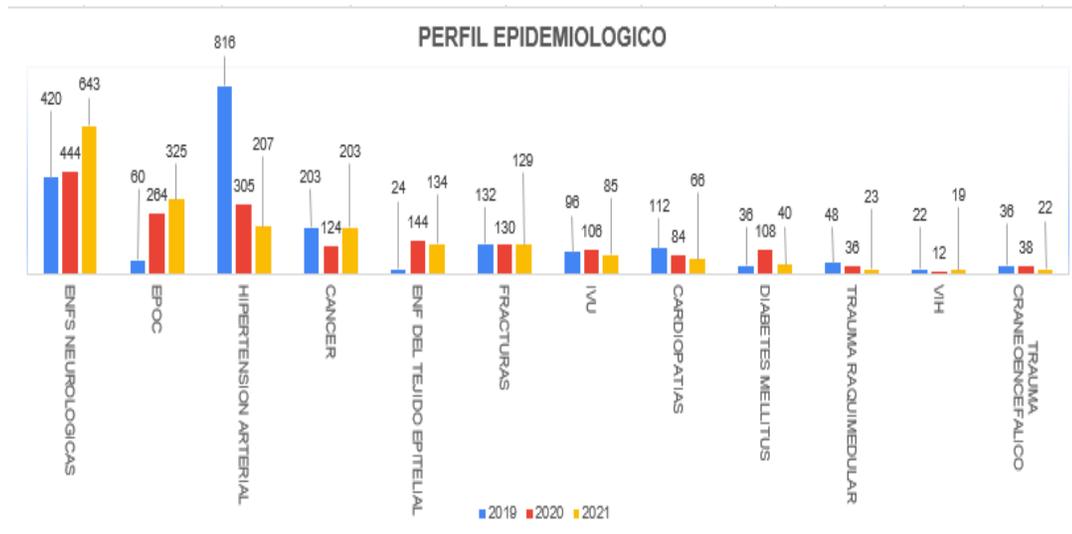
corregimientos del departamento del Cesar, reportando un incremento frente al año 2020, donde se tuvo presencia en 13 municipios. Esto, debido al ingreso de pacientes transferidos de extintas EAPB, como Barrios Unidos y Comparta. Para dicha atención, en la actualidad se cuenta con la aplicación de Claro, para el registro de historias clínicas del personal médico.



Gráfica N°42

Las enfermedades con mayor frecuencia de atención en la línea de cuidado en casa son las neurológicas. Dentro de ellas se manejan las secuelas de accidentes cerebrovasculares, para los adultos mayores, y las secuelas de hipoxia

cerebral y microcefalias para los niños. En este último año se han incrementado los pacientes con cáncer, sobre todo de tipo pulmonar y de cervix, a los que se les proporcionan cuidados paliativos.



Gráfica N°43

Con la interacción entre los diferentes programas de riesgo y el Pad, se logra brindar una atención de forma integral al paciente. A su vez, permite crear un canal de comunicación directa entre los jefes de programa, para

retroalimentar sobre el estado de cada paciente atendido y cumplir con la responsabilidad corporativa de atención integral. En el año 2021 se brindó mayor apoyo a pacientes del programa de riesgo cardiovascular y época.



Gráfica N°44

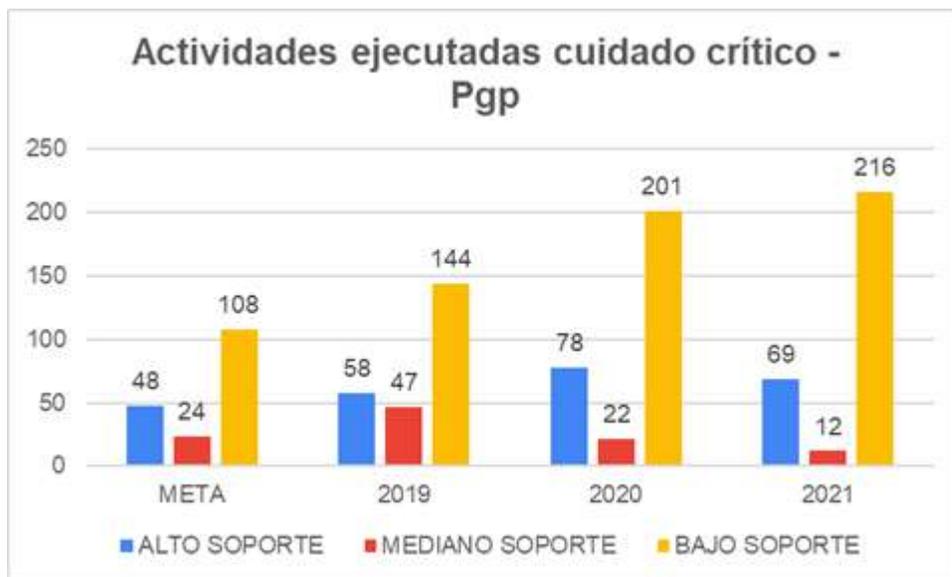
Al medir la ejecución del contrato con el cliente en la modalidad de Pago global prospectivo o por evento (PGP o PGE), se observa que las atenciones superan la meta establecida. Las líneas de **bajo soporte** para cuidado crítico y **paquete 3**, para cuidado en casa, son las de mayor demanda.

proveniente de la liquidada EAPB **Barrios Unidos** y, posteriormente, se unieron los afiliados de Comparta. Esta población recibió previa valoración por el equipo interdisciplinario de la IPS, para determinar presupuestos y clasificación dentro de los paquetes correspondientes a cuidado crítico y cuidado en casa.

Dentro de las novedades de año 2021, para el mes de mayo se recibió una población



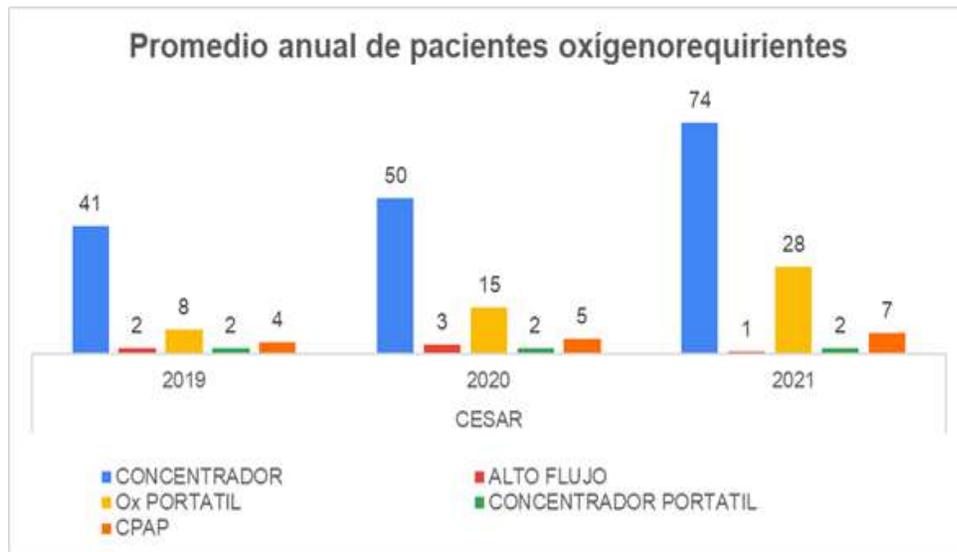
Gráfica N°45



Gráfica N°46

Con relación al requerimiento de oxígeno se evidenció un incremento considerable desde los meses de enero a junio, motivado por los pacientes covid-19 positivos que egresaron de las IPS hospitalarias.

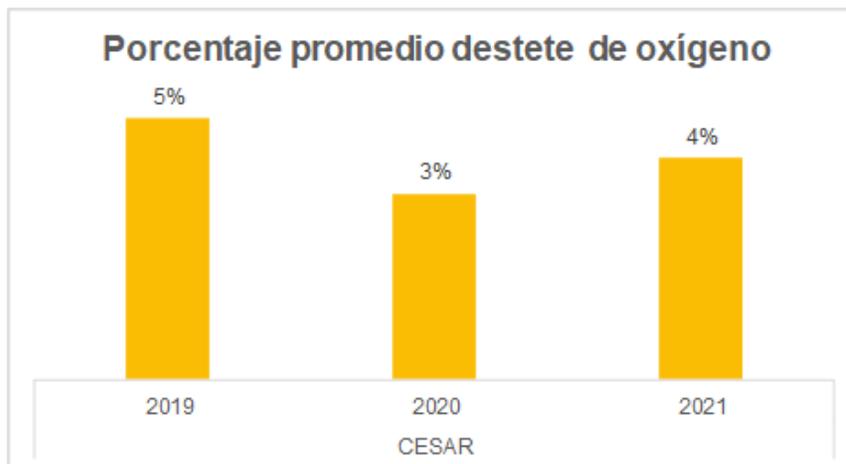
Como gestión o acción de mejora, la IPS adquirió seis concentradores de bajo flujo que permiten ser instalados temporalmente en los domicilios de los pacientes y realizar el egreso seguro, apuntando a mejorar la oportunidad de los egresos, como se vio reflejado en el mes de julio.



Gráfica N°47

Debido a la implementación del seguimiento médico continuo, de rehabilitación periódica, y la articulación con el Programa Época, del total de pacientes covid-19 y de otras patologías

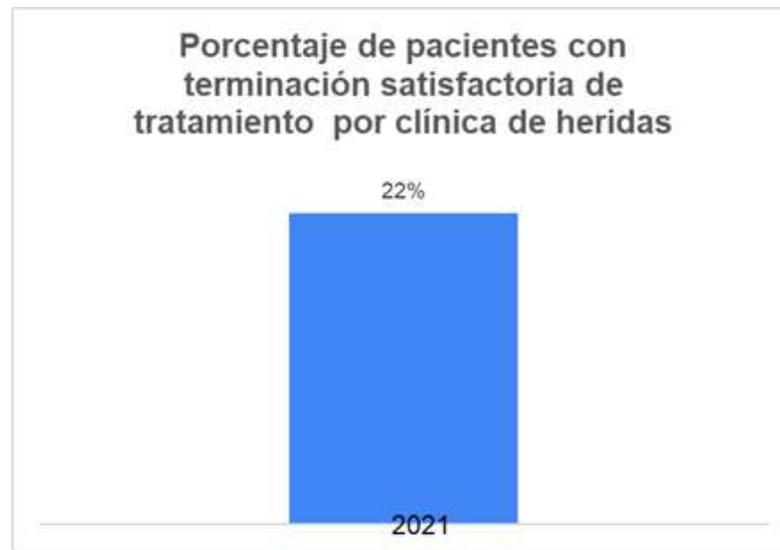
respiratorias no crónicas, se logra aumentar el egreso seguro del programa de los pacientes oxígeno-requirientes.



Gráfica N°48

La implementación del seguimiento a la clínica de heridas y el ingreso de la jefe de enfermería asistencial este año para realizar dicha actividad, permitió el registro preciso de 48

egresos satisfactorios del total de 216 pacientes atendidos por clínica de heridas y se retomaron las visitas domiciliarias por enfermería de seguimiento a estos pacientes.



Gráfica N°49

Para el año 2021 se fortalecieron las actividades en la **escuela de cuidadores**, se realizó la documentación por procedimientos de cada entrenamiento, realización de los folletos

educativos y entrega de certificados de entrenamiento para los cuidadores establecido, como incentivo para los mismos.

CUIDADO EN CASA		
% de cuidadores entrenados en escuela de cuidadores	CALIDAD MEDICA	
	2020	2021
No. De pacientes con cuidadores entrenados en el periodo	SE REALIZABAN LOS ENTRENAMIENTOS PERO NO SE ESTABA REGISTRANDO EL INDICADOR	17
No. total de pacientes con ordenamiento de entrenamiento en el periodo	PERO NO SE ESTABA REGISTRANDO EL INDICADOR	17

Tabla N°7

En cuanto a la oportunidad y efectividad de las atenciones en la línea de cuidado en casa, se inició desde el año 2021 la medición de la oportunidad discriminada por servicio brindado, llevando así un mejor seguimiento a la meta

establecida. Así, en caso de que alguno esté fuera de meta se puede identificar fácilmente y se puede generar plan de mejora. Para el año en curso se cumplió con la meta establecida en cada servicio.



Gráfica N°50

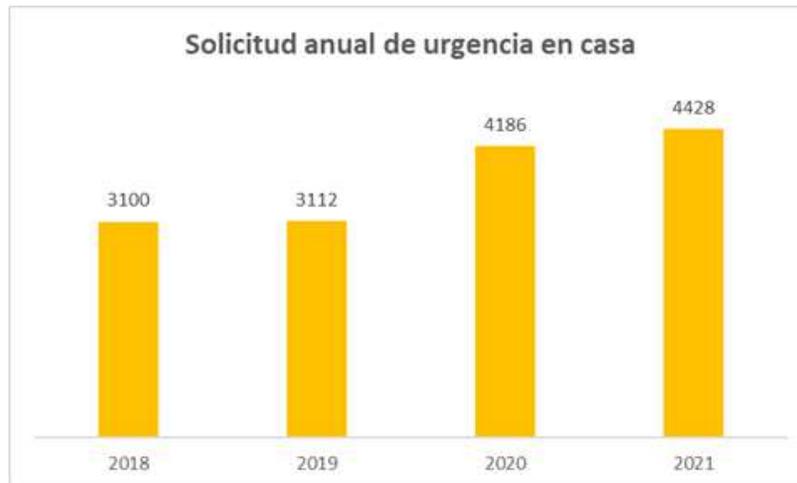
Urgencia en casa

En cuanto a la atención médica domiciliaria, en la línea de urgencia en casa, se presentó un aumento notorio desde inicios de la pandemia. En el año 2021, se atendieron en promedio 369 pacientes al mes, frente a los 259 pacientes promedio atendidos en el año 2019.

Debido a la llegada del tercer pico del virus covid 19 a nuestro país, desde el mes de marzo se observó nuevamente el incremento de la demanda por los servicios domiciliarios y la

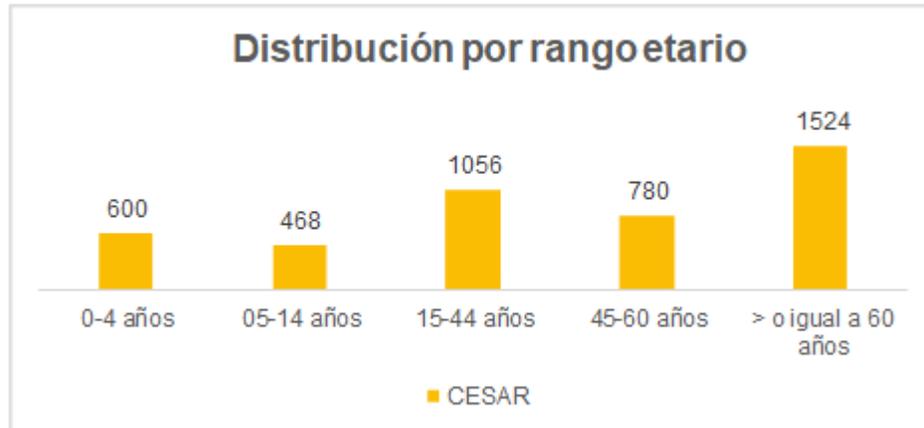
Institución respondió a dicha demanda en cumplimiento de todas las exigencias del ministerio de salud y protección social y de nuestros programas aliados en la sede de calle 18.

Se brindó apoyo con la visita médica domiciliaria a los pacientes de los programas de riesgo que dentro de las teleconsultas manifestaban algún síntoma que debía ser atendido de manera presencial.

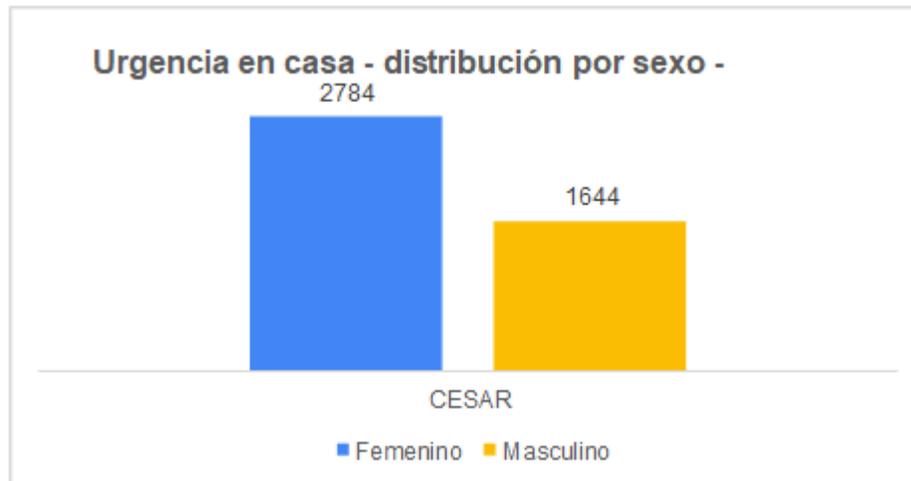


Gráfica N°51

En la línea de urgencia en casa la mayor población se concentró en los mayores de 60 años. Estos pacientes, por el alto riesgo de contagio de covid-19, solicitaron con más frecuencia la atención médica en casa. Así pacientes mujeres fueron más consultantes que hombres.



Gráfica N°52



Gráfica N°53

Con respecto al régimen de afiliación, la balanza se inclina para el régimen subsidiado, lo cual es proporcional con los afiliados del Cliente, en el departamento. Las mayores solicitudes provienen de las líneas de frente de la sede Calle 18 y de la Sede PAD, seguido de las solicitudes a las dos líneas de celular del

programa y, finalmente, las recibidas del *contact center*.

Se planea para la vigencia 2022 mejorar la caracterización de las solicitudes, para tener en cuenta aquella que se generan desde el correo, por PQRS o aquellas que son direccionadas por los médicos de las sedes.



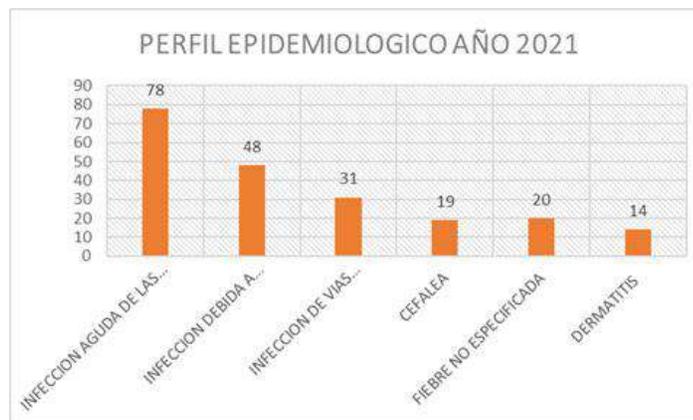
Gráfica N°54



Gráfica N°55

En la línea de urgencia en casa, los motivos de mayor consulta fueron las infecciones de vías respiratorias agudas, seguida de la infección debida al coronavirus, ya que nuestro programa

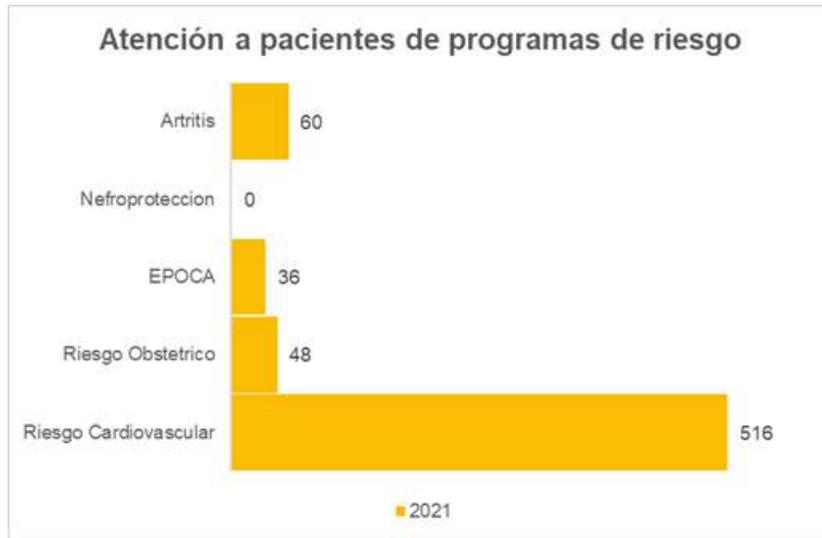
PAD da apoyo directamente a la atención de los pacientes positivos en seguimiento y a sus contactos estrechos.



Gráfica N°56

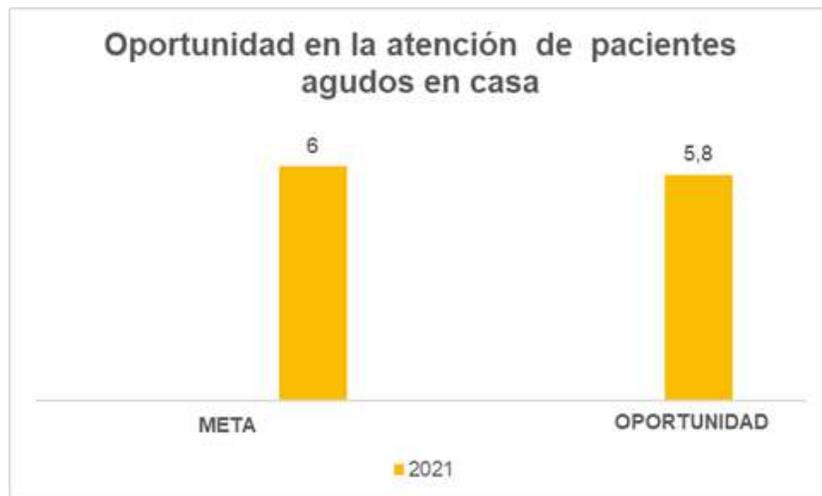
Siguiendo la estrategia de brindar atención integral a los pacientes de programas de riesgos, desde la urgencia en casa se establece comunicación directa entre los jefes de programa, para retroalimentarse sobre el estado

de cada paciente atendido. En el año 2021 realizamos mayor atención a paciente del programa de riesgo cardiovascular y del Programa Época.



Gráfica N°57

La oportunidad de la línea de urgencia en casa se mantuvo dentro de la meta establecida, debido al ingreso de un tercer equipo médico tras el incremento de la demanda de solicitudes.



Gráfica N°58

10. Logros 2021

- Habilitación de servicios de P y P para población del régimen contributivo.
- Implementación de la estrategia NUES.
- Facturación electrónica.
- Habilitación de servicio de vacunación.

Logros no planeados

- Inscripción a la Red Nacional de Laboratorios, como referentes para el análisis de pruebas covid Ag
- Reconocimiento de Salud Departamental por la experiencia exitosa del programa covid-19, que será cargada en la plataforma del Ministerio de Salud.

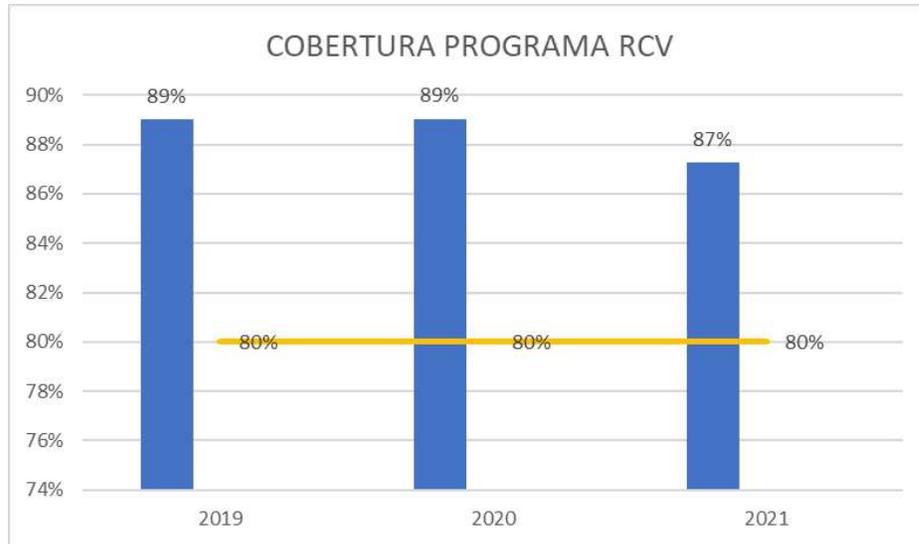
Propósitos no cumplidos

- Puesta en marcha del Consultorio Rosado, pues el cliente no dio visto bueno para la ejecución.
- Certificación: ISO 14001: 2015. Sistema de gestión del medio ambiente.
- Certificación ISO 45001:2018. Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.
- Digitalización de la historia clínica de la Sede PAD.

4.1.3. Departamento del Norte de Santander

1. Programa de riesgo Cardiovascular

Cobertura programa RCV

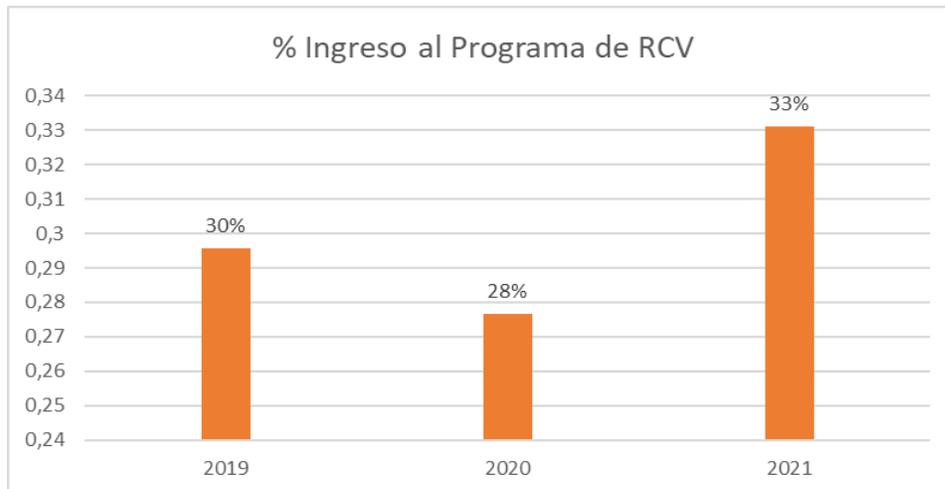


Gráfica N°1 - Indicador cobertura RCV

Para el año 2021, la cobertura del programa se mantuvo dentro de metas, aun cuando se vio disminuida en dos puntos porcentuales. Es

importante resaltar que la población creció y se realizó la depuración de los pacientes que no se encontraban activos en este programa.

Ingresos al programa de RCV

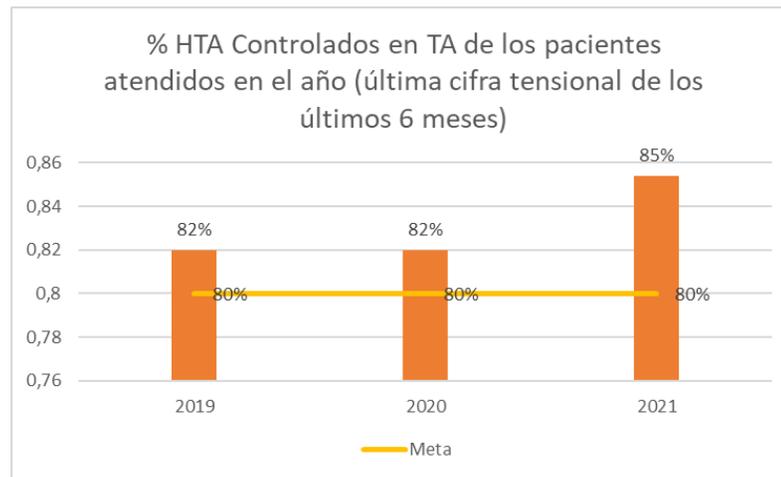


Gráfica N°2 - Indicador de ingresos al programa de RCV

Teniendo como base el ingreso de la población de **Comparta**, en agosto del 2021 se presentó un incremento de más de cinco puntos porcentuales con relación al año

inmediatamente anterior. Las actividades de captación por IPR y demanda inducida en salas ha derivado en resultados favorables hacia el ingreso.

Porcentaje HTA controlados en TA de los pacientes atendidos en el año (última cifra tensional de los últimos seis meses)

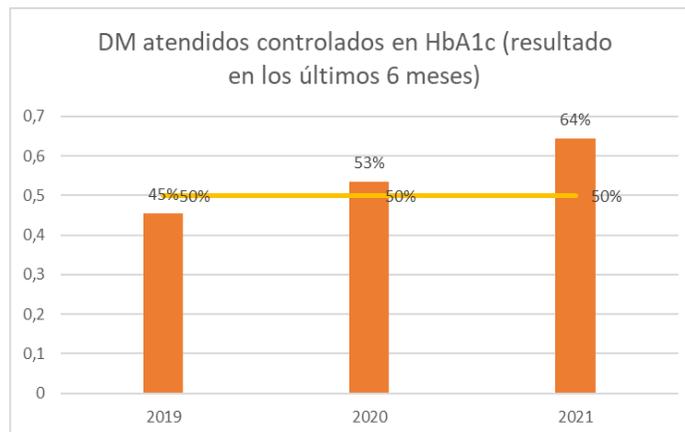


Gráfica N°3 - Indicador de controlados en TA

Gracias al seguimiento continuo, a los profesionales adscritos al programa, y la capacitación realizada de manera oportuna por parte de la coordinación de programas, con el apoyo de auditoria médica, se ha logrado mejorar en tres puntos porcentuales con

respecto a los pacientes controlados en HTA, con relación al año inmediatamente anterior. Adicionalmente, se retornó a la atención presencial, lo que mejora la calidad del programa.

DM atendidos controlados en HbA1c (resultado en los últimos seis meses)

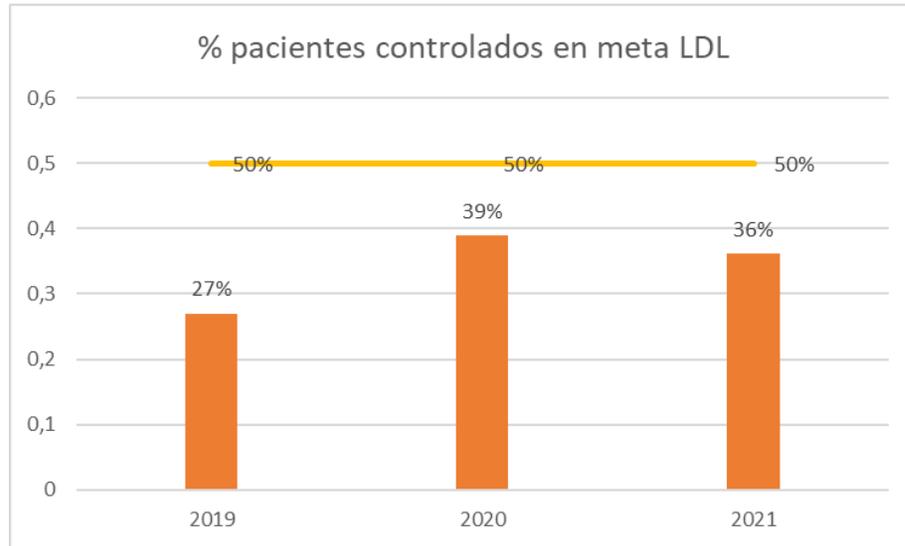


Gráfica N° 4 - Indicador de diabéticos controlados en HbA1c

A medida que los pacientes aumentan el tiempo en el programa, también aumentan los controlados en hemoglobina glicosilada. Para este año creció el nivel de controlados en 11%

gracias, entre otros factores, a la articulación con la farmacia para lograr la oportuna entrega de sus medicamentos.

Porcentaje de pacientes controlados en meta LDL

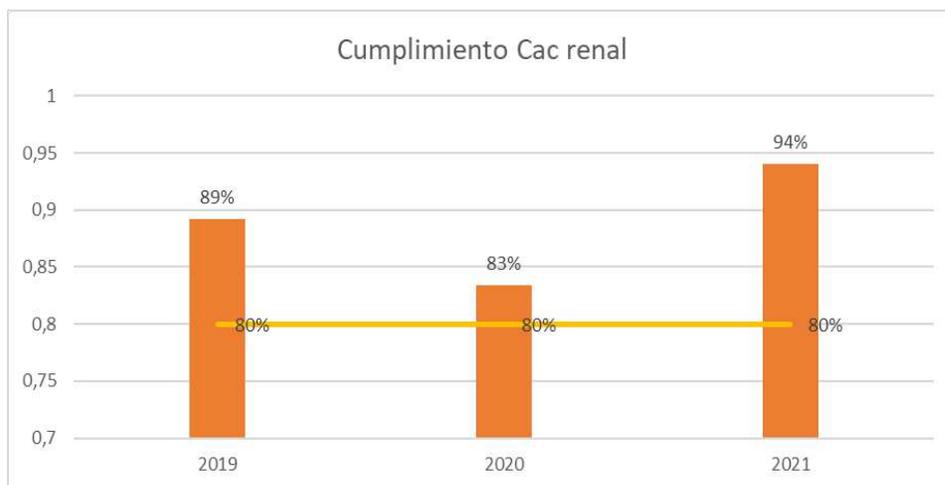


Gráfica N°5 - Indicador de pacientes controlados en LDL

En el 2021 se presentó un leve descenso de los pacientes controlados en LDL, debido a la no adherencia de los usuarios a las dietas

ordenadas por el equipo de salud. Se está trabajando en estrategias que ayuden a mejorar estas cifras en la próxima vigencia.

Cuenta de alto costo renal

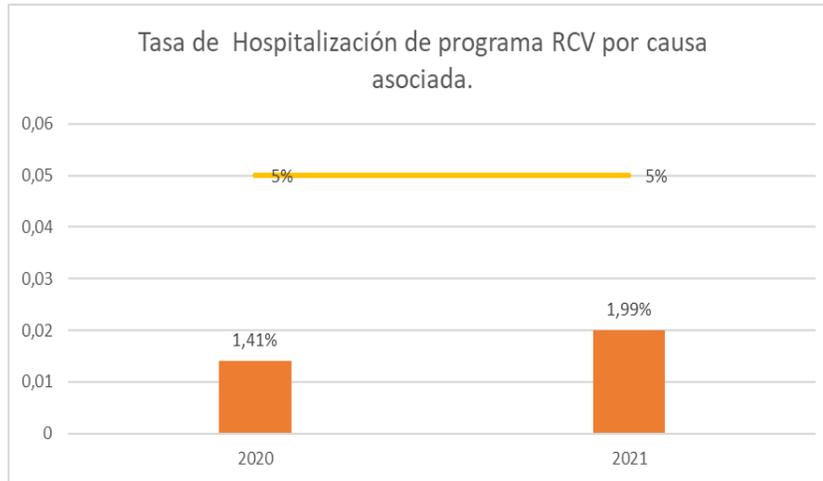


Gráfica N°6 - Indicador de cumplimiento de CAC renal

Se realizó un trabajo intenso de depuración de pacientes que no estaban en la ciudad, otros fuera del país y los que solicitaron alta voluntaria del programa, de manera que se contara con la

población activa en base de datos, a fin de optimizar esfuerzos para captación de nuevos consultantes.

Tasa de hospitalización de programa RCV por causa asociada

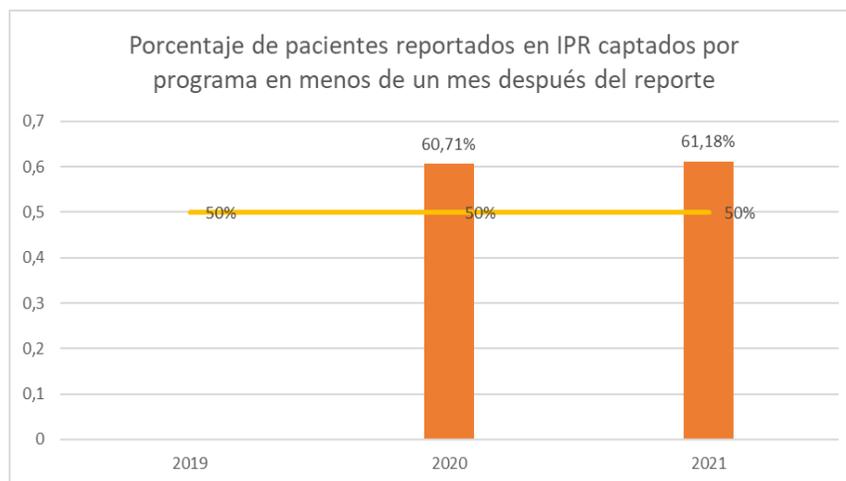


Gráfica N°7 - Indicador de hospitalización por causa asociada

Nos mantenemos en una tasa de hospitalización dentro de metas. Se sigue trabajando con la EPS para lograr el envío oportuno del IPR, de manera que se pueda validar de manera efectiva

este tipo de hospitalizaciones y realizar, en consecuencia, las acciones pertinentes con cada usuario.

Porcentaje de pacientes reportados en IPR captados por programa en menos de un mes después del reporte

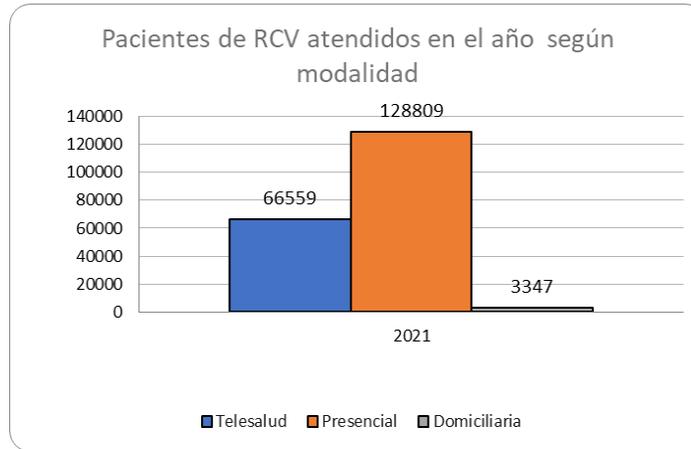


Gráfica N°8 - Indicador de pacientes de IPR captados en un mes

Como se comentó en el ítem anterior, no se tiene una entrega oportuna de estos IPR, lo que dificulta la captación oportuna de pacientes. Sin embargo, nos encontramos en un rango superior

al esperado en metas y con una leve tendencia a mejorar. Continuaremos con las gestiones ante el Asegurador para lograr el envío en las fechas estipuladas.

Pacientes de RCV atendidos en el año según modalidad



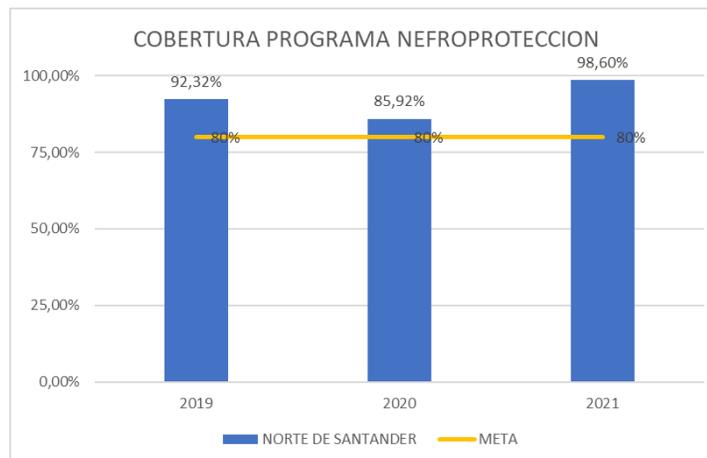
Gráfica N°9 - Indicador de atenciones según modalidad

Durante el 2021, an cuando se dio la normalidad en cuanto a desplazamiento, se mantuvo las atención por telemedicina a los usuarios. En el último trimestre del año se aumentó la

presencialidad, dejando la telemedicina solo para casos especiales. La atención domiciliaria de laboratorios sí continúa, según protocolo.

2. Programa Nefroprotección

Cobertura del Programa de Nefroprotección

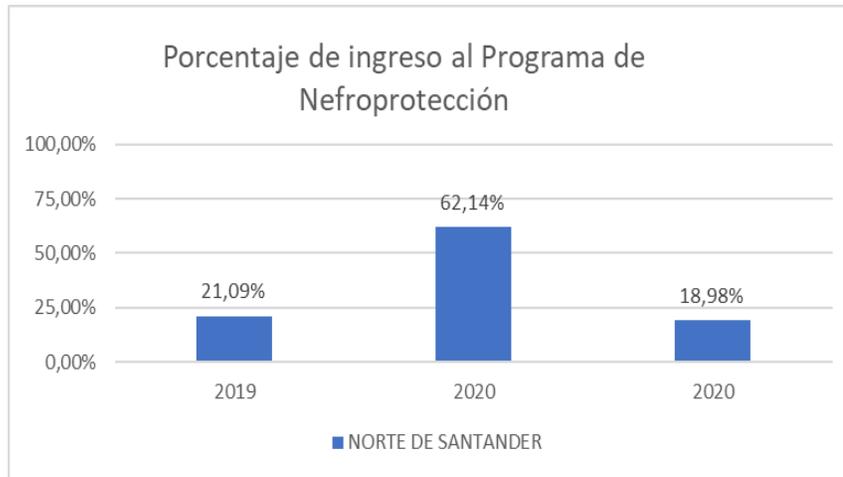


Gráfica N°10 - Indicador cobertura Nefroprotección

Para el año 2021 se logró una cobertura por encima del 95% en el programa de nefroprotección. Gracias a la atención

domiciliaria y a la efectuada por telemedicina, ejecutada durante todo el año, se registró la cifra mas alta de los ultimos tres años.

Porcentaje de ingreso al Programa de Nefroprotección

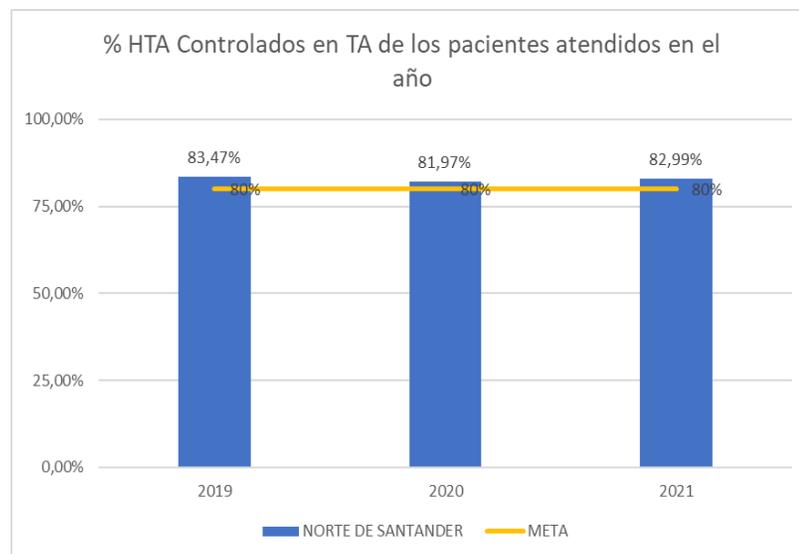


Gráfica N°11 - Indicador ingreso al programa nefroprotección

El ingreso en el año 2021 estuvo acorde al tiempo anterior a la pandemia. En el 2020 se realizó una migración masiva, debido al ingreso de la población de la EPS SaludVida, la cual

venía con patologia renal, pero ya para el año 2021 esta se mantuvo controlada en el programa RCV, sin alterar la función renal de los pacientes.

Porcentaje de HTA controlados en TA de los pacientes atendidos en el año

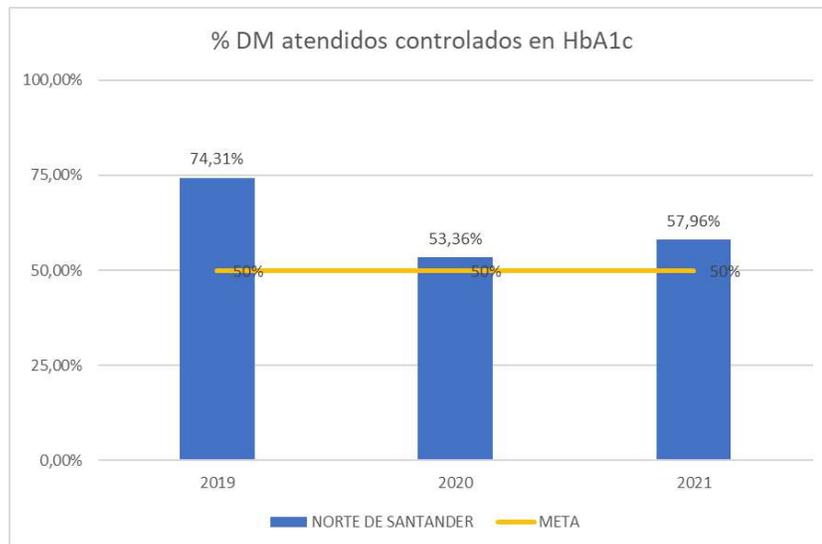


Gráfica N°12 - Indicador pacientes controlados en TA

Los niveles de control de tensión arterial se han mantenido dentro de metas en los últimos tres años, mostrando un leve aumento de un punto,

con relación al 2020. Se viene trabajando en la educación de los usuarios, de manera que se pueda aumentar la cantidad de controlados.

Porcentaje DM atendidos controlados en HbA1c

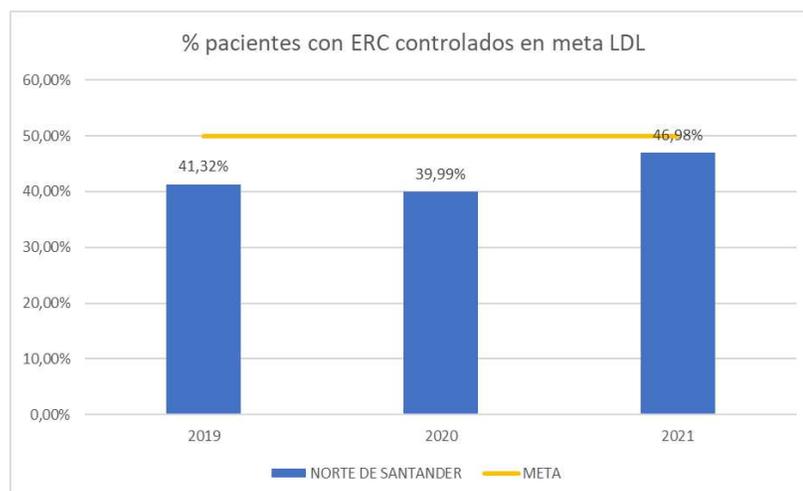


Gráfica N°13 - Indicador DM controlados en HbA1c

Debido al aumento en la población de nefro, se evidencia una disminución de pacientes controlados en hemoglobina glicosilada, se viene haciendo un trabajo articulado con la

farmacia para garantizar el acceso de los pacientes a sus medicamentos, así como con el equipo interdisciplinario, para reforzar las medidas no farmacológicas.

Porcentaje de pacientes en ERC controlados en LDL

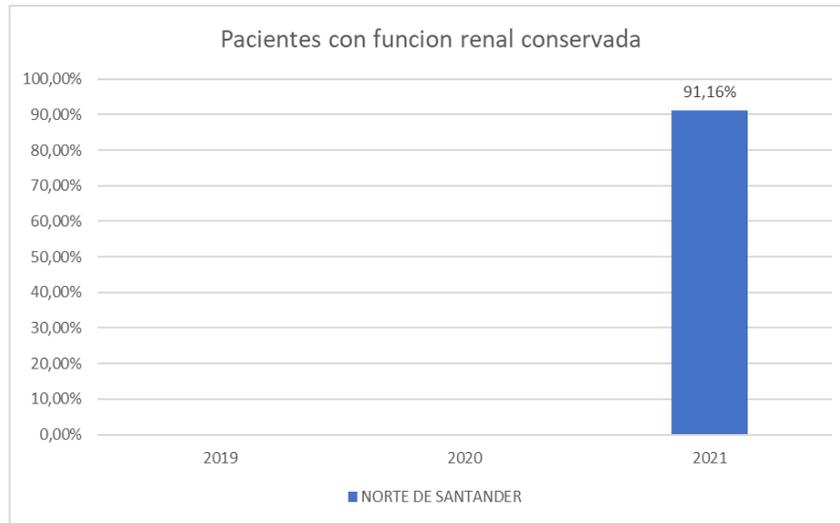


Gráfica N°14 - Indicador pacientes ERC controlados en LDL

Aun cuando este es de los indicadores en los que más trabajo cuesta su cumplimiento, estamos muy cerca de lograrlo. El trabajo del

equipo interdisciplinario y el personal médico en educación han sido fundamentales para acercarnos a la meta.

Pacientes con función renal conservada

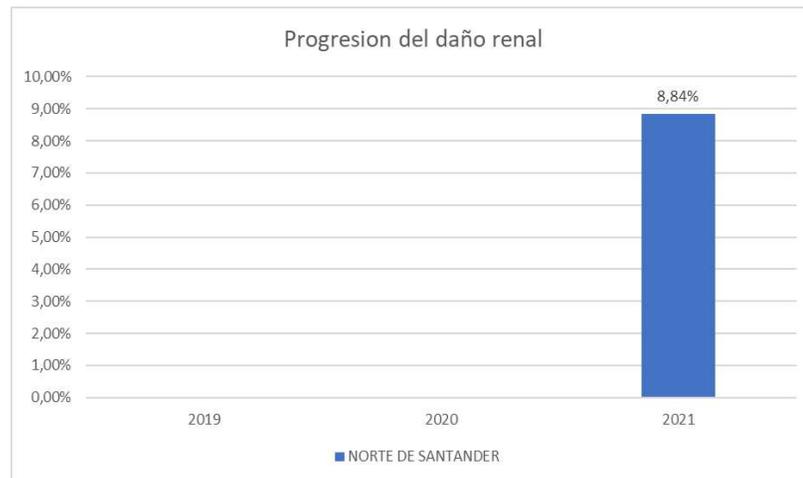


Gráfica N°15 - Indicador de pacientes con función renal conservada

Siendo este un indicador nuevo para presentar, se tiene un muy buen porcentaje de usuarios que han conservado su función renal sin cambios degenerativos. Se continuará

trabajando para que a través de estos y otros resultados en salud podamos aumentar la población que mantiene su función renal conservada.

Progresión del daño renal



Gráfica N°16 - Indicador progresión del daño renal

Contrario al indicador anterior, estos son los pacientes que han disminuido su función renal, aumentando el estadio. La tarea para el 2022 es

bajar este porcentaje y mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Costo evitable

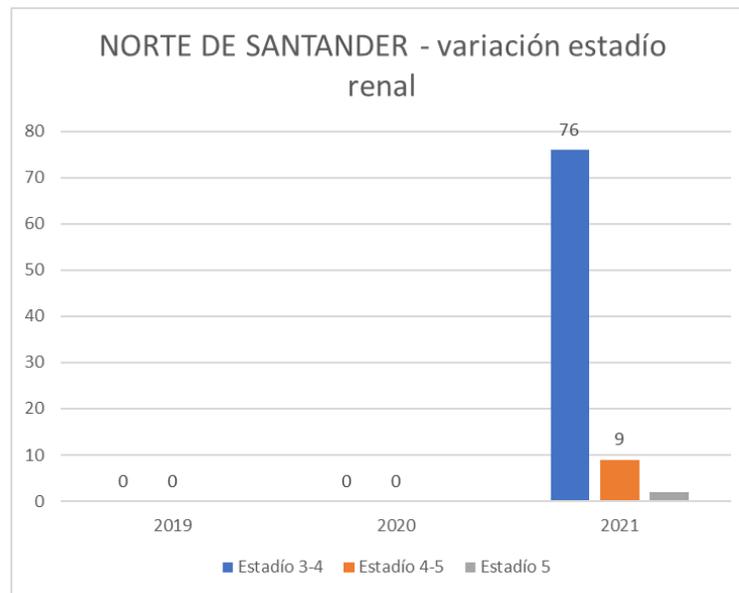


Gráfica N°17 - Indicador costo evitable

En esta grafica se representa el valor en pesos que se ahorró la EPS por pacientes es estadio 5,

que no están en diálisis, gracias al manejo que se brinda en el programa de Nefroproteccion.

Variación de estadio renal



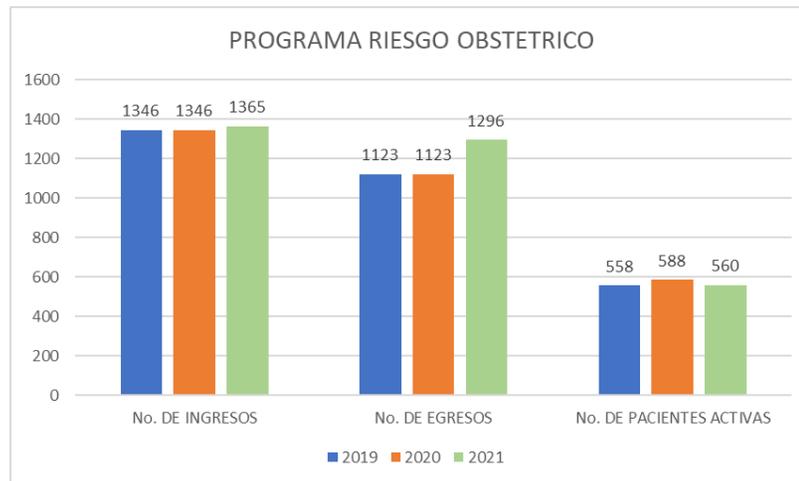
Gráfica N°18 - Indicador variación estadio renal

Otro de los indicadores nuevos para este año indica que el 5.1% de los pacientes estadio 3 presentaron variación de estadio. De los 307

pacientes en estadio 4, el 2.9% presentó variación. A su vez, dos pacientes del estadio 5 se remitieron a diálisis.

3. Programa de Riesgo Obstétrico

Caracterización del programa ARO

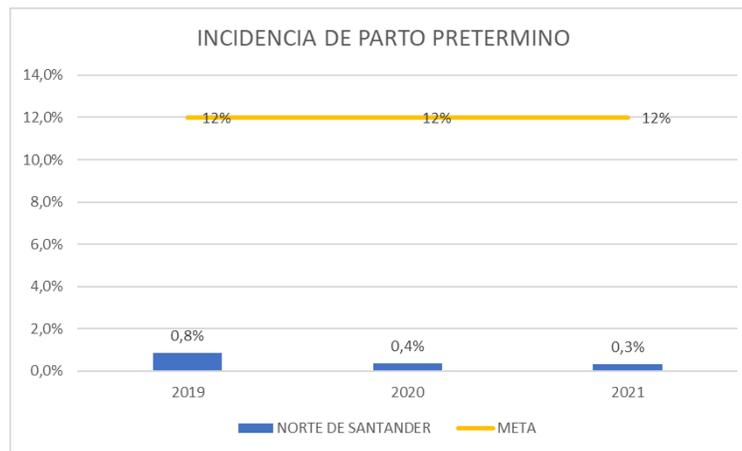


Gráfica N°19 - Indicadores del programa de riesgo obstétrico

Durante los tres años analizados -2019, 2020, 2021-, la variación entre egresos, ingresos y pacientes activos no ha sido significativa, puesto que el manejo que se le ha dado desde el inicio

del programa ha sido depurar y mantener únicamente a las pacientes de riesgo alto. De esta manera, se optimiza el recurso del contratante.

Incidencia de parto pretérmino

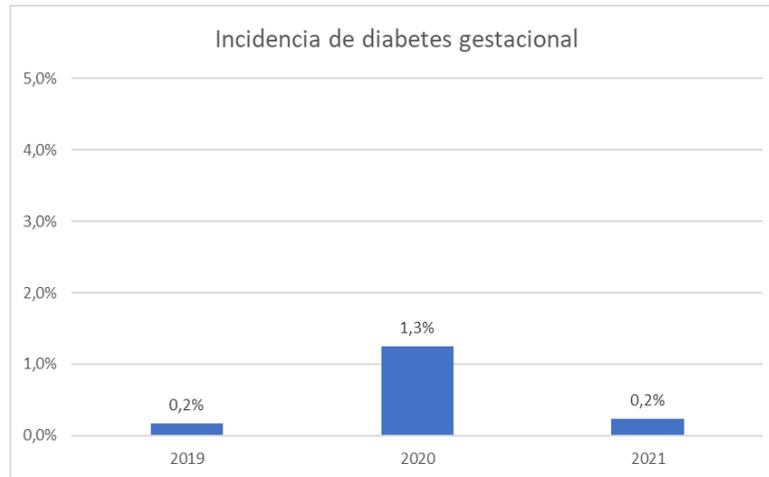


Gráfica N°20 - Indicador incidencia parto pretérmino

Históricamente, este indicador ha estado por debajo del 1%. Con la implementación de la estrategia **Justo a tiempo** y con el tamizaje en

las semanas 20 a 24, se busca reducirlo progresivamente, acercándolo cada vez mas al 0.

Incidencia diabetes gestacional

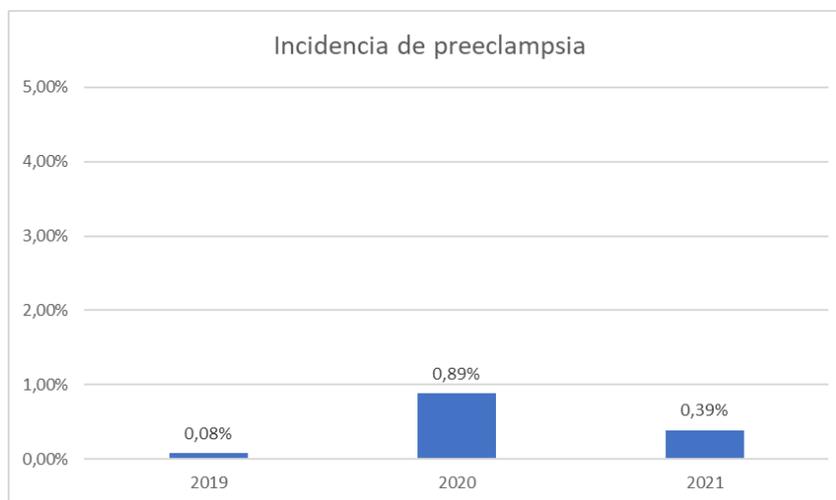


Gráfica N°21 - Indicador incidencia diabetes gestacional

Con el manejo interdisciplinario, con nutrición desde el inicio del embarazo y el apoyo de las demás especialidades, se han manejado los hábitos nutricionales de las gestantes. Esto ha

mejorado los indicadores de diabetes gestacional, afección que se redujo en un punto porcentual, quedando muy cerca del 0.

Incidencia de preeclampsia

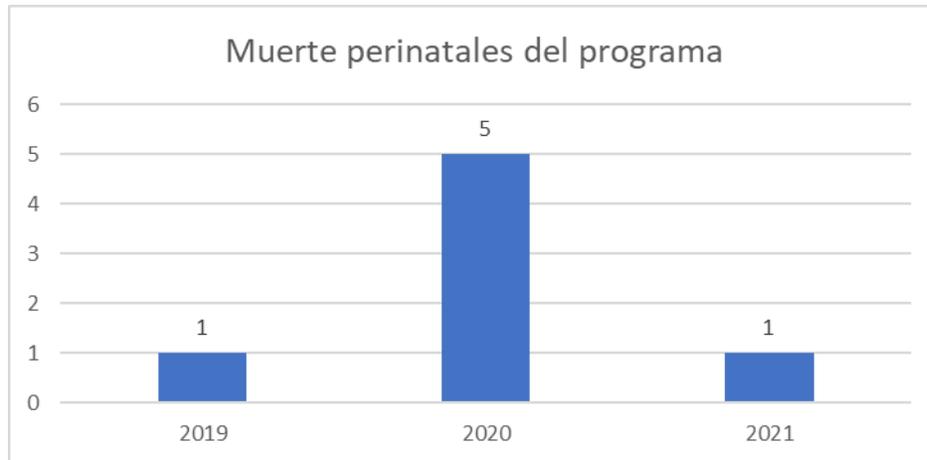


Gráfica N°22 - Indicador de incidencia de preeclampsia

Para el 2021 se disminuyó en medio punto porcentual la incidencia de preeclampsia, debido al seguimiento realizado a las gestantes, con la

oportuna intervención del equipo interdisciplinario que gestiona el riesgo en salud, para esta población.

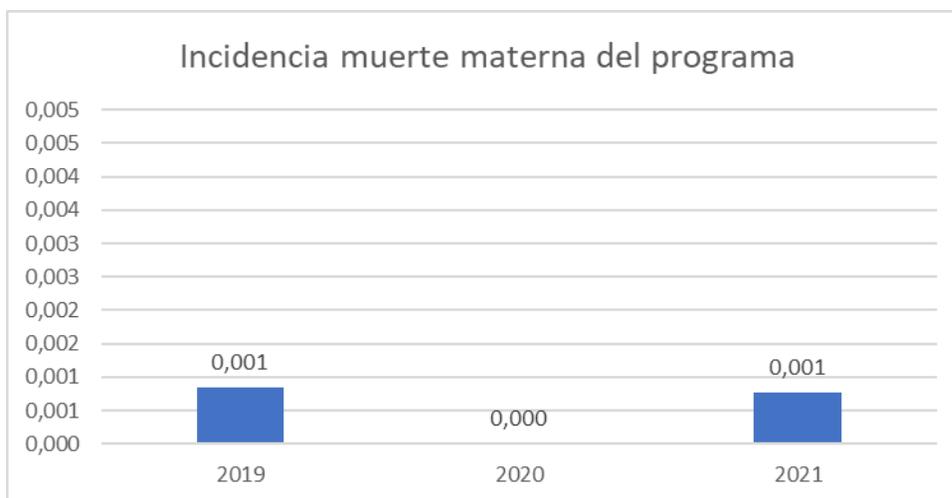
Muertes perinatales del programa



Gráfica N°23 - Indicador de muertes perinatales

Para el 2021 se presentó una mortalidad perinatal cuatro menos que el año inmediatamente anterior. Esto se debió a un embarazo que desde el primer trimestre se consideró inviable, pero que la gestante decidió continuarlo.

Incidencia de muerte materna del programa

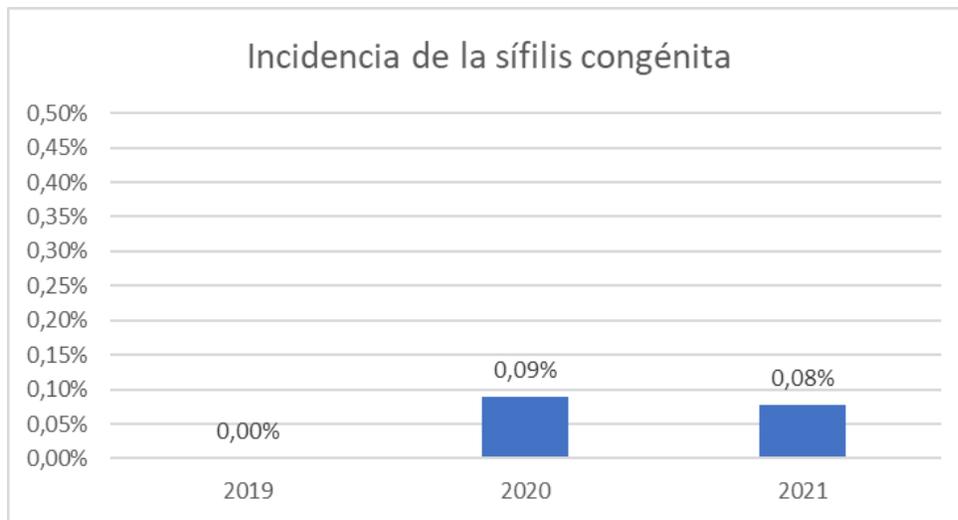


Gráfica N°24 - Indicador de incidencia de muerte materna del programa

Para el 2021 se presentó una mortalidad materna, la cual en unidad de análisis se

evidenció que no era atribuible, dado que se presentó una apendicitis durante el periodo.

Incidencia de la sífilis congénita

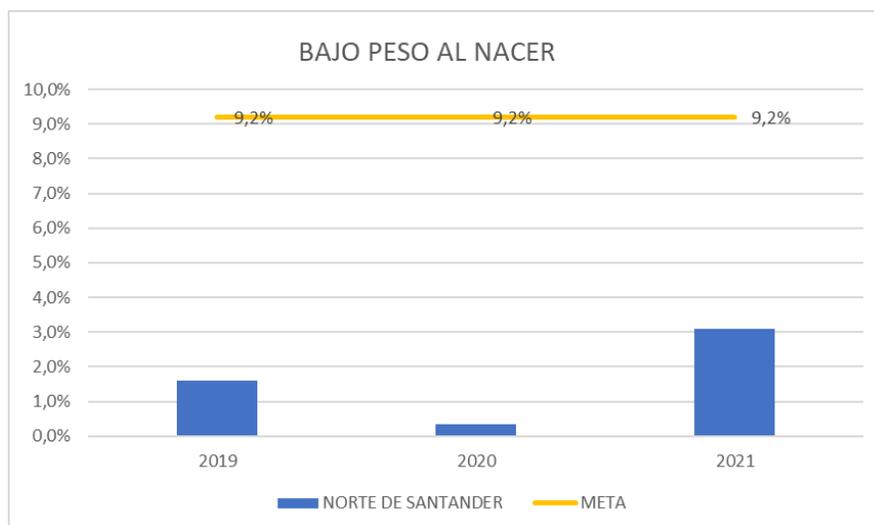


Gráfica N°25 - Indicador de incidencia de la sífilis congénita

El índice de sífilis congénita se ha mantenido en los últimos dos años. La migración y la población flotante no ha permitido impactar de manera

eficaz en las gestantes con sífilis gestacional. Se están trabajando estrategias para mejorar el indicador a futuro.

Bajo peso al nacer



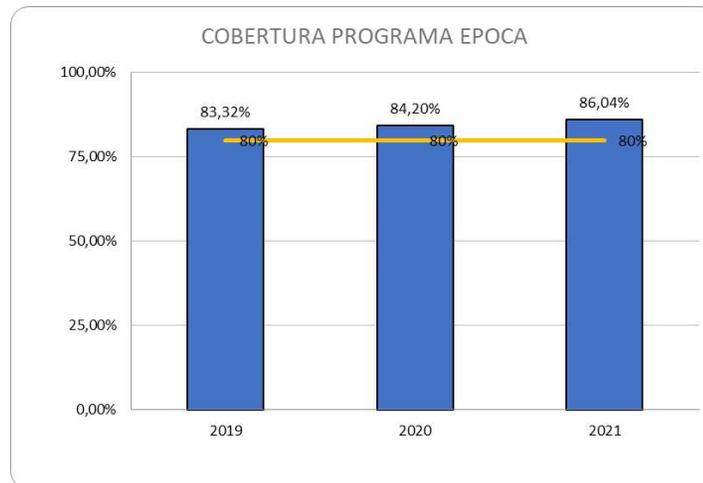
Gráfica N°26 - Indicador de bajo peso al nacer

La incidencia del bajo peso al nacer se refleja en el doble del porcentaje con referencia al dato 2020. Para impactar en esta situación, a favor de la infancia y de familiares cercanos, se viene

trabajando con nutrición y ginecoobstetricia, para impactar este indicador de manera progresiva.

4. Época

Cobertura del Programa Época

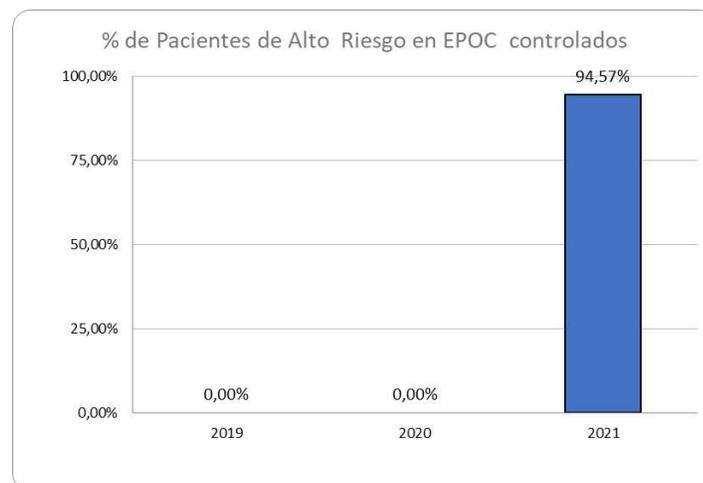


Gráfica N°27 - Indicador cobertura EPOCA

La cobertura del programa se ha mantenido en las metas previstas, con un leve incremento de dos puntos porcentuales en el último año. Se ha

mejorado la accesibilidad con las plataformas de telemedicina y el seguimiento por parte de fisioterapia.

Porcentaje de pacientes de alto riesgo en EPOC controlados

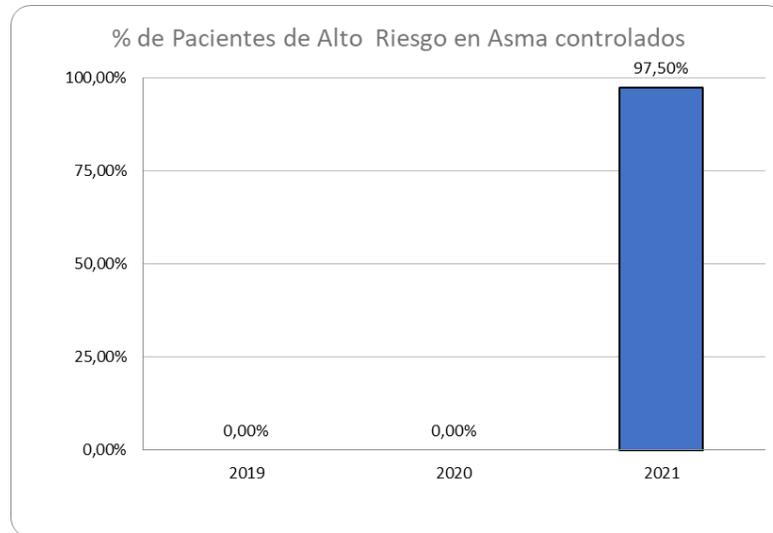


Gráfica N°28 - Indicador pacientes de alto riesgo EPOC controlados

Este indicador es nuevo para la IPS, dado que estamos alineando el programa al manejo que le

viene dando Promocosta, el cual ha mostrado resultados favorables en salud.

Porcentaje de pacientes de alto riesgo con asma controlados

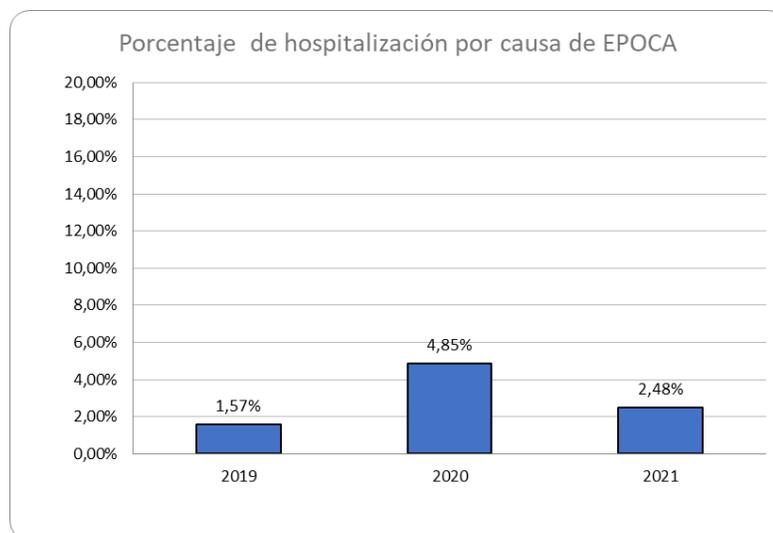


Gráfica N°29 - Indicador pacientes de alto riesgo asma controlados

Al igual que el indicador anterior, este es nuevo en el programa para Promonorte, de igual manera está dentro de los valores esperados y

la tarea es mantenerlo para así mostrar los resultados en salud que se quieren.

Porcentaje de hospitalización por causa Época



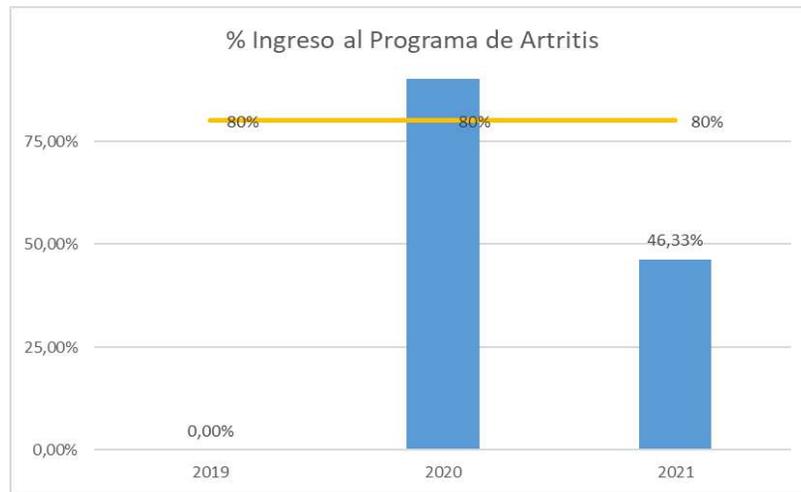
Gráfica N°30 - Indicador de hospitalización por causa asociada EPOCA

Para el 2021, la hospitalización disminuyó, teniendo en cuenta que se priorizó la vacunación para esta población y los controles por Telemedicina fueron exhaustivos. Se logró el

control de la población y se sigue trabajando en la oportunidad de entrega de los IPR, por parte de la EPS.

5. Artritis reumatoide

Porcentaje de ingreso al programa de artritis

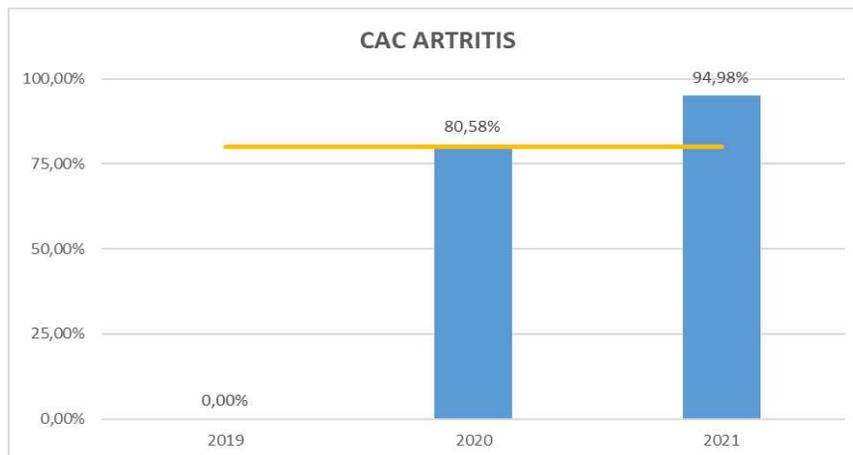


Gráfica N°31 - Indicador ingreso al programa de artritis

El programa se empezó a llevar en Promonorte en el 2020, fecha en la que se dio el ingreso de la mayor cantidad de usuarios. Para el 2021 se

dio un ingreso significativo, gracias al traslado de usuarios desde las EPS liquidadas.

CAC Artritis

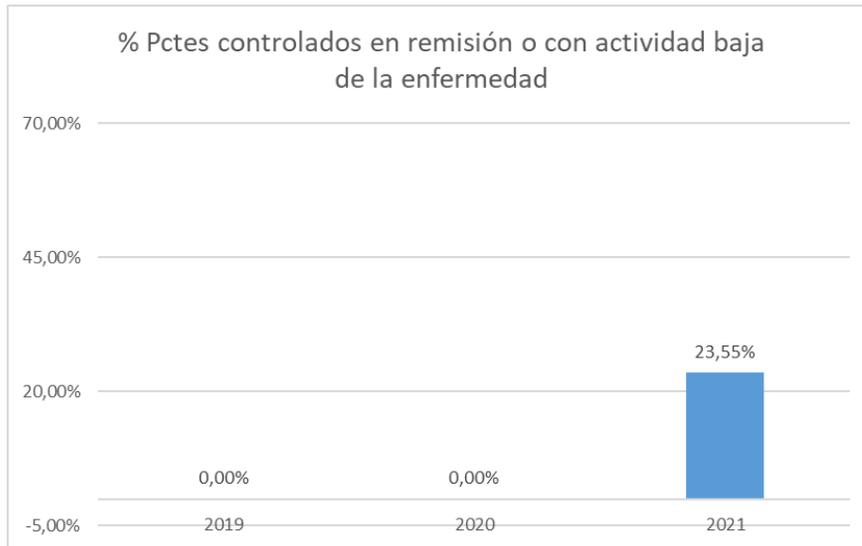


Gráfica N°32 - Indicador CAC Artritis

Se logró un cumplimiento superior al 90% en la CAC de esta patología, siempre garantizando que se cumplan los estándares establecidos por este documento. La proyección favorable para el

2022 se hace con apoyados en la IPS que mayor experiencia tiene dentro del grupo empresarial, como lo es **Promocosta**.

Porcentaje de pacientes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad



Gráfica N°33 - Indicador de pacientes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad

Siendo este un indicador nuevo, a la fecha tenemos un 23% de la población en estado de control o actividad baja, según la clasificación establecida por el especialista. Esto se traduce

en ahorro para el Asegurador, en manejo de la patología y mejoría de la calidad de vida del usuario y de su familia.

6. Pruebas covid-19

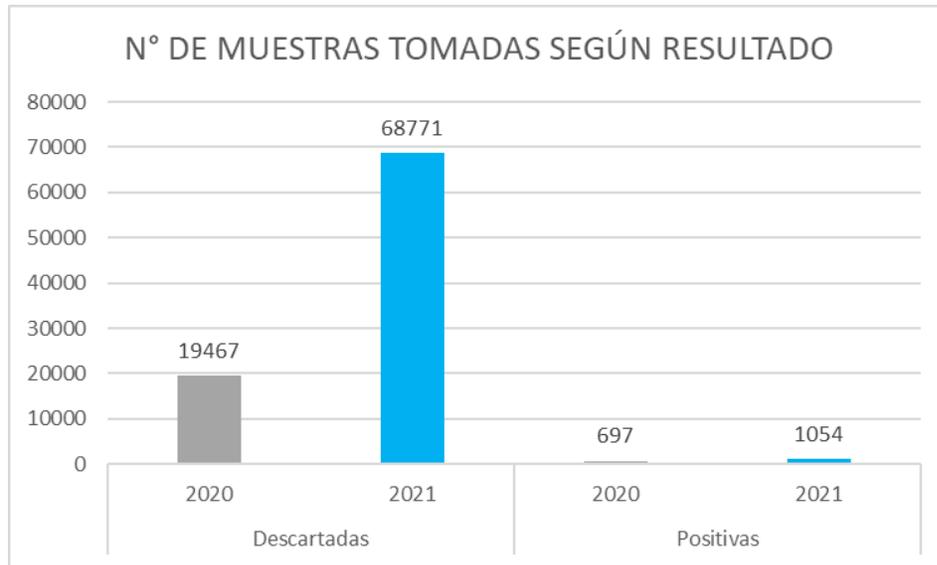


Gráfica N°34 – Indicador muestras covid por programa

Durante finales del 2020 y de todo el 2021, se priorizó la toma de muestras covid-19, a los pacientes pertenecientes a los programas de

riesgo, como estrategia para tener un diagnóstico precoz y a fin de socializar medidas de protección.

Número de muestras tomadas según resultado

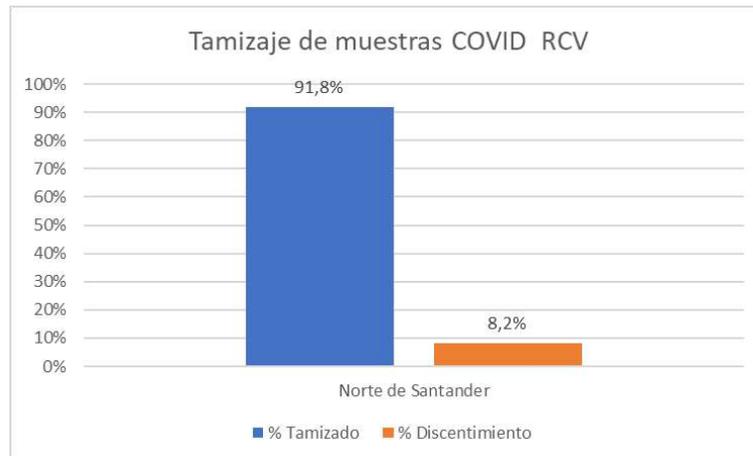


Gráfica N°35 – Indicadores de pruebas covid tomadas

El porcentaje de positividad para el 2021 fue menor al que se obtuvo en el 2020, debido al trabajo de todo el equipo de la IPS, pues se ha

dedicado a educar a los usuarios desde cada uno de los espacios que se tienen, a fin de disminuir el contagio.

Tamizaje muestras covid-19-RCV

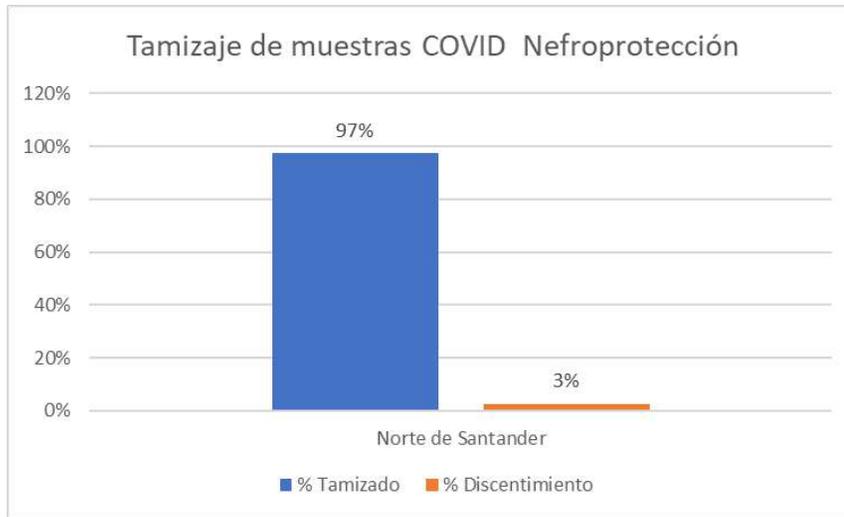


Gráfica N°36 – Indicador tamizaje covid RCV

De los programas de enfermedades crónicas, el que mayor población tiene es el programa de RCV, el cual se priorizó y se realizó seguimiento

y persuasión a los usuarios para tamizarse regularmente.

Tamizaje muestras covid-19-Nefroprotección

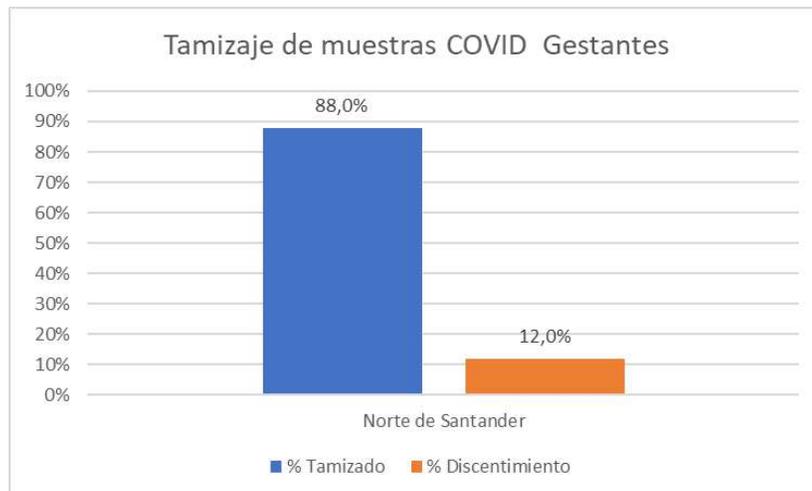


Gráfica N°37 – Indicador tamizaje covid nefroprotección

El Programa de Nefroprotección es el que durante el 2021 presentó la menor positividad para covid-19. Para el 2022, con el nuevo

lineamiento, seguirán siendo priorizados para tener diagnósticos oportunos.

Tamizaje muestras covid-19 en gestantes

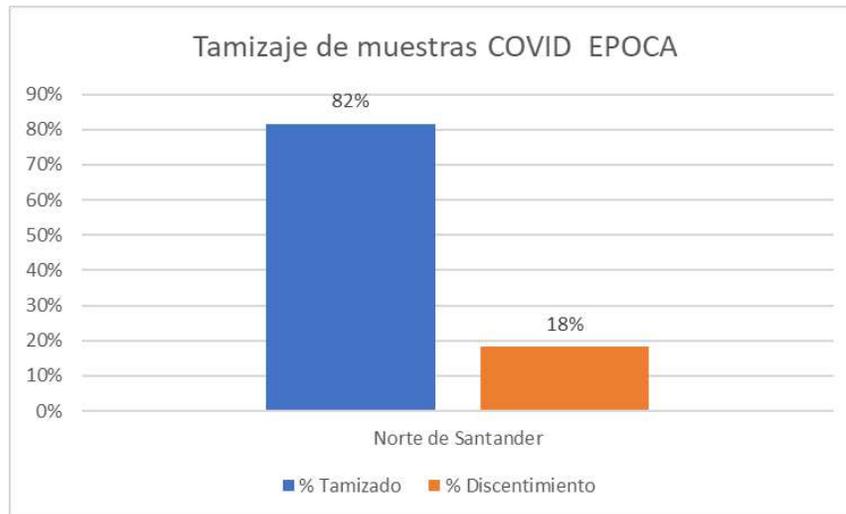


Gráfica N°38 – Indicador tamizaje covid gestantes

Siendo la gestante una población tan sensible, por lo que representa el binomio madre-hijo, para nosotros constituyó una prioridad el tamizar esta población. De esta actividad se obtuvo que

un 12% de usuarias no aceptaron su tamización, situación que nos preocupó. Afortunadamente, no se presentaron complicaciones y se lograron mantener los indicadores dentro de metas.

Tamizaje muestras covid-19-Programa Época

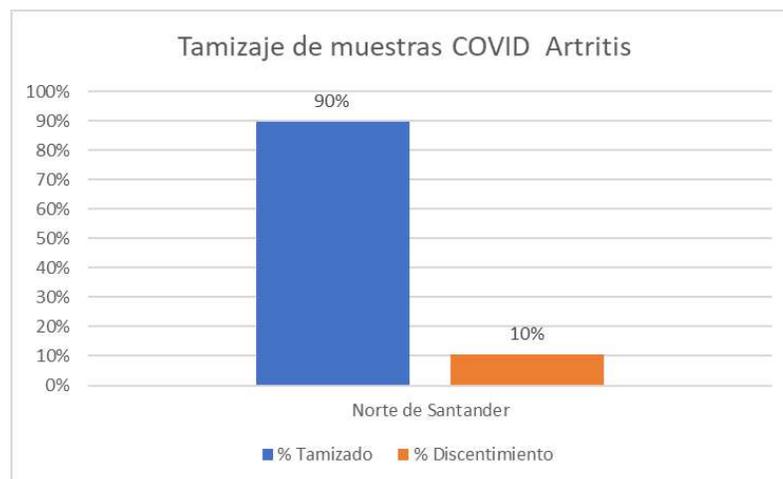


Gráfica N°39 – Indicador tamizaje covid EPOCA

Claramente, la población del Programa Época es una de las más vulnerable ante la amenaza del covid-19. Por este motivo, se realizó la tamización de manera mensual, acompañada de

educación en prevención. Aún así se obtuvo un 18% de usuarios que no aceptaron su tamización, la más alta de los programas de riesgo que manejamos.

Tamizaje muestras covid-19-Artritis



Gráfica N°40 – Indicador tamizaje covid Artritis

Siendo el de artritis el programa más nuevo y con menor población, presentó un 10% de usuarios renuentes a la tamización de pruebas

covid-19. Igualmente, como en los demás programas, se seguirán reforzando en esta población las medidas de prevención.

7. Logros 2021

- Habilitación de servicios de vacunación en la Sede Parque, tanto intra como extramuralmente.
- Disminución de servicios externos y ampliación de especialidades y servicios realizados en la IPS.
- Consolidación del área de facturación, con un líder a cargo, con lo que se separó del área de sistemas.
- Mantuvimos la certificación ISO 9001 2015,
- Habilitación de Sede en Villa del Rosario. Esto significó un acercamiento de los servicios a los usuarios.

6.1.4. Programa de Atención Domiciliaria - PAD

6.1.4.1 PAD – Atlántico

Programa de atención domiciliaria SALUD SOCIAL IPS

Dando cumplimiento a su direccionamiento estratégico, la IPS Salud Social, en el año 2015 y con el fin de aumentar el acceso, la oportunidad al sistema de salud a la población vulnerable, con discapacidad y con limitaciones para el acceso (municipios lejanos), implementa el **Programa de Atención domiciliaria, Pad**, con sus dos subprogramas principales **Atención urgente en casa** (atención al paciente agudo) y **Cuidado en casa** (atención al paciente crónico domiciliario con ventilación y sin ventilación).

El inicio del programa se dio en junio del año 2014, buscando satisfacer las necesidades de atención de usuario de extensión hospitalaria, para la terminación de tratamientos en casa, como curaciones, terapias físicas y respiratorias, administraciones de medicamentos, cambios de sonda y toma de muestras de laboratorio. En principio se atendían, en promedio, de cinco a 10 pacientes en los servicios de enfermería y fisioterapia con Sede en la Calle 17.

En el año 2015, con el fin de aumentar el acceso, la oportunidad y la continuidad de la atención a los usuarios con discapacidad y con limitaciones para recibir los servicios de manera ambulatoria, se dio apertura al servicio de atención a pacientes crónicos domiciliarios con y sin ventilador, ampliando el nivel de complejidad de las atenciones y la cobertura a todos los municipios del departamento del Atlántico.

Cuidado en casa

Programa de atención domiciliaria que cuenta con un promedio de 700 pacientes promedio mensual, distribuidos entre las diferentes líneas

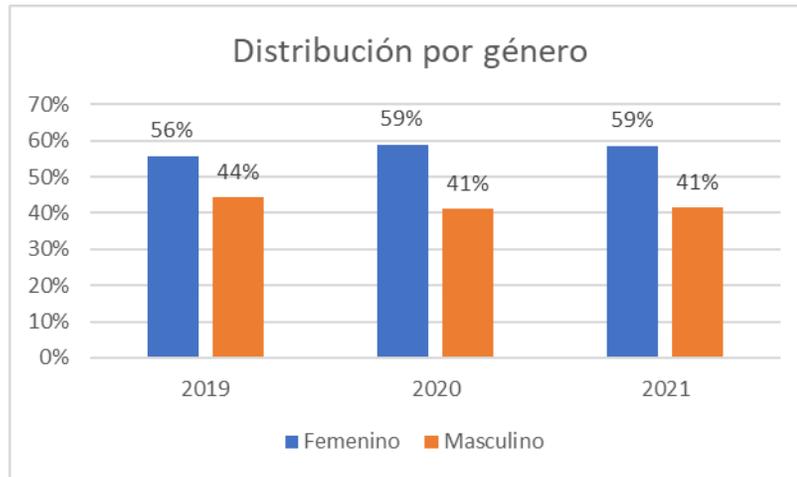
En este mismo año se realiza la apertura del servicio de Urgencia en Casa, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta de las necesidades de servicios de triage III y IV, ya que se estaban presentando quejas por la falta de oportunidad en la atención de los servicios de urgencia, por la saturación de los servicios. Los usuarios acceden al servicio, desde la comodidad de su casa, a través de solicitudes por medio telefónico, a través del contact center. Después de realizarles un triage por parte de personal de salud, liderados por médico experto y, cumpliendo criterios de atención, se les programa una atención en casa.

El servicio de Urgencia en casa ha venido evolucionando con el tiempo, permitiendo incluir dentro de su oferta la atención a pacientes del Programa de intervención al riesgo (hipertensión, diabetes, gestantes) y, así, descongestionar las salas de urgencias, con patologías que se pueden tratar en casa. También se ha preocupado el programa por rescatar aquellos pacientes pertenecientes a programas que no tenían adherencia a su tratamiento o no contaban con seguimiento médico, por desconocimiento, brindando un trato humanizado, seguro y orientado a la identificación de riesgos.

A continuación, se describen con mayor detalle los elementos de cada subprograma del PAD, con el fin de mostrar los avances más significativos en cada uno:

de negocios (cuidado crítico, cuidado en casa, hospital día, oxígeno-requirientes, clínica de heridas).

Distribución por género

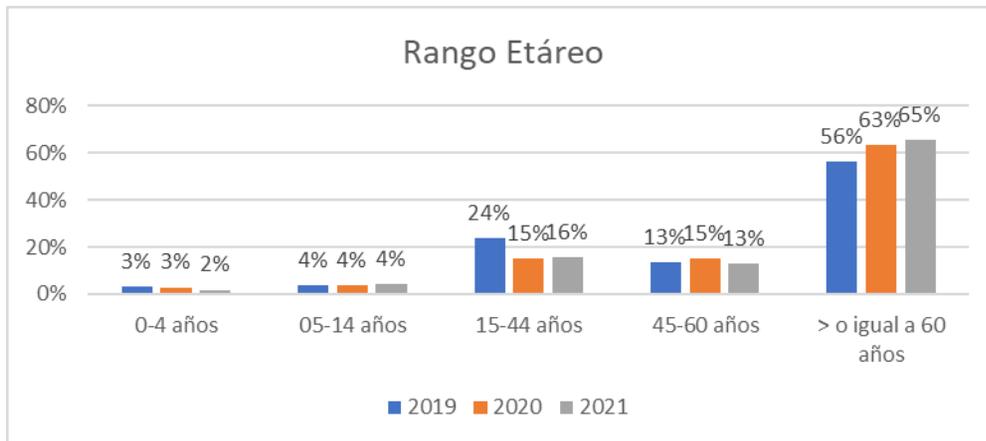


Gráfica N°1

El programa de atención domiciliaria partir del 2021 tuvo un cambio en la población objeto de atención, por lo que se presentó un incremento

de 1.656 pacientes más, con respecto al año 2020, con mayor prevalencia en el género femenino.

Distribución de pacientes según grupo etario

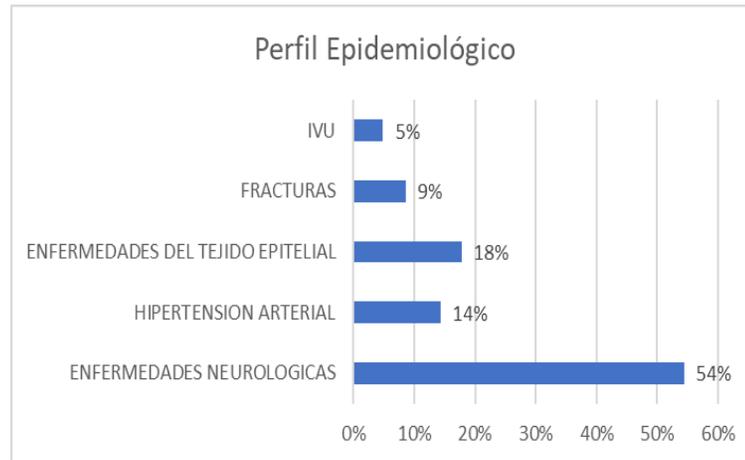


Gráfica N°2

El grupo de más alto riesgo, con 65%, se encuentra en la población comprendida entre mayor o igual a 60 años siendo una población más propensa a presentar enfermedades

crónicas, con criterios de ingreso, según su patología, al programa domiciliario y de las necesidades según su enfermedad.

Perfil epidemiológico

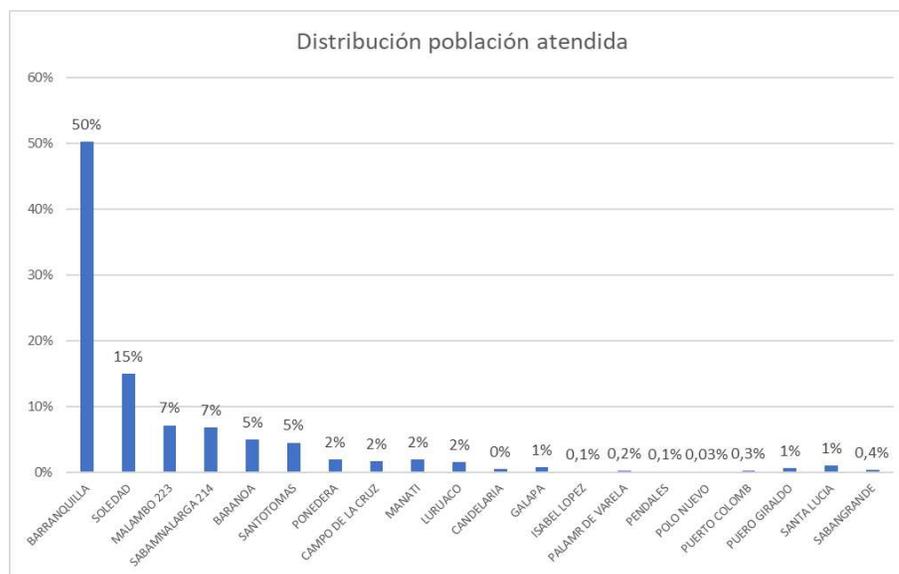


Gráfica N°3

En nuestro principal diagnóstico, dentro del perfil de morbilidad, se encuentran las enfermedades neurológicas, con un 54%, dentro de las que se encuentran:

- Enfermedades neurológicas: Enfermedad cerebrovascular y parálisis cerebral (hipoxia).
- Enfermedades neurodegenerativas: Alzheimer, Parkinson y parálisis cerebral.
- Enfermedades crónicas: úlcera crónica por presión, hipertensión arterial y secuelas de fracturas.

Distribución por municipio

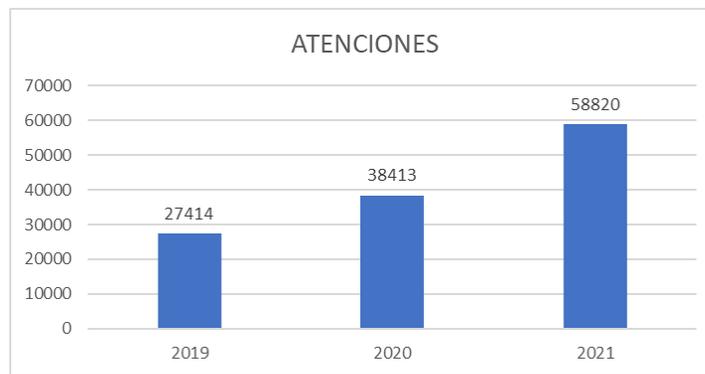


Gráfica N°4

La población atendida se encuentra concentrada en el departamento del Atlántico, en los municipios de Barranquilla, Sabanalarga, Soledad, Malambo, Sabana grande, Baranoa, Galapa, Santo Tomás, Palmar del Varela, Usiacurí, Campo de La Cruz, Luruaco, Santa Lucía, Manatí, Puerto Colombia, Ponedera,

Candelaria. Además, en los corregimientos, como Bohórquez, Remolino, Campeche, Péndales, Palmar de Candelaria, Isabel López, Puerto Giraldo, Aguada de Pablo, Las Compuertas, Rotine, Santa Cruz, Arroyo de Piedra, Colombia, La Peña, Pital de Megua, Sibarco, principalmente.

Atenciones cuidado en casa

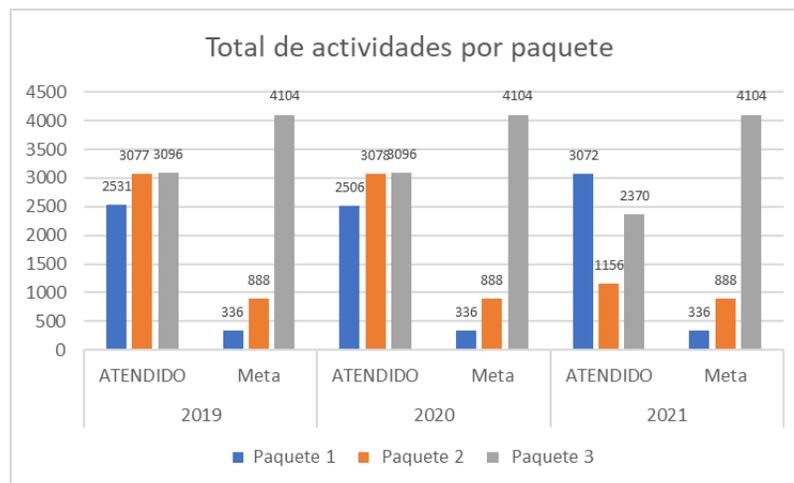


Gráfica N°5

Durante el 2021 se presenta un incremento del 20.407 de atenciones -comparado con el año anterior 2020-, debido al ingreso de pacientes a la EPS Coosalud que fueron cedidos de otras EPS como Medimás, Ambuq, Comparta -en

liquidación-. La productividad está distribuida en todas las líneas de atención: visitas médicas, enfermería, psicología, nutrición y terapias integrales.

Actividades por paquetes

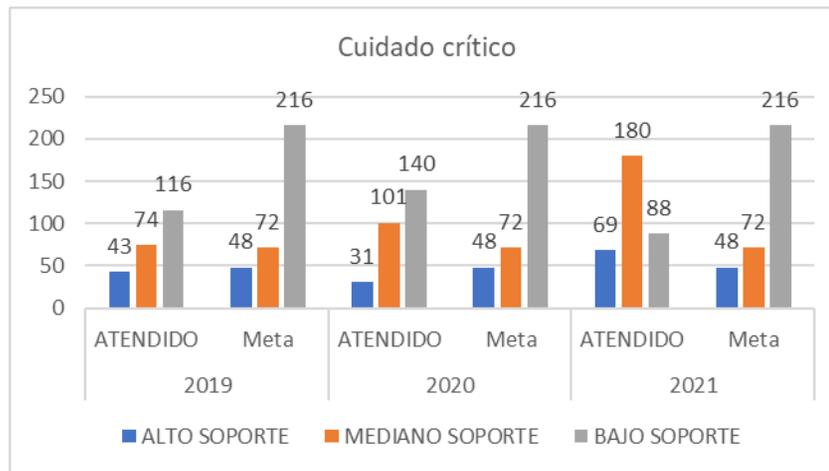


Gráfica N°6

Nuestra capacidad instalada está sobre las metas, en las líneas de negocio, en cuanto lo establecido en el contrato, siendo el paquete #1, \$500.000. Este se asigna si cuenta con más de tres intervenciones y presupuesto. El más excedido sobre la meta establecida, de acuerdo con el tipo de intervención, debido a que el 2021 aumento el número de pacientes en esta clasificación por el número de actividades que

se realizan. El paquete #2, \$220.000, se clasifica por el número de intervenciones y la ejecución de cada paciente, manejando de una a dos intervenciones por perfil. Y en el paquete #3, \$120.00, se encuentran todos los pacientes que fueron vistos por actividades inferiores a una semana, ya sea toma de laboratorios, cambio de sonda vesical o valoraciones, que requerían de simplemente de una sola consulta.

Cuidado crítico en casa



Gráfica N°7

la línea de alto, mediano y bajo soporte se clasifica teniendo las intervenciones condición, dispositivos, de cada paciente. Alto soporte se clasifica de acuerdo a la complejidad del paciente y el presupuesto que se define en el plan de manejo, teniendo en cuanto al valor de \$12.000.000. Para pacientes ventilados,

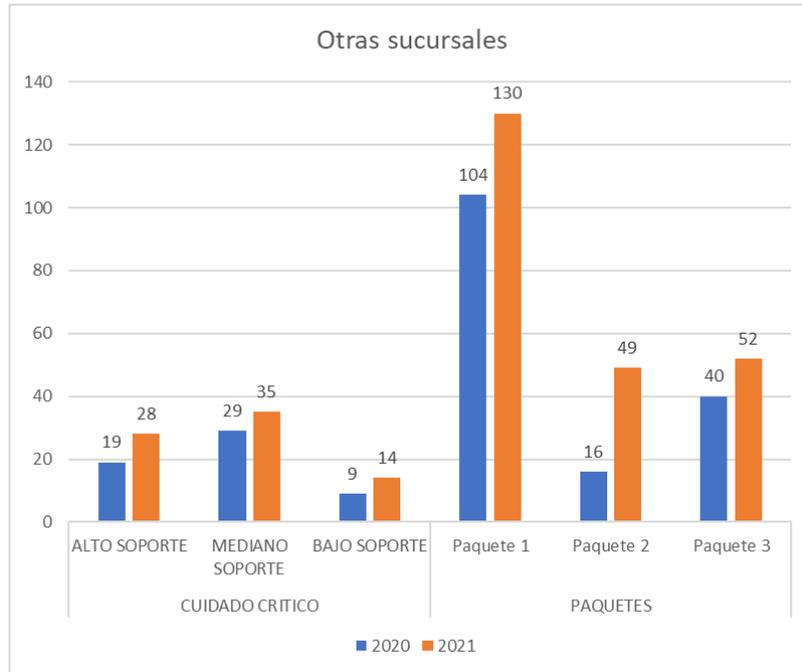
pacientes con ostomías, múltiples lesiones y enfermería 24 horas. EL Mediano soporte se debe al plan de intervención y el presupuesto ajustado es de \$8.000.000. Y en bajo soporte el plan de intervenciones es ajustado a \$ 5.000.000.

Otras sucursales

Debido a que en Barranquilla se concentran las ips de mayor nivel de complejidad de la regional Atlántico de Coosalud, muchos casos de sucursales distintas a la sucursal Atlántico - pacientes que vienen a ser atendidos en IPS hospitalarias de la ciudad-, no podían retornar rápidamente a sus sucursales de origen. Esto generaba una larga estancia en la red hospitalaria, aumentando los costos del cliente y los riesgos propios de internaciones prolongadas

o de traslados de pacientes en condiciones aun delicadas.

Evidenciada la necesidad del cliente, en el programa de atención domiciliaria, la IPS Salud Social implementa una nueva línea de negocios para atender estos pacientes en el departamento del Atlántico, hasta su alta o traslado a ciudad de origen, bajo otras condiciones mas seguras.

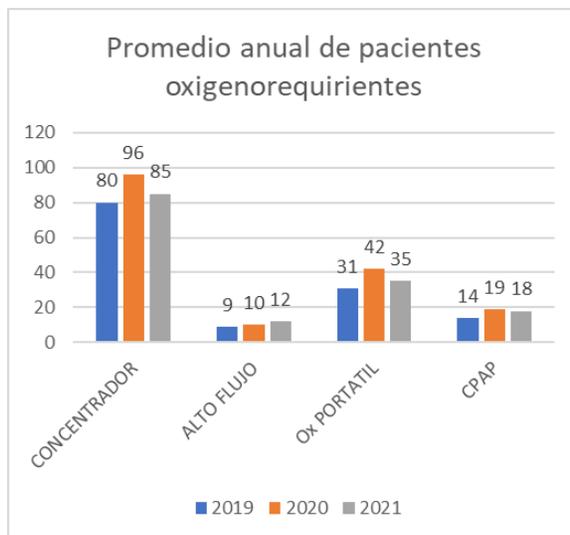


Gráfica N°8

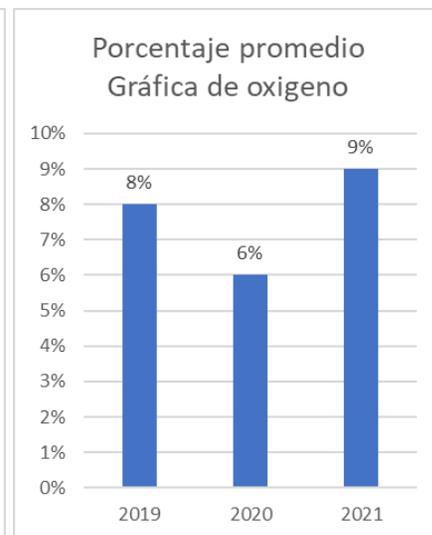
Pacientes de otras sucursales, sucursal Magdalena, Bolívar clasificados en las diferentes líneas de atención, de acuerdo con la

clasificación, según su plan de manejo, presupuesto, e intervenciones.

Porcentaje promedio destete de oxígeno



Gráfica N°9



Gráfica N°10

Teniendo en cuenta que el número promedio de pacientes con oxígeno requirentes/cpap es de 150 pacientes por mes con un total anual 1.545, con patologías crónicas, seculares que requieren oxígeno terapia, el tiempo del destete

esta relacionada con el tipo de patología, por lo que se individualiza este manejo de acuerdo a la clasificación o severidad de su patología, se logró retirar el 9% del total de pacientes en año 2021.

Porcentaje de egresos efectivos del programa sobre lo esperado



Gráfica N°11

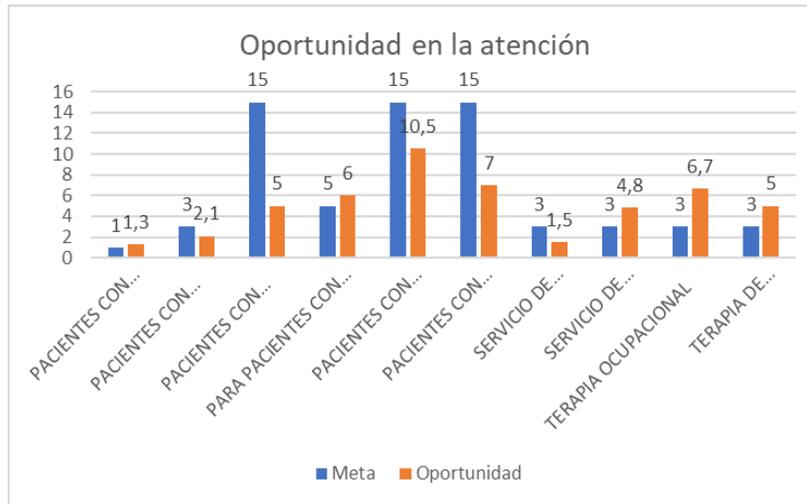
En el 2021, se incrementa el número de egresos, ya que se realiza la estrategia del seguimiento y rutas para determinar la pertinencia, indicación y valoración del paciente.

El egreso ocurre según actividad y plan de manejo, siendo fisioterapia el mayor número de intervenciones por egreso.

Actividades	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
Curaciones	2	3	3	1	3	3	7	15	6	7	3	11
Terminación de tratamiento	5	14	21	14	11	17	12	17	22	15	6	5
Fisioterapia	11	0	0	2	6	6	14	80	63	13	13	15
T. Ocupacional	1	0	0	4	0	1	6	17	15	7	0	1
Fonoaudiología	2	0	0	0	0	0	1	24	30	3	2	1
Psicología	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	4
Médico	6	1	2	0	8	2	2	2	5	1	0	0
Disentimiento	4	6	12	20	11	10	8	6	6	2	0	3
Hospitalización	13	14	23	8	12	8	14	14	14	17	9	11
Viaje	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	2
Fallecidos	14	8	24	21	27	22	18	6	16	6	2	5
TOTAL	60	47	86	70	79	69	84	182	179	73	35	58

Tabla N°1

Oportunidad en la atención

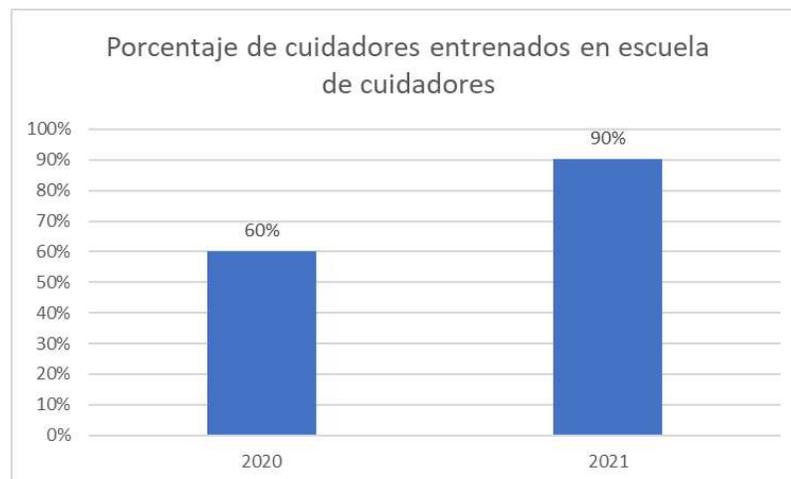


Gráfica N°12

Estamos comprometidos con prestar servicios de salud domiciliarios oportunos y con altos estándares de calidad, generando satisfacción y

tranquilidad a nuestros usuarios, con una oportunidad de atención establecida de acuerdo al tipo de servicio a prestar:

- Administración de medicamento: tiempo de atención, de 0 a 24 horas.
- Curaciones simples y con tecnología: tiempo de atención de 1 a 3 días.
- Cambio de sondas vesical: tiempo de atención, de 1 a 15 días.
- Terapias integrales: tiempo de atención, de 1 a 5 días.
- Consultas de nutrición y psicología: Tiempo de atención, 15 días.
- Consulta médica general: tiempo de atención, 1 a 15 días.
- Porcentaje de cuidadores entrenados en escuela de cuidadores



Gráfica N°13

De acuerdo a los objetivos de la Escuela de cuidadores, la actividad consiste en proporcionar a los cuidadores información básica sobre los cuidados a las personas dependientes y determinar el tipo el entrenamiento requerido, según condición y necesidades de cada paciente. A su vez, establecer criterios de evaluación para determinar la debida aprobación de las competencias establecidas al cuidador, establecer el tiempo de entrenamiento del

Urgencia en casa

Dando cumplimiento a su direccionamiento estratégico, la IPS Salud Social, en el año 2015, con el fin de aumentar el ingreso a los servicios, la oportunidad al sistema de salud a la población vulnerable, con discapacidad y con limitaciones para el acceso (municipios lejanos), implementa el Programa de Atención domiciliaria, Pad, con sus dos subprogramas principales: Atención urgente en casa (atención al paciente agudo) y Cuidado en casa (atención al paciente crónico domiciliario con ventilación y sin ventilación).

El programa de Urgencia en casa atiende pacientes clasificados en triage III y IV, además de pacientes confirmados con covid-19 positivos que aceptaron visita, teniendo en cuenta las guías y protocolos asistenciales. Los usuarios realizan sus solicitudes por medio de centro de contacto, a la línea establecida, a través del cual se realiza valoración inicial de sus signos y síntomas. Una vez se toma al servicio, el agente del centro de contacto le brinda información de la atención de acuerdo a la promesa establecida, con una oportunidad de atención de 3 a 4 horas desde la solicitud del servicio. La prestación se hace de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 7:00 p. m., por lo que aquellas solicitudes que sean recibidas después de 2:00 p. m., de

cuidador de los pacientes dependiendo de su estado agudo o crónico.

En el 2021, de 8.171 de pacientes atendidos en este año, se programó realizar entrenamiento en diferentes áreas y diferentes temas a 900 pacientes. De este número, 812 fueron efectivos en el plan de entrenamiento, en el 90% de lo esperado

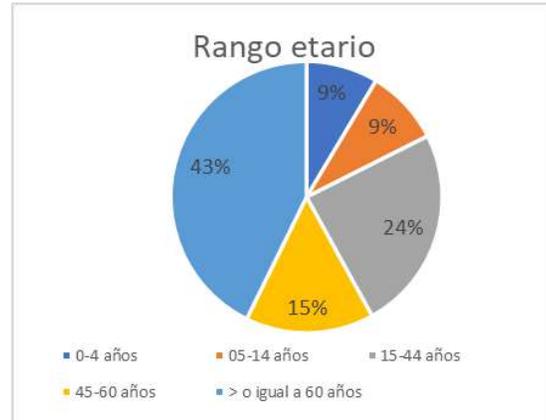
acuerdo con la disponibilidad del recurso -y si el estado de salud del paciente lo permite-, se programarán para primera hora del siguiente día hábil de prestación del servicio. Igualmente, este criterio aplica para aquellas solicitudes que sean notificadas los días sábado, después de 11:00 a. m.

Contamos con equipos asistencial médico y auxiliar de enfermería, quienes al momento de la atención brindan información acerca de la visita, entrega y lectura de folletos, también acerca de los deberes y derechos, entre estos el consentimiento informado para toma de muestra covid-19, en caso de ser paciente sospechoso de covid-19. Utilizando la estrategia PRASS, en todos los pacientes atendidos, posteriormente a la atención, se brindan recomendaciones acerca de signos y síntomas de alarma y las orientaciones a fin de acudir a un centro asistencial o comunicarse al centro de contacto para que pueda ser ingresados o programados para la atención . También, se entregan remisiones, formulación y órdenes de servicios, de ser necesario. Se le explica y direcciona al usuario, según corresponda, para reclamar fórmula médica, autorización de servicio o para la solicitud de otros servicios.

Distribución por sexo y rango etario



Gráfica N°14

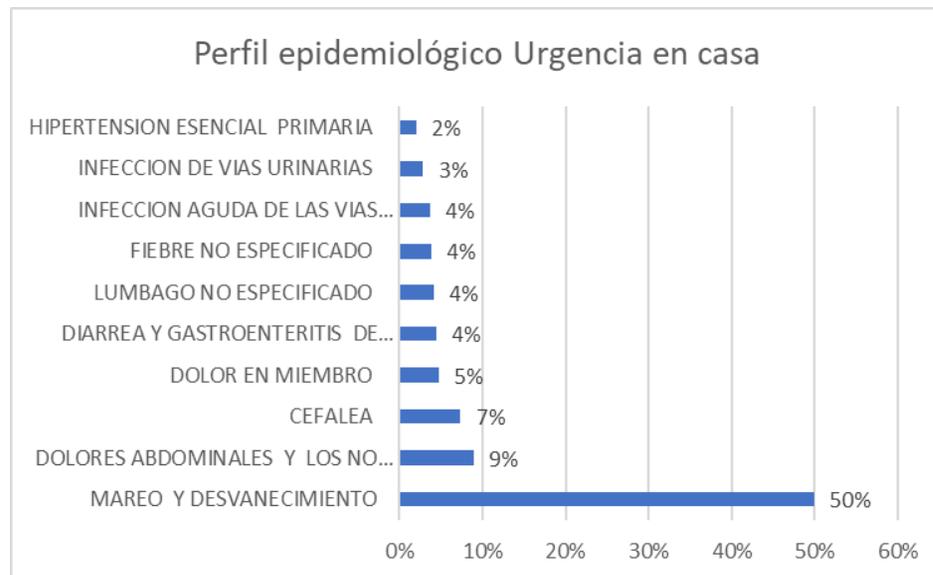


Gráfica N°15

En cuanto a la distribución por rango etario, en Urgencia en casa la mayor parte de la población se encuentra en las edades entre 15 a 44 años, con el 32%. Le siguen los mayores de 60 años,

o más, con un 25%. A su vez, es el sexo femenino el que más predomina en las solicitudes de servicios de Urgencia en casa, con el 63%.

Perfil epidemiológico Urgencia en casa



Gráfica N°16

En el siguiente gráfico se describe los principales diagnósticos que se presentan en las solicitudes del programa Urgencia en casa, con

un 50% por mareo y desvanecimiento, seguido de 9% de dolores abdominales y un 7% por cefalea.

Distribución por régimen



Gráfica N°17

En el programa de urgencias en casa atendemos población de riesgo de los regímenes contributivo y subsidiado. En el año

2021, el 91% de las atenciones pertenecen al subsidiado y el 9% a régimen contributivo.

Clasificación por triage

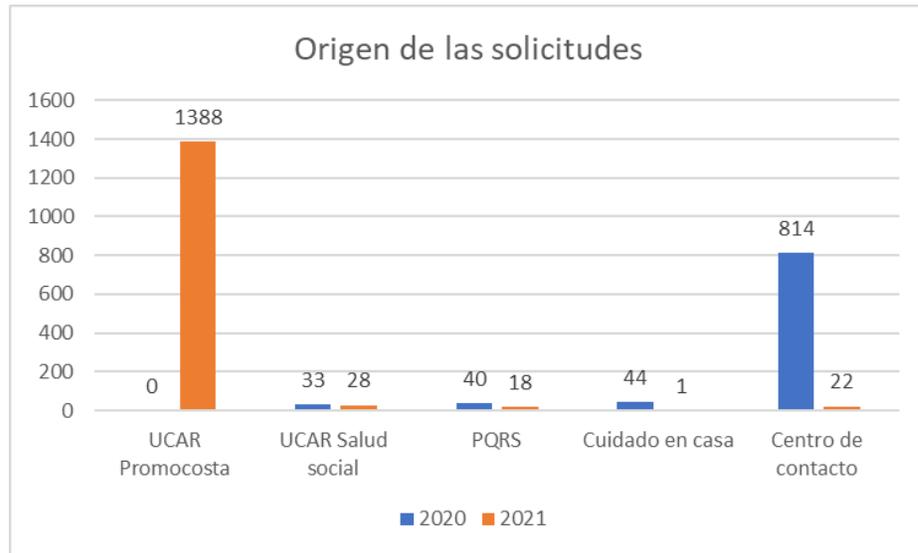


Gráfica N°18

Según la clasificación triage, de las solicitudes recibidas en el período 2021, el 66% fue triage

IV y el restante 34% fue para atenciones triage III, relacionados con urgencias no vitales.

Origen de las solicitudes

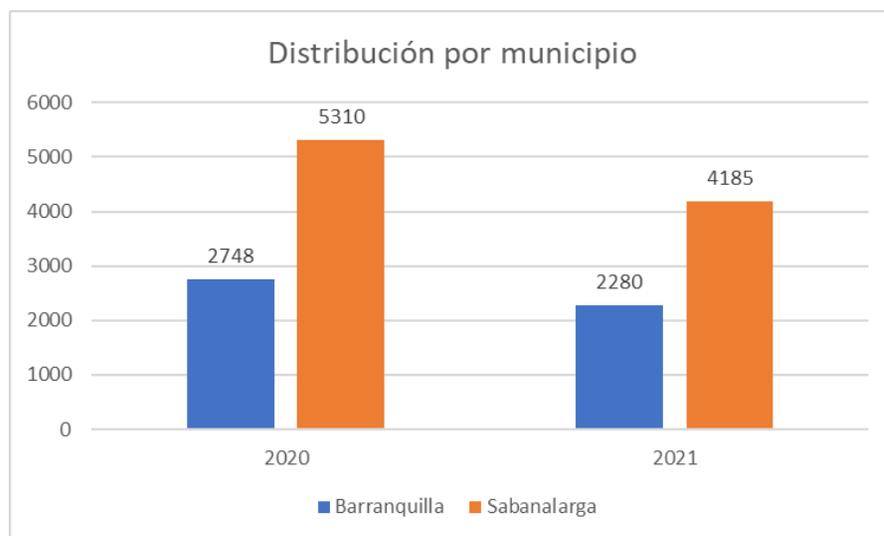


Gráfica N°19

De acuerdo con las solicitudes para atención de urgencias en casa, para el 2020 el 87% de las solicitudes fueron ingresadas por el centro de contacto, seguido de un 5% de solicitudes por pacientes de Cuidado en casa. En el año 2021,

el 89% de las solicitudes ingresaron por centro de contacto, seguido del 10% que ingresaron por la Unidad de cuidado de atención rápida, Ucar.

Distribución por municipios

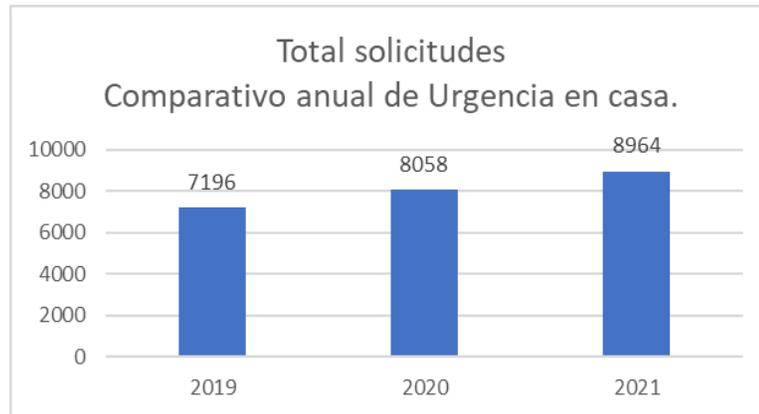


Gráfica N°20

El programa de urgencias dentro de su cobertura presta servicios a los municipios de Barranquilla, Soledad, Malambo y Sabanalarga,

siendo este último el que tiene mayor demanda en la prestación del servicio.

Total de solicitudes de Urgencia en casa

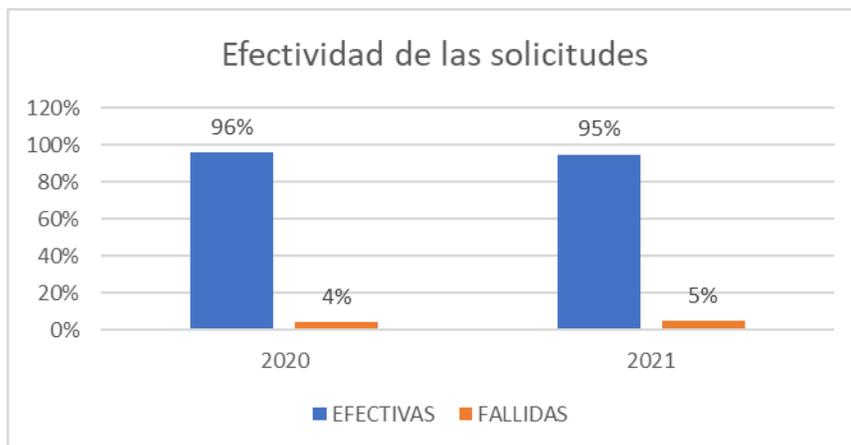


Gráfica N°21

El programa de Urgencia en casa, para la prestación del servicio, cuenta con canales de solicitudes para recepción y programación de los servicios de acuerdo con la clasificación de triage. En el gráfico anterior se describe el

comparativo del total de solicitudes en el que se evidencia aumento en las solicitudes en el año 2021. Esto, debido al conocimiento de los usuarios acerca del programa y de sus ventajas.

Efectividad de las solicitudes recibidas de urgencia en casa



Gráfica N°22

El programa de Urgencia en casa, de acuerdo con las solicitudes presentadas, fue efectivo en el 2021. El éxito se debe a las solicitudes -95%-,

notándose una diferencia relacionada con el aumento de casos covid-19, abriendo paso a estas atenciones en los meses de abril a junio.

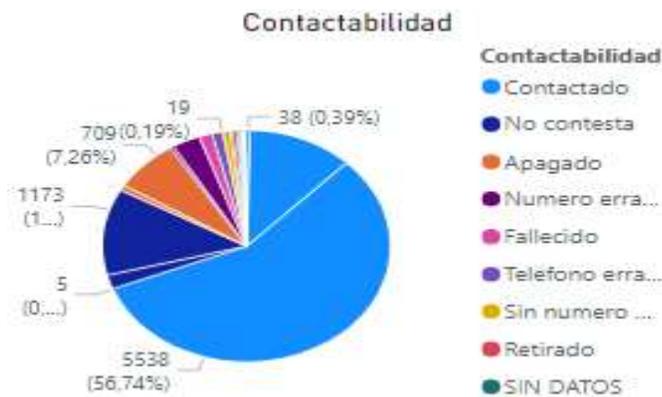
Programa covid-19

En el año 2020, con el inicio de la emergencia sanitaria por covid-19, se inicia la atención domiciliaria con sintomatología respiratoria, a la población mayor de 60 años, con y sin comorbilidad, y para menores de 60 años con comorbilidad. Se realizan estrategias de rastreo, cerco epidemiológico y seguimiento por teleorientación.

El público objetivo principal del programa son aquellos pacientes con prueba covid-19 positiva de RT-PCR o antígeno, pacientes sospechosos de covid-19, priorizados por el Asegurador, con factores de riesgo: edad, enfermedad crónica o autoinmune, comorbilidades o perteneciente a un grupo de riesgo específico. El seguimiento

médico se realiza por medio del centro de contacto, mediante el médico SARS, para lo cual se realiza visita presencial o por teleconsulta.

Para el año 2020 se reportaron 9.775 casos positivos. Se identificó que la prevalencia de contagio fue mayor en el género femenino, siendo estos 55.22% de la población contagiada con respecto a 44.8% del género masculino. El 71% de los pacientes no presentaban ninguna comorbilidad, mientras que el 28% sí tenía una comorbilidad asociada (siendo la hipertensión la más frecuente, seguida por la diabetes tipo I y II). Nuestra contactabilidad se presenta a continuación:



Gráfica N°23

El programa covid-19 logró una cobertura de 89.5%, a través de la implementación y el trabajo conjunto con la EPS, para la localización y actualización de los datos de contacto de cada paciente; sin embargo, podemos decir que la principal dificultad para la cobertura del 100% del programa fue la falta de contactabilidad del paciente y esto exigió redoblar esfuerzos.

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-19 alcanzó un 6.28%, pero

fueron personas que no fueron identificadas a tiempo y no hubo intervención por parte del PAD.

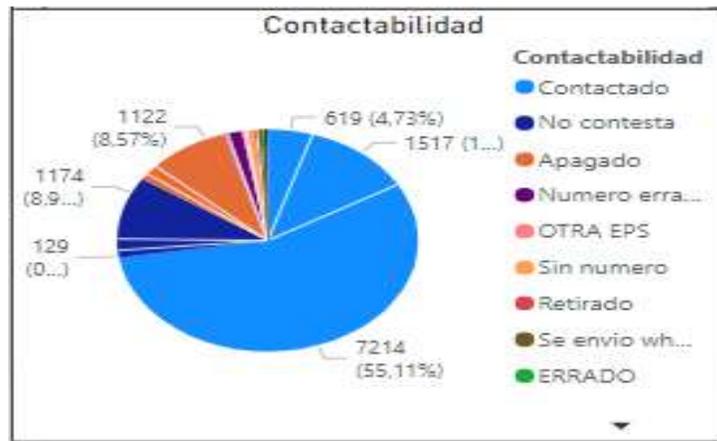
Para el año 2021, se reportaron 13.141 casos positivos. Se identificó que la prevalencia de contagio fue mayor en el género femenino, siendo estos 57.8% de la población contagiada con respecto a 42.1% del género masculino. El 86.6% de los pacientes no presentaban ninguna comorbilidad, mientras que el 14.39% sí tenía una comorbilidad asociada (siendo la hipertensión la más frecuente).

Para el año en mención, el programa covid-19 logró una cobertura de 77.3%, a través de la

implementación y el trabajo conjunto con la EPS para la localización y actualización de los datos de contacto de paciente; además, se contó con un equipo conformado por junta de profesionales, para evaluación y definición de conducta frente a casos críticos.

Se realizó clasificación por CELL Score B y C, deterioro progresivo del estado de salud para definición de remisión a hospitalización y manejo ambulatorio. Asimismo, se realizaron reuniones semanales para estudio de casos -o cuando

estas fueran requeridas-. Se estableció un grupo de WhatsApp 24 horas. El equipo cuenta con líder técnico programa covid-19, médicos de programa, dirección médica del programa de atención domiciliaria, coordinación de enfermería del programa covid-19, entre otros. Sin embargo, podemos decir que la principal dificultad para la cobertura del 100% del programa fue la falta de contactabilidad del paciente. A continuación, el gráfico de contactabilidad:



Gráfica N°24

El año 2021 mostró resultados en salud que indican 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-19 alcanzó un 4.1%, debido a las complicaciones asociadas a la enfermedad y algunos casos que no fueron identificados a tiempo, o no hubo intervención por parte del PAD.

Durante el año 2021 se suministró oxígeno a 103 pacientes del programa covid-19, para evitar el daño tisular que puede ocasionar el uso de oxígeno prolongado en enfermedades respiratorias no crónicas. Cabe resaltar que en el año 2020 no hay evidencias de egresos, solo de fallecidos (12 pacientes en el año 2020), en comparación con el año 2021 donde se

registraron un total de 57 egresos seguros de pacientes covid-19.

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

Además, se realizó entrega del kit de medicamentos a domicilio para paciente con sintomatología. Los kit contenían Acetaminofén 500 mg Tab, Naproxeno 500 mg Tab y dehidrocodeína jarabe. A continuación, relación de medicamentos entregado según la sintomatología

MEDICAMENTOS 2020	Entregado en domicilio	Programado/ Semedical	Total general
oct	3	7	10
nov	0	14	14
dic	806	96	902
Total general	809	117	926

Tabla N°2

MEDICAMENTOS 2021	Entregado en domicilio	Programado/ Semedical	Total general
ene	191	142	333
feb	93	22	115
mar	289	24	313
abr	392	345	737
may	234	346	580
jun	100	64	164
jul	82	2	84
sep	8	0	8
oct	18	0	18
nov	4	0	4
Total general	1411	945	2356

Tabla N°3

Centro de aislamiento

Debido al aumento de los casos de pacientes infectados por covid -19 y la poca disponibilidad hospitalaria, el 25 de junio se inicia el proyecto del Centro de aislamiento, con el fin de disminuir la tasa de contagio y potenciar la vigilancia estricta de signos y síntomas, por equipo multidisciplinario, las 24 horas al día. Este prestó su servicio a la población hasta el 15 de septiembre de este mismo año.

El centro de aislamiento contaba con equipo multidisciplinario: médico asistencial, enfermería, fisioterapeuta, psicología, médico intensivista. Además, servicio el servicio de ambulancia, dependiendo de la necesidad del paciente, atendió un total de 131 pacientes con la patología anteriormente mencionada. Once pacientes tuvieron necesidad de oxígeno.



Infografía N°1

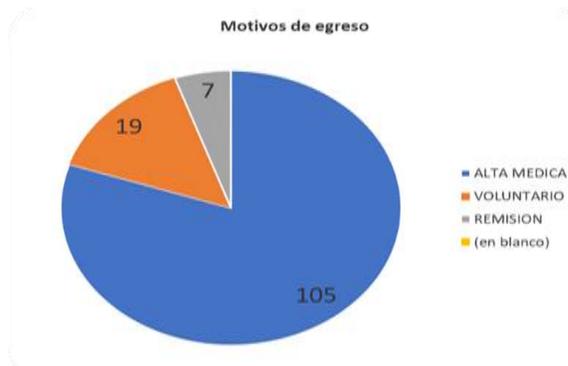
De los 131 pacientes que ingresaron al centro de aislamiento, 15 con patologías cardiovasculares sin adherencia al tratamiento, ingresaron al programa de riesgo cardiovascular para manejo y seguimiento. De los 11 pacientes con oxigenoterapia en el centro, uno egresó con oxígeno domiciliario y 10 con un proceso de destete de oxígeno.

Se realizó remisión de 11 pacientes a centro de mayor complejidad (seis con dificultad respiratoria, uno con dolor abdominal, un paciente con deshidratación, una descompensación EPOC, un caso de bradicardia).



Infografía N°2

Egresaron 131 pacientes



Gráfica N°25

El centro de aislamiento fue un hito en la atención de los pacientes Covid el porcentaje de satisfacción fue del 99% gracias a la entrega y humanización en la prestación del servicio del equipo multidisciplinario

4.1.4.2 PAD – Cesar

Programa de atención domiciliaria Calidad Médica IPS

Nuestro Programa de Atención Domiciliaria, está dirigido a personas con dependencia severa, moderada o leve. Corresponde este programa al conjunto de acciones de carácter sanitario realizadas en el domicilio, para atender los problemas de salud. Es desarrollado por el equipo de salud que incorpora a los demás integrantes de la familia y cuidadores. Se brinda a toda persona, independientemente de la edad. La metodología utilizada está basada en una visión biopsicosocial, integral y familiar, con participación activa y permanente del cuidador, quien realiza los cuidados directos de la persona con dependencia severa, pudiendo ser un familiar o una persona externa.

El Pad está indicado para todos los pacientes hemodinámicamente estables, que cuentan con

Cuidado en casa

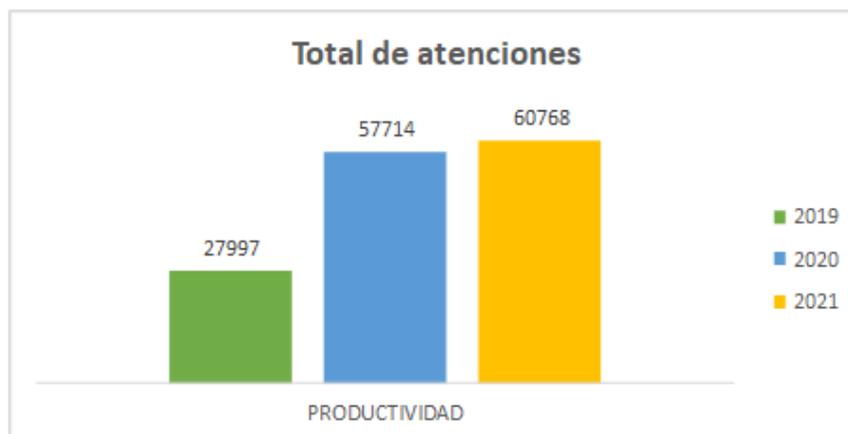
Para el año 2021, el Programa de Atención domiciliaria tuvo 276 pacientes en promedio mensual, distribuidos entre las diferentes líneas de negocios (cuidado crítico, cuidado en casa, oxigenorequiriente).

un diagnóstico definido y tratamiento instaurado, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el modelo de atención, a quienes el médico tratante les solicite el servicio.

Iniciamos nuestra prestación de servicios en abril del año 2016, con 32 pacientes ubicados en sus domicilios, en la ciudad de Valledupar y algunos municipios del Cesar. En este comienzo, contábamos con 24 profesionales para la prestación del servicio, de las cuales cuatro eran administrativos y 20 asistenciales, entre médicos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos y auxiliares de enfermería.

El programa se encuentra dividido en dos grandes líneas: Cuidado en casa y Urgencia en casa.

En la tabla siguiente se presenta el comparativo anual del número de actividades en salud prestados a los afiliados.



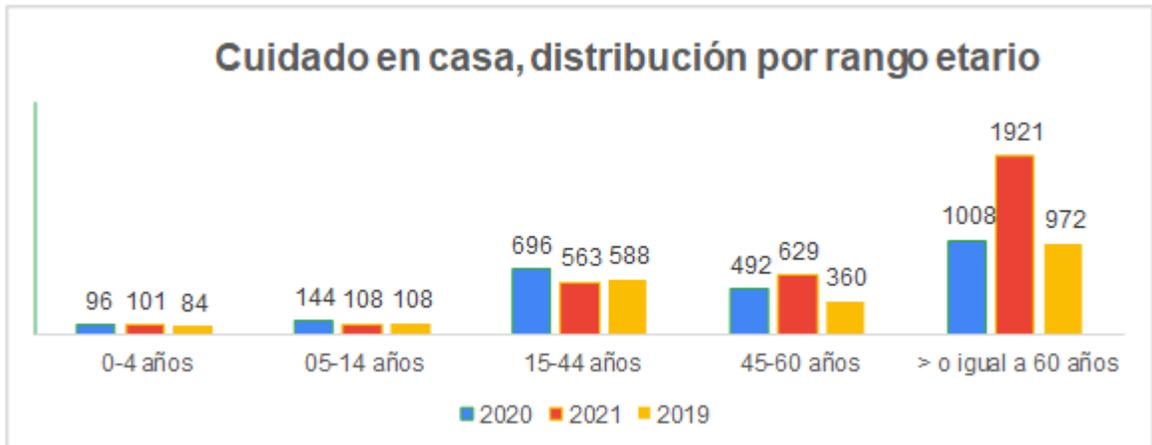
Gráfica N°1

Durante el año 2021, se logra identificar que la población donde se desplegó el mayor número

de actividades en salud es la mayor a 60 años, lo cual es consecuente con las restricciones por

covid-19 que se emitieron del Gobierno Nacional, en consonancia también con el compromiso institucional de velar por la protección de nuestra población adulta mayor,

donde se proporcionaron un gran número de servicios, de manera domiciliaria, que antes eran prestados en modalidad presencial.



Gráfica N°2

Según la distribución por sexo de nuestra población, se advierte que las mujeres sobresalen en demanda del servicio, frente a los hombres, para la vigencia 2021.



Gráfica N°3

Con una capacidad instalada del talento humano total, de 74 colaboradores, distribuidos en 38 personas de nómina y 36 personas de OPS se logra cubrir la demanda del servicio en todos los

municipios donde se tiene cobertura, en el departamento del Cesar.

La población atendida en el año 2021 se encuentra concentrada en 19 municipios y corregimientos del departamento del Cesar,

reportando un incremento frente al año 2020, cuando se tuvo presencia en 13 municipios. Esto debido al ingreso de pacientes trasferidos de extintas EAPB, como Barrios Unidos y

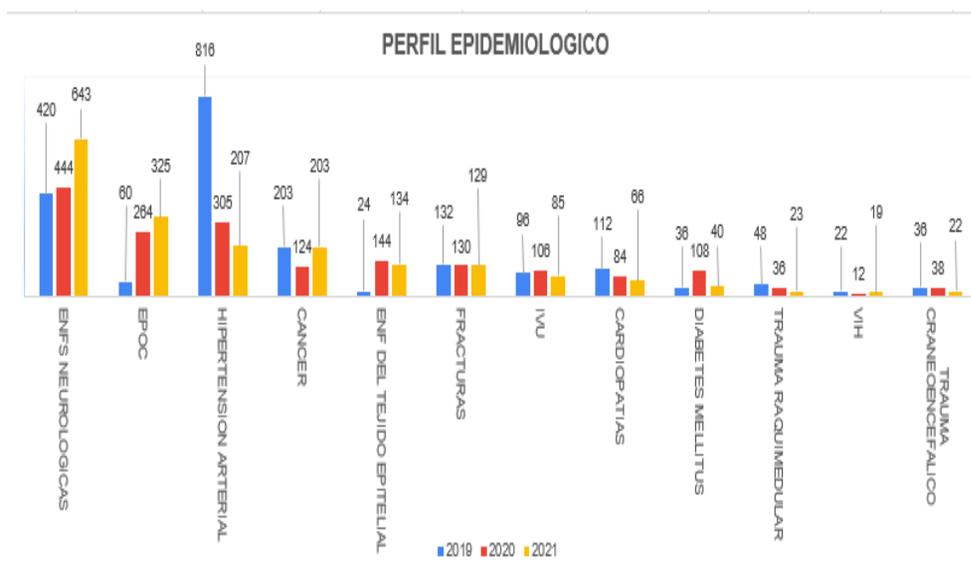
Comparta. Para dicha atención, en la actualidad, se cuenta con la aplicación de Claro, para el registro de historias clínicas del personal médico.



Gráfica N°4

Las enfermedades con mayor frecuencia de atención en la línea de cuidado en casa son las neurológicas. Dentro de ellas, se manejan las secuelas de accidentes cerebrovasculares para los adultos mayores y las secuelas de hipoxia

cerebral y microcefalias para los niños. En este último año se han incrementado los pacientes con cáncer, sobre todo de tipo pulmonar y de cervix, a los que se les proporcionan cuidados paliativos.



Gráfica N°5

Con la interacción entre los diferentes programas de riesgo y el PAD se logra brindar una atención de forma integral al paciente. A su vez, se permite crear un canal de comunicación directa entre los jefes de programa, para

retroalimentar sobre el estado de cada paciente atendido, y cumplir con la responsabilidad corporativa de atención integral. En el año 2021 se brindó mayor apoyo a pacientes de los programas, el de riesgo cardiovascular y Época.



Gráfica N°6

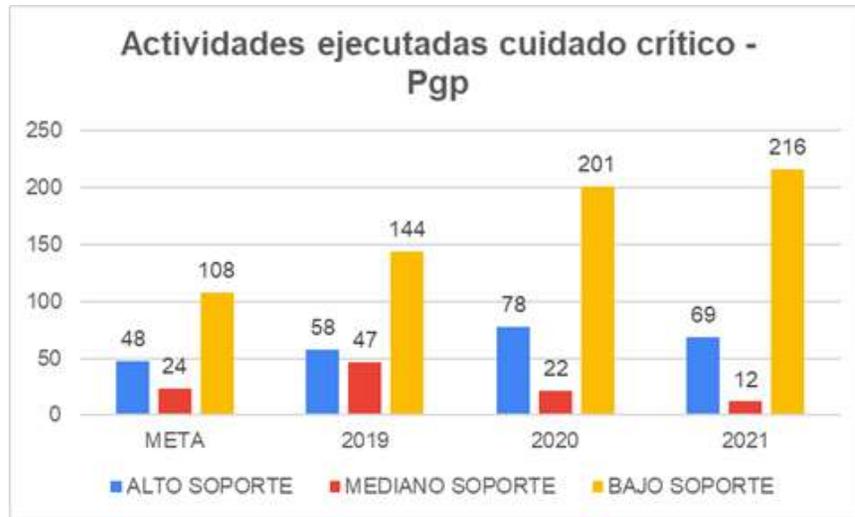
Al medir la ejecución del contrato con el cliente, en la modalidad de Pago global prospectivo o por evento (PGP o PGE), se observa que las atenciones superan la meta establecida. Las **líneas de bajo soporte** para cuidado crítico y **paquete 3** para cuidado en casa, son las de mayor demanda.

proveniente de la liquidada EAPB Barrios Unidos y, posteriormente, se unieron los afiliados de Comparta. Esta población se recibió, previa valoración por el equipo interdisciplinario de la IPS, para determinar presupuestos y clasificación dentro de los paquetes correspondientes a cuidado crítico y cuidado en casa.

Dentro de las novedades de año 2021, para el mes de mayo se recibió una población



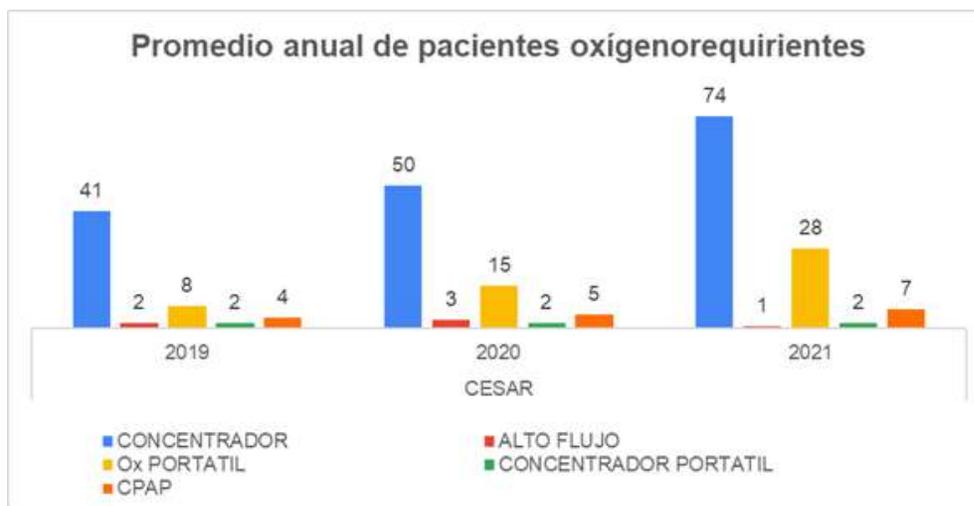
Gráfica N°7



Gráfica N°8

Con relación al requerimiento de oxígeno, se evidenció un incremento considerable desde los meses de enero a junio, motivado por los pacientes covid-19 positivos que egresaron de las IPS hospitalarias.

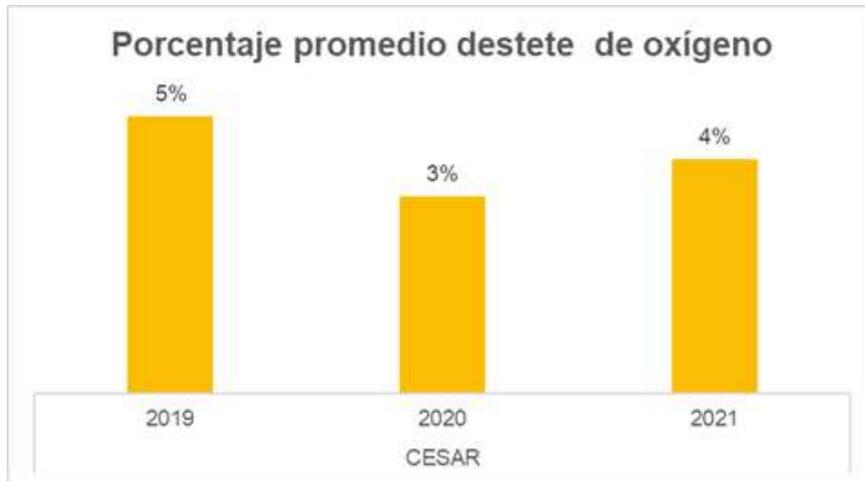
Como gestión o acción de mejora, la IPS adquirió seis concentradores de bajo flujo que permiten ser instalados temporalmente en los domicilios de los pacientes y realizar el egreso seguro, apuntando a mejorar la oportunidad de los egresos, como se vio reflejado en el mes de julio.



Gráfica N°9

Debido a la implementación del seguimiento médico continuo, de rehabilitación periódica, y la articulación con el Programa Época, del total de pacientes covid-19 y de otras patologías

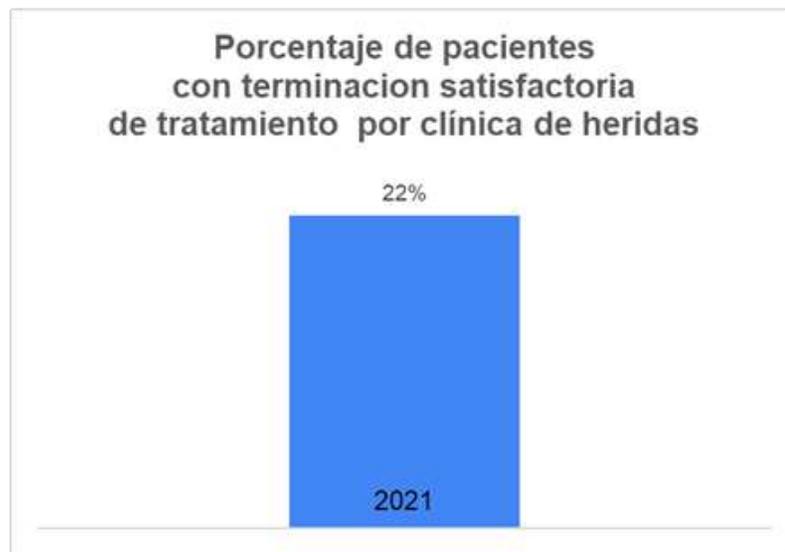
respiratorias no crónicas, se logra aumentar el egreso seguro del programa de los pacientes oxígeno-requirientes.



Gráfica N°10

La implementación del seguimiento a la clínica de heridas y el ingreso de la jefe de enfermería asistencial este año, para realizar dicha actividad, permitió el registro preciso de 48

egresos satisfactorios, del total de 216 pacientes atendidos por clínica de heridas, y se retomaron las visitas domiciliarias de seguimiento, por enfermería, a estos pacientes.



Gráfica N°11

Para el año 2021 se fortalecieron las actividades en la **escuela de cuidadores**, se realizó la documentación por procedimientos de cada entrenamiento, se concibieron y distribuyeron los

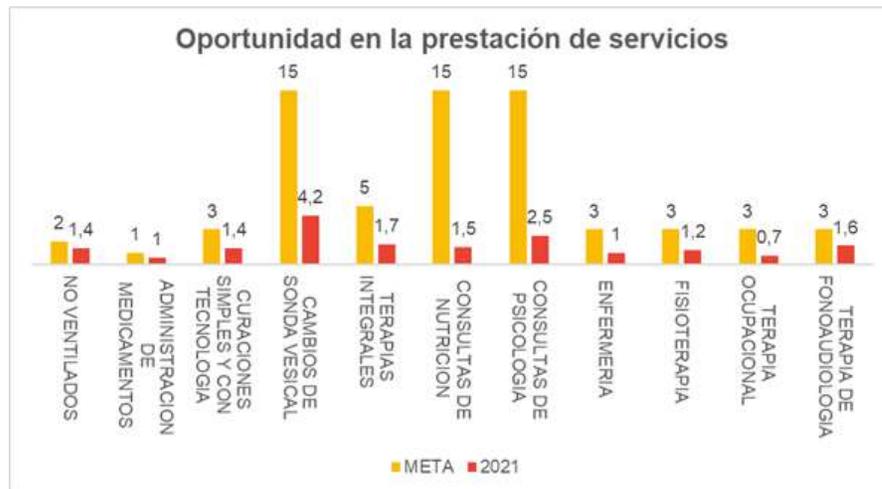
folletos educativos y se hizo la entrega de certificados de entrenamiento para los cuidadores establecidos, como incentivo para los mismos.

CUIDADO EN CASA		
% de cuidadores entrenados en escuela de cuidadores	CALIDAD MEDICA	
	2020	2021
No. De pacientes con cuidadores entrenados en el periodo	SE REALIZABAN LOS ENTRENAMIENTOS PERO NO SE ESTABA REGISTRANDO EL INDICADOR	17
No. total de pacientes con ordenamiento de entrenamiento en el periodo		17

Tabla N°1

En cuanto a la oportunidad y efectividad de las atenciones en la línea de Cuidado en casa, se inició desde este año 2021 la medición de la oportunidad discriminada por servicio brindado, llevando así un mejor seguimiento a la meta

establecida. Esto permite que, en el caso de que alguno esté fuera de meta, se pueda identificar fácilmente y, en consecuencia, generar plan de mejora. Para el año en curso se cumplió con la meta establecida en cada servicio.



Gráfica N°12

Urgencia en casa

En cuanto a la atención médica domiciliaria, en la línea de Urgencia en casa se presentó un aumento notorio, desde inicios de la pandemia. Este año 2021, se atendieron en promedio 369 pacientes al mes, frente a los 259 pacientes promedio atendidos en el año 2019.

Debido a la llegada del tercer pico del virus covid-19 a nuestro país, desde el mes de marzo se observó nuevamente el incremento de la demanda por los servicios domiciliarios y la

Institución respondió a dicha demanda en cumplimiento de todas las exigencias del Ministerio de Salud y Protección Social y de nuestros programas aliados en la sede Calle 18.

Se brindó apoyo, con la visita médica domiciliaria, a los pacientes de los programas de riesgo que, dentro de las teleconsultas, manifestaban algún síntoma que debía ser atendido de manera presencial.



Gráfica N°13

En la línea de Urgencia en casa, la mayor población se concentró en los mayores de 60 años. Estos pacientes, por el alto riesgo de contagio de covid-19, solicitaron con más

frecuencia la atención médica en casa. Así mismo, el género femenino fue más consultante que el masculino.



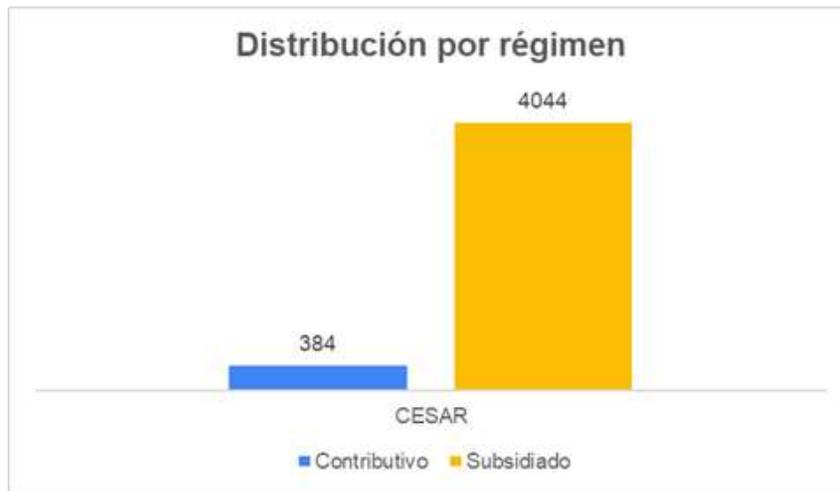
Gráfica N°14



Gráfica N°15

Con respecto al régimen de afiliación, la balanza se inclina para el régimen subsidiado lo cual es proporcional con los afiliados del Cliente, en el departamento. Las mayores solicitudes provienen de las líneas de frente de las sedes Calle 18 y PAD, seguido de las solicitudes a las dos líneas de celular del programa y finalmente

las recibidas del *contac center*. Se planea para la vigencia 2022 mejorar la caracterización de las solicitudes para tener en cuenta aquellas que se generan desde el correo, otras por PQRS y aquellas que son direccionadas por los médicos de las sedes.



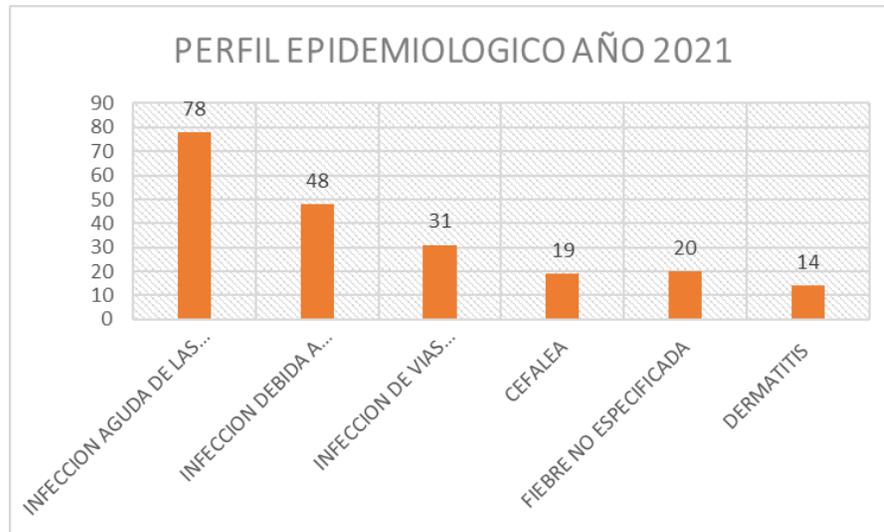
Gráfica N°16



Gráfica N°17

En la línea de Urgencia en casa, los motivos de mayor consulta fueron las infecciones de vías respiratorias agudas, seguidas de la infección debida al coronavirus, ya que nuestro programa

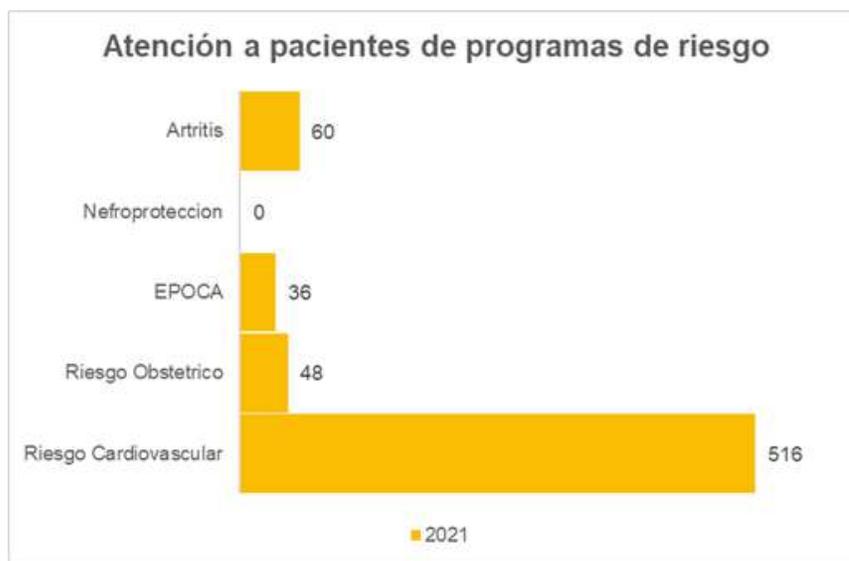
PAD apoya directamente a la atención de los pacientes positivos en seguimiento y a sus contactos estrechos.



Gráfica N°18

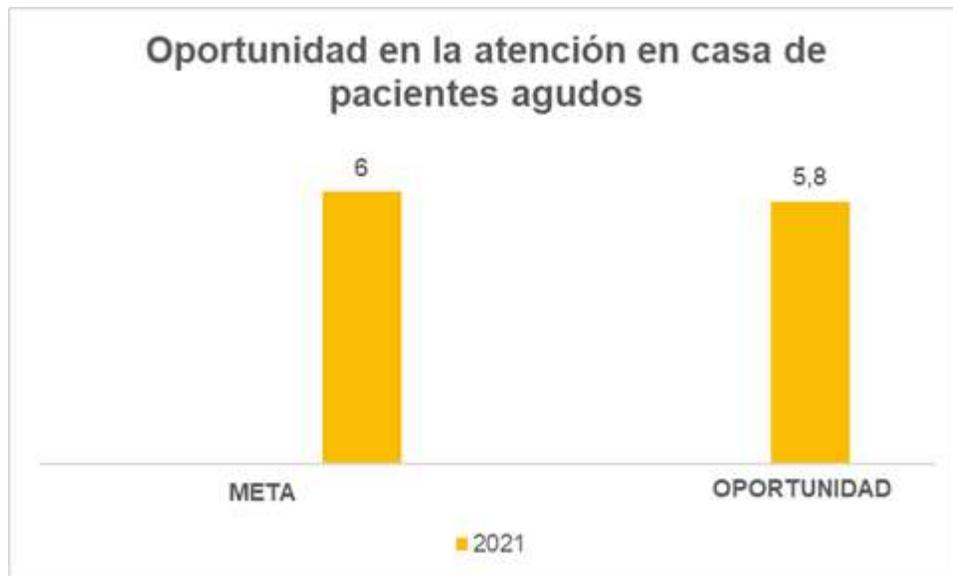
Siguiendo la estrategia de brindar atención integral a los pacientes de programas de riesgos, desde la Urgencia en casa se establece comunicación directa entre los jefes de

programa, para retroalimentar información sobre el estado de cada paciente atendido. En el año 2021 realizamos mayor atención a paciente del programa de riesgo cardiovascular y de Época.



Gráfica N°19

La oportunidad de la línea de urgencia en casa se mantuvo dentro de la meta establecida, debido al ingreso de un tercer equipo médico, tras el incremento de la demanda de solicitudes.



Gráfica N°20

Logros 2021

- Nuevas contrataciones -Nómina OPS- de enfermeras y médicos.
- Entrenamiento para utilización de oxígeno y destete.
- Ruta para revisión de insumos y equipos biomédicos.
- Baja en presupuesto en el manejo de insumos mensuales.
- Indicadores de oportunidad de las atenciones de cuidado en casa.
- Adquisición de nuevos equipos (concentradores de oxígeno de bajo flujo) para cumplir con la oportunidad de egreso de los pacientes. oxigenorequirientes.
- Adquisición de tablets para los tres equipos médicos domiciliarios.

Proyectos 2022:

- Sistematizar y unificar software de historia clínica del programa Atención domiciliaria.
- Realizar medición de indicadores de resultados del programa domiciliario.
- Programa académico de escuela de cuidadores para el cliente interno y externo.

6.1.4.3 Hospitalización

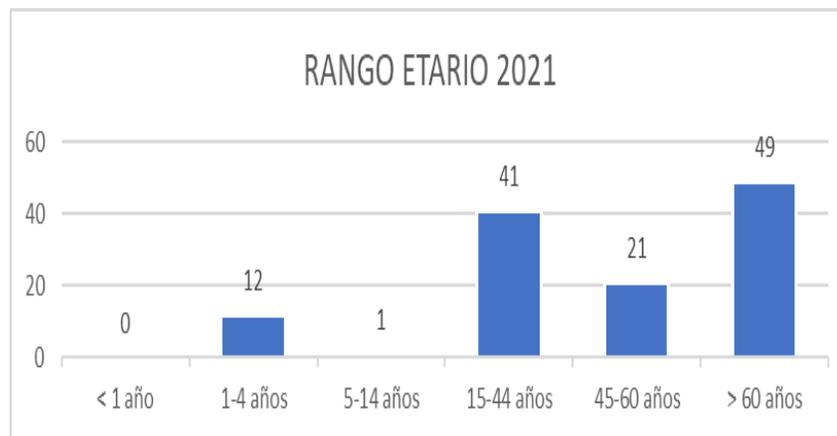
En el año 2019, después de realizar un gran esfuerzo desde la Alta Dirección, se realizó una importante inversión para el mejoramiento de la infraestructura en el **servicio de Hospitalización y atención a crónicos**, con la adecuación de una nueva sede, con mejoras significativas en la parte estructural y la organización de áreas para la óptima prestación de los servicios. La nueva sede cuenta con un área construida, de 497 metros cuadrados, y está ubicada en la carrera 49C # 84-187, en la ciudad de Barranquilla, con una capacidad instalada (infraestructura) de 12 camas (habitación unipersonal) adultos, seis pediátricas y dos camas para Hospital-día, dotadas con monitores multiparámetros y otros equipos biomédicos como aspiradores, concentradores de oxígeno, bombas de infusión. Tanto las

instalaciones como los equipos cumplen con los estándares de calidad.

Cuenta este servicio de Hospitalización y atención a crónicos con personal médico (cinco médicos, un médico intensivista, un pediatra) y asistencial calificado y capacitado, disponible las 24 horas del día. De esta manera, se brinda excelente servicio y acompañamiento a los pacientes y sus familias durante la estancia. Además, cuenta con servicio farmacéutico, terapia de rehabilitación física y respiratoria, terapeuta ocupacional, fonoaudiología, nutricionista y psicóloga. También, contamos con la **Escuela de cuidadores**, en la que se brinda educación sobre los cuidados básicos a los pacientes, dependientes del cuidador y, obviamente, del paciente y su dolencia.

A continuación, la caracterización y los indicadores más importantes del servicio de hospitalización:

Rango etario

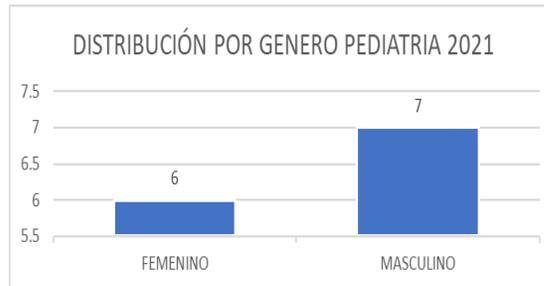


Gráfica N°1

El rango etario de mayores de 60 años ocupa el primer lugar, con 49 pacientes, correspondientes al 40% de la población atendida, seguido del

rango de 15-44 años, con 41 pacientes (33%) y, en tercer lugar, el rango de 45-60 años (17%).

Distribución por género en pediatría

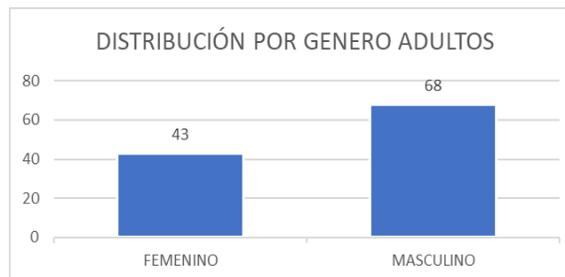


Gráfica N°2

La distribución por género en la población atendida en Pediatría en el 2021 corresponde a

seis pacientes de género femenino (46%) y siete de género masculino (54%).

Distribución por género adultos



Gráfica N°3

La distribución por género en población adulta, atendida en hospitalización en 2021, corresponde a 68 pacientes de género

masculino (61%) y 43 de género femenino (39%).

Diagnósticos más frecuentes en pediatría



Gráfica N°4

El gráfico anterior muestra los diagnósticos principales (CIE-10) de la población pediátrica atendida en nuestra institución, en orden de frecuencia.

Los trastornos del sistema nervioso central constituyen el principal diagnóstico de ingreso a la unidad pediátrica, con etiologías desarrolladas, unas en la etapa prenatal, otras en la perinatal y algunas más en el período postnatal. Estas afecciones presentan, con sus variaciones, compromiso motor leve, moderado o severo, compromiso sensorial, cognitivo, de la comunicación, conducta y epilepsia residual, en

la mayoría de casos, y requieren atención especial y rehabilitación integral, individualizada, con la intervención del cuidador, en la mayoría de casos los padres, para lograr el apoyo de sus necesidades básicas diarias y el mantenimiento, debido a su discapacidad y limitación física y mental.

El segundo diagnóstico principal de ingreso fue la desnutrición proteico-calórica moderada-severa, que requirió intervención por equipo médico y de terapia integral (nutricionista, terapistas).

Diagnósticos más frecuentes en adultos



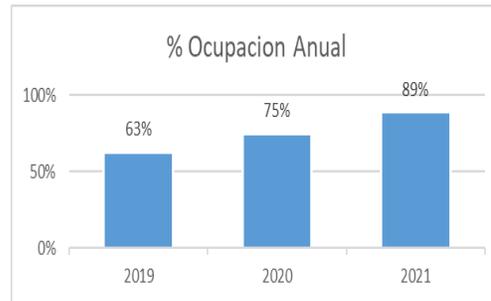
Gráfica N°5

Este gráfico muestra en detalle los nueve diagnósticos principales (CIE-10) (mayor o igual a dos casos) de la población adulta atendida en hospitalización 2021, en orden de frecuencia.

Los trastornos del sistema nervioso central constituyen el principal diagnóstico de ingreso de adultos, ocupando el primer lugar las secuelas de las enfermedades cerebrovasculares y de las no especificadas (eventos isquémicos, hemorrágicos o no definidos), con un 22%. Además, se añaden las secuelas neurológicas de la lesión cerebral anóxica (estado neurovegetativo) y por traumatismo craneoencefálico severo con igual número de casos (4.5%), con compromiso motor leve, moderado o severo, compromiso sensorial, cognitivo, de la comunicación, de la percepción y conducta, epilepsia residual en la mayoría de casos, que requieren atención especial y

rehabilitación integral, individualizada y con la intervención del cuidador. En el siguiente lugar, están las infecciones locales especificadas de la piel y tejido celular subcutáneo, con un 8.1% (úlceras por presión infectadas para intervención por clínica de heridas y antibioterapia); enfermedades pulmonares intersticiales con fibrosis (post covid-19), para su rehabilitación respiratoria y física (5.4%); osteomielitis en tratamiento antibiótico endovenoso de largo término (3.6%); enfermedad cardíaca hipertensiva con insuficiencia cardíaca congestiva que requiere oxigenoterapia a corto término y rehabilitación respiratoria física, según su clasificación NYHA, con un 1.8%. Con menor porcentaje, otras polineuropatías traumáticas o degenerativas que requieren o no ventilación crónica y patología tumoral en estado terminal en cuidados paliativos y curación de heridas.

Porcentaje de ocupación anual

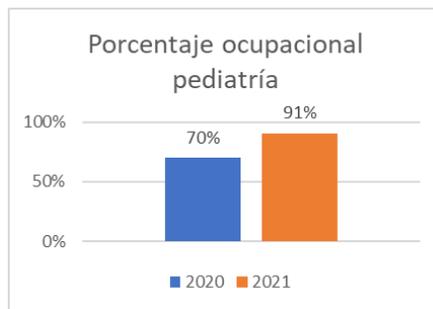


Gráfica N°6

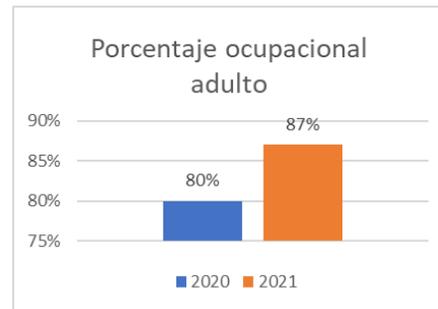
En el grafico comparativo se observa el aumento del porcentaje de ocupación anual, iniciando el 2019 con 63%, continuando con incremento del 75% en 2020 y alcanzando un 89% en 2021. Esta progresión se asocia al traslado a nueva

sede y aumento de la capacidad instalada de 13 camas hospitalarias a 18 camas (12 adultos y 6 pediátricos) a finales de 2019 y a la disponibilidad de unidades de atención y habitaciones individuales.

Porcentaje ocupacional pediatría y adulto



Gráfica N°7

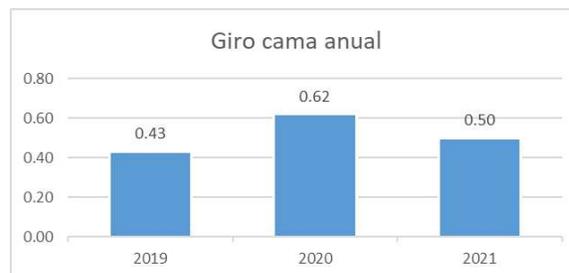


Gráfica N°8

El grafico comparativo 2020-2021 muestra el incremento significativo del porcentaje

ocupacional, tanto para el área de pediatría como en adultos.

Giro cama anual

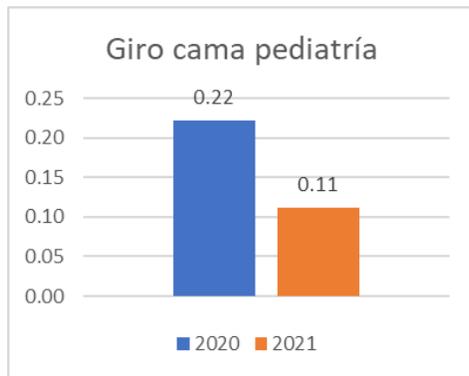


Gráfica N°9

El giro cama anual en hospitalización no muestra variación en los últimos tres años, siendo de un paciente por cama, por la característica de nuestro servicio: pacientes con patología crónica, pluripatológicos que requieren tratamientos prolongados, rehabilitación integral

por deterioro funcional secundario a patologías neurológicas o no neurológicas (encamamiento, politraumatismos), cuidados paliativos, por lo que la duración de la estancia se ajusta al cuadro específico que presenta cada paciente haciendo que la rotación de camas sea baja.

Giro cama pediatría y adulto



Gráfica N°10

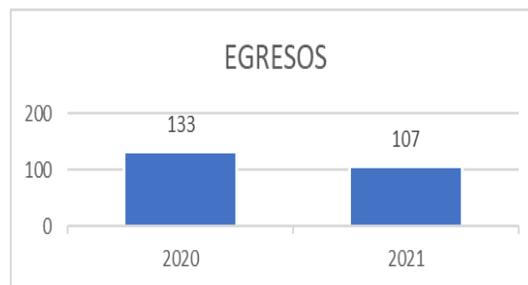


Gráfica N°11

En estos gráficos se observa el giro cama en pediatría y adultos, con una disminución, con relación a 2020, a causa de cambios en perfil de morbilidad de los ingresos en 2021: pacientes con morbilidades de mayor complejidad y pluripatología, lo que requiere mayor atención individualizada que demanda estancia

prolongada, para lograr los objetivos del plan de tratamiento de su condición clínica y garantizar la transición segura al entorno domiciliario, previa educación del cuidador en nuestra Escuela de cuidadores, para el egreso seguro a Atención en Casa.

Egresos

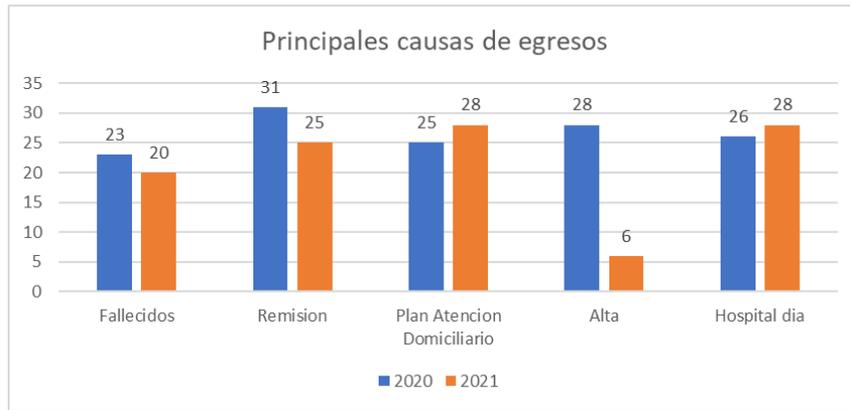


Gráfica N°12

El comparativo de los egresos anuales 2020/2021, muestra una disminución de egresos en 2021 asociado al ingreso y atención de pacientes con morbilidad de mayor complejidad, requiriendo un atención individualizada e

intervenciones, con una demanda de estancia prolongada para el logro de los objetivos del plan de tratamiento trazado de acuerdo con su condición clínica.

Principales causas de egresos

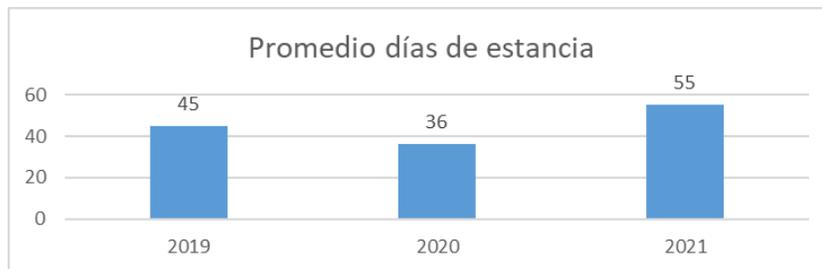


Gráfica N°13

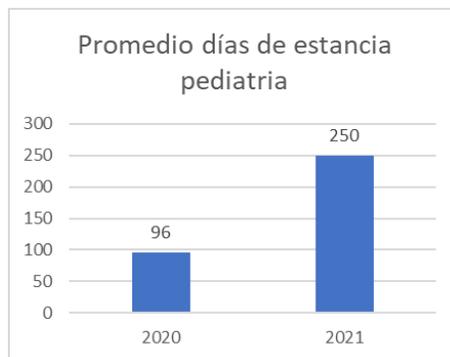
Este gráfico comparativo expone las principales causas de egreso del servicio de hospitalización, mostrando una disminución en fallecidos en 2021 (20 fallecidos) respecto a 2020 (23 fallecidos), disminución de las necesidades de

remisiones (referencias efectivas) con respecto a 2020, disminución de altas que no requieren continuar manejo en el programa Cuidado en casa y aumento en egresos a nuestro programa de Cuidado en casa.

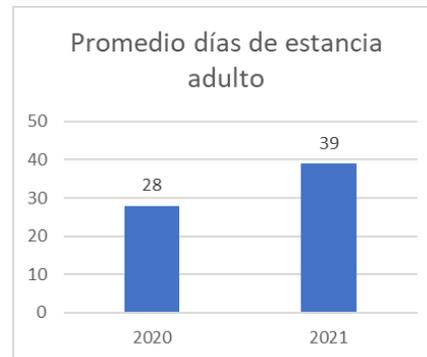
Promedio días de estancia



Gráfica N°14



Gráfica N°15

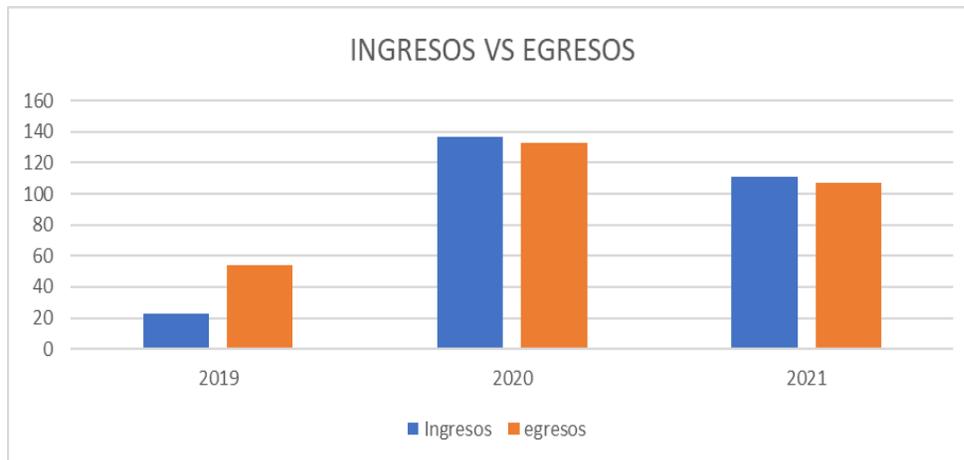


Gráfica N°16

El gráfico comparativo 2020-2021 muestra el aumento en el promedio día de estancia en el servicio de hospitalización de adultos y de pediatría, en el año 2021, asociado al ingreso y atención de pacientes con morbilidad de mayor complejidad, requiriendo un atención

individualizada e intervenciones, con una demanda de estancia prolongada para el logro de los objetivos del plan de tratamiento trazado, de acuerdo con su condición clínica y algunas condiciones asociadas al riesgo psicosocial.

Ingresos y egresos en hospitalización

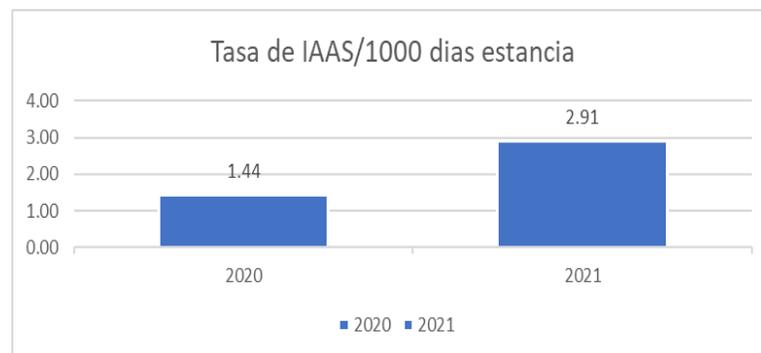


Gráfica N°17

La gráfica anterior muestra el aumento de ingresos y egresos en hospitalización. Se observa discreta disminución de ingresos en el 2021, relacionado con el giro cama, según la complejidad de la patología de los pacientes atendidos.

Desde septiembre del 2021, hasta noviembre del 2021, se solicitaron 22 admisiones, de las cuales se aprobaron 18 (dos de las aprobadas no ingresaron por disentimiento del familiar) y se negaron cuatro (por disponibilidad de camas).

Infecciones asociadas a la atención en salud. Tasa de IAAS por mil días estancia



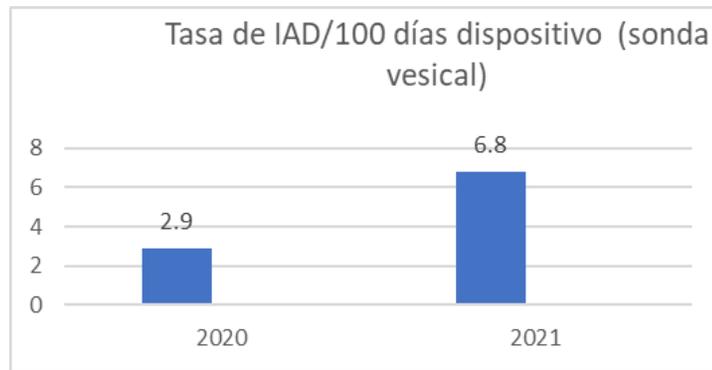
Gráfica N°18

La tasa de IAAS año 2020 (1.4 por mil días estancia) vs año 2021 (2.91 por mil días estancia)

En 2021, los pacientes atendidos tenían diagnósticos de enfermedades con un mayor grado de complejidad. Esto requirió el uso de métodos invasivos y procedimientos para su atención. Además, fueron atendidos pacientes

con múltiples lesiones en piel y tejido celular subcutáneo, en estadio 3, 4, no estadificable, de difícil tratamiento, con el aumento de exposición al riesgo por el mayor porcentaje de uso de días, de dispositivos necesarios.

Tasa de IAD/100 días dispositivo por sonda vesical

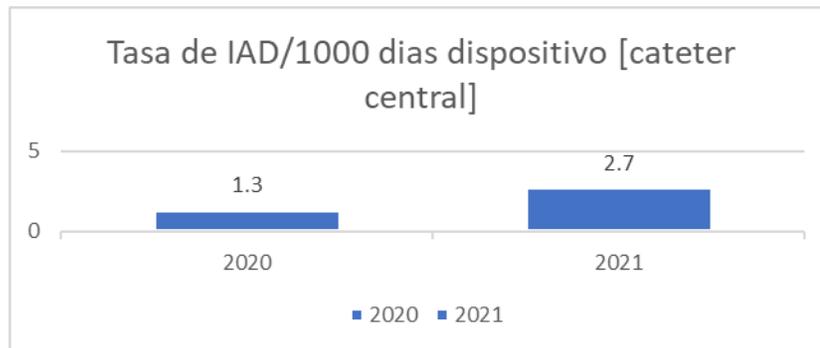


Gráfica N°19

En 2021, la tasa de infección sintomática del tracto urinario asociada a sonda vesical muestra aumento, siendo este dispositivo de mayor uso

(1.769 días dispositivo), en comparación con el 2020 (1.705 días dispositivo), aumentando el riesgo de adquirir esta infección.

Tasa de IAD/1000 días dispositivo por catéter central



N°20

En 2021, la incidencia de casos de Infecciones del torrente sanguíneo asociada a catéter central [2.7 por 1000 días dispositivo] mostró un

aumento del riesgo de infección, por un mayor uso de días dispositivo y otros factores contributivos.

Tasa de IAD/1000 días dispositivo por ventilación mecánica

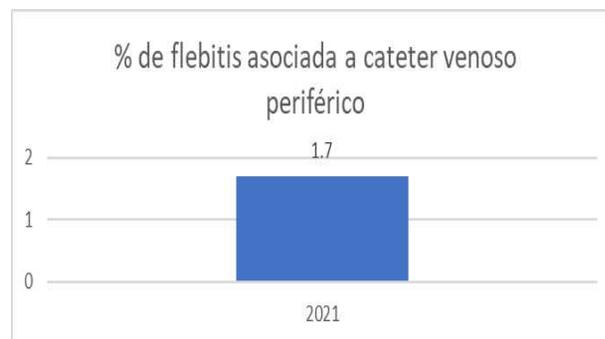


Gráfica N°21

En la gráfica comparativa se observa que el número de casos, en 2021, disminuye de 1.6 a 1 por 1.000 días dispositivo. A través del análisis de los indicadores de IAD se inicia la implementación del proyecto Cero infecciones

asociadas a dispositivos, con la introducción de estrategias y paquetes de medidas para reducir a cero las tasas de IAD en el año 2022 (dispositivos catéter central, sonda vesical y neumonía asociada a ventilador).

Porcentaje de flebitis asociada a catéter venoso periférico



Gráfica N°22

Este indicador se comenzó a medir en el año 2021, obteniéndose un porcentaje de flebitis, de 1.7, cuya incidencia esperada era de 5% o por

debajo de este, según Infusion Nurses Society (INS).

4.1.5 Laboratorio Clínico

Autor: Jessica Ruiz Manotas

Aspectos para resaltar en el 2021

Durante el 2021 todas las sedes de Laboratorio tuvieron crecimiento en el número de pruebas, tanto a nivel de Pruebas Covid como de pruebas para diagnóstico clínico.

Pese a que en este año nos mantuvimos en estado de Pandemia con algunas restricciones, el servicio de Laboratorio clínico se mantuvo funcionando y en crecimiento durante todo el año.

Para la sede salud Social el mes más bajo fue abril por cierres debido al Covid, en la Sede Promonorte se presentó un pico elevado de exámenes debido a inicio de CAC pero se fue nivelando en los siguientes meses y Calidad Medica presento un comportamiento muy similar mes a mes.

Laboratorio Sede Cucuta - Promonorte

Esta sede en el año 2021 creció en al área de Microbiología implementado Semi-automatización en esta área y cambio de tecnología en área de Hematología a un equipo de mayor productividad. Cuenta con 3

Bacteriólogas tiempo completo, 3 auxiliares y 2 Recepcionistas compartidos. Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia y Microbiología.

Exámenes por Mes Promonorte

PROMEDIO PRUEBAS 2020: 16302
PROMEDIO PRUEBAS 2021: 21780
CRECIMIENTO 33%

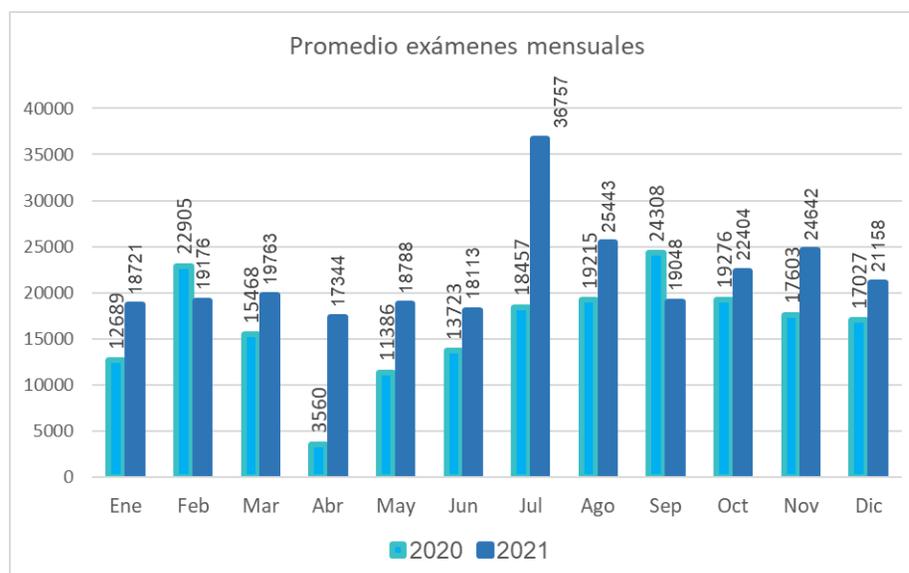


Gráfico N°1

Pruebas Covid Antígeno Promonorte

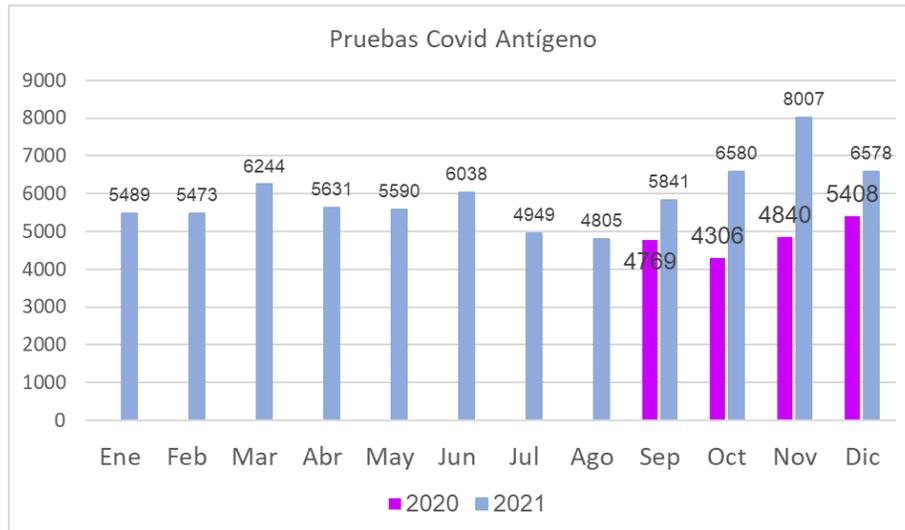


Gráfico N°2

Promedio año 2021: 5935

Laboratorio Sede Valledupar – Calidad Medica

Cuenta con 2 Bacteriólogas tiempo completo, 1 Bacterióloga medio tiempo, 2 auxiliares y 2 Recepcionistas compartidos.

Química, Coagulación, Secciones:

Hematología, Microscopia y

Inmunología, Microbiología

PROMEDIO PRUEBAS 2020: 10223

PROMEDIO PRUEBAS 2021: 15047

CRECIMIENTO 47%

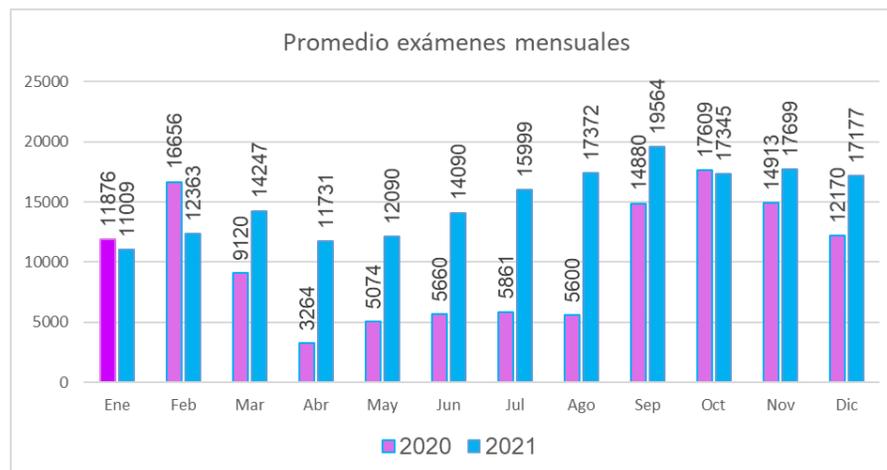


Gráfico N°3

Pruebas Covid Antígeno Calidad Médica

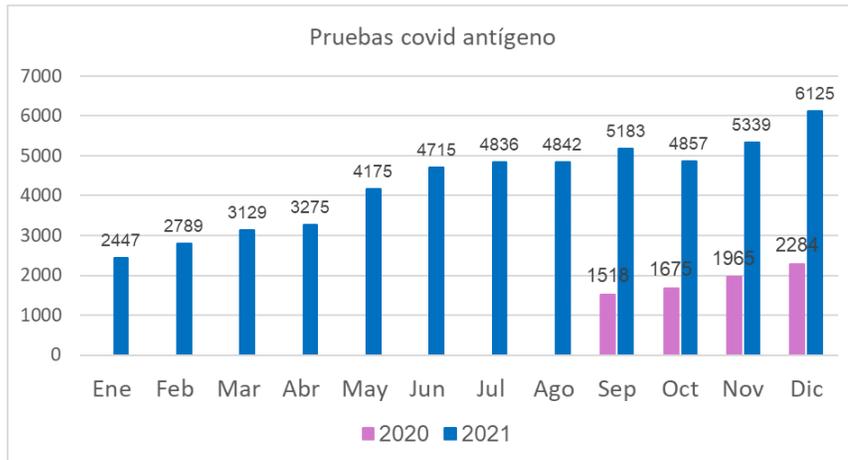


Gráfico N°4

Promedio año 2021: 4309

Laboratorio Sede Barranquilla - Salud Social

Cuenta con 1 Coordinadora Laboratorio, 5 Bacteriólogas tiempo completo, 1 Bacterióloga medio tiempo, 7 auxiliares, 3 Recepcionista y 1 Auxiliar administrativo Covid. Secciones:

Química, Hematología, Coagulación, Microscopia, automatizada y Especiales.

Inmunología, Microbiología

PROMEDIO PRUEBAS 2020: 37172

PROMEDIO PRUEBAS 2021: 55053

CRECIMIENTO 48%

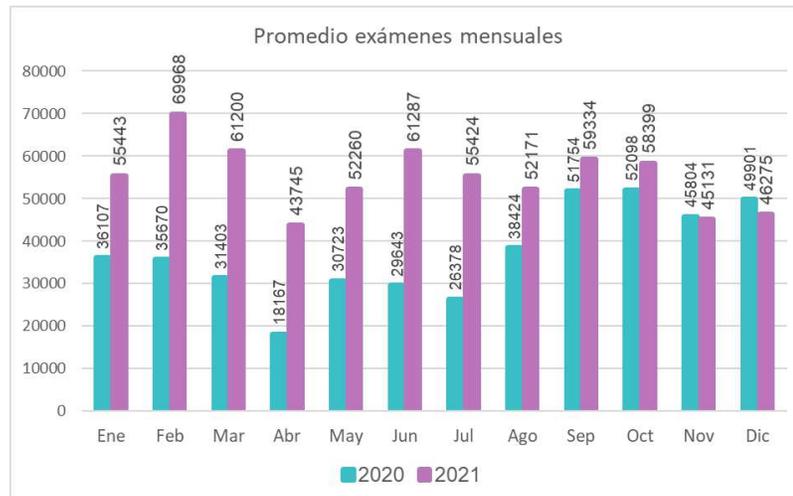


Gráfico N°5

Pruebas Covid Antígeno Salud Social

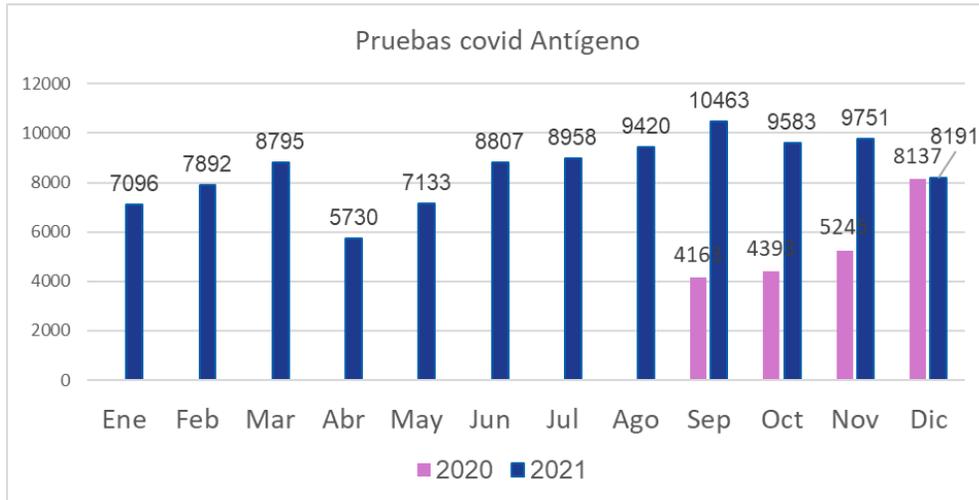


Gráfico N°6

Promedio año 2021: 8085

Ordenamiento por Clientes Sede Barranquilla 2021

Cliente Salud Social

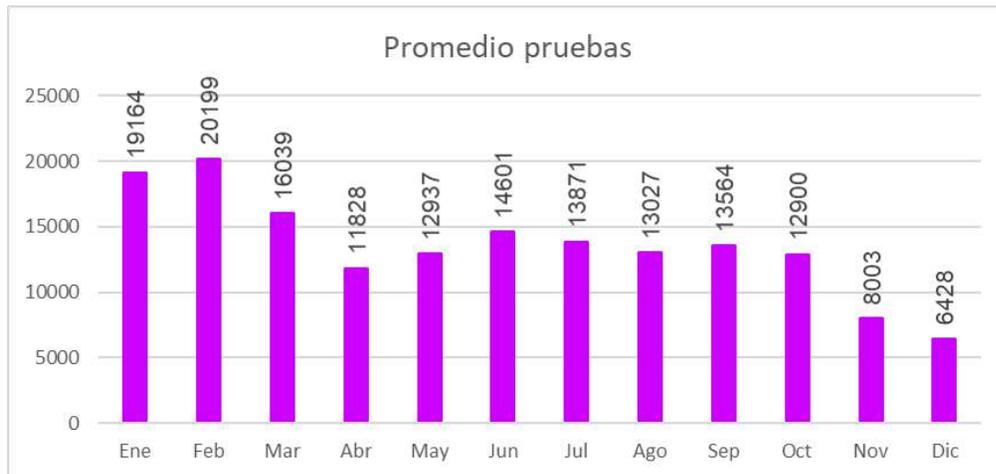


Gráfico N°7

Promedio Pruebas 2021: 13546

En el año 2021 las pruebas que más impactaron en el Paretos de Prueba/costo fueron las

relacionadas con el Programa de Riesgo cardiovascular y Nefrología

Ciente Promocosta

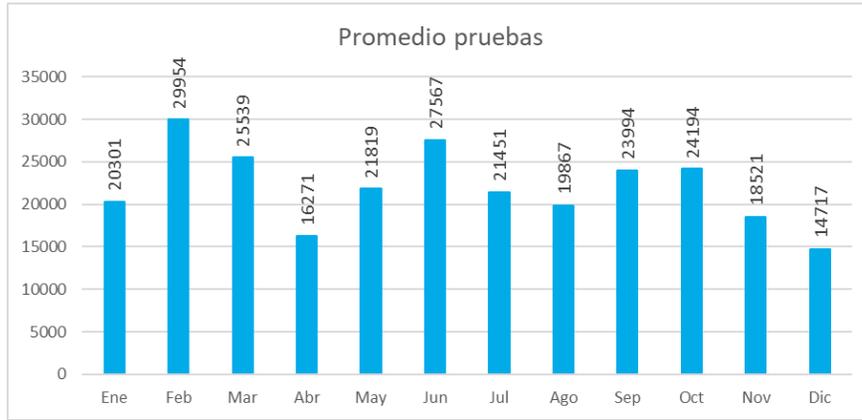


Gráfico N°8

Promedio Pruebas 2021: 22016

En el año 2021 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 Paretos de Prueba/costo fueron las relacionadas 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 Calidad Medica y Promonorte quedando la distribución promedio de exámenes según clientes así:



Gráfico N°9

LOGROS

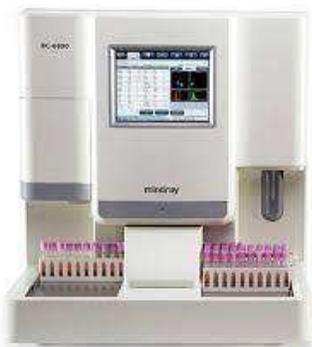
- ✓ Aumento de la Capacidad Instalada del Laboratorio cambiando los equipos de las áreas de Química, Hematología, Hemoglobina Glicosilada y Uroanálisis por unos de mayor productividad diaria en la Sede Salud Social



Analizador de Orinas URIT 1600
Con Auto-cargador de muestras automatizando completamente la lectura de tirillas de reacción



Capillarys Octa 3
Hemoglobina Glicosilada por técnica de Electroforesis de gran especificidad



Analizador de Hemogramas BC 6200
Sistema CUBE de identificación celular
Aumento de 80 a 120 pruebas promedio hora



Analizador de Química BS-800M
Con Auto-cargador de muestras
Aumento de 480 a 800 pruebas promedio hora

- ✓ Renovación Tecnología área de Hematología en Sedes Promonorte y Calidad Médica



Analizador de Hemogramas BC 5390
Autocargador
Sistema CUBE de identificación celular

- ✓ Implementación de un equipo Semiautomatizado para identificación Microbiana en el área de Microbiología en Promonorte



Equipo Microscan
Identificación Bacteriana y Sensibilidad
Antimicrobiana

- ✓ Renovación y adquisición de Equipos POCT



Actualización Equipo POCT para Gases Arteriales en Sede PAD Hospitalización

BIOTIME



Equipos Biotime
Determina Hemoglobina Glicosilada y
Dimero D

Se utiliza para realizar pruebas a
Diabéticos en zonas de difícil acceso



Analizador POCT de Química MINCHIP M3
Pruebas rápidas para determinación de exámenes
de urgencias en Sede
PAD Hospitalización

- ✓ Cumplimiento de la CAC a través de estrategia de llamada de pacientes y tomas de muestras domiciliarias.
- ✓ Aumento de la planta de personal para atender las exigencias del aumento de las pruebas y la realización de las pruebas Covid (Ingreso, Dynamicos, Sivigila).
- ✓ Realización de controles periódicos de insumos y procesos a cargo de auditoría de Laboratorio.
- ✓ Repunte de los indicadores después del periodo de cuarentena.

RIESGOS

- ✓ Aumento de la facturación, quedando un monto alto pendiente por facturar.
- ✓ Recepción de ordenes 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 Antígeno.

RETOS

- ✓ Mantener los sistemas de garantía de la calidad.
- ✓ Implementar sistema Seis Sigma de la Calidad.
- ✓ Mantener los controles periódicos de insumos y procesos a cargo auditoria de Laboratorio.
- ✓ Trabajar de la mano con a las IPS para regular el ordenamiento.
- ✓ Retroalimentación e reinducción de todo el personal para mejorar indicador de No Conformidades.
- ✓ Afianzar el área Microbiología con Bacterióloga especializada.
- ✓ Implementar nuevas pruebas acorde al crecimiento de las sedes.
- ✓ Implementar Área de Biología Molecular.

4.2 MULTIFARMA

1. Introducción Multifarma

El año 2021 fue un año de muchos retos y crecimiento para el grupo **Multifarma**. Desde el direccionamiento estratégico se estructuró una reingeniería de procesos, enfocada a adoptar buenas prácticas, mitigar riesgos, establecer controles, medir el desempeño de los procesos y, sobre todo, mejorar los servicios y potenciar la satisfacción de los distintos grupos de interés.

La situación actual de pandemia nos obligó a seguir mejorando, a reforzar las estrategias para dar cumplimiento a las necesidades de nuestros clientes, con base en los requisitos legales que aplican al servicio. Para esto, se llevaron a cabo distintas actividades, desde la mejora en el análisis, la rotación y la optimización de inventarios, además de la reestructuración de la planeación del abastecimiento, recepción y distribución. También, las adecuaciones de infraestructura física y tecnológica, las capacitaciones, entre otros requerimientos y avances.

El aumento de la demanda por el ingreso de usuarios provenientes de otras EPS y la vuelta a la presencialidad, significaron un cambio importante en nuestros niveles de dispensación.

El presente informe fue realizado teniendo en cuenta el siguiente modelo de gestión organizacional liderado por la Gerencia de **Multifarma**:

Esto se vio reflejado en el aumento del número de pacientes atendidos, las fórmulas, ítems y unidades dispensadas, en el aumento de los costos de dispensación y de las compras, también en la operatividad. Todo, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. No obstante, pese a que se tuvieron situaciones ajenas, distintas a la de la pandemia, que afectaron la operación nuestra -como lo fueron las situaciones de orden público por el paro nacional y las novedades de desabastecimiento, por la industria-, **la oportunidad promedio de entrega mejoró, la exactitud de los inventarios mejoraron, se realizaron nuevas negociaciones y acuerdos de servicio con la industria, aumentó la utilidad neta antes de impuestos, se mejoró la satisfacción general de los usuarios y el número de PQRS disminuyó.**

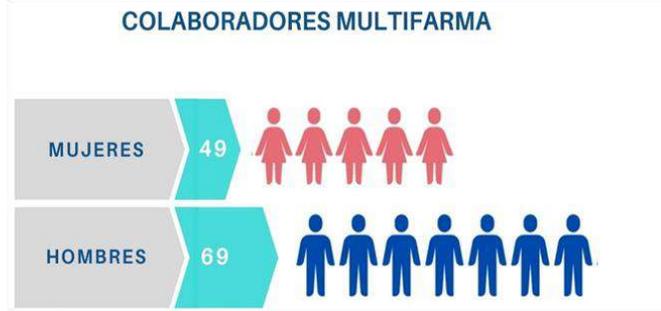
El compromiso de la institución con la sociedad se vio reflejado en las distintas actividades de responsabilidad social que se llevaron a cabo durante el año 2021, con la participación voluntaria de los colaboradores, dirigido a niños de escasos recursos y adultos de la tercera edad.



2. Nuestro perfil

Multifarma es un grupo empresarial del sector privado, altamente calificado y comprometido con el mejoramiento continuo, conformado por las empresas **Semedical, S. A. S.** y **Farmacias en Red, S. A. S.**, que prestan el servicio de

distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a nuestros usuarios y clientes. Sus sedes principales se encuentran ubicadas en la ciudad de Barranquilla, Colombia.

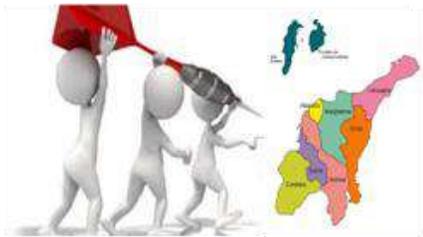


PLANTA DE PERSONAL GRUPO MULTIFARMA



Mas de **152** proveedores Nacionales y Multinacionales.
 Alianzas y acuerdos de servicios con la industria para el bienestar y satisfacción de nuestros clientes.





3. Operaciones Semedical

Indicadores de operación

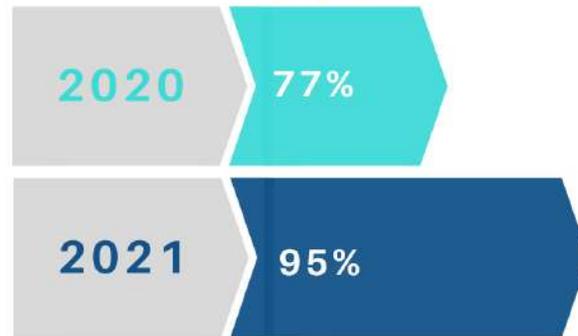
a. Oportunidad en la entrega



b. Resolución 521 del 2020



DISPENSACIÓN A DOMICILIO - GESTANTES (RES 521)



Cumplimiento de metas durante el 2021, mejorando 18 puntos porcentuales con respecto al 2020.

DOMICILIOS POR ZONAS



Disminución del 21% en Domicilios en Barranquilla

Aumento del 109.8% de Domicilios en Municipios

c. Dispensación

	2019	2020	2021	
Usuarios Atendidos	40.558	36.433	47.641	Aumentó el 30.7% el Promedio de Usuarios Atendidos
Formulas Dispensadas	636.196	574.965	800.456	Aumentó el 39.22% las Formulas Atendidas
Items Dispensados	1.770.013	1.721.101	2.329.606	Aumentó el 35.36% los Items Dispensados
Unidades Dispensadas	43.201.689	48.377.770	60.746.457	Aumentó el 25.57% las Unidades Dispensadas
Pacientes Capitados	247.227	260.016	310.139	Aumentó el 19.28% los Pacientes Capitados

d. Inventarios

- Exactitud de Inventarios



- Cobertura de inventarios



Optimización del Aprovisionamiento garantizando la cobertura en la Dispensación, atendiendo en el 2021 39% mas formulas de las atendidas en el 2020.

- Rotación de inventarios (días de inventario)



e. Farmacovigilancia

REPORTE DE INCIDENTES RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS



Aumento del 67% en el reporte de Incidentes Relacionados Con Medicamentos con respecto al 2020. "Cultura Del Reporte"

4. Operaciones de farmacias en Red

Indicadores de operación

a. Oportunidad en la entrega



b. Dispensación

FARMACIAS EN RED - BARRANQUILLA
(NO PBS)

	2019	2020	2021	
 Usuarios Atendidos	6	686	2.169	Aumentó el 216.2% el Promedio de Usuarios Atendidos
 Formulas Dispensadas	121	10.220	35.907	Aumentó el 251.3% las Formulas Dispensadas
 Items Dispensados	132	10.939	38.555	Aumentó el 252.5% los Items Dispensados
 Unidades Dispensadas	203	42.338	134.428	Aumentó el 217.5% las Unidades Dispensadas

FARMACIAS EN RED - BOLIVAR

	2019	2020
 Usuarios Atendidos	34.992	14.720
 Formulas Dispensadas	214.618	92.307
 Items Dispensados	988.868	292.374
 Unidades Dispensadas	3.484.201	1.511.367

En el 2019 la atención se realizó desde el mes de junio y en el 2020 solo se prestó servicio hasta el mes de abril, teniendo en cuenta lo anterior, no es posible realizar el comparativo entre ambos años

c. Estado de direccionamientos

ESTADO DE DIRECCIONAMIENTOS

AÑO	ACTIVOS	ANULADOS	PROCESADOS	TOTAL	% PROCESADOS
2020	4.925	226	4.863	10.014	48.6%
2021	1.179	1.729	51.589	54.497	97.8%

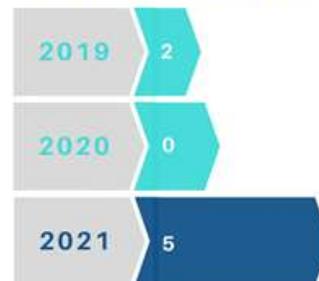
El % de direccionamientos procesados se calcula al dividir el número de direccionamientos procesados sobre la resta de los direccionamientos totales y los anulados.

d. Inventarios



e. Farmacovigilancia

REPORTE DE INCIDENTES RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS



Aumento del 150% en el reporte Incidentes Relacionados Con Medicamentos con respecto al 2019,

5. Desempeño de los procesos Multifarma

a. Resultados de auditorías

PLANES DE MEJORAMIENTO

AÑO	ABIERTAS	CERRADAS	TOTAL	CUMPLIMIENTO
2019		50	50	100%
2020	1	169	170	99%
2021	15	135	150	90%

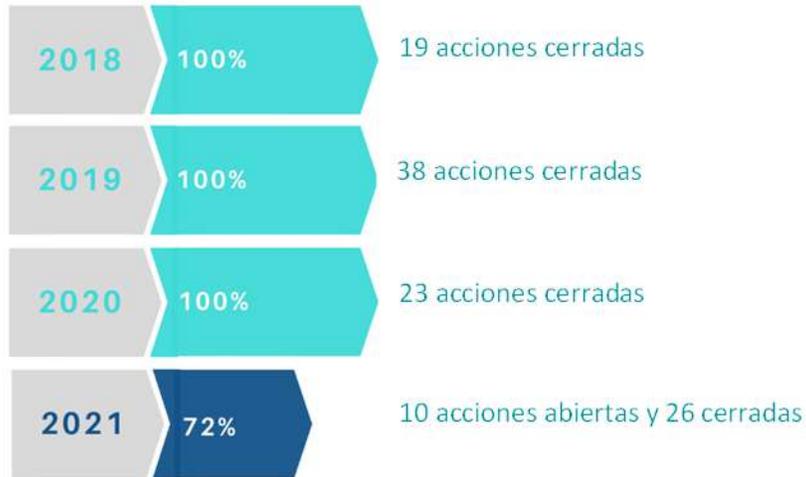
Todas las acciones propuestas fueron cerradas.

169 acciones (99%) fueron cerradas en el 2020, pendiente traslado del CAF La Manga.

135 acciones (90%) fueron cerradas en el 2021, Pendientes de infraestructura, mejoras de procesos y no conformidades que serán intervenidas en el año 2022.

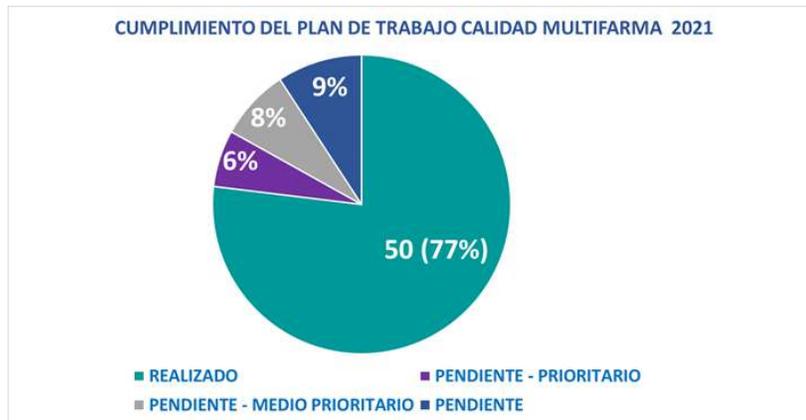
b. Planes de Mejora

ACCIONES CORRECTIVAS



De las 36 NC identificadas en el año 2021, 26 ya fueron cerradas y aún están pendiente 10 que son de auditoría Externa y se están ejecutando los planes de acción

c. Plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad



REINGENIERÍA DE PROCESOS



d. Resultados de evaluaciones del SG-SST

AUTOREPORTE DE CUMPLIMIENTO DEL SG-SST MINISTERIO



Mejora en 30 puntos porcentuales en el auto reporte del cumplimiento SG-SST al Ministerio

Disminución de 6 puntos porcentuales en auto reporte del cumplimiento del SG-SST al

e. Ejecución del plan de trabajo anual SST

CUMPLIMIENTO DE PLAN DE TRABAJO ANUAL



Aumento de 18 puntos porcentuales en el cumplimiento del plan de trabajo anual

Aumento de 88 puntos porcentuales en el cumplimiento del plan de trabajo anual

f. Cumplimiento en ejecución de las compras.

CUMPLIMIENTO EN COMPRAS



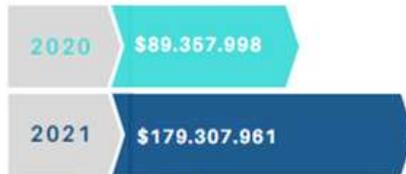
Aumento del 0.2 puntos porcentuales el Cumplimiento De Compras - Items

g. Nuevas negociaciones



h. Notas créditos

TOTAL NOTAS DE PROVEEDORES - SEMEDICAL

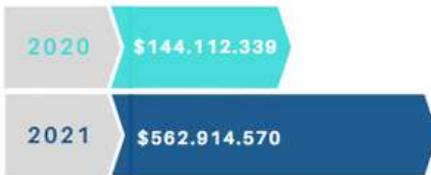


Aumento del 100.7 % en las notas créditos de proveedores por: descuentos, devoluciones por productos inmovilizados y próximos a vencer.

NOTAS CREDITOS PROVEEDORES - SEMEDICAL

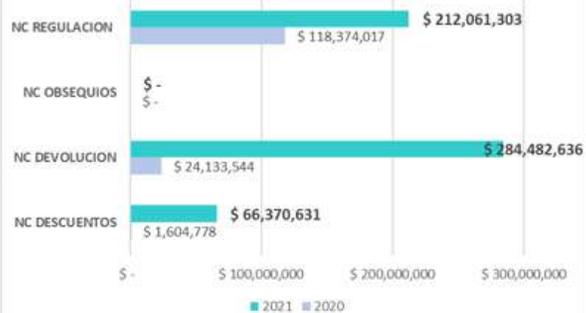


TOTAL NOTAS DE PROVEEDORES - FARMACIAS EN RED



Aumento del 290.6 % en las notas créditos de proveedores por: descuentos, devoluciones por productos inmovilizados, próximos a vencer. y regulación.

NOTAS CREDITOS PROVEEDORES - FARMACIAS EN RED



i. Evaluación de desempeño de colaboradores



j. Rotación

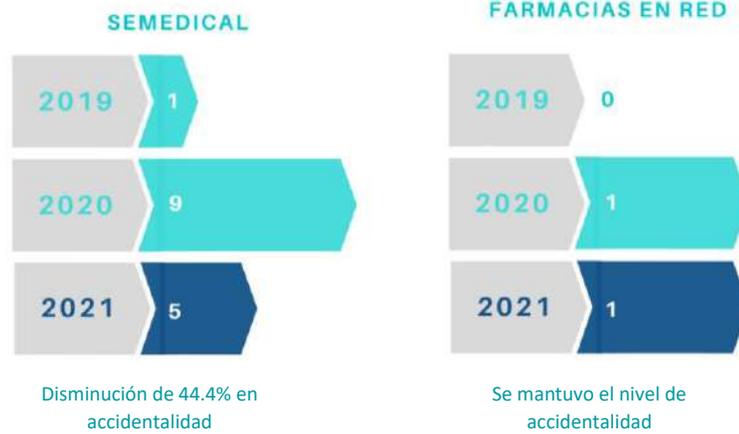


Nota: La rotación de personal se calcula con la suma de las vinculaciones más las desvinculaciones entre dos, sobre el promedio de trabajadores al final del periodo y la meta es del 5%.

Para Farmacias En Red se presenta en el 2020 la finalización del contrato del departamento de Bolívar y en el 2021 se presenta la reestructuración de procesos, lo cual, implicó la creación de varios cargos

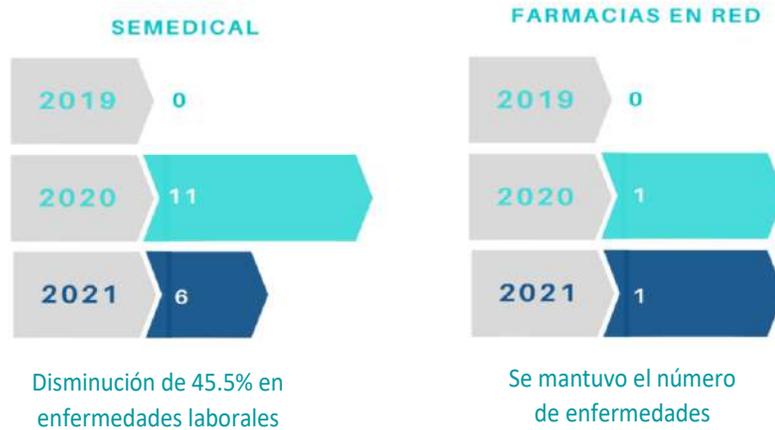
k. Análisis de accidentalidad

ACCIDENTALIDAD



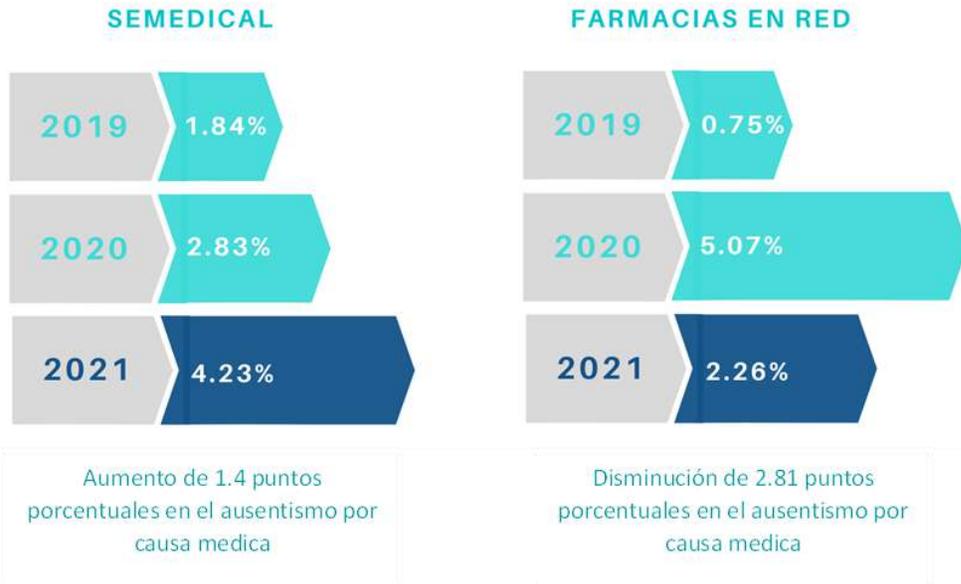
l. Análisis de enfermedad Laboral

ENFERMEDADES LABORALES



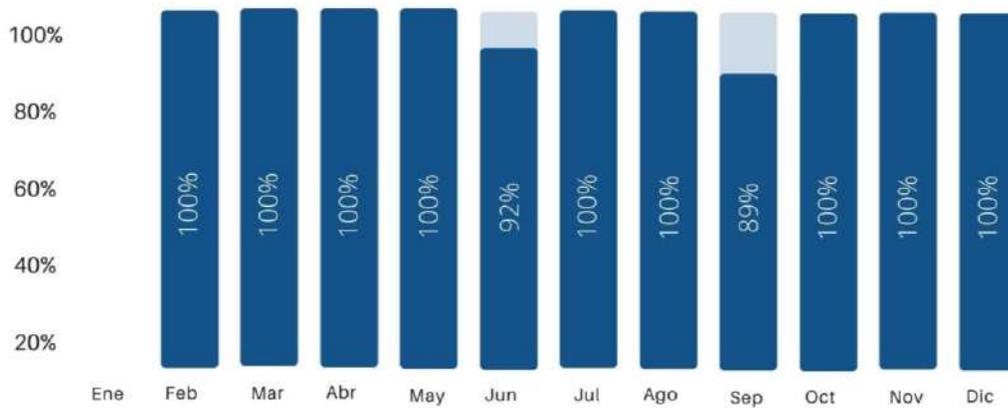
m. Ausentismo por causa médica

AUSENTISMO POR CAUSA MEDICA



n. Capacitaciones

CAPACITACIONES



En 2021 se ejecutaron capacitaciones dirigidas al personal de Línea De Frente, Regentes, Administrativo y Bodega, obteniendo 98% de cumplimiento

6. Resultados financieros Semedical

a. Utilidad neta antes de impuesto



b. Ingresos



c. Costo de dispensación



d. Costo por usuario y por fórmula



e. Análisis

Los **ingresos** totales para el año 2021 fueron de Cop 22.125'727.830 millones de pesos y representaron un incremento del 12.76% con relación al año anterior, lo que indica una buena gestión, relacionada principalmente con el

aumento del 5% del valor del capital y por el ingreso de la población de las EPS Ambuq y Comparta. De esta forma se incrementó nuestra base de datos en 39.597 nuevos usuarios.

Contrato	2,020	2,021
Subsidiado	17,499,920,007	19,906,458,965
Contributivo	975,143,631	1,661,241,882
Venta de medicamentos	1,147,749,688	558,026,983
Total ingresos	19,622,813,326	22,125,727,830

Los **costos** del mismo período se incrementaron un 15.35%, ya que aumentaron las compras de medicamentos, relacionada directamente con el aumento de los ingresos.

los **gastos operacionales** se incrementaron en un 20.37%, destacando la alta rotación del personal, los gastos legales por renovaciones ante la Cámara de Comercio, apertura de CAF Prado y la gestión de resoluciones MCE. Además, en la actualización de pólizas de todo riesgo para los dispensarios y el centro de distribución, el mejoramiento, adecuaciones e infraestructura, igual que mantenimientos. A su

vez, la implementación de los digiturnos digitales y el alquiler de equipos, como portátiles e impresoras.

Con esto se denota de forma directa una mejora en la utilidad bruta del 8.51% (Cop 634,580,040) como en la utilidad antes de impuesto del 2.92% (Cop 146'017,903).

Los ingresos y gastos no operacionales se mantuvieron estables frente al período pasado, teniendo en cuenta los pagos de intereses de obligaciones financieras y los descuentos otorgados por los proveedores.

Gastos	2020	VAR	2021	VAR	D / A
Operacionales	-2,367,750,138.42	-12.07%	-2,878,508,692.49	-13.01%	21.57%
Gastos de personal	-971,355,164.00	-4.95%	-1,296,058,976.48	-5.86%	33.43%
Servicios	-600,986,802.00	-3.06%	-575,024,018.68	-2.60%	-4.32%
Diversos	-259,343,219.42	-1.32%	-289,865,884.76	-1.31%	11.77%
Honorarios	-193,884,920.00	-0.99%	-207,402,116.00	-0.94%	6.97%
Impuestos	-163,074,598.00	-0.83%	-184,969,563.88	-0.84%	13.43%
Mantenimiento y reparaciones	-56,419,743.00	-0.29%	-157,515,455.25	-0.71%	179.18%
Depreciaciones	-68,512,867.00	-0.35%	-69,108,228.00	-0.31%	0.87%
Arrendamientos	-22,869,141.00	-0.12%	-50,478,854.10	-0.23%	120.73%
Seguros	-10,020,113.00	-0.05%	-21,145,051.00	-0.10%	111.03%
Amortizaciones	-17,619,228.00	-0.09%	-17,732,561.34	-0.08%	0.64%
Gastos legales	-3,400,343.00	-0.02%	-6,649,983.00	-0.03%	95.57%
Gastos de viaje	-264,000.00	0.00%	-2,558,000.00	-0.01%	868.94%
No operacionales	-140,811,420.92	-0.72%	-140,930,190.29	-0.64%	0.08%
Financieros	-140,586,818.82	-0.72%	-140,186,218.46	-0.63%	-0.28%
Gastos diversos	-52,633.10	0.00%	-401,792.24	0.00%	663.38%
Gastos extraordinarios	-171,969.00	0.00%	-342,179.59	0.00%	98.98%
Total gastos	-2,508,561,559.34	-12.78%	-3,019,438,882.78	-13.65%	20.37%

7. Resultados financieros de Farmacias en Red

a. Utilidad neta antes de impuestos

UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO



Aumento del 79.67% en la utilidad neta antes de impuesto

b. Ingresos

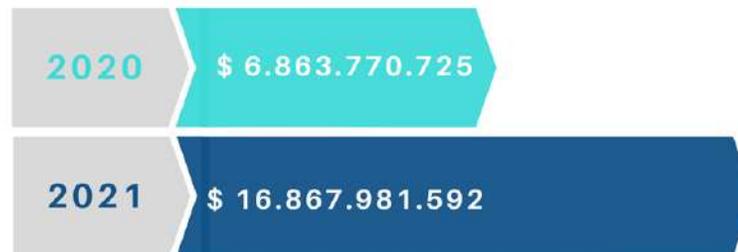
INGRESOS



Aumento del 79.26% en los ingresos

c. Valor facturado

VALOR FACTURADO



Aumento del 145.8% en el valor facturado

d. Análisis.

Los **ingresos** totales para el año 2021 fueron de Cop 17.398'422.621 de pesos, que representaron un incremento del 79.26%, con relación al año anterior. Esto indica una buena gestión, relacionada principalmente con el confinamiento obligatorio por la pandemia de

covid-19 en el año 2020; y por el ingreso de la población de las EPS Ambuq y Comparta, incrementando nuestra base de datos en 39.597 nuevos usuarios, situación que trajo consigo un aumento en la facturación.

Ingresos	2020	2021
Dispensación de medicamentos	8,446,450,842.00	16,427,729,289.00
Ventas de medicamentos	1,259,471,564.00	970,693,332.00
Operacionales	9,705,922,406.00	17,398,422,621.00

Los **costos** del mismo período se incrementaron un 79%, ya que aumentaron las compras de medicamentos, relacionados directamente con el aumento de los ingresos. Los **gastos operacionales** se incrementaron en un 40.85%, destacando la alta rotación del personal, los gastos legales por renovaciones ante la Cámara de Comercio, el cambio de sede -a una más amplia, en El Prado- y gestión de resoluciones MCE. También, la actualización de pólizas de todo riesgo, para el dispensario, el centro de distribución y dos vehículos a nombre de la compañía. Además, el mejoramiento las adecuaciones e infraestructura y mantenimiento, la implementación de los digiturnos digitales y el alquiler de equipos, como portátiles e impresoras. También notamos que los honorarios disminuyeron en un 71.64%, debido

a la terminación de los contratos de gestión administrativa y la implementación de SST. El otro rubro que disminuye es el de gastos de viaje, en un 97.59%, debido que entre enero y marzo se canceló el contrato con Coosalud Bolívar y se viajó a cerrar los establecimientos que teníamos abiertos en el departamento.

Con esto se denota de forma directa una mejora en la utilidad bruta del 80.18% (Cop1.669'026.160) como en la utilidad antes de impuesto del 79.67% (Cop 1.434'529.497).

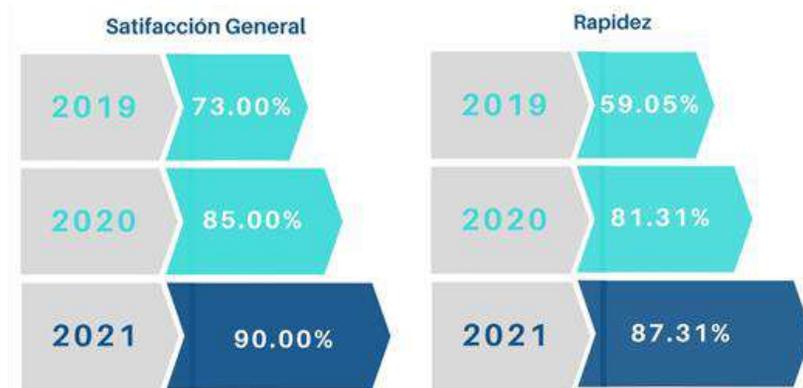
Los **ingresos y gastos no operacionales** se mantuvieron estables, frente al período pasado, teniendo en cuenta los pagos de intereses de obligaciones financieras y los descuentos otorgados por los proveedores.

Gastos	2020	VAR	2021	VAR	D / A
Operacionales	-533,961,366.00	-5.50%	-752,083,179.06	-4.32%	40.85%
Gastos de personal	-196,012,317.00	-2.02%	-273,965,542.28	-1.57%	39.77%
Honorarios	-56,630,647.00	-0.58%	-16,059,996.00	-0.09%	-71.64%
Servicios	-67,242,253.00	-0.69%	-110,089,905.57	-0.63%	63.72%
Seguros	-1,475,115.00	-0.02%	-8,659,463.00	-0.05%	487.04%
Arrendamientos	-5,638,544.00	-0.06%	-22,868,729.00	-0.13%	305.58%
Gastos legales	-2,712,462.00	-0.03%	-2,789,732.00	-0.02%	2.85%
Gastos de viaje	-5,134,764.00	-0.05%	-123,600.00	0.00%	-97.59%
Impuestos	-101,913,942.00	-1.05%	-154,592,439.00	-0.89%	51.69%
Mantenimiento y reparaciones	-22,628,381.00	-0.23%	-66,239,495.00	-0.38%	192.73%
Amortizaciones	-14,819,212.00	-0.15%	-24,850,368.00	-0.14%	67.69%
Depreciaciones	-18,237,570.00	-0.19%	-26,419,415.75	-0.15%	44.86%
Diversos	-41,516,159.00	-0.43%	-45,424,493.46	-0.26%	9.41%
No operacionales	-140,811,420.92	-0.72%	-140,930,190.29	-0.64%	0.08%
Financieros	-101,936,572.01	-1.05%	-108,391,746.30	-0.62%	6.33%
Gastos diversos	-979,833.14	-0.01%	-573,964.26	0.00%	-41.42%
Gastos extraordinarios	-2,190,008.00	-0.02%	-100,106.13	0.00%	-95.43%
Total gastos	-639,067,779.15	-6.58%	-861,148,995.75	-4.95%	34.75%

8. Servicio al cliente Semedical

a. Satisfacción usuarios

RANGOS DE ACEPTACIÓN



Aumento de 5 puntos porcentuales en la satisfacción general del usuario

Aumento de 6 puntos porcentuales en la rapidez en la atención



Aumento de 1.42 puntos porcentuales en la amabilidad hacia el usuario

Aumento de 6.16 puntos porcentuales en la oportunidad de la entrega de medicamentos

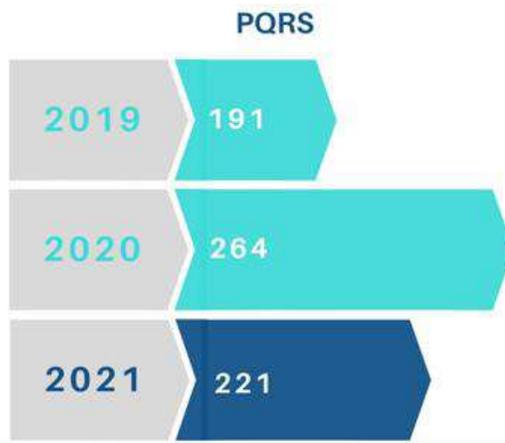
b. Satisfacción partes interesadas

ENCUESTAS PARTES INTERESADAS



Nota: satisfacción cliente externo; 49 respuestas, Satisfacción cliente interno; 621 respuestas, Satisfacción Proveedores; 144 encuestas.

c. PQRS



Disminución del 16.3% en las PQRS recibidas

d. Procedencia de PQRS



El 3.2% de las quejas fueron procedentes

e. Causas de PQRS

CAUSAS PQR



- Demora en despacho (1)
- Medicamento pendiente (6)



- Usuario sin formula medica, pendiente cita (54)
- Usuario con entrega presencial (34)
- Medicamento agotado o desbastecido (29)
- Usuario solicita envio a domicilio y no cumple requisitos de la resolucion (17)
- Usuario no notificado por IPS aliada para envio a domicilio (Teleconsulta) (15)
- Información errada del usuario (15)
- Medicamento pendiente dentro de tiempos de entrega (15)

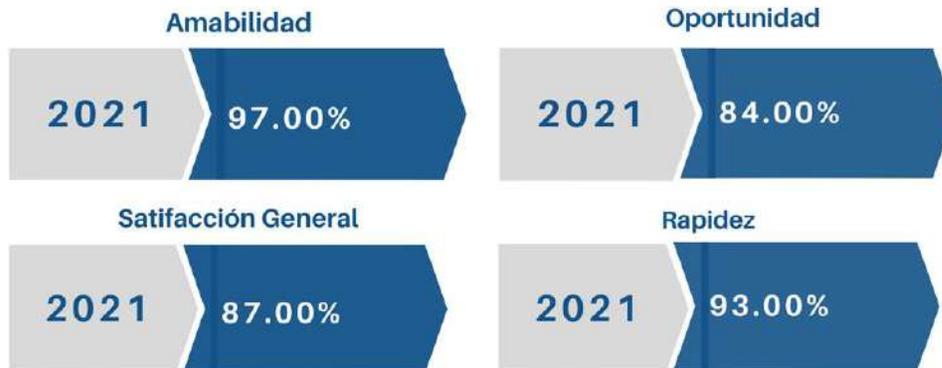
9. Servicio al cliente en Farmacias en Red

a. Satisfacción de usuarios

RANGOS DE ACEPTACIÓN



ENCUESTAS USUARIOS



b. Satisfacción partes interesadas

ENCUESTAS PARTES INTERESADAS



c. PQRS



D. Procedencia de PQRS



e. Causas de PQRS

CAUSAS PQR


2
Solicitud
Procedente

- Demora en adquisición del medicamento


98
Solicitud
Improcedente

- Usuario pide servicio a domicilio y no aplica para Farmacias En Red (74)
- Confirmación disponibilidad de medicamento o insumo (7)
- Entrega con proceso de compra dentro del tiempo (6)
- MIPRES no direccionado (4)
- Medicamento agotado / desabastecido (4)
- Información errada del usuario (3)

10. Responsabilidad social de Multifarma

La declaración de principios determina que **Multifarma** se compromete a ser una organización socialmente responsable, que

contribuye con el crecimiento y el bienestar de su talento humano, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente.





DONACIONES REGALOS DE NAVIDAD BARRIO LA CENTRAL EN SOLEDAD

11. Logros y adecuaciones multifarma

Logros de mayor impacto

a. Certificaciones ISO

**MULTIFARMA
SEDES CERTIFICADAS - ISO 45001**



**MULTIFARMA
SEDES CERTIFICADAS - ISO 9001**



El 86% de las sedes se encuentran certificadas en ISO 9001. Para el 2022 se pretende certificar las sedes La Manga, La Playa, NOPOS Sabanalarga y Santa Lucia

b. Habilitaciones para medicamentos de control especial

SEDES HABILITADAS PARA MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

EMPRESA	CAF
SEMEDICAL	SANTO TOMAS
	CEDIS
	CORDIALIDAD
	MANATI
	PRADO
	SABANALARGA PONEDERA
FARMACIAS EN RED	NO POS - PRADO CEDIS

c. Apertura de sedes



d. Primer encuentro de líderes Multifarma



• Otros logros importantes

LOGROS



DOTACIÓN DE EQUIPOS DE EMERGENCIA Y BRIGADA DE EMERGENCIA

Dotación de equipos para atención de emergencia y conformación y entrenamiento de la brigada de emergencia



APERTURA DE UN NUEVO PUNTO DE DISPENSACION CON HORARIO EXTENDIDO

Con el objetivo de dar mayor accesibilidad a los pacientes del régimen contributivo



SIMULACRO

Realización de simulacro de emergencia en la sede principal con apoyo de los bomberos



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

IndexOne, Link Consulta de Historias Clínicas, Link CRM, Link Consultas de Formulas, Power BI, Mipres en Línea, Qsystem-Mesa Ayuda, Desarrollo Solint, Compra de Switch con Tecnología Poe, Servidores en la Nube, Copias de Seguridad Nube, Ampliación de Memoria Ram al Server de Solint, Ampliación del Servicio De Internet Mpls y Dedicado, Q Systems, 99% en mantenimiento de equipos

LOGROS



GESTIÓN DE PRODUCTOS INMOVILIZADOS

Se lograron rotar 508 items valorizados en \$25.521.732



GESTIÓN DE PRODUCTOS CON SOBRE STOCK

Se lograron rotar 258 items valorizados en \$23.411.694



DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS INMOVILIZADOS

Se gestiono con los proveedores la devolución de medicamentos NO PBS valorizados en \$51,178,557 y PBS en \$56,156,668



EXACTITUD EN LOS INVENTARIOS

Se mejora la exactitud del inventario en el CEDIS de Farmacias En Red a un 100% y en Semedical a un 99.2%

LOGROS



DISMINUCION DE LOS PENDIENTES

Disminución del indicador de 0.55% a 0.38%



DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- Se fortaleció el análisis de farmacoconomía
- Estandarización del maestro de artículos
- Análisis de rentabilidad para Farmacias en Red
- Análisis y medición de los Inventarios
- Caracterización de la población de la bases de datos de la capita



ENFOQUE DE RIESGOS

Se cuenta con las matrices de riesgo, se socializaron las matrices y se incluyó el riesgo residual en los análisis



MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD E INFRAESTRUCTURA FÍSICA

- Ampliación de horarios de atención entre 7:00 am y 5:00 pm
- Se trasladaron y ampliaron los dispensarios de NO POS, Luruaco y Sabanalarga
- Tres nuevos CAF aliados estratégicos Polonuevo, Sabanagrande y Galapa

LOGROS



CAPACITACIONES GESTIÓN HUMANA

Cumplimiento del 98% de la capacitaciones programadas para el año 2021



VACACIONES

Se disminuyó el pasivo vacacional de colaboradores con tres y dos periodos de vacaciones vencidos



NOMINA

Se parametrizaron las nóminas del grupo en sistemas de información para reporte de la nómina electrónica



GESTIÓN DE COMPRAS

Cumplimiento de ingreso del pedido al CEDI SEMEDICAL en los primero 10 días de cada mes en un 86 %

LOGROS



APROVECHAMIENTO DE MEDICAMENTOS

Se realizó aprovechamiento del medicamento de aplicación palivizumab valorizado en \$16.322.940



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

Se realizó por primera vez la medición de la satisfacción del cliente externo, de los proveedores y contratistas y cliente interno.



IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIA CARTA

.Con la implementación de la media carta se logró reducir en un 40% los costos de papelería en los dispensarios, facilidad para la digitalización y conservación de la información de las entregas.



APLICACION DE ENCUESTAS

Encuesta de batería de riesgo psicosocial, encuesta de morbilidad sentida para la implementación de sistema de vigilancia epidemiológico osteomuscular, encuesta de clima organizacional y encuesta de cultura organizacional

LOGROS



ACTIVOS FIJOS

Se logró unificar los procedimientos de activos fijos (levantamiento y actualización del inventario, registro y dado de baja de bienes, asignación de un bien para el uso y manejo del empleado (custodios), traslados de bienes internos y entre empresas del Grupo, donación, subasta, comodatos, arriendos y destrucción de bienes)



PLAN ADMINISTRATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN FINANCIERA

reducir los costos de suministros de útiles papelería y aseo en un 9% en el 2021 con respecto al año anterior, en términos económicos estamos hablando que el año 2020 el costo total de insumos fue de \$ 174.654.029 y en el año 2021 corte de octubre \$ 158.830.262 con un ahorro de \$ 15.823.767

12. Retos 2022 de Multifarma



Integrar el CAF de la manga y pueblito en un lugar más amplio, con mejor infraestructura y atención al público.



Fortalecer la ejecución de los comités COPPAST y Convivencia laboral y seguimiento a las acciones que se deriven de ellos.



Construir cronograma de visitas de seguimientos a CAF y mensualmente socializar los resultados y las mejoras realizadas.



Colocar digiturno de softónica en los CAF con atención que supere las 5.000 formulas mensuales.



Implementación de las escuelas de formación dirigidas a los funcionarios de línea de frente en CAF.



Realizar capacitaciones para la formación de líderes en documentación de procesos, planes de acción y mejoramiento.



Certificar la sede principal de Semedical y Farmacias en Red en la norma ISO 45001.



Optimizar el seguimiento al cumplimiento oportuno por parte de la empresa de mantenimientos a las instalaciones de Multifarma.



Definir y estructurar el presupuesto para la ejecución de actividades y operación en el Grupo Multifarma.



Trasladar el CAF la playa a un lugar más amplio y con mejores condiciones de infraestructura.



Implementar los módulos de Documentos e indicadores en el software DARUMA, para mayor control y seguimiento al sistema Integrado de gestión.



Implementar prueba piloto de intervenciones farmacéuticas como valor agregado a la dispensación dirigido a usuarios polimedicados e hipertensos.



Implementar y realizar medición del indicador de consumo de bolsas plásticas y generación de residuos.



Implementación del aplicativo "mesa de servicios" para la gestión de ticket de mantenimientos de hardware y software.



Establecer programa de capacitaciones en temas relacionados con servicio al cliente y humanización en los servicios.



Implementación del comité técnico y de farmacovigilancia.



Implementar recaudo de Cuotas Moderadoras y Copagos Multifarma



Creacion de la escuela de Lideres En Calidad.

+

Reestructurar el tablero único de indicadores por proceso (TUCIP) y realizar seguimiento, de acuerdo con, las frecuencias de mediciones.

+

Realizar redistribución en planta en el CAF NO PBS Barranquilla para optimizar las zonas de dispensación, almacenamiento y servicio al cliente.

+

Implementar modelo de venta de medicamentos en presentación comercial.

+

Implementar indicador de tasa de rotación y ruptura de stock.

+

Implementar huellero para todos los CAF para controlar el horario de ingreso y salida de los funcionarios.

+

Realizar seguimiento periódico del cumplimiento del plan de trabajo anual de SST.

+

Fomentar la formación de los colaboradores en los temas referente a la respuesta oportuna ante emergencias.

+

Realizar capacitación a contratistas para informar los criterios de seguridad sst al personal contratistas y servicios prestados.

+

Establecer un estudio de los puestos de trabajo en los diferentes puntos de dispensación, para estandarizar el diseño.

+

Implementar captura de foto y huella de quien reclama formula medica asociándola a la transacción que le fue atendida

+

Implementar herramienta tecnológica para realizar capacitaciones, evaluaciones y procesos de formación hacia los colaboradores.

+

Implementar herramienta para que los usuarios evalúen el servicio inmediatamente sea recibido.

+

Realizar referenciación con otras empresas del sector, para la adopción de procesos y buenas prácticas.

+

Implementación de programa de reciclaje Economía Circular.

+

Implementar tablero Mipres para Farmacias En Red, donde se pueda monitorear diariamente la operación.

+

Incluir en los dispensarios, productos de venta al público.

+

Implementación y uso de aplicativo para la gestión y trazabilidad de PQRS.

+

Creación del Cuarto Frio para el grupo Multifarma.



Grupo
 Previsalud

Grupo
 multifarma

GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME DE GESTIÓN
2021

5. LA VOZ DEL USUARIO

Introducción

La experiencia del usuario está centrada en la creación de relación empresa y usuario. Esto implica tener empatía, la cual pasa por la identificación de sus emociones, a fin de entenderlas, interesarse seriamente en su bienestar y crear estrategias que permitan mantener una percepción positiva, por parte de nuestros usuarios.

Con la finalidad de hacer del servicio al usuario nuestra tarea, responsabilidad y logro, en el año 2021 para el grupo **Previsalud y Multifarma** fue fundamental mantener los niveles de satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de los diferentes procesos para ofrecerles un servicio óptimo, con calidad,

teniendo en cuenta primordialmente sus necesidades. A pesar de las circunstancias que seguimos viviendo, en el país y a nivel mundial por la pandemia, se trabajó en pro del bienestar de nuestros usuarios, ofreciéndoles diferentes accesos a nuestros servicios. Teniendo en cuenta la alta demanda en cuanto a los usuarios cedidos de otras Eps, este fue un año de muchos retos y aprendizaje que, a la final, dieron resultados positivos para la compañía.

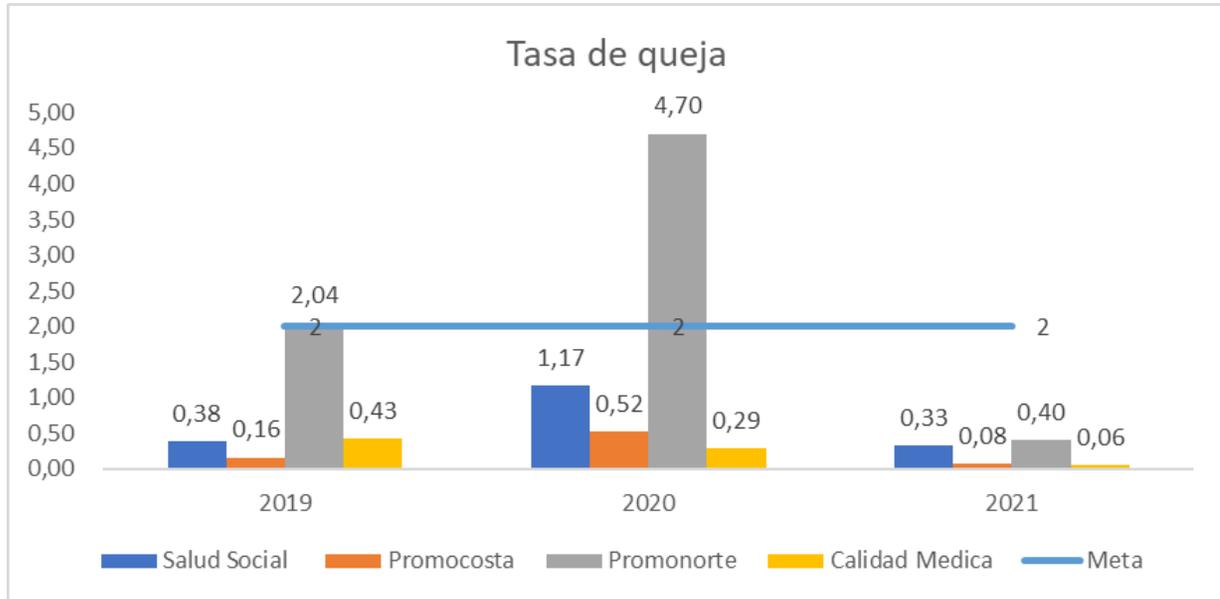
Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta el ciclo del servicio, en donde se hizo énfasis en tres campos. Los resultados obtenidos se apreciaron durante el año finalizado.



Gráfica N°1

1. Tasa de queja por mil usuarios

Grupo Previsalud

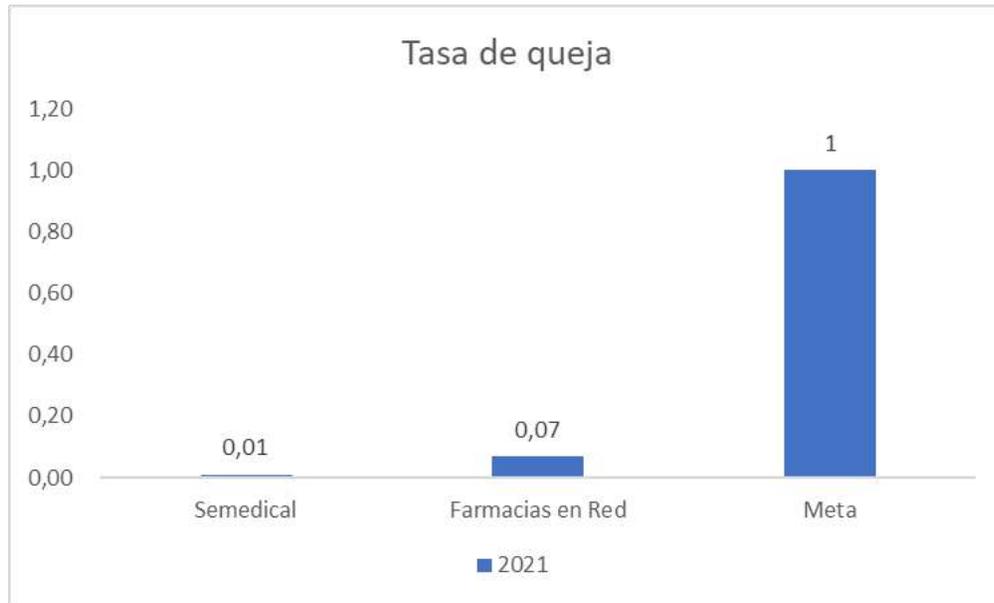


Gráfica N°2

De acuerdo con los resultados del año 2021, la tendencia de quejas se mantiene a la baja, ya que está por debajo de la meta global definida en el grupo Previsalud. Las principales causas de quejas fueron: Falta de oportunidad en la asignación de cita médica especializada (27%), demora en la programación de exámenes de laboratorio diagnósticos (21%), dificultad con la comunicación con las líneas para citas (10%), falta de oportunidad en la asignación de cita médica general (8%), falta de oportunidad para la atención de servicios de apoyo terapéuticos (terapia física, ocupacional, respiratoria, de lenguaje, entre otras) (4%).

De acuerdo con las causales, como estrategia de la **IPS Salud Social**, en el **Centro Vivir se hizo** el ingreso de un profesional que realiza la renovación de las fórmulas a pacientes de psiquiatría, neuropediatría, tres veces a la semana. Con esto se liberó cupo a estas especialidades, cumpliendo la oportunidad de citas de primera vez. En **Promocosta** se fortaleció la pertinencia en el uso de los servicios, el proceso de auditoria médica, el proceso de agendamiento y la lista de espera de usuarios. En **Promonorte** se realizó contratación en las especialidades de nutrición y nefrología y se reforzaron los estudios de Rx, aumentando las agendas y las oportunidades para el usuario.

Grupo Multifarma



Gráfica N°3

Para el grupo **Multifarma**, en el año 2021 se implementó el indicador de tasa de queja, lo cual dio como resultado positivo, por debajo de la meta establecida, debido a la implementación de estrategias de apoyo y el análisis de las quejas, donde se logró conciliación con la Eps. Cabe notar que las PQR fueron resueltas en su totalidad.

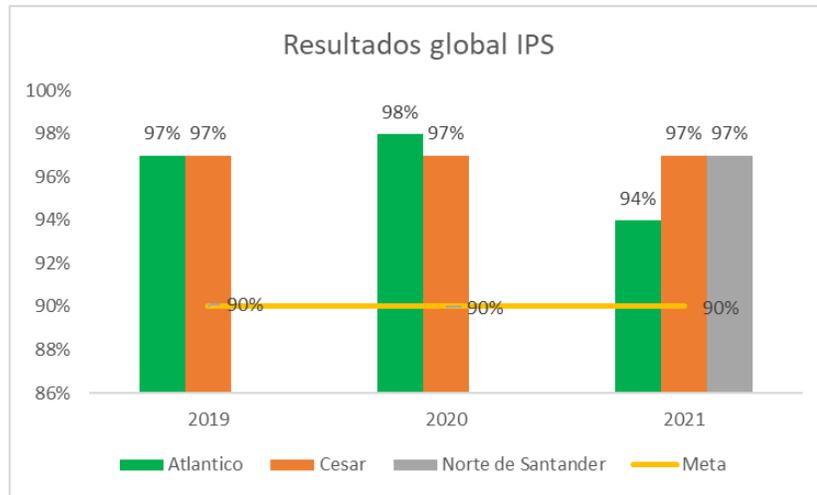
Dentro de las causales de quejas se encuentra la falta de oportunidad en la entrega de medicamento PBS (la demora en el despacho de medicamento y medicamentos pendientes) y la falta de oportunidad de entrega de medicamento No PBS (demora en la adquisición

del medicamento). Para esto se mejoraron los inventarios en cada empresa, interviniendo los procesos de compra, logística y operativos.

De las quejas no procedentes, encontramos usuarios sin fórmula médica, usuario con entrega presencial, medicamento agotado o desabastecido, medicamento pendiente dentro del tiempo de entrega, mipre no direccionado, usuario que no aplica para envío a domicilio, confirmación errada del medicamento o el insumo, información errada del usuario. Al Asegurador se le compartió acta de entregas, cartas de agotados, como soportes.

2. Satisfacción de los usuarios

Grupo Previsalud

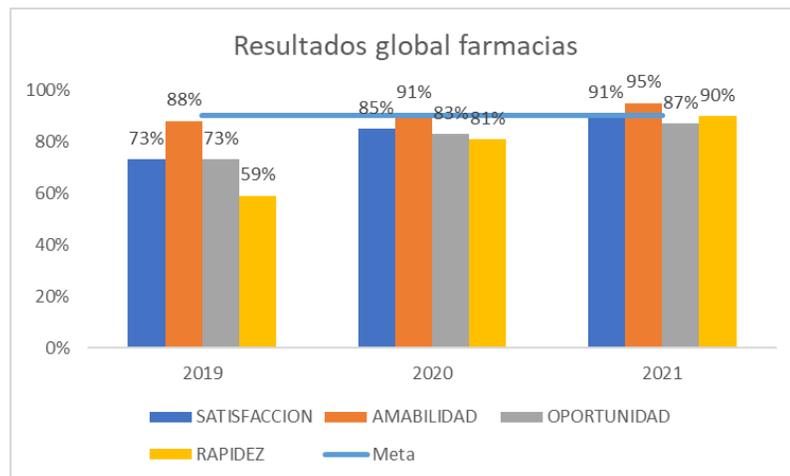


Gráfica N°4

Los resultados de satisfacción en el departamento del Atlántico disminuyeron un 5%, con respecto al año anterior, debido a que se aumentó la cobertura de las encuestas y se unificaron los resultados por sedes, mientras que en el departamento del Cesar y Norte de Santander conservan los niveles de satisfacción

en los usuarios. Sin embargo, el indicador se encuentra por encima de la meta global establecida, por lo tanto, es un resultado positivo que nos impulsa a seguir trabajando en la mejora continua, en cuanto a la prestación del servicio a los usuarios.

Grupo Multifarma



Gráfica N°5

De acuerdo con los resultados del Grupo, cabe aclarar que en el año 2021 se inició con las encuestas a Farmacias en Red, para lo cual se unificaron con Semedical, dándonos un resultado aceptable en satisfacción general del 91%, por encima de la meta global establecida. Dentro de esta medición, se tienen en cuenta tres aspectos importantes, como lo es la

amabilidad en la línea de frente, la oportunidad en la entrega de medicamento y la rapidez en la atención, donde se puede apreciar que el comportamiento ha variado en cada año. Sin embargo, se continúa trabajando en la mejora de los diferentes procesos internos, para impactar en los resultados y prestar un mejor servicio a los usuarios.

3. Calificadores línea de frente

Nombre Oficina	Cantidad Turnos	Con Calificación	Participación	Sin Calificación	Participación
Barranquilla Carrera 54 - Promocosta IPS	181,500	96,453	53.14%	85,047	46.86%
Barranquilla Las Nieves - Salud Social IPS	161,083	111,559	69.26%	49,524	30.74%
Cúcuta Sede El Parque - Promonorte IPS	182,676	137,789	75.43%	44,887	24.57%
Sabanalarga - Promocosta IPS	54,217	47,287	87.22%	6,930	12.78%
IPS Calidad Médica	155,577	118,362	76.08%	37,215	23.92%
Total	735,053	511,450	69.58%	223,603	30.42%

Tabla N°1

De acuerdo con los resultados del año 2021, de 735,053 turnos generados, solo 511,450, que equivale al 69.58%. Se obtuvo calificación por parte de los usuarios de acuerdo con la atención

recibida por la línea de frente y el 30.42%, que corresponde a 223,603 turnos, no presentaron calificación.

Nombre Oficina	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total
Barranquilla Carrera 54 - PromoCosta I.P.S.	69,491	72.05%	26,194	27.16%	542	0.56%	226	0.23%	96,453
Barranquilla Las Nieves - Salud Social I.P.S.	102,628	91.99%	8,491	7.61%	339	0.30%	101	0.09%	111,559
Cúcuta Sede El Parque - PromoNorte I.P.S.	112,929	81.96%	23,917	17.36%	779	0.57%	164	0.12%	137,789
Sabanalarga PromoCosta I.P.S.	44,089	93.24%	2,900	6.13%	201	0.43%	97	0.21%	47,287
Valledupar Calle 18 - Calidad Médica I.P.S. S.A.S.	103,067	87.08%	14,966	12.64%	262	0.22%	67	0.06%	118,362
Total	432,204	84.51%	76,468	14.95%	2,123	0.42%	655	0.13%	511,450

Tabla N°2

De los 511,450 turnos que presentaron calificaciones, en general, el 99.46%

corresponde a los usuarios que calificaron la atención en Excelente y Buena y el 0,56% a

Regular y Malo. De esta manera, se logró un resultado positivo. Sin embargo, se han venido realizando charlas educativas hacia los usuarios en las salas de espera, con el objetivo de

Estrategias de servicio

- Se implementaron nuevos digiturnos en Semedical de la 17, cordialidad y soledad, lo cual se creó un sistema de turno que incluye opciones como pendiente, fila rápida, atención prioritaria y fila general con el objetivo de descongestionar los dispensarios y que la atención disminuyera en los tiempos de esperas.
- En Farmacias en red se implementó el envío de mensajes de texto y llamadas a los usuarios, a fin de informar sobre la disponibilidad de productos. También, se incorporó una auxiliar de servicio al cliente para el manejo de PQR, con información clara y precisa al usuario. Se incluyó una nueva línea de teléfono exclusiva para la atención de los usuarios. Además, se realizó demanda inducida en llamadas a los usuarios que tuvieran mipres próximos a vencer.
- Habilitación de línea de Whatsapp para usuarios contributivos y ampliación de los horarios de atención del centro de contacto, quedando de la siguiente manera: de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. y sábados, domingos y festivos de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
- Se realizó actualización de los medios de comunicación, vía afiches en cada Ips, volantes, mensajes de texto a los usuarios debido a la población cedida de Ambuq y Comparta.
- Se realizó la Semana de Humanización en las diferentes sedes de la IPS Salud Social vinculando activamente a los colaboradores y usuarios.
- Se realizaron capacitaciones de Conductas de servicio al Grupo Multifarma, Ips salud social y centro de contacto.

incentivar el buen manejo de los calificadores, en donde se les aclara que la calificación va dirigida a los auxiliares de línea de frente, de acuerdo con la atención recibida.

- Se implementó el software de PQR para todo el grupo empresarial, mediante el cual se busca tener trazabilidad de los casos que ingresan por los diferentes canales, ser oportunos con las respuestas a los usuarios, optimizar procesos y facilitar el manejo interno de las partes interesadas.
- Desde Calidad Médica se habilitó un orientador de servicio al ingreso de la sede, se distribuyó el horario para programación de laboratorios, entrega de órdenes médicas, historias clínicas. Además, se implementaron rondas por el equipo de SIAU, en sala de espera, para captar inconformidades e intervenir de inmediato. Se crearon *flyers*, con el correo de SIAU, para trámites de PQR. Se trasladó la sala de espera para asignación de cita a la sede del PAD.
- En Promonorte se realizaron capacitaciones a la línea de frente en temas como manejo del cliente difícil, política de humanización, manejo del estrés. Con los usuarios se reforzó el tema de deberes y derechos, calificadores de línea de frente, canales de comunicación. Se habilitó una línea de WhatsApp para asignación de citas, se creó un correo institucional de recepción de PQR, se habilitó una carpa afuera de la IPS, para asignación de citas.
- En general, se realizó apertura de nuevas sedes en los diferentes departamentos del área de influencia. Esto ha permitido lograr el posicionamiento del grupo y la atención idónea y oportuna a los requerimientos de los usuarios.

6. CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN: CIIS

La **IPS Salud Social**, en el marco de su direccionamiento estratégico 2018–2023, estableció en su visión desarrollar acciones de investigación e innovación como parte de su estrategia empresarial. En este sentido formuló en el año 2019 el **proyecto estratégico Salud Social I+D+i**, el cual tiene como objetivo crear e implementar el centro de investigación e innovación para la generación de nuevos conocimientos, abocado a atender los problemas que se plantean, en relación con la salud y bienestar de pacientes y grupos de interés. Este proyecto está documentado en un formato de ficha de proyecto estratégico.

La institución definió directrices para la investigación, donde únicamente se adelantan investigaciones que no presenten riesgos o con riesgo mínimo para los pacientes y familiares. Además, se inspiró -desde la declaración de derechos y deberes-, en el derecho Nro. 6, el cual declara que **los usuarios, pacientes y sus familias tienen derecho a decidir sobre su participación en las actividades realizadas por la institución, incluyendo participar o no en las investigaciones realizadas.**

Este proyecto se basa en la **creación del centro de investigación en la institución**, a través de una estrategia que permita identificar potenciales eventos científicos en la empresa e impactar la institución y la comunidad en general, gracias al desarrollo e innovación para el beneficio de la comunidad de familias y pacientes que constituyen el direccionamiento estratégico de la empresa. Incluye, la formación del talento humano de la institución en investigación e innovación, y su participación en los diferentes grupos de interés de investigación y semilleros que se formen.

Se inició la ejecución del proyecto en diciembre del año 2020, en cumplimiento del direccionamiento, luego de la aprobación por parte de la Alta Dirección del grupo empresarial en reunión de Planeación Estratégica. Para el desarrollo del proyecto se realizó la contratación de un director de investigación, con experiencia, y un asistente de investigación. Se realizó un

diagnóstico de los potenciales áreas, temas y eventos susceptibles de ser investigados, teniendo en cuenta el modelo de atención de la institución y las propuestas presentadas por diferentes personas al interior de la **IPS Salud Social** y el grupo empresarial.

Este mismo año 2020, se constituyó el **Centro de Investigación e Innovación en Salud, CIIS**, en el año 2020. El Centro es una dependencia que responde por la dirección, gestión y organización de los procesos de investigación e innovación de la institución, capaz de generar propuestas científicas e innovadoras. Actúa este centro con autonomía, bajo las directrices institucionales. Está compuesto por un director, un asistente de investigación e innovación, el comité de investigación y el comité de ética de la investigación, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las funciones del **Centro de Investigación e Innovación, CIIS**.

CIIS ha generado estrategias investigativas y educativas. Además, identifica potenciales eventos de interés científico para la organización y está atento a la posibilidad de impactar con desarrollo e innovación, para el beneficio de la comunidad, los pacientes y sus familias que constituyen el objeto final de la empresa. Todo esto, con un potencial informático que permite la articulación de cada una de sus sedes. Contribuye a la formación de personal asociado a la empresa, con inclinaciones científicas, ya que ellos tienen la oportunidad de recibir adiestramiento en investigación, tanto en la parte teórica -formación, conocimiento, interdisciplinariedad-, como en la producción de manuscritos e informes, de igual manera en la condición ejecutiva de la investigación.

En enero de 2021, CIIS se registró formalmente ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y se encuentra en proceso de reconocimiento a través de la Convocatoria Nacional para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el Reconocimiento de Investigadores del SNCTel 2021.

EL CIIS cuenta con tres líneas de investigación:

1. Gestión y desarrollo
2. Intervención de riesgo en Salud
3. Neurodesarrollo y rehabilitación.

Con el inicio de operaciones del CIIS, en el año 2021, se han establecido alianzas con la Cámara de Comercio de Barranquilla y el Centro de Excelencia en Sistemas de Innovación, FunCESi. Estas alianzas han permitido la participación en convocatorias abiertas de innovación que buscaban la articulación entre empresa, universidad y Estado. Por ejemplo, con la Cámara de Comercio de Barranquilla se está desarrollando un proyecto en Telemedicina y Prototipo de Innovación, desde febrero de 2021, el cual se formuló en el marco de la convocatoria de Alianza Colaborativa. Por su

parte, con FunCESi se realizó alianza con la empresa Procaps, S. A., un contrato de fecha 12 de marzo de 2021, para la ejecución de un proyecto y prototipo de innovación en producto. La investigación estuvo enfocada en la evaluación de las propiedades de la flor de jamaica *-hibiscus sabdariffa-*, como factor protector para reducir el riesgo por covid-19.

El CIIS cuenta con un **grupo de investigación vigente, en farmacoterapia e inmunología, Grufain**, inscrito en la Convocatoria Nacional para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el Reconocimiento de Investigadores del SNCTel, 2021.

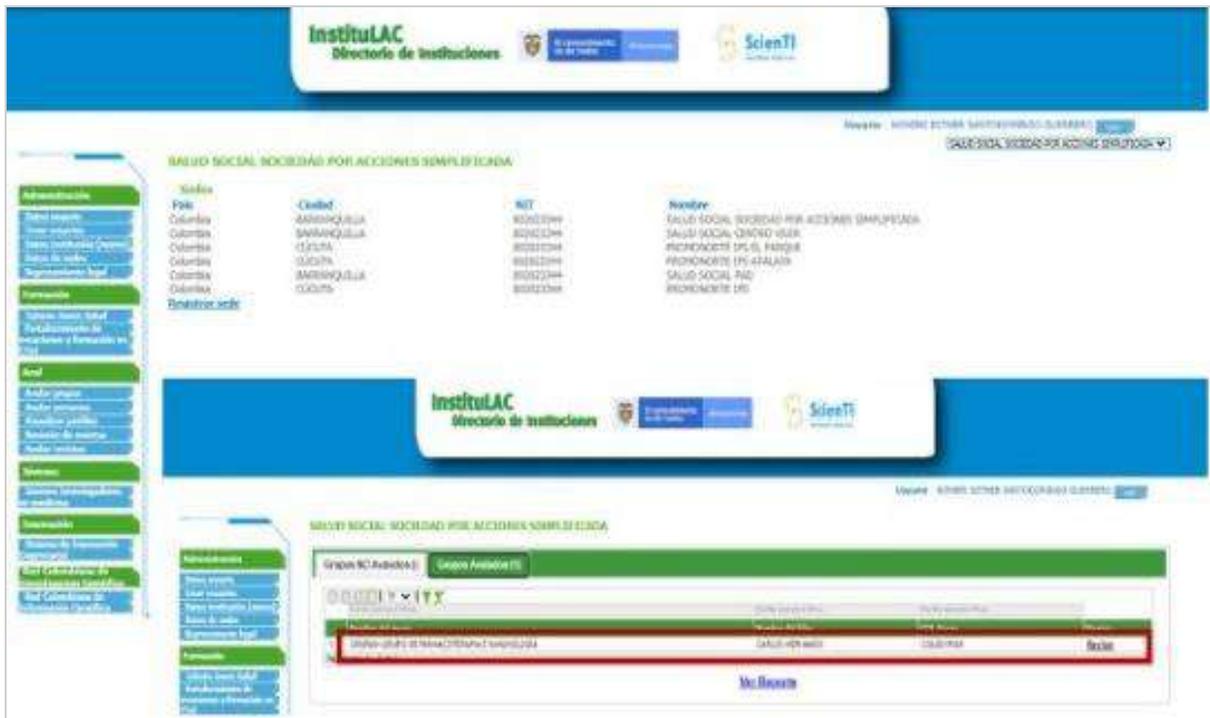


Imagen N°1 - Pantalla de Institulac, en la plataforma del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación

Para la implementación de los proyectos de investigación, se crearon los comités de investigación y de ética de la investigación, los cuales están documentados en actas cargadas en Daruma. Sus funciones y responsabilidades están estandarizadas en el documento de

Equipos organizacionales (DIR-D.008). A continuación, se transcribe, del documento Perfil, la información de los comités mencionados, descritos en los numerales 8.4 y 8.5 de la Sección A:

Comité de Ética de Investigación

La **IPS Salud Social** cuenta con el **Comité de Ética de Investigación**, una instancia asesora del Centro de Investigaciones e Innovación en Salud-CIIS. Su objetivo es resolver todos los asuntos éticos que se generan de las propuestas de investigación, conformado por personas idóneas, pero no involucradas directamente en la preparación ni ejecución de estas. Los miembros actúan con autonomía e independencia en la emisión de sus juicios y no proceden bajo presiones ni intereses académicos ni personales ni económicos que puedan influir en la preparación de las propuestas de investigación. Se encuentra reglamentado por la Resolución 2378 de 2008, del Ministerio de Protección Social.

El comité se conformó en el mes de diciembre de 2020, con la creación del CIIS. Las reuniones se realizan en la medida que se crea la necesidad de realizar nuevos proyectos en el Centro o en caso de que sea requerido. Sus principales funciones y responsabilidades son:

- Salvaguardar los derechos, seguridad y bienestar de todos los protagonistas, participantes en un estudio de investigación, especialmente si incluye población vulnerable.
- Evaluación de los proyectos de investigación.
- Coordinar el proceso de evaluación de los proyectos de investigación y de aquellos de consultoría que sean presentados.
- Dar lectura a las investigaciones o consultorías a evaluar y dar el concepto individual en la reunión. En algunos casos, el Comité facultará a un solo miembro o a un grupo de miembros para que estudien la documentación y expongan su parecer ante el Comité, en pleno.
- Revisar y evaluar los informes finales de las investigaciones realizadas.
- Revisar y evaluar, según los criterios adoptados, los informes finales de los proyectos de investigación y de los de

consultoría que hayan estado bajo seguimiento del Comité de ética e investigación de la **IPS Salud Social**, dar opinión favorable, solicitar alguna modificación, desaprobar o dar opinión negativa. Terminar o suspender cualquier aprobación u opinión favorable previa.

- Cumplir con los términos establecidos para la evaluación de los proyectos de investigación y de consultoría que sean presentados al Comité de ética e investigación de la **IPS Salud Social**.
- Llevar el registro de los proyectos radicados en el Comité de ética e investigación de la **IPS Salud Social** y la copia de la inscripción de los proyectos en la Dirección del Centro de Investigación e Innovación en Salud, así como conservar la memoria de las actividades y procedimientos que sean adelantados por dicho órgano.
- Realizar oportunamente todas las notificaciones que se relacionen con los procedimientos estipulados en los criterios de evaluación, así como también de las demás funciones que le correspondan.
- Apoyar, a solicitud del director del Centro de Investigaciones e Innovación, el desarrollo de las actividades académicas relativas a la investigación.
- Velar por la calidad y pertinencia, así como por los aspectos éticos de los proyectos de investigación, y de los de consultoría, que sean sometidos a la consideración del Comité de ética e investigación de la **IPS Salud Social**.
- Proponer protocolos de actuación para las situaciones en que surgen conflictos éticos -cuando se presentan de manera reiterada, incluso ocasional-.

Gracias a la implementación del Comité de ética de la investigación, se ha logrado tener una visión ética y objetiva sobre los proyectos y de manera objetiva revisar su pertinencia, beneficios e impacto sobre la comunidad.

Comité de Investigaciones

La **IPS Salud Social** cuenta con un **Comité de Investigaciones**, como órgano asesor, gestor y productor de ciencia. Está integrado por la Gerencia General del grupo, la Gerencia de la institución, el director de Mejoramiento y Calidad, el director de Investigación e Innovación y la asistencia de Investigación e Innovación. El objetivo de este comité es revisar y aprobar el plan operativo anual del Centro de Investigación e Innovación, CIIS.

El comité se conformó en el mes de diciembre de 2020, con la creación del CIIS. La periodicidad de las reuniones es mensual o, de manera extraordinaria, en caso de que sea requerido. Sus principales funciones y responsabilidades son:

- Establecer políticas y promover la investigación en la institución.
- Propiciar el desarrollo de la Investigación, a través de diferentes eventos que contribuyan a la cualificación de los investigadores.

- Evaluar en primera instancia, los proyectos de investigación, inscritos en el Centro de Investigación e Innovación en Salud-CIIS y recomendarlos para su aprobación, al Comité de Investigaciones de la Institución.
- Promover la difusión del conocimiento generado en las investigaciones realizadas en la institución y propiciar el uso adecuado de los resultados.
- Fomentar la creación de boletines, revistas y otros mecanismos de difusión de los resultados de las investigaciones y apoyar la búsqueda de recursos para su financiación
- Dirimir en primera instancia, los conflictos que, sobre acreditación, autoría de las investigaciones y derechos de autor se presenten.
- Recibir y evaluar los informes finales de investigación.



Imagen N°2 - Evidencias fotográficas de reuniones del comité de investigación y de espacios de identificación de potenciales investigadores

Los principales logros del comité son el acompañamiento del equipo de investigación en la eliminación de barreras y la atención a las necesidades de los proyectos, para llevarlos a feliz término. A través de los espacios del comité se tocan temas de interés, sobre los cuales se deben enfocar los procesos investigativos y se

llevan a acuerdos para el avance de los proyectos actuales. Además, se trabaja en el fortalecimiento de las relaciones y alianzas estratégicas que puedan favorecer al CIIS.

En el año 2021 se creó la Matriz de seguimiento a proyectos (código DIR-F.004, versión 1), a

través de los cuales el comité de investigación puede ver el estado de cada proyecto y los productos que se han ejecutado. Esto permite

optimizar las reuniones y enfocarse en los puntos críticos para avanzar hacia el logro de los objetivos.

A continuación, se muestra la matriz de seguimiento, en mención:

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN	SPONSOR	AÑO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ESTADO
1	CIIS0001	ALTERNATIVA TERAPÉUTICA PARA FORTALECER LA RESPUESTA INMUNITARIA CONTRA LA COVID-19	Evaluar una alternativa terapéutica para fortalecer la respuesta inmunitaria contra la COVID-19 en Salud Social I.P.S en Barranquilla-Atlántico en el año 2021.	FUNCESI	2021	12/03/2021	31/05/2021	EN CIERRE
2	CIIS0002	KIT DE APOYO A LA REHABILITACIÓN EN CASA DE NIÑOS CON PARÁLISIS CEREBRAL EN CENTRO VIVIR. BARRANQUILLA - 2021.	Evaluar un kit de apoyo a la rehabilitación en casa de niños con parálisis cerebral de Centro Vivir en la ciudad de Barranquilla durante el 2021.	KITSMILE-SALUD SOCIAL IPS	2021	NO APLICA	NO APLICA	FORMULACIÓN
3	CIIS0003	EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE CUIDADOS PALIATIVOS PEDIATRICOS DOMICILIARIOS EN BARRANQUILLA - 2021	Documentar el cumplimiento de estándares de calidad propuestos por la SECPAL en los cinco servicios de cuidados paliativos pediátricos domiciliarios existentes en la ciudad de Barranquilla con miras a mejorar de la calidad de la asistencia a los enfermos y sus familias.	TANIA LALLEMAD	2021	NO APLICA	NO APLICA	FORMULACIÓN

Tabla N°1 Matriz de seguimiento a proyectos del CIIS

En el campo de la formalidad, se establecieron los formatos de formulario para la presentación de proyectos (DIR-F.003, versión 1) y se determinaron los aspectos éticos a evaluar en un proyecto de investigación (DIR-F.002, versión 1). Además, teniendo en cuenta el derecho de la libre participación por parte del usuario, pacientes y sus familias, en proyectos de investigación, se estandarizó un formato de consentimiento y disentimiento informado de

proyectos de investigación (código DIR-F.007, versión 1), que describe el motivo y las particularidades relacionadas con investigación, cómo se aplica y qué beneficios y riesgos se tienen.

Al mes de noviembre de 2021, se han desarrollado nueve proyectos de investigación e innovación, liderados por el CIIS, los cuales se describen la siguiente tabla:

No.	Título del proyecto	Descripción	Sponsor	Año
1	Alternativa terapéutica para fortalecer la respuesta inmunitaria contra covid-19	Evaluar una alternativa terapéutica para fortalecer la respuesta inmunitaria contra covid-19 en la IPS Salud Social, en Barranquilla, Atlántico, año 2021.	FUNCESI	2021
2	Kit de apoyo a la rehabilitación en casa de niños con parálisis cerebral en Centro Vivir. Barranquilla, 2021.	Evaluar un kit de apoyo a la rehabilitación en casa de niños con parálisis cerebral de Centro Vivir, en Barranquilla, 2021.	KITSMILE-SALUD SOCIAL IPS	2021

No.	Título del proyecto	Descripción	Sponsor	Año
3	Evaluación de la calidad de los servicios de cuidados paliativos pediátricos domiciliarios en Barranquilla, 2021	Documentar el cumplimiento de estándares de calidad, propuestos por la SECPAL, en los cinco servicios de cuidados paliativos pediátricos domiciliarios existentes en la ciudad de Barranquilla, con miras a mejorar de la calidad de la asistencia a los enfermos y sus familias.	TANIA LALLEMAD	2021
4	Metodología para la validación tecnológica y médica de prototipos fisioterapéuticos	Implementar una metodología para la validación tecnológica y médica de prototipos orientados a la fisioterapia.	MINCIENCIAS-CONVOCATORIA 901-SALUD SOCIAL-SENAINNOVA	2021
5	Diseño e Implementación de un modelo de inteligencia artificial para la predicción y prevención de la mortalidad perinatal en IPS de Barranquilla	Diseño e Implementación de un modelo de inteligencia artificial para la predicción y prevención de la mortalidad perinatal en IPS de Barranquilla	MINCIENCIAS-CONVOCATORIA 897-UniLibre-SALUD SOCIAL	2021
6	Clúster Salud Título del proyecto por definir	Desarrollo y actualización de capacidades de Investigación y desarrollo, y generación de conocimientos de alto nivel	CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA-COLOMBIA PRODUCTIVA	2021
7	Movimiento Salud 2030 Título del proyecto por definir	Desarrollar y validar colaborativamente soluciones innovadoras centradas en el paciente y con impacto sistémico para su implementación en el sistema de salud de Colombia.	COOSALUD-SALUD SOCIAL IPS-FUNDACIÓN SANTA FE- R	2021
8	Fortalecimiento del modelo integral de atención en salud para pacientes en condición de diabetes Mellitus en la IPS Salud Social, con enfoque "Value Based Health care and best International practices"	Desarrollar una estrategia que asegure el fortalecimiento al modelo integral de atención en salud para pacientes en condiciones de diabetes mellitus, en la IPS Salud Social , a partir de la caracterización poblacional de los pacientes que conforman la cohorte y asegurando resultados en salud financieros de desenlace clínico y generar una mejor experiencia de servicio tanto para usuarios, equipo de salud aseguradores y actores en general	NOVONORDISK	2021
9	Manejo integral de pacientes diabéticos y obesos. IPS Salud Social-CardioGym.	Mejoramiento de las características clínicas de los pacientes con obesidad y diabetes Mellitus tipo2.	IPS Salud Social	2021

Tabla N°2 Proyectos de investigación del CIIS

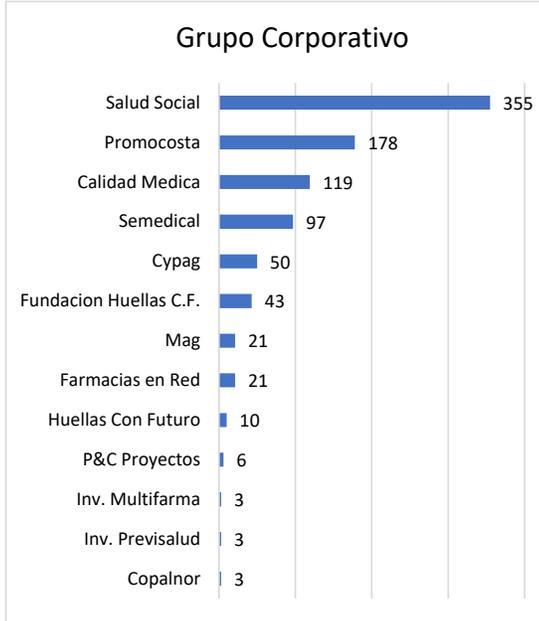
En el desarrollo de estos proyectos se han generado 11 productos investigativos que incluyen publicaciones, ponencias y prototipos que se presentan en la siguiente tabla:

No.	Título de proyecto	Producto / publicación	Año
1	Análisis de pacientes con diabetes mellitus, tipo 2, con presencia de pie diabético y nefropatía, en la IPS Salud Social, Barranquilla, Atlántico, entre 2018 y 2020	Ponencia	2020
2	Morbimortalidad en pacientes con covid-19 y asma en la IPS Salud Social, Barranquilla, Atlántico, entre mayo de 2020 y enero de 2021	Ponencia	2021
3	Combination of Two Promising Methodologies for Possible Treatment Against covid-19	Paper publicado	2021
4	Stevens-Johnson syndrome: relation with phenytoin and carbamazepine associated with HLA and CYP polymorphism in Colombia	Paper publicado	2021
5	ZinCovid	Prototipo	2021
6	Alelos hla que generan resistencia y susceptibilidad genética a sars-cov-2, en población amerindia colombiana	Paper publicado	2021
7	Posible relación en el cambio del receptor de la eca2 en asmáticos como factor protector en covid-19	Paper publicado	2021
8	Modelo teórico de la fisiopatogenia de las autoalergias	Paper publicado	2021
9	Hidrocarburos aromáticos polinucleares sobre la expresión génica interespecies del citocromo p450 y su potencial teratogénico	Paper publicado	2021
10	Tapabocas como medida preventiva para la infección e incremento mutacional del SARS-cov-2 mediante transmisión aérea	Paper publicado	2021
11	Diseño de primers sgRNA para cortes de CRISPR/Cas9 en coronavirus	Paper publicado	2021

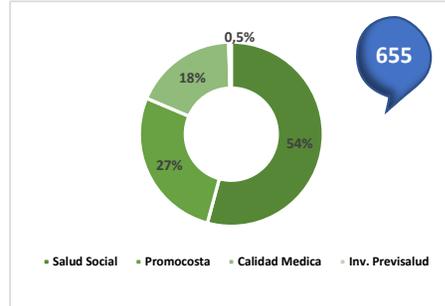
Tabla N°3 Productos de las investigaciones

7. NUESTRA GESTIÓN CORPORATIVA

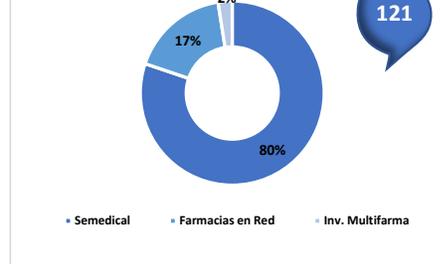
7.1. Nuestro Talento y Cultura



Grupo Previsalud



Grupo Multifarma

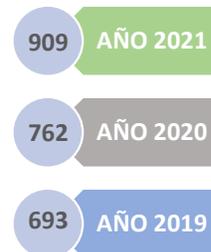
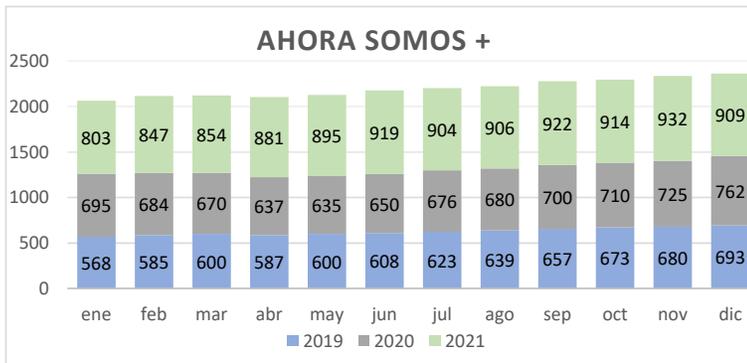
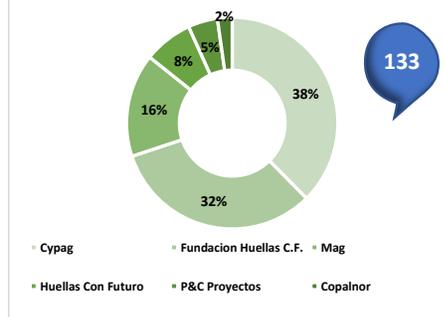


Colaborares Grupo empresarial 2021 por empresas

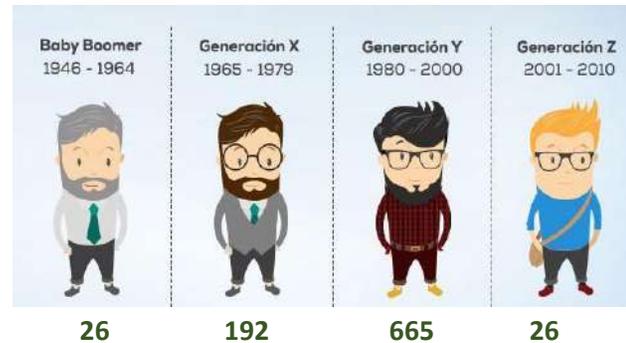


🔒 Cerramos el año 2021 con una planta de 909 colaboradores, de los cuales 577 son mujeres y 332 hombres. La mayor proporción se encuentra en la empresa Social IPS con 355 colaboradores, seguida de Promocosta IPS S.A.S. con 178. 🗨️

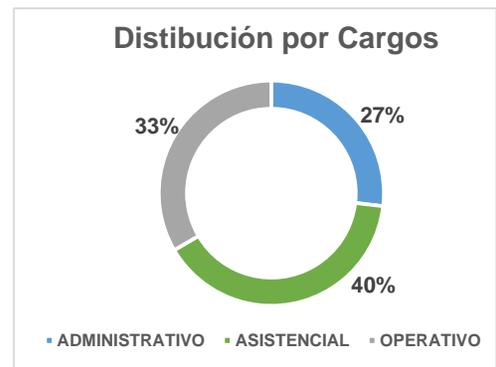
Empresas de Apoyo



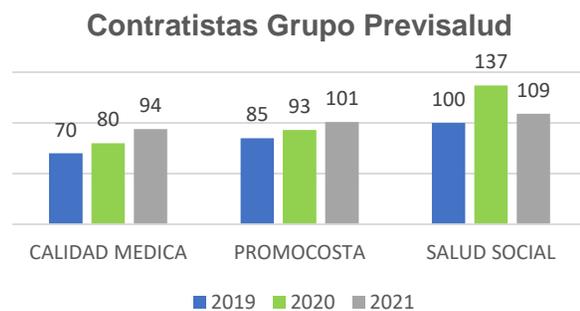
El Talento Humano del Grupo Previsalud está concentrado en personal con experiencia y con edades entre 21 y 41 años, seguida por colaboradores con edades entre 42 y 56 años



Los niveles de competencias técnicas están representados en perfiles con nivel de escolaridad técnicos y profesionales.

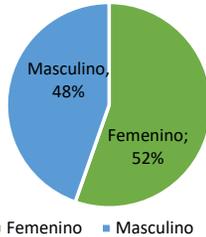


Los cargos asistenciales y operativos representan el 73% de la participación de la planta de colaboradores y el 27% restante en cargos administrativos.



La planta de personal de contratistas del año 2021 está representada por las empresas Calidad Médica con 94 contratistas, Promocosta con 101 y Salud Social con 109 contratistas. En comparación con el 2020, disminuye en 6 contratistas.

Participación hombres y mujeres en cargos directivos



Propendemos por la equidad de género

El reconocimiento también estuvo presente

89

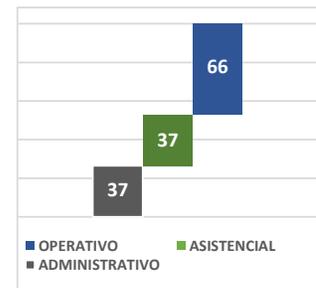
Impactamos en nuestra gente, con **89** nivelaciones salariales para el Grupo Previsalud; estas fueron aplicadas como reconocimiento a los colaboradores por sus contribuciones a la organización y como una manera de fidelizar talento clave.

65

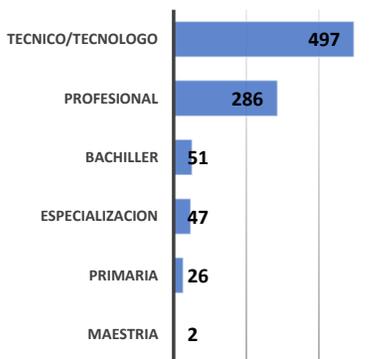
Para el 2021, generamos **65** promociones a otros cargos en nuestros colaboradores, como estrategia para fidelizar talento y generar sentido de pertenencia.

140

Nos mantenemos siendo fuerte en fortalecimiento de la empleabilidad, a corte diciembre 2021 se generaron **140 nuevas oportunidades** laborales, sumadas a **6** reemplazos que no se lograron cubrir en el 2020



Nuestra planta x niveles de escolaridad



Consistentes con la ejecución de nuestros procesos y las demandas en nuestros servicios, la planta de personal se encuentra fortalecida en cargos técnicos, tecnológicos y profesionales.

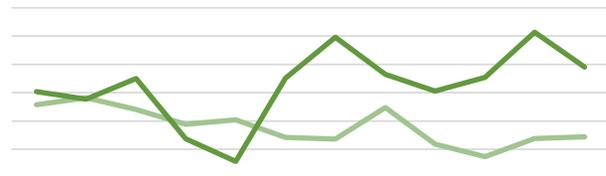
4.2%

AÑO 2020

2.8%

AÑO 2021

Comparativo IRP 2020 Vs 2021



	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
IRP 2021	3,6	3,8	3,4	2,9	3,0	2,4	2,4	3,5	2,2	1,7	2,4	2,4
IRP 2020	4,0	3,8	4,5	2,4	1,6	4,5	6,0	4,6	4,1	4,5	6,1	4,9

El IRP es un logro importante de 2021; a corte 31 de diciembre evidencia una mejora en **1.4 puntos** comparado con el año anterior. Se evidencia unos repuntes en la rotación en los meses de enero para la empresa Cypag y obedece a la disminución de productividad. Para el mes de agosto impacta la rotación la empresa salud social en los cargo Agente operativo centro de contacto (13 colaboradores que no aplicables a cesión de contrato por el modelo de contratación; además de 4 médicos generales y 3 auxiliares de enfermería)

Promovemos el Aprendizaje

El proceso de Inducción se consolidó como un proceso clave para la organización y para todos los colaboradores vinculados a la organización, toda vez que es el inicio del ciclo de promoción hacia el aprendizaje.

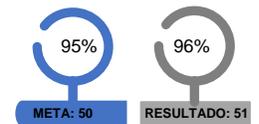
A partir del 2021, el grupo corporativo definió un modelo de inducción estándar y transversal a todas sus empresas, con el fin de alinear el

proceso, los contenidos y como un factor clave del ciclo de vida laboral de los colaboradores; las diferentes estrategias implementadas y las contribuciones de todos los equipos de trabajo nos llevaron a alcanzar un cumplimiento por encima de la meta definida y nos reta a la redefinición de la meta en el año 2022, ajustándola al 100% del cumplimiento en el proceso de Inducción.

Resultados Grupo Previsalud (cumplimiento del 95% respecto a la meta)



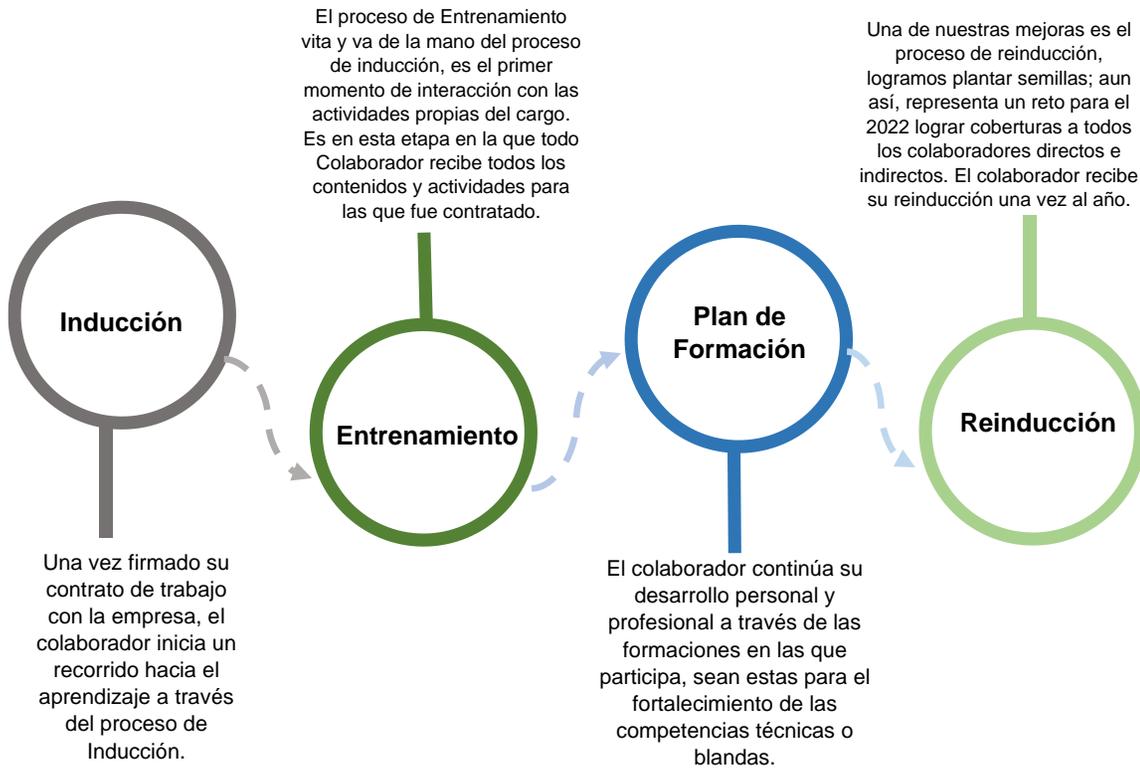
Resultados Grupo Multifarma



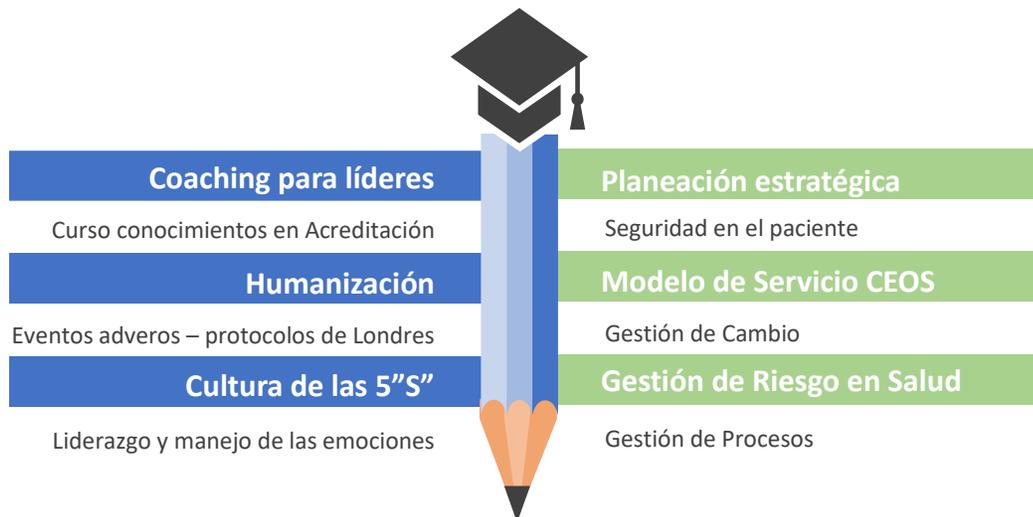
Resultados Cypag y otras empresas de Apoyo



¡Así comienza el ciclo de aprendizaje laboral en nuestra compañía!



Desarrollamos programas que permitieron el Fortalecimos las competencias técnicas y blandas en nuestros equipos de trabajo.



Con los procesos formativos, vivimos experiencias memorables



Comprometidos con el bienestar de nuestra gente





Para el 2021 la estrategia de Bienestar laboral la enfocamos en las oportunidades de mejora evidenciadas en la encuesta de clima organizacional del 2020 y las necesidades identificadas a través de los grupos focales realizados, buscando que nuestro modelo de bienestar apunte a la felicidad en el trabajo; para ello hemos construido un Plan de Bienestar al Colaborador “PBC” basado en siete (7) pilares fundamentales, que nos conducirán a que a futuro el equipo de trabajo reconozca la organización como uno de los mejores lugares para trabajar en el país.

Pilares a los que apuntamos al bienestar social en el 2021:

Beneficios al Empleado: Estimular el compromiso organizacional a través del apoyo y contribución a la solución de algunas necesidades de nuestros colaboradores.

Actividades de promoción en salud: Fomentar en nuestros colaboradores una cultura de hábitos y estilo de vida saludable.



07

06

05

Área Cultural y Ocupacional: Promover en nuestros colaboradores y familias el desarrollo cultural, habilidades, destrezas y creatividad.

04

Área Recreativa, Deportiva y Social: Brindar espacios recreativos a nuestros colaboradores y sus familias.

03

Programa de Desvinculación Laboral Asistida: Acompañar a los colaboradores en su proceso de jubilación.

02

Programa Balance Vida / Trabajo: Dar a nuestros colaboradores espacios y flexibilidad en los horarios para atender sus compromisos personales.

01

Programa de Orientación y Asesoría Familiar: Brindar a colaboradores y sus familias, espacios de orientación que permitan mejorar su calidad de vida.

1



Como una estrategia de reconocimiento al Bienestar de los colaboradores, a partir del 1ro de enero de 2021, la empresa asume dentro de su programa de beneficios extralegales, la cobertura de plan Exequial los Olivos y seguro de vida al 100% de los colaboradores del Grupo Corporativo.

El acompañamiento al duelo y las asesorías psicológicas también se sumaron a las estrategias en el programa de orientación y asesoría familiar.

2

Los días remunerados en navidad y cumpleaños hacen parte del tiempo libre que otorga el Grupo Previsalud a sus colaboradores para el disfrute en familia. Este pilar aporta al bienestar en un promedio de 150 millones que representa el 0.62% del salario anual.



3



Acompañamos a nuestros colaboradores con asesorías en pensión, con el fin de revisar cómo está su camino pensional e inclusive brindarles asesoría sobre lo construido en su recorrido laboral.

4

Las vacaciones recreativas, las celebraciones de cumpleaños y fechas especiales hicieron parte de las actividades que aportaron al bienestar.



5



El 2021 fue un año centrado en el bienestar de la familia como estrategia de bienestar y fidelización al colaborador; con estas actividades reconocimos el talento de los niños de todas las empresas del Grupo empresarial.

6

El fomento de la salud y el desarrollo de hábitos de vida saludable también estuvieron presentes. Actividades de prevención del estrés laboral.



7

Los convenios financieros, en salud, fondos de pensiones y Cajas de compensación, representaron una gran alianza para la ejecución de nuestro Programa de Bienestar al colaborador "PBC".

Comunicado de Gestión Humana

Presentación de dos nuevos convenios de Medicina Prepagada

Previsalud Multifarma

Tu salud, lo más importante

Desde salud.

El área de Gestión Humana en recorda la adhesión a los dos nuevos Afiliados en las Cajas Colpatria y Coomeva, con el fin de brindar a los colaboradores la cobertura de medicina prepagada que desde ya hacen parte de nuestro Plan de Beneficios al Colaborador (PBC).

<p>Axa Colpatria Medicina Prepagada</p> <p>Fecha: 28 de junio</p> <p>Horario: Desde las 9:00 a.m.</p> <p>Ubicación: Central - Abastos Pura 011 262 92 44</p>	<p>Coomeva Medicina Prepagada</p> <p>Fecha: 30 de junio</p> <p>Horario: Desde las 9:00 a.m.</p> <p>Ubicación: Central - Labora Dora 011 262 42 44</p>
---	--

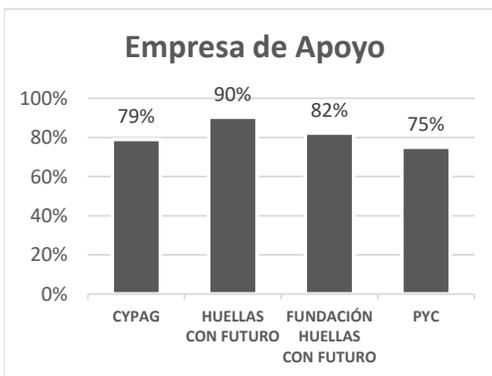
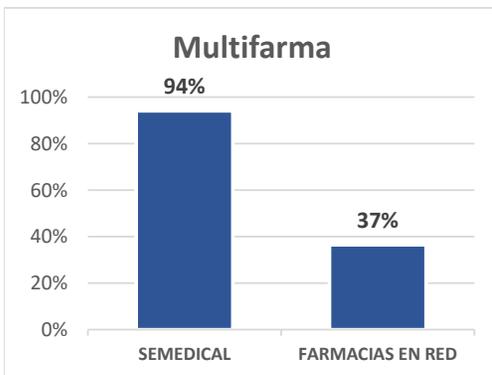
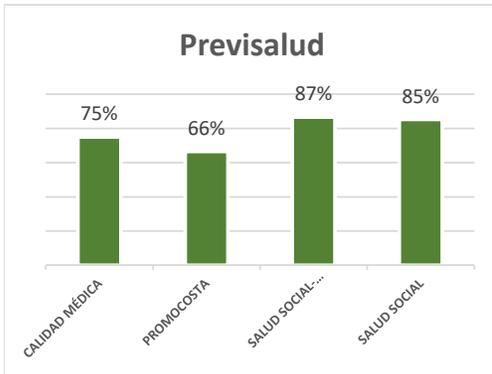
Programa y contacto Centros de Salud

Previsalud Multifarma



Trabajamos por el bienestar

Evaluamos y escuchamos la voz de nuestro cliente interno a través de la evaluación de satisfacción Bienestar al colaborador.

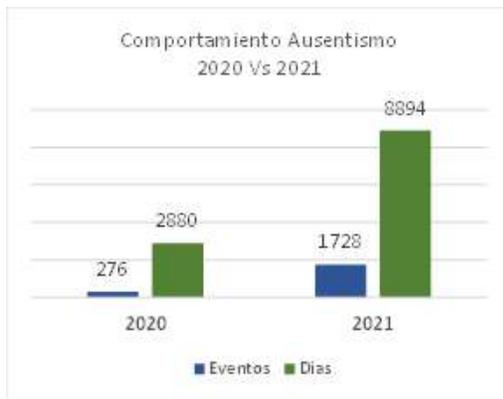


Como una forma de escuchar la voz del cliente y evaluar la satisfacción de los colaboradores, e el 2021 evaluamos la satisfacción del Plan de Bienestar, evidenciando la necesidad de innovar con estrategias de mayor impacto.

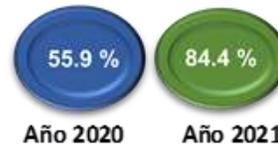
Comprometidos con la Sostenibilidad

Una de las contribuciones a la sostenibilidad de la compañía como factor clave para la sostenibilidad financiera, la enfocamos en la gestión de la cartera de incapacidades a la ARL y diferentes EPS. El foco para el año 2021 apuntó a mejorar los tiempos y asegurar los cobros de prestaciones económicas generadas por incapacidades de las cuales el Pareto de

diagnóstico se concentró en diagnósticos asociados al Covid, embarazo y síntomas asociados a estos dos diagnósticos, evidenciando un crecimiento de más de 1.400 eventos que suman más de 6.000 días de ausentismos; representando un reto para el 2022.



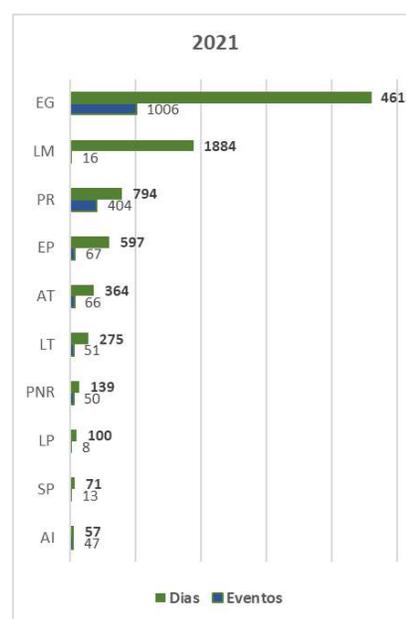
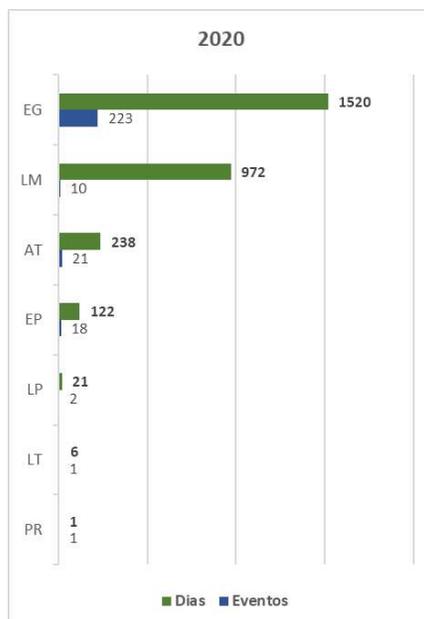
\$154.000.000
Recaudo Asegurado



El comportamiento por recobro de las prestaciones económicas evidencia un excelente comportamiento, representando un aumento en

efectividad para el año 2021 del 85 % en comparación con el año 2020 en el que la efectividad estuvo en el 56%.

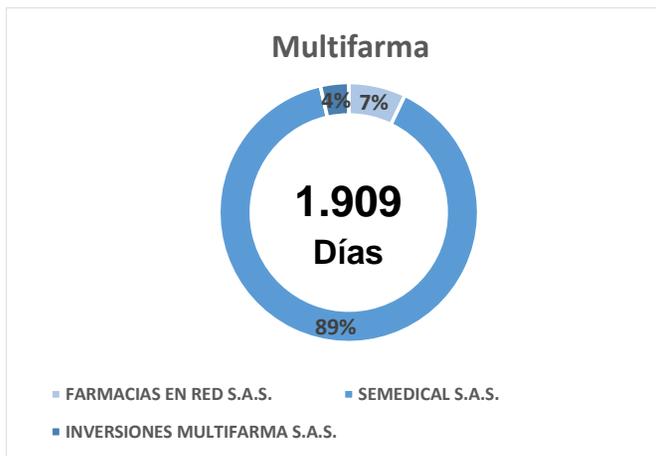
Aumento de la efectividad de recaudo de las prestaciones económicas de un 29%.



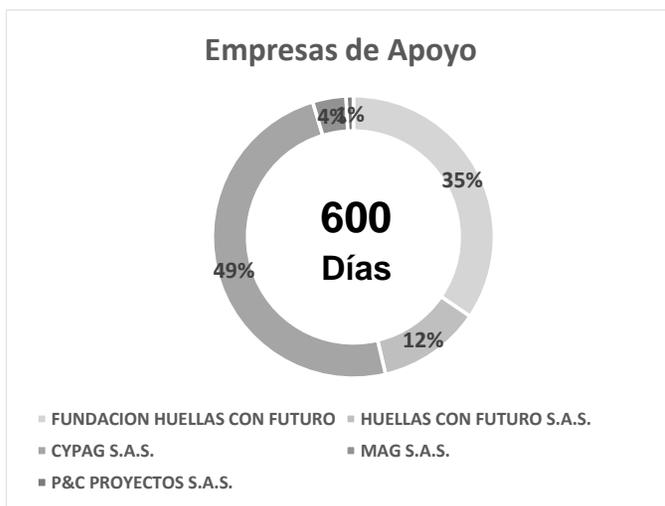
Comportamiento Ausentismo por empresas:



En el Grupo Previsalud, el Pareto de Diagnóstico de mayor impacto: Covid-19, covid-19 virus no identificado y diagnóstico relacionados con manejo de embarazo de alto riesgo y licencias de maternidad.

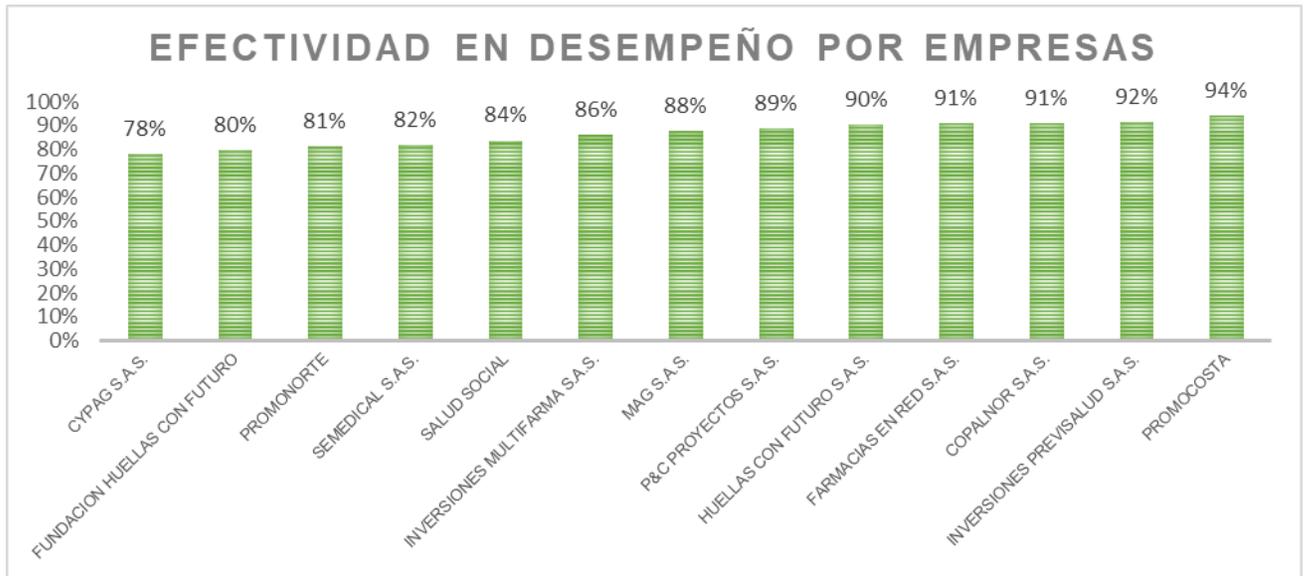


Al igual que en el Grupo Previsalud, los Diagnósticos de mayor impacto en el Grupo Multifarma en el 2021 estuvieron asociados con: Covid-19, virus no identificado y diagnóstico relacionados con manejo de embarazo de alto riesgo y licencias de maternidad.



Para Cypag y las empresas de apoyo, el ausentismo sumó 600 días, impactando diagnóstico de Covid-19, covid-19 virus no identificado.

Las contribuciones y la efectividad son medidas a través de evaluaciones de desempeño



El Grupo empresarial continúa apuntando a mejorar las eficiencias y la productividad, evidenciando que de 632 colaboradores(as) elegibles a evaluación, 566 lograron ser

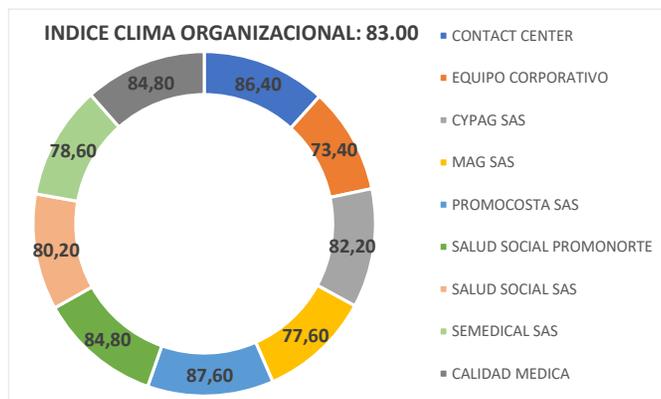
evaluadas a corte 31 de diciembre, alcanzando un cumplimiento del 89.55%. Media se toma de los activos a corte de diciembre excluyendo los ingresos posteriores al primer trimestre del año.

Desde Gestión Humana aportamos a la innovación a través del diseño de Dashboard de seguimiento a la gestión y de indicadores.



Caminando hacia la transformación

1. Clima Organizacional Grupo corporativo



El 2021 es el primer año en el que se evalúa el clima organizacional del Grupo Corporativo y evidencia un resultado promedio entre todas las empresas, de 83:00. Sobresalen en los resultados las empresas Promocosta con 87.60, El Centro de Contacto 86.40 Promonorte y Semedical con 84.80.

1.1. Resultados ICO 2021 por empresas

DIMENSIÓN / VARIABLES	CALIDAD MEDICA	CONTACT CENTER	EQUIPO CORPORATIVO	CYPAG SAS	MAG SAS	PROMOCOSTA SAS	SALUD SOCIAL PROMONORTE	SALUD SOCIAL SAS	SEMEDICAL SAS	ICO
SENTIDO DE PERTENENCIA - ORGULLO	89.40	92.40	82.00	85.00	84.80	91.00	90.00	86.00	83.60	87.80
RESULTADOS	91.20	88.80	81.40	83.60	81.80	90.80	88.60	83.80	84.60	87.20
SOLIDARIDAD	89.00	90.20	85.20	84.80	81.00	91.80	87.80	84.20	83.00	87.00
HUMANIZACIÓN	88.60	89.80	80.00	83.00	76.00	90.20	87.00	83.60	80.40	85.80
APRECIACIÓN GENERAL	85.20	90.40	80.00	85.00	82.80	89.20	88.40	83.60	81.80	85.60
MOTIVACIÓN	86.40	88.60	77.20	82.80	83.60	89.40	87.20	83.40	80.80	85.20
ACTITUD DE SERVICIO	87.40	83.60	67.80	82.60	79.20	89.20	84.20	80.80	80.20	84.00
AMOR	85.60	87.40	75.80	84.20	79.40	88.60	86.00	81.00	78.80	84.00
CALIDAD	85.20	86.80	78.40	83.60	78.80	88.00	86.00	81.40	79.60	84.00
ORGANIZACIÓN	88.00	87.00	73.40	82.20	77.40	86.40	85.80	80.00	80.20	83.60
TRABAJO EN EQUIPO	86.00	82.60	72.00	82.40	82.00	88.80	83.80	79.80	82.40	83.60
PRODUCTIVIDAD	85.20	88.20	71.80	81.20	71.40	86.60	84.20	81.00	78.20	82.80
COMUNICACIÓN	85.40	85.20	71.40	82.80	85.00	87.80	81.80	78.60	79.00	82.60
LIDERAZGO	80.20	87.60	74.80	82.40	80.80	89.40	83.20	79.40	78.40	82.40
DESEMPEÑO	81.80	85.40	72.60	79.60	78.00	84.80	83.40	79.00	76.00	81.00
ESTILO DE LIDERAZGO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN	81.20	86.40	73.80	81.60	71.20	86.40	83.20	77.60	74.60	80.80
CONDICIONES DE TRABAJO	81.40	83.20	70.40	80.20	77.60	82.20	84.20	75.80	75.20	79.40
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	80.40	82.00	54.80	77.60	54.20	83.40	82.40	77.20	73.40	78.60
RECONOCIMIENTO	77.00	81.40	64.80	79.20	78.00	85.00	80.20	75.80	72.40	78.40
BIENESTAR, FAMILIA Y TRABAJO	79.20	81.00	55.60	79.40	70.20	82.00	83.00	74.60	70.20	77.40
INDICE CLIMA ORGANIZACIONAL POR EMPRESA	84.80	86.40	73.40	82.20	77.60	87.60	84.80	80.20	78.60	83.00

Resultados por Dimensión y Variable – Empresas Grupo Empresarial

1.2. Fortalezas y Oportunidades de mejora

- Sentido de pertenencia - orgullo
- Resultados
- Solidaridad
- Humanización

Fortalezas



- Condiciones de trabajo
- Aprendizaje y Desarrollo
- Reconocimiento
- Bienestar, familia y trabajo

Oportunidades de mejora



2. Cultura Organizacional

2.1. Cultura Organizacional Grupo Corporativo



Resultados Índice de Cultura Organizacional 2021 Grupo Corporativo

2.2. Fortalezas y Oportunidades de mejora Cultura Organizacional



2.3. Comparativo resultados Cultura Organizacional por empresas

DIMENSION / VARIABLE	SALUD SOCIAL S.A.S.	PROMOCOSTA S.A.S.	CALIDAD MÉDICA IPS S.A.S.	SEMEDICAL S.A.S.	FARMACIAS EN RED S.A.S.	CYPAG S.A.S.	MAG S.A.S. - P&C PROYECTOS S.A.S.	GRUPO PREVISALUD	MEDIA
MODELO DE SERVICIO	88.00	89.20	87.60	83.60	88.60	86.40	82.60	77.80	86.80
ALINEACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN	87.00	88.00	85.20	80.60	84.40	86.00	83.80	80.20	85.40
HUMANIZACIÓN	86.40	87.00	84.60	80.40	85.80	84.80	85.80	76.80	84.80
COMUNICACIÓN	85.40	86.40	84.20	79.40	87.60	87.20	87.40	80.00	84.40
SEGURIDAD	86.00	85.60	83.20	78.20	86.60	84.80	78.00	73.40	83.40
VALORES CORPORATIVOS - SAC	84.20	86.20	82.80	80.80	82.40	86.40	81.60	74.80	83.40
DISEÑO ORGANIZACIONAL	84.40	85.60	84.00	80.80	84.20	83.80	83.60	74.80	83.40
GESTIÓN DE PROCESOS	84.40	86.40	83.80	79.60	86.00	80.00	85.60	72.00	83.40
CARACTERÍSTICAS DOMINANTES DE LA ORGANIZACIÓN	83.60	85.80	84.40	77.00	82.80	83.60	84.80	71.80	82.60
ÉNFASIS ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN	84.40	84.00	82.00	77.60	79.00	81.00	85.40	73.40	82.20
OPORTUNIDAD	83.60	85.40	83.00	77.80	83.80	84.80	75.40	66.20	82.00
EFFECTIVIDAD	82.20	84.60	82.40	77.80	84.20	86.00	83.60	69.20	81.60
LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	81.40	83.60	83.40	77.00	78.80	78.00	82.40	72.20	80.80
LIDERAZGO HACIA LOS EQUIPOS DE TRABAJO	81.00	81.40	81.80	76.40	76.80	81.60	81.40	73.20	80.00
MEDIA CULTURA ORGANIZACIONAL SALUD SOCIAL	84.40	85.60	83.80	79.20	83.20	83.40	83.40	74.40	83.20

Así se vivieron los despliegues de los resultados de Cultura organizacional en el 1er Encuentro de Humanización, Cultura y Transformación.



Vigía de Sol como parte de la cultura del Grupo Previsalud

El programa VIGÍA DE SOL, nace como una iniciativa de fortalecimiento de la Cultura de las 5 "S": con Fortalecemos la cultura del Orden, el

Aseo y la Limpieza como pilares clave para mantener sedes saludables.

V= VISITAR
I= INSPECCIONAR
G= GESTIONAR
I= IDENTIFICAR
A= AMBIENTE

S= SEGURIDAD
O= ORDEN
L= LIMPIEZA

Imagen Corporativa: Cuidamos nuestra imagen corporativa y propendemos por el cuidado y la higiene personal

La presentación personal, el uso adecuado de la dotación, hace parte de la cultura e imagen

corporativa y estuvieron presentes en todos los momentos del año.



Imagen equipo de trabajo Grupo Multifarma



Imagen equipo de trabajo Grupo Previsalud



Imagen equipo P&C



Imagen equipo de trabajo Calidad Médica



Imagen equipo Centro de Contacto

LOGROS

* Alineación de los procesos de GH de manera transversal para todas las empresas.

* Cumplimiento del 100% del indicador de Inducción respecto a la meta del 95%.

* Cumplimiento del 89.55% de la gestión evaluación de desempeño respecto a la meta del 90%.

* Aumento en el recaudo de las prestaciones económicas, pasando de un 55.9% al 84.4%. Recaudo total 2021 de \$154.000.000.00

* Aporte a la sostenibilidad a través de aliados en bienestar por valor de \$70.069.850.00 + \$16.571.600.00 en formación. Valor total de contribución \$86.641.450.00

* Mejora del indicador de rotación pasando de 4.2 % en el año 2020 a 2.8% en el 2021

* Mediciones de indicadores de reintegración a colaboradores de nómina y prestadores de servicios.

* Medición entrenamientos en cargos

* Cumplimiento de evaluaciones de periodos de Prueba

* Alineación perfiles de cargos a nivel corporativo incluyendo competencias blandas y técnicas

* Implementación de plataforma Elearnig que garantice mayor cobertura y efectividad en programas de formación.

* Implementación de del 100% PBC apuntando la satisfacción de los colaboradores y al equilibrio balance vida / trabajo y familia - Felicidad laboral.

*

RETOS

7.2. Seguridad y Salud en Trabajo

1. Garantizamos ambiente de trabajo seguros y de calidad

Para Previsalud y Multifarma, es importante mantener un ambiente seguro y de calidad para nuestros colaboradores y partes interesadas. Estamos convencidos que cuando los colaboradores se sienten seguros con las leales y felices, que la seguridad en el trabajo mejora la calidad y que reducir lesiones de trabajo reducen los costos de la organización.

Desde la Política SST, nos alineamos a los objetivos de la organización y declaramos nuestro compromiso teniendo en cuenta el nivel de exposición a peligros y riesgos de los colaboradores, el número de expuestos y su participación en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

2. Accidentalidad y Severidad Global- Grupo Previsalud



Durante el periodo del año 2021, se presentaron 39 accidentes de trabajo en el Grupo Previsalud, los cuales generaron 120 días perdidos.

Tasa de Frecuencia: por cada 100 trabajadores 18,8 tuvieron un accidente de trabajo.

Tasa de Severidad: Por cada 100 Trabajadores se perdieron 51 días.

3. Accidentalidad y Severidad Global- Grupo Multifarma



4. Comportamiento Accidentalidad - Calidad Médica y Promonorte

La frecuencia de la accidentalidad determina el Número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el año. Por cada cien (100) trabajadores.

La severidad de la accidentalidad determina el Número de días perdidos por accidentes de trabajo en el año. Por cada cien (100) trabajadores.

	2020	2021
No. AT	5	3
Frecuencia AT	2,06	2,52
Severidad AT	5,15	12,60
Promedio Colaboradores	97	119

CALIDAD MÉDICA

	2020	2021
No. AT	2	6
Frecuencia de AT	2,38	5,83
Severidad AT	0	3,88
Promedio Colaboradores	84	103

PROMONORTE

4.1. Comportamiento Accidentalidad - Salud Social y Promocosta

La frecuencia de la accidentalidad determina el Número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el año. Por cada cien (100) trabajadores.

La severidad de la accidentalidad determina el Número de días perdidos por accidentes de trabajo en el año. Por cada cien (100) trabajadores.

	2020	2021
No. AT	14	
Frecuencia AT	4,8	
Severidad AT	27,3	
Promedio Colaboradores	293	

SALUD SOCIAL

	2020	2021
No. AT	4	1
Frecuencia de AT	2,70	0,6
Severidad AT	3,40	0
Promedio Colaboradores	148	178

PROMOCOSTA

5. Comportamiento Accidentalidad - Semedical y Farmacias en Red

La frecuencia de la accidentalidad determina el Número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el año. Por cada cien (100) trabajadores.

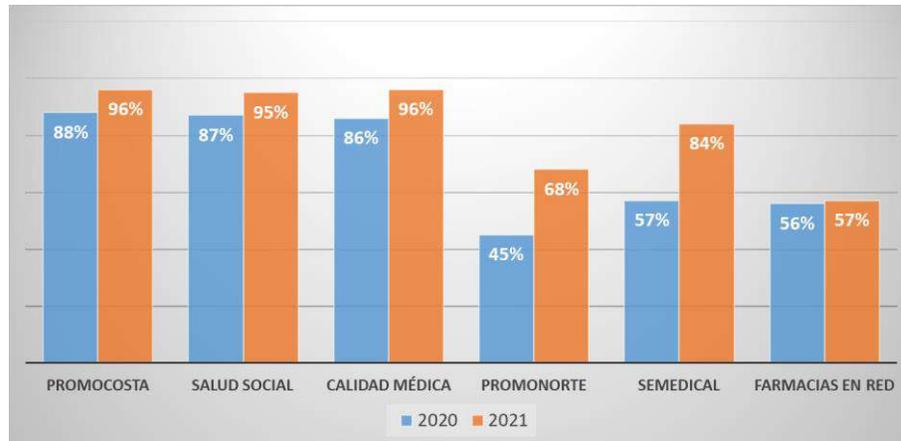
La severidad de la accidentalidad determina el Número de días perdidos por accidentes de trabajo en el año. Por cada cien (100) trabajadores.

	2020		2021	
No. AT	9	5	1	1
Frecuencia AT	9,3	5,1	8,3	4,5
Severidad AT	14,43	8,16	25	9,1
Promedio Colaboradores	97	98	12	22

SEMEDICAL

FARMACIA EN RED

6. Avance de Implementación del SGSST – Grupo Previsalud y Multifarma



Durante los años 2020 y 2021, el estado de la implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en

el Trabajo en cada de las empresas del grupo Previsalud y Multifarma mejoró progresivamente.

7. Prevención y promoción de la salud de los colaboradores

7.1. Gestión del riesgo psicosocial

Los factores psicosociales se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, la salud física, psíquica, o social del trabajador.



Aplicación batería riesgos psicosocial

500 encuestas aplicadas

- ❖ Previsalud : 392
- ❖ Multifarma : 62
- ❖ Empresas de Apoyo: 46

¿Qué viene para el 2022?



- ❖ Despliegue de resultados.
- ❖ Intervención Psicológica a grupos focales.
- ❖ Intervención Individuales.
- ❖ Talleres de Formación.

7.2 Gestión del riesgo biomecánico

Los **riesgos ergonómicos** que se originan cuando el trabajador interactúa con su puesto de trabajo y cuando las actividades laborales presentan **movimientos, posturas o acciones** que pueden producir daños a su salud.



586 Encuestas aplicadas

- ❖ Previsalud: 411
- ❖ Multifarma: 95
- ❖ Empresas de apoyo: 80

¿Qué viene para el 2022?



- ❖ Seguimiento al personal sintomático
- ❖ Escuelas para líderes en pausas activas.
- ❖ Continuar con las inspecciones de puestos de trabajo.

7.3. Jornada Intramural de Exámenes Médicos Periódicos – Departamento Atlántico



1er Semestre
343

2do Semestre
250

Durante el año **2021**, en las empresas del grupo **Previsalud y Multifarma** del departamento del **Atlántico**, los exámenes médicos periódicos se realizaron bajo la modalidad intramural, estas

actividades hacen parte del **programa de medicina preventiva** y tienen el objetivo de promover, prevenir y controlar la salud de los colaboradores.

7.4. Semana de la Salud 2021



Pensando en el bienestar de nuestros colaboradores, durante la semana de la salud, se realizaron diferentes actividades para promover el autocuidado.

8. Estadísticas de Ausentismo por Enfermedad General



9. Elementos de Protección Personal

Con el apoyo de la ARL Axa Colpatría, garantizamos el suministro permanente de los elementos de protección personal y dotación para todos nuestros colaboradores. Invertimos

\$875.271.704 en la compra de elementos de protección personal y dotación durante el año 2021.

GRUPO PREVISALUD

17.780
Unidades



AXA COLPATRIA

20.200
Unidades

37.980 EPP ENTREGADOS

10. Estrategias para proteger a los colaboradores frente a la exposición del coronavirus

- ❑ Bonificación de pruebas de antígeno Sars Cov19, a colaboradores sintomáticos, con el objetivo de descartar el contagio.

306
Pruebas Diagnostica realizadas

- ❑ Ajustamos y priorizamos colaboradores con mayor riesgo de severidad de Covid-19, implementando trabajo desde casa, especialmente en los picos de la pandemia.

30
Colaboradores beneficiados con esta modalidad

11. Gestión de las emergencias

Con el apoyo de la ARL Axa Colpatria, garantizamos la capacitación y entrenamiento de las brigadas de emergencias. Invertimos **\$11.00.000** de pesos, para la dotación de las brigadas de emergencias.



- ❑ Se realizaron entrenamientos personalizados en la estación de bomberos barranquilla, donde participaron las empresas Salud Social, Promocosta, Semedical y Farmacias en Red.
- ❑ Se realizaron simulacros de emergencias y ejercicios de evacuación en las principales sedes del grupo Previsalud y Multifarma.

Salud Social	➔	3
Promocosta	➔	3
Semedical	➔	1
Calidad Médica	➔	1
Promonorte	➔	1



12. Retos 2022

1. Fortalecer los procesos de auditoría interna, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora e implementar los controles pertinentes.
2. Mejorar la gestión de los contratistas y proveedores.
3. Ejecutar las actividades de los planes de trabajo de acuerdo con lo planificado.
4. Promover la cultura de autocuidado y seguridad en el trabajo.
5. Fortalecer el programa de intervención de Riesgo Psicosocial.
6. Consolidar estrategias para motivar los comités de apoyo (Copasst y Comité de Convivencia).

7.3. Comunicaciones Corporativas

Desde comienzos del año 2019, época en que se creó el proceso de Comunicaciones Corporativas, la evolución que ha presentado el área ha sido significativa. En particular, el año 2021 fue un periodo en el que el área logró su objetivo de cumplimiento respecto a lo planeado; y, además, ejecutó nuevos proyectos y actividades que le dieron mayor valor a las comunicaciones internas y externas.

Entre los nuevos proyectos y actividades lideradas por el área de Comunicaciones Corporativas, todos alineados al Modelo de Atención CEOS, podemos mencionar:

- Creación del personaje corporativo, denominado Dr. CEOS.
- Creación conjunta de los eslóganes de los programas de Humanización (“**Le ponemos CORAZÓN y servimos con AMOR**”) y Seguridad del Paciente (“**Tu SEGURIDAD es nuestra PRIORIDAD**”).

- Apoyo permanente al proceso de Acreditación en Salud de Salud Social IPS.

- Divulgación constante de las Políticas Corporativas (9 de las 12 políticas fueron divulgadas durante 2021).

- Participación conjunta con otras áreas en eventos institucionales como el Bingo Familiar (virtual), la Gala de Quinquenios (virtual), la celebración de Navidad y fin de año (virtual), los encuentros de transformación cultural de Salud Social IPS, la ceremonia de entrega de documentación de Acreditación en Salud al ICONTEC, entre otros.

- Diseño y ejecución de campañas internas y externas de Seguridad del Paciente, Vigía de SOL, presentación del Dr. CEOS, Prevención del Cáncer de Mama, Imagen Exitosa, entre otras.

7.3.1. Redes sociales

Durante el año 2021, las cuatro (4) cuentas de Instagram gestionadas por el área de Comunicaciones Corporativas tuvieron un **incremento promedio del 52% en nuevos seguidores**; es decir, que se pasó de tener 1.155 a contar con 2.323, **lo que significó un aumento de 1.168 seguidores en un año.**

Las cuentas que más crecieron en porcentaje fueron las de Salud Social IPS y Promocosta, que lo hicieron en un 51%; seguidas por las de Multifarma (50%) y Calidad Médica (57%).

52%

de nuevos seguidores en Instagram

1.168

nuevos seguidores en 1 año

Evolución de Instagram de Salud Social:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	451	879	428	51%

Evolución de Instagram de Promocosta:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	296	570	274	51%

Evolución de Instagram de Calidad Médica:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	233	530	297	57%

Evolución de Instagram de Multifarma:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	175	344	169	50%

Por otra parte, los seguidores de los cuatro (4) perfiles de Facebook (Salud Social, Promocosta, Calidad Médica y Multifarma) también aumentaron de manera significativa, **pasando de 2.474 a 4.312 seguidores**, es decir, **un aumento de 1.838 seguidores en un año**.

Los perfiles de Facebook de Salud Social (65%), Promocosta (67%) y Calidad Médica (52%)

tuvieron un incremento del 61% en nuevos seguidores, en promedio.

El perfil de Multifarma (creado en junio de 2020) pasó de tener 34 a contar con 513 seguidores a fin de 2021; es decir, **un incremento de 479 personas, lo que equivale a un aumento de 1.508%**.

61%

de nuevos seguidores
en Facebook

1.838

nuevos seguidores
en 1 año

Evolución del perfil de Facebook de Salud Social:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	1.094	1.663	569	65%

Evolución del perfil de Facebook de Promocosta:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	999	1.481	482	67%

Evolución del perfil de Facebook de Calidad Médica:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	347	655	308	52%

Evolución del perfil de Facebook de Multifarma:

	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Nuevos Seguidores	% nuevos seguidores
SEGUIDORES	34	513	479	1.508%

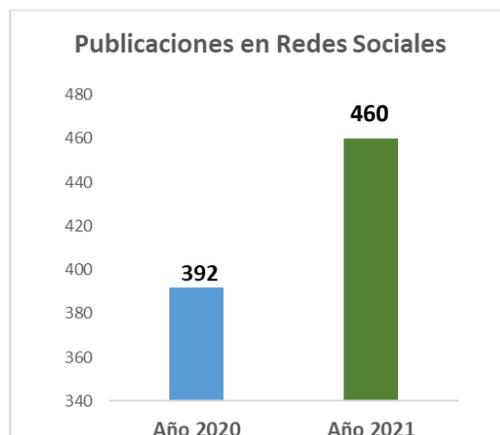
7.3.2. Publicaciones en redes sociales

Durante el año 2021 se hicieron 460 publicaciones o “post” para Instagram y Facebook. Fueron 68 post más que los que se realizaron durante 2020, lo que equivale a un incremento del 15% en cantidad de publicaciones.

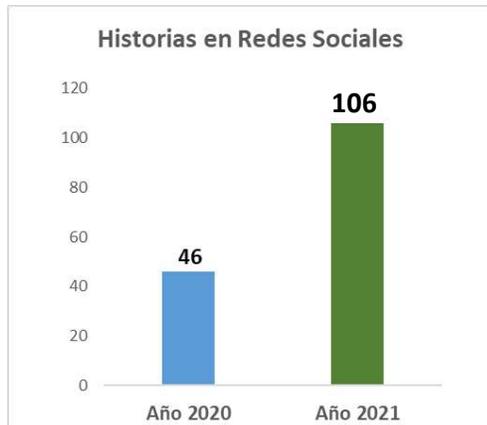
En cuanto a las historias de Instagram y Facebook, éstas tuvieron un incremento del

55% frente a las realizadas en el año 2020. Se pasó de 46 a 102 historias publicadas.

En conclusión, fueron diseñados y publicados 562 post o piezas de comunicación en las redes sociales de los grupos Previsalud y Multifarma.



15%
más publicaciones
que en 2020



55%
más historias
que en 2020

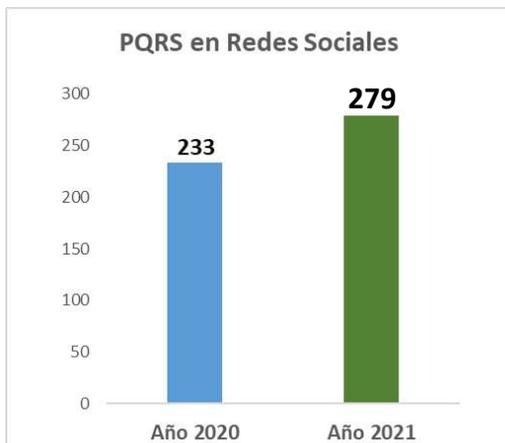
7.3.3. Gestión de PQRS a través de redes sociales

Fueron **gestionadas y resueltas 279 PQRS recibidas a través de las redes sociales** durante el año 2021.

En el año 2020 se habían gestionado 233 PQRS, lo que significa que en 2020 se

gestionaron 46 PQRS más que el año anterior.

También a través de las redes sociales se recibieron y atendieron de manera **directa 312 solicitudes de información.**



312
solicitudes de información
atendidas en 2021

7.3.4. Comunicados Internos

La producción y el envío de **los comunicados internos tuvieron un incremento del 75%** respecto al año anterior, pasando de publicar 232 comunicados durante el año 2020 a publicar **982 comunicados en 2021.**

Lo anterior quiere decir que durante los 297 días hábiles del año 2020 fueron publicados 0,7 mensajes diarios en promedio; y **durante los 295 días hábiles de 2021 fueron publicados 3.1 comunicados internos diarios en promedio.**



75%
más comunicados internos
respecto al año 2020

3.1
comunicados internos
enviados en promedio al día

7.3.5. E-card de Cumpleaños, Recupérate Pronto, Grados y Nacimientos

Como parte de la estrategia de reconocimiento y de estar presentes en los momentos más especiales y significativos de la vida de nuestros colaboradores, desde el área de Comunicaciones Corporativas se envían tarjetas de cumpleaños personalizadas, mensajes de pronta recuperación a los colaboradores incapacitados y felicitaciones por grados

académicos y nacimientos de hijos de los colaboradores.

Durante el año 2021 fueron remitidas **249 tarjetas de cumpleaños personalizadas**. En 2020 se habían enviado 111 tarjetas; equivale a un **incremento del 66%** respecto al año anterior.



66%
más tarjetas de cumpleaños
respecto al año 2020

La tarjeta personalizada de **Recupérate Pronto** fue enviada a **85 colaboradores**, los cuales fueron reportados por el área de Gestión

Humana. Lo anterior quiere decir que se ejecutó el 100% de las solicitudes.

100%
tarjetas **Recupérate Pronto**
enviadas

Durante este año se inició con el envío de tarjetas de felicitaciones por grados académicos y por nacimiento de hijos. Fue así como fueron

felicitados 5 colaboradores por sus grados y 8 colaboradores por el nacimiento de sus hijos.

7.3.6. Cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones

El área de Comunicaciones Corporativas realiza algunas acciones o actividades de manera fija y periódica, las cuales son programadas con anticipación. **Dichas actividades, que en su mayoría son mensuales, tuvieron un cumplimiento global del 90% en promedio.**

90%

cumplimiento del
Plan Estratégico de Comunicaciones

A continuación, presentamos el estado del cumplimiento de dichas actividades durante el año 2021:

Afiches Carteleros Internos

Meses Programados	Meses Ejecutados	Cumplimiento %
11	9	82%

Fondos de Escritorio

Meses Programados	Meses Ejecutados	Cumplimiento %
10	10	100%

Listados de Cumpleaños Mensuales

Meses Programados	Meses Ejecutados	Cumplimiento %
12	12	100%

Fondos de Escritorio

Meses Programados	Meses Ejecutados	Cumplimiento %
10	10	100%

Back Up Equipos de Comunicaciones

Meses Programados	Meses Ejecutados	Cumplimiento %
11	8	73%

Fechas Especiales

Fechas Programadas	Fechas Ejecutadas	Cumplimiento %
96	71	74%

Actualización Videos Pantallas

Actualizaciones Programadas	Actualizaciones Ejecutadas	Cumplimiento %
2	2	100%

7.4. Calidad y mejoramiento

Los sistemas de gestión implementados por nuestras empresas han permitido que la organización direcciona, controle y mejore continuamente sus servicios y la forma de prestarlos para ofrecer a nuestros clientes y usuarios la más excelente experiencia y calidad que nos caracteriza. Estos nos han permitido, también, evaluar constantemente nuestro progreso, facilitando el desarrollo interno y el posicionamiento de nuestros servicios. Además, esto ha favorecido que nuestros canales de comunicación sean más efectivos.

Debido a la pandemia, por la enfermedad del covid-19, los cambios en los factores internos y externos de la Organización están a la orden del día. Esto ha incidido en el comportamiento de los indicadores y en resultados esperados, por lo que se evalúan continuamente los procesos para establecer estrategias y mecanismos que aseguren el cumplimiento de los objetivos y el control de los riesgos. Dichas estrategias han exigido lo mejor del liderazgo y el trabajo integrado de nuestro talento humano, al tiempo que ha permitido fortalecer nuestra **cultura organizacional eficiente, hacia la excelencia del servicio.**

A continuación, se resumen los principales resultados de nuestros sistemas de gestión:

Habilitación

Con el fin de mejorar el acceso y oportunidad en la atención de nuestros servicios, en el año 2021 se hizo apertura a cinco nuevas sedes, así:

- Tres sedes de IPS en los municipios de Luruaco y Baranoa en Atlántico y una nueva sede en Villas del Rosario, Norte de Santander.
- Dos Caf (Centros de atención farmacéutica), uno en Barranquilla y otro en Sabanalarga, Atlántico.

Con lo anterior, llegamos a 52 sedes habilitadas para la prestación de nuestros servicios, de las cuales 31 son de IPS y 21 son Caf.

Actualmente, el grupo **Previsalud** cuenta con 77 servicios habilitados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, REPS, para la atención de sus pacientes en las modalidades ambulatoria, domiciliaria, hospitalaria y telesalud, con cobertura nacional, en los

departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Norte de Santander, Sucre y Magdalena.

De acuerdo con los planes de verificación de Secretaría de Salud, nuestras instituciones tuvieron un cumplimiento del 100% en las visitas de las condiciones de habilitación de servicios. Además, este año se implementaron diferentes planes de acción para que las sedes cumplieran con la resolución 3.100 de 2019, logrando que 11 de las 31 (35%) sedes de IPS se les otorgara la certificación actualizada, por parte del ente de control.

Este año se habilitaron 27 nuevos servicios en las diferentes sedes de las IPS, siendo los servicios de vacunación covid-19 y de elastosonografía los que tuvieron su lanzamiento por primera vez. Además, se habilitaron ocho Caf para la dispensación de medicamentos de control especial, mejorando el acceso y oportunidad en la entrega de estos, para nuestros usuarios.

Certificación

Las certificaciones son el respaldo que demuestran nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua de nuestros procesos, por las cuales brindamos un servicio de excelencia a nuestros clientes y partes interesadas. Por esta

razón, renovamos nuestros sellos y ampliamos el alcance de nuestros sistemas de gestión, en el año 2021. Además, nos trazamos la meta de ampliar la certificación a la norma ISO 45001, en

todas las empresas del grupo. Estos fueron los resultados obtenidos:

- Mantenimiento de la certificación ISO 9001 y otorgamiento de la certificación en ISO 45001, versión 2018, a las empresas **Semedical** y **Farmacias en Red**, con lo cual se amplía el alcance de la certificación, incluyendo seis nuevos Caf en el departamento del Atlántico.
- Mantenimiento de la certificación trinorma ISO 9001, versión 2015, ISO 14001, versión 2015 e ISO 45001, versión 2018, de la **IPS Salud Social**.
- Mantenimiento de la certificación ISO 9001 de **Promocosta, Calidad Médica** y **Promonorte**.

Auditoría

Durante el año 2021, se ejecutó el programa de auditoría, según cronograma de trabajo, realizándose cinco auditorías internas y una externa, por parte de Icontec, con alcance en las Normas técnicas de calidad (ISO 9001), ambiente (ISO 14001) y seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001).

Actualmente, se ha cumplido un 60% del plan definido, estando pendiente la ejecución de las auditorías externas de Icontec a la **IPS Salud Social, Promocosta, Calidad Médica** y

Acreditación en Salud

Fue en el año 2017 cuando iniciamos nuestro proceso de Acreditación en Salud Social, con la firme convicción de seguir impactando a nuestra comunidad de usuarios y generar en las personas de la organización un cambio de mentalidad y una importante actitud hacia la excelencia. Como hemos dicho en varias ocasiones, **no hay instituciones acreditadas sin personas acreditadas**.

Estos años de implementación del Sistema Único de Acreditación han estado llenos de muchas experiencias y retos en medio de este maravilloso proceso, el cual en sí se constituye en la verdadera transformación. Madurar en cada ciclo con los estándares, interiorizarlos y virarlos desde los equipos y procesos es una

Las empresas **Promocosta, Calidad Médica** y **Promonorte** también presentarán visita de certificación con ampliación de alcance a la norma ISO 45001, versión 2018, durante el primer trimestre del año 2022.

Con lo anterior, llegamos a un total de 33 sedes certificadas con sellos de calidad, de las cuales 16 corresponden a sedes de IPS y 17 Caf (incluyendo las dos bodegas centrales).

Gracias a nuestros sellos de calidad hemos crecido como organización y forjado una gran alianza con Icontec y su equipo de profesionales, que nos han dado una visión concreta sobre la cual trazar objetivos.

Promonorte, programadas para los meses de febrero y marzo de 2022.

En total, se generaron 115 no conformidades - con un cierre a corte de enero de 2022 del 72% de los planes de acción formulados.

Las empresas **Semedical, Farmacias en Red** y **Salud Social** han sido hasta ahora las únicas en recibir auditoría externa por Icontec, en donde se identificaron 16 no conformidades, para las cuales se han formulado planes de acción.

experiencia única. Ver, con el paso del tiempo, cómo todo se va engranando y tomando forma hasta llegar al resultado. Sobre todo, ver la transformación desde cada persona involucrada, ayudando a tejer las fibras del sistema de Acreditación desde su rol y colocarle su estampa para darle un color más vivo al diseño final del sistema. Aún mejor, ver **cómo nos volvemos más exigentes, más minuciosos, más creativos, más compenetrados, más pensando en cómo lograr que esa persona que llamamos pacientes logre obtener lo que necesita en el tiempo que lo necesita y con mejores experiencias seguras, humanas, sensibles y apacibles**.

En el año 2021, con el cierre de nuestro quinto ciclo de mejoramiento, obtuvimos una

calificación en autoevaluación de 3.23 sobre el 3.20 proyectado como meta por la institución. Con esto, elaboramos los documentos de solicitud de visita formal de evaluación para la Acreditación, los cuales entregamos a Icontec en el mes de diciembre, a través de una ceremonia muy sentida que contó con la participación de miembros de la Asamblea de

Socios, la gerencia, los directores, los colaboradores, los representantes de la liga de usuarios, los proveedores, representantes del ente acreditador y, como invitado especial, contamos con la presencia del doctor Carlos Edgar Rodríguez, Director Nacional de Acreditación en Salud.



Hoy, con la misma energía con que iniciamos este proyecto, les decimos a todos ¡muchas gracias! por confiar en lo que hemos trabajado, confianza que se convierte en motivación para lo que viene. Seguimos, porque este camino continúa y el año 2022 será un año de consolidación y aseguramiento de los procesos.

Confiamos en el papel que juega cada uno de nuestros líderes y sus equipos de trabajo, así como la visión y direccionamiento de la gerencia para lograr esta gran meta y seguir críticos para idearnos nuevas formas de llevar mayor calidad a nuestros usuarios, clientes y partes interesadas.

7.5 Gestión de Infraestructura

La empresa del grupo MAG cuenta con dos líneas de negocio que constan de: Obras nuevas, remodelaciones y adecuaciones y, por otro lado, mantenimientos (preventivos y correctivos). Para el año 2020 se consolida esta línea con la contratación de un arquitecto

residente y un ingeniero eléctrico cuyo objetivo es liderar y ejecutar todas las obras del grupo. Es a partir de esta fecha, que de manera independiente de realizan los proyectos y se cuenta con un poder resolutivo mucho más rápido.

OBRA	EMPRESA	TOTAL, INVERTIDO
LURUACO	PROMOCOSTA	\$155,589,915
MALAMBO	PROMOCOSTA	\$130,748,938
PRADO	SEMEDICAL	\$55,225,777
SABANALARGA	SEMEDICAL	\$45,299,053
LURUACO	SEMEDICAL	\$29,654,912
VILLA DEL ROSARIO	PROMONORTE	\$94,938,026
CENTRO VIVIR	SALUD SOCIAL	\$269,832,444
PAD ADMINISTRATIVO	SALUD SOCIAL	\$23,291,712
ADECUACIONES HOSPITALIZACIÓN	SALUD SOCIAL	\$14,435,122
ADECUACIONES ARCHIVO	SALUD SOCIAL	\$27,387,643
NO POS	FARMACIAS EN RED	\$106,191,758
SABANALARGA	FARMACIAS EN RED	\$31,577,733
BODEGA VIA 40	MAG	\$18,938,034



\$1,003,111.067

Proyectos y Adecuaciones 2021

PROMOCOSTA

- Luruaco
- Malambo

SEMEDICAL

- Sabanalarga
- Luruaco
- Prado

PROMONORTE

- Villa del Rosario

SALUD SOCIAL

- Centro Vivir
- PAD Administrativo
- Hospitalización

FARMACIAS EN RED

- Calle 75
- Sabanalarga

BODEGA MAG

- VIA 40 + Archivo



Promocosta
Malambo
Inversión: \$155,589,915



Promonorte
Villa del Rosario
Inversión: \$ 94,938,026



Promocosta / Semedical
Luruaco
Inversión: \$185,244,863



Salud Social IPS
PAD OFICINA ADMINISTRATIVA
Inversión: \$ 23.291.712



Semedical
Prado
Inversión: \$55,225,777



Farmacias en red
NO POS
Inversión: \$106,191,758



Semedical / Farmacias en red
Sabanalarga
Inversión FR: \$31,577,733
Inversión Semedical: \$45,299,053



MAG
Bodega Vía 40
Inversión: \$18,938,034

Mantenimiento

Como anteriormente se menciona por medio de la herramienta QSystem logramos tener una trazabilidad completa de los mantenimientos de cada sede. En la plataforma se montan todas las solicitudes, los calendarios, las ordenes de servicio firmadas a conformidad, obliga a los solicitantes a realizar una encuesta de

satisfacción por el servicio prestado y lo más importante cuenta con un módulo de indicadores como: indicador de cumplimiento, horas trabajadas por cada técnico, tiempos promedios de cierre ante una solicitud, tipos de servicios con mayores solicitudes, entre otros.

El grupo empresaria cierra el año con un **total de 14,324 mt2** a nivel nacional

Empresa	Mt2
Semedical	1,567 Mts
Farmacias en red	166 Mts
Promonorte	2,106 Mts
Promocosta	4,361 Mts
Salud Social	4,085 Mts
Calidad Medica	1,205 Mts
Cypag	230 Mts
Fundación- Call Center	144 Mts

Promedio anual de tiempos de respuesta

Tiempos promedios desde que se genera hasta que se cierra una orden		
INFRAESTRUCTURA	BIOMEDICO	SISTEMAS
7,9 días	6,5 días	4,5 días

Los tiempos son tomados desde que se genera una solicitud hasta que es cerrada por el área

Cantidad de ordenes de servicio generadas por área

ORDENES DE SERVICIO	INFRAESTRUCTURA	SISTEMAS	BIOMÉDICO
	224 PREVENTIVOS 851 CORRECTIVOS	74 PREVENTIVOS 91 CORRECTIVOS	1,328 PREVENTIVOS 238 CORRECTIVOS
	1,167	165	1,574

En el año 2021 se generaron un total de **2,906** ordenes de servicio en el software Qsystem para todas las areas.

Indicador de cumplimiento

Empresas	Ordenes Generadas	Ordenes Realizas	Dif	% Cumplimiento
Promocosta	222	222	0	100%
Semedical	273	273	0	100%
Salud Social	495	495	0	100%

Durante el año MAG tuvo un cumplimiento del 100% de en las diferentes empresas.

Usuarios con mayor número de solicitudes

					1,167 Ordenes cerradas		Infraestructura	
Usuarios con mayor número de solicitudes	Salud Social	Salud Social	Semedical	Directora SST	Promocosta	Salud Social	Promocosta	Semedical
	Hospitalización	Calle 17	Principal	Mary Puertas	Cr 54	Centro Vivir	Cr 44	Helmuth Segbini
	184	157	131	77	60	54	32	32

3. Informe Cierre Año PYC

La gráfica, refleja los costos mensuales generados para el año 2021, mostrando una tendencia para el primer cuatrimestre, disminuyendo en los meses de mayo y junio e incrementando para los meses de julio a octubre; en este último mes, se realizó una compra significativa en Tibú (\$914.550.000 pc. Por concepto de fertilizantes para uso en el 2022, se anticipó esta compra aprovechando el alza que este tendría para el siguiente año). El promedio para esos cuatro meses (Jul-Oct) fue

de \$1.383.475.063. En noviembre se evidencia una baja considerable y se refleja en las empresas Tibu, Kimbay, Mompox, MAG y Semedical.

Diciembre siempre va a tender al alza debido a que los pedidos mensuales se realizan para dos meses (diciembre-enero), ya que los proveedores cierran y en varios productos, no asumir el incremento del año siguiente.

TOTAL COSTO ANUAL					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
\$ 564.641.377	\$ 941.555.953	\$ 873.791.102	\$ 1.004.843.703	\$ 762.443.562	\$ 735.749.709
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$ 1.252.189.380	\$ 1.250.711.605	\$ 1.097.177.896	\$ 1.933.821.371	\$ 875.977.013	\$ 1.209.473.978



COSTOS MENSUALES 2021



La tendencia muestra que el mayor porcentaje de compras se realizó en octubre con un 14.9%, seguido del mes de julio, agosto y diciembre.

La tendencia que se refleja en la gráfica de comportamiento anual en porcentaje indica que la constante para el primer semestre fue un promedio del 39%. Se denota un incremento 61% para los siguientes meses.



Relación de costos anual por empresa solicitante

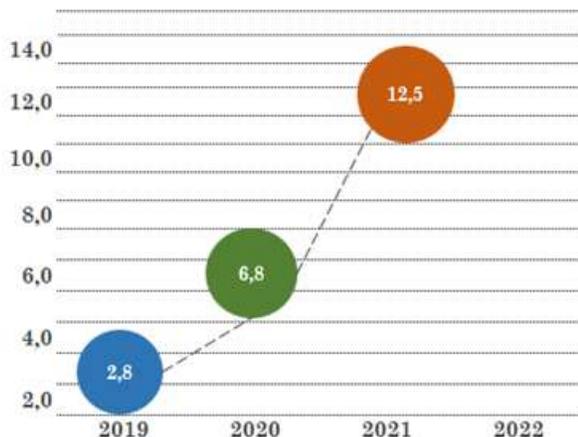
TOTAL COSTO ANUAL POR EMPRESA SOLICITANTE									
CALIDAD MEDICA TPS	CALIDAD MEDICA PAD	CASA CUCUTA	CASA SABANILLA	CENTRO VIVIR	CYPAG	FARMACIAS EN RED	FERRETTI	HUELLAS SABANILLA	KIRBAY HOMPOX
1.438.434.381	33.610.111	3.654.258	16.916.282	47.777.382	45.684.268	80.273.683	1.232.150	14.775.102	122.031.383
MAG	HOMPOX	PROMOCOSTA	PYC	SABANILLA	SALUD SOCIAL IPS	SALUD SOCIAL PAD	SALUD SOCIAL PRONORTE	SEMEDICAL	TIBU
120.480.287	130.170.500	673.810.000	360.863.232	22.440.663	4.076.367.545	391.034.267	1.788.071.251	312.237.943	1.933.048.545
VEHICULOS	FUND, HUELLAS CON FUTURO	MAG CONTACT CENTER							
34.962.619	61.586.320	130.000							

3.1. Compras por categoría

CATEGORIAS DE COMPRAS	TOTAL COMPRAS	% COMPRAS
ANTIGENOS	\$ 3.946.390.000	31,57%
LABORATORIO	\$ 1.945.759.362	15,56%
TIBU	\$ 1.933.048.545	15,46%
INSUMOS DE EPP	\$ 810.285.251	6,48%
IMAGEN CORPORATIVA	\$ 624.492.904	4,99%
PAPELERIA ASEO Y CAFETERIA	\$ 586.833.467	4,69%
INSUMOS MEDICO QUIRURGICOS	\$ 437.978.067	3,50%
MATERIALES DE CONSTRUCCION	\$ 388.142.857	3,10%
MUEBLES Y ENSERES	\$ 376.463.841	3,01%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	\$ 322.340.078	2,58%
INSUMOS Y DISPOSITIVOS MEDICO QUIRURGICOS	\$ 292.599.126	2,34%
MOMPOX	\$ 246.176.883	1,97%
TIC	\$ 202.225.545	1,62%
EQUIPOS BIOMEDICOS	\$ 185.597.781	1,48%
VEHICULOS	\$ 96.513.907	0,77%
EQUIPOS Y REPUESTOS BIOMEDICOS	\$ 49.325.577	0,39%
HUELLAS SABANILLA	\$ 38.225.161	0,31%
CASAS	\$ 8.686.508	0,07%
MOBILIARIO MEDICO	\$ 6.252.631	0,05%
SST	\$ 4.819.160	0,04%
SERVICIOS E INSTALACIONES	\$ 220.000	0,00%
TOTAL COMPRAS	\$ 12.502.376.650	100%

La tabla muestra que la categoría que más impacta en los costos de compras es la de Antígenos con un 32%, seguida de Laboratorio.

3.2. Compras 2019 - 2020 - 2022



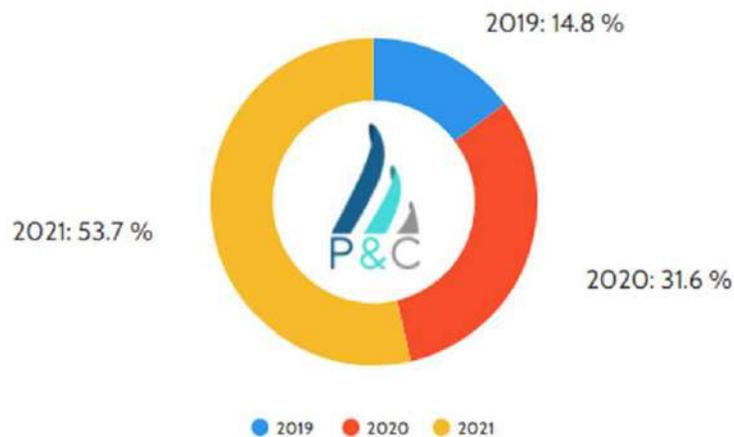
En el gráfico a la izquierda, se muestra la evolución histórica de compras realizadas durante los doce meses de cada año. La tendencia se refleja a un incremento del 113,37 % del año 2019 hasta el año 2020; y del año 2020 al 2021 fue del 70,03 %.

LÍNEA DE TIEMPO DE COMPRAS



3.3. Tendencias

TENDENCIA DE COMPRAS



Comportamiento en Compras

De cara a la crisis que enfrenta el mundo, por las altas demandas de insumos médicos para atender la crisis en la salud por los altos índices de contagios y muertos se reflejó un incremento considerado año tras año.

2019-2020



Para el 2019, el comportamiento de las compras en P&C fue constante, con las aperturas de sedes nuevas y los requerimientos mensuales. Con el 2020 llegó la crisis del Covid, lo que nos llevó a un incremento del 68.1% frente al año anterior aun cuando la atención de las IPS

disminuyó, la compra de Pruebas de Antígenos y el material para la prevención del contagio como tapabocas, guantes, alcohol y otros fueron el resultado de este incremento. Sedes nuevas: Soledad y Baranoa (Promocosta y Semedical).

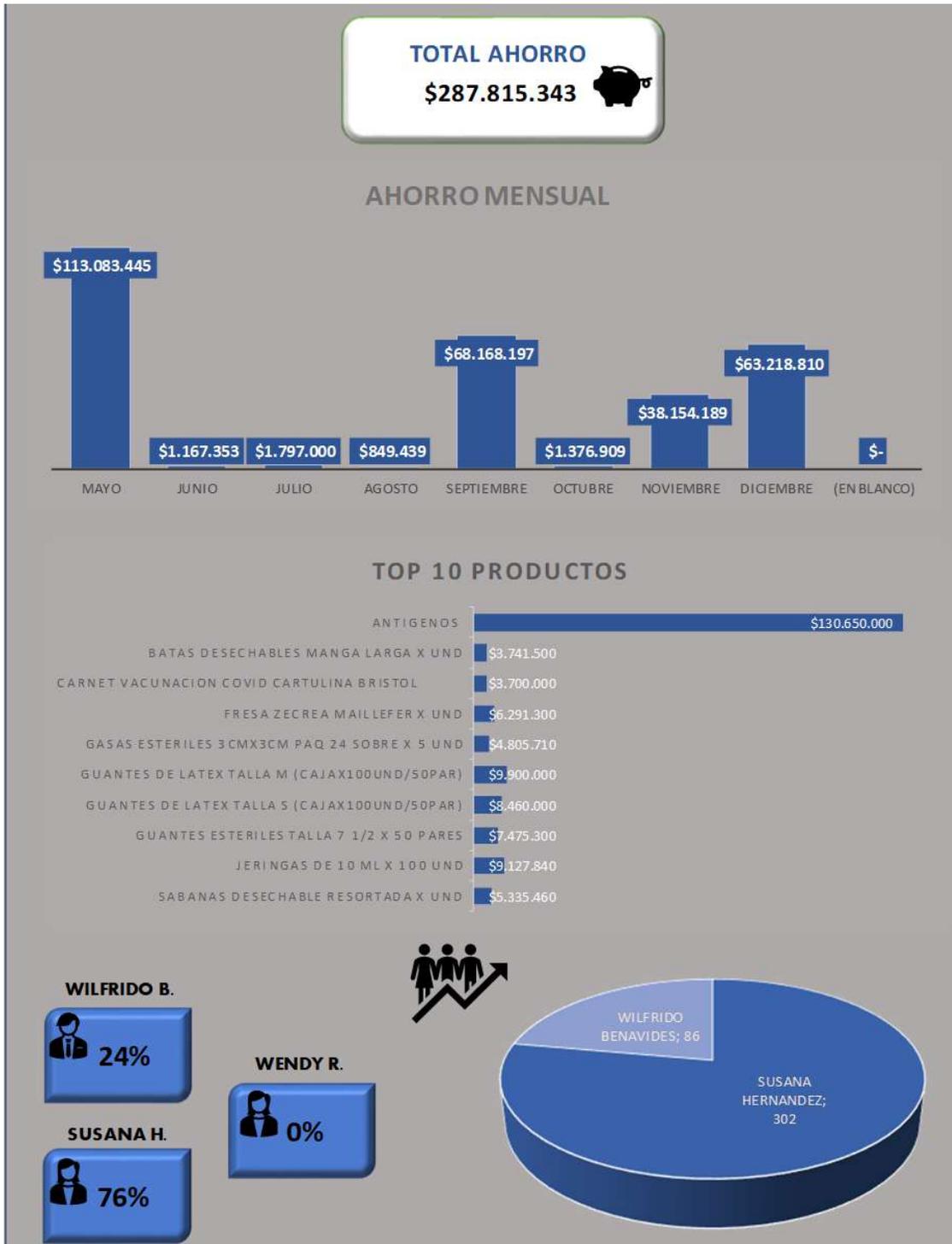
2020 – 2021



El cierre del 2020 para P&C mostro una tendencia de incremento alta, por las razones ya descritas anteriormente, para el 2021 los picos de la pandemia continuaron, por lo que se extendieron las compras de Antígenos. Con la llegada al país de las diferentes vacunas, abrimos el servicio de vacunación en SS IPS, PN IPS y CM IPS, puntos que fueron

dotados en su totalidad con las normas exigidas para prestación del servicio. Contamos con las aperturas de sedes nuevas y nuevos equipos de laboratorio que requirieron de nuevo material para su funcionamiento. La dotación de calzado y nuevos insumos, materiales y activos hicieron parte de este incremento considerado.

3.4. Informe de Ahorros



3.5 Matriz de Proveedores

P&C y MAG desarrolla un modelo de negocio responsable y sostenible, que sitúa a los Grupos Previsalud y Multifarma en el centro de su estrategia. Por ello, nuestro propósito es construir relaciones de confianza con los distintos aliados comerciales. Como estrategia,

semestralmente son citados para revisar la evaluación que se les aplico para ese periodo y pactar planes de mejora, lo que incluye fijar precios para los productos requeridos y aumentar plazos de pago/cupos cuando aplique. Estos son nuestros proveedores más relevantes:

P&C	
1	ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT SAS
2	ORANGE MEDICAL STORE S.A.S
3	SURTI SALUD DE LA COSTA S.A.S
4	SYD COLOMBIA S.A
5	ALFA TRADING S.A.S
6	DISTRIBUIDORA EL SHADDAI
7	RONELLY
8	SERVIMEDICS
9	AVANZA SMART
10	UNIPLES

MAG	
1	TELELECTRICOS
2	TECNOCONFORT
3	TODOFER
4	CONFORTFRESH
5	FELIZ TORRES

Esta es la relación de los aliados comerciales, que más representan en nuestra matriz en la que contamos con un total de 95 proveedores frecuentes.

TOTAL PROVEEDORES

82



● PVC ● MAG

13

El propósito de P&C y MAG es construir relaciones de confianza con los distintos Aliados Comerciales.

3.5.1. Ranking Pagos P&C

#1 DISTRIBUIDORA EL SHADDAI DE COLOMBIA SAS
\$ 396.294.470
CREDITO 60 DIAS

#2 ORANGE MEDICAL STORE S.A.S
\$ 222.459.322,37
CREDITO 60 DIAS

#3 SURTI SALUD DE LA COSTA S.A.S
\$ 107.668.314,25
CREDITO 90 DIAS

#4 SERVIMEDICS E.A S.A.S
\$ 97.599.433,41
CREDITO 30 DIAS

#5 RONELLY SAS
\$ 82.883.366,00
CREDITO 60 DIAS

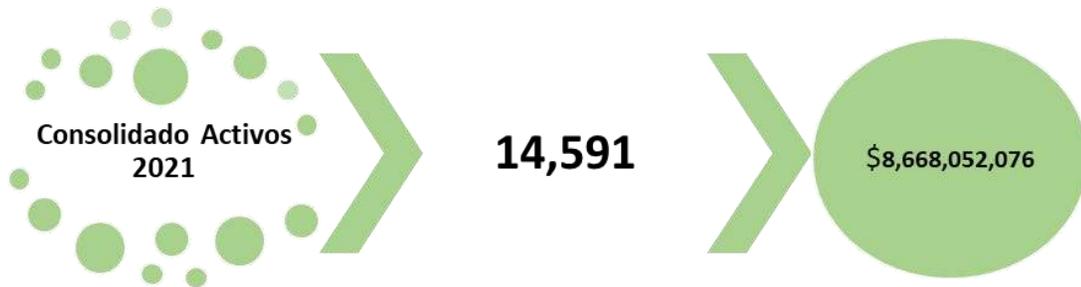
#6 SYD COLOMBIA S.A
\$ 71.807.376,08
CREDITO 90 DIAS



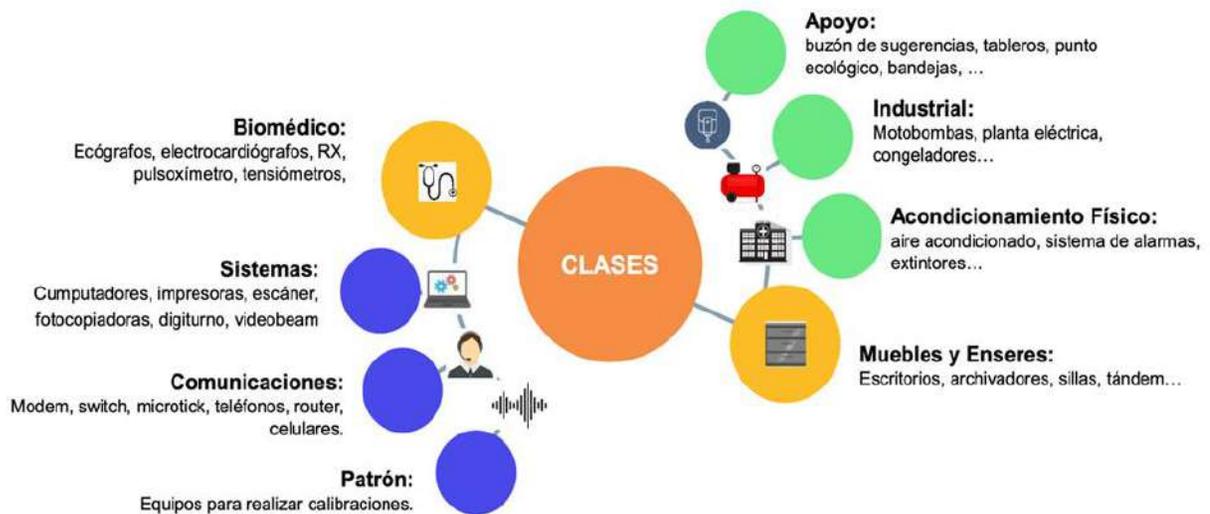
4. Informe activos fijos año 2021

Los activos fijos del grupo ascienden a una cifra de 14,591 entre todos los tipos de equipos que

maneamos. Estos activos ascienden a un valor comercial de \$8,668,052,076.



Cantidad de activos por categoría

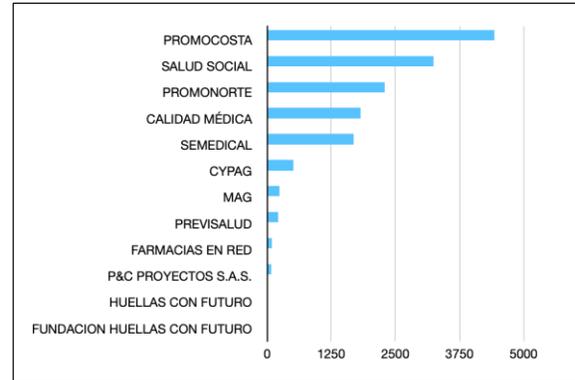


CATEGORÍA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Muebles y Enseres	7041	48,3 %
Sistemas	2545	17,4 %
Biomédico	1836	12,6 %
Apoyo	1594	10,9 %
Acondicionamiento físico	728	5,0 %
Comunicación	501	3,4 %
Video	119	0,8 %
Gases medicinales	79	0,5 %
Industrial	72	0,5 %
Sonido	43	0,3 %
Infraestructura	33	0,2 %

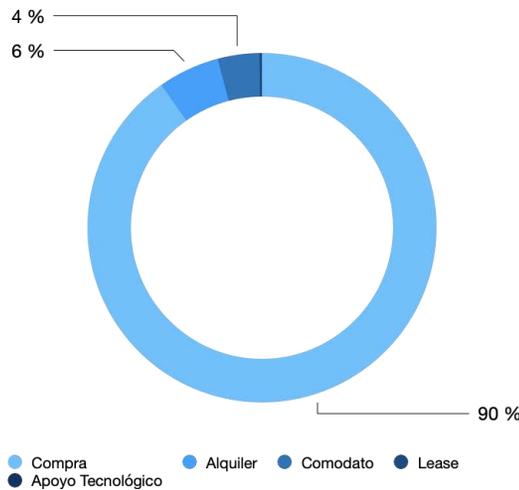
De los 14,591 la mayor cantidad corresponden a muebles y enseres como son: escritorios, sillas, camillas, tandems, lockers, estantes, etc. Sin embargo, estos no son los que representan el mayor valor.

Resumen de participación por empresa

EMPRESA	% DE PARTICIPACIÓN
Promocosta	30,37 %
Salud Social	22,19 %
Promonorte	15,67 %
Calidad Médica	12,49 %
Semedical	11,53 %
Cypag	3,52 %
MAG	1,61 %
Previsalud	1,49 %
Farmacias En Red	0,58 %
P&C Proyectos S.A.S.	0,53 %
Huellas Con Futuro	0,01 %
Fundación Huellas con Futuro	0,01 %



Resumen de situación de tenencia



CATEGORÍA	CANTIDAD
Compra	13163
Alquiler	832
Comodato	562
Léase	32
Apoyo Tecnológico	2

El 90% de los activos son comprados y solo un 10% corresponde a otra modalidad de tenencia.

Consolidado de valor comercial activos por empresa

SALUD SOCIAL	\$ 3.404.115.750
CALIDAD MÉDICA	\$ 1.381.405.000
PROMOCOSTA	\$ 1.218.079.067
CYPAG	\$ 853.547.374
PROMONORTE	\$ 667.131.990
SEMEDICAL	\$ 512.869.900
FARMACIAS EN RED	\$ 385.220.000
PREVISALUD	\$ 138.894.349
MAG	\$ 62.008.000
P&C PROYECTOS S.A.S.	\$ 44.780.646
TOTAL	\$ 8.668.052.076

Esta tabla nos consolida el valor comercial de los activos que se tienen en el grupo empresarial. A pesar, de que Promocosta tiene el mayor número de activos, Salud Social cuenta con la mayor inversión.

Cantidad de activos por empresa

PROMOCOSTA	4431
BARANOA	165
CAMPO DE LA CRUZ	195
CONTRIBUTIVA	277
COVEÑAS	26
ECOPEPETROL CALLE 44	287
LURUACO	186
MALAMBO	367
MANATI	218
MEDIKIDS	354
MONTERIA	1
BARANOA 2	303
PONEDERA	143
PROMOCOSTA CRA 54	868
SABANA LARGA	468
SANTA MARTA	3
SANTO TOMAS	175
SINCELEJO	45
SOLEDAD	300
VALLEDUPAR	50
SALUD SOCIAL	3238
CALLE 17	1925
CONTACT CENTER	187
PAD	635
PAD SABANA LARGA	77
PREVISALUD	74
VIVIR IPS	2
VIVIR IPS SEDE NUEVA	338
SEMEDICAL	1683
BARANOA	81
BOSQUE	9
CAMPO DE LA CRUZ	43
CORDIALIDAD	140
DESPENSARIO NO POS	2
EL PUEBLITO	35
LA PLAYA	25
LURUACO	54
MALAMBO	57
MANATI	48
MANGA	43
OFICINA PRINCIPAL	3
PONEDERA	51
PRADO	84
PROMOCOSTA CRA 54	50
SABANA LARGA	57
SALUD SOCIAL	112
SANTA LUCÍA	33
SANTO TOMAS	50
SEDE PRINCIPAL	645
SOLEDAD	61

CALIDAD MÉDICA	1822
CALIDAD MÉDICA	1229
MUNICIPIOS PAD	66
PAD CALIDAD MEDICA	527
CYPAG	513
FINCA EL LAGO	160
QUANTUM TOWER	353
FARMACIAS EN RED	85
NO POS NUEVA SEDE	58
OFICINA PRINCIPAL	1
SABANALARGA	26
FUNDACION HUELLAS CON FUTURO	1
CENTRO DE CONTACTO	1
HUELLAS CON FUTURO	2
CALIDAD MEDICA	1
CENTRO VIVIR IPS	1
MAG	235
PRINCIPAL	235
P&C PROYECTOS S.A.S.	77
ALMACEN PRINCIPAL P&C	77
PREVISALUD	218
OFICINA PRINCIPAL	218
PROMONORTE	2286
ATALAYA	179
BARRIO BLANCO	472
BODEGA	27
EL PARQUE	1369
PATIOS	28
VILLA DEL ROSARIO	211
TOTAL GENERAL	14591

5. Logros por área año 2021

- Manual de compras
- Portafolio de productos y servicios
- Unificación de servicios fundamentales del grupo empresarial
- Procedimiento de disposición final
- Nuevo protocolo de limpieza y desinfección
- Negociación semestral con proveedores para pactar precios
- Estructuración de informes e indicadores de gestión

COMPRAS



- Contratación y cobro a las empresas por: Mantenimientos preventivos, correctivos que superen 1M en materiales, número de equipos biomédicos que se le realiza mantenimiento y obras con % de intermediación.
- Adherencia al software Qsystem como único canal de reporte
- Estructuración de equipo de trabajo y líneas de servicio.
- Nivelación salarial para los técnicos.
- Procedimiento de obras nuevas articulado con compras.
- Líder biomédico audita Calidad Médica y Promonorte

INFRAESTRUCTURA



- Levantamiento de Promonorte
- Celebración de primer comité de bajas del grupo empresarial
- Proveedores de disposición final autorizados por aliado ambiental
- Inventario domicilios PAD junto con líder biomédico

ACTIVOS FIJOS



7.6. Gestión de la Tecnología

1. Generando valor

Durante el año 2021, el área de tecnología alineó sus objetivos con los proyectos misionales de la compañía, para generar el máximo valor posible a nuestros usuarios internos y externos, con herramientas innovadoras. Mediante diferentes aplicaciones se dio solución a las diferentes problemáticas que se presentaron en la compañía, como contactabilidad, consulta de historias clínicas web, quejas y reclamos (PQR), solicitudes de soporte a *contact center* y área de sistemas.

En este año 2021, implementamos la nueva red SDWAN, para mejorar de manera sustancial la conectividad de red entre nuestras empresas y hacia nuestros usuarios finales. Además,

contratamos servidores en la nube para así garantizar la disponibilidad de nuestros servicios tecnológicos.

Se trabajó en la creación de diferentes *dashboards*, para apoyar la toma de decisiones gerenciales, como: vacunación, *contact center*, productividad profesional y huellero. Por otra parte, se innovó en el campo de la inteligencia artificial (*bots*) para consultar la página del ADRES y PAI web, permitiendo de manera proactiva obtener información de nuestros usuarios, antes de la prestación del servicio en nuestras IPS. Adicionalmente, logramos la integración soñada con **Coosalud** y su sistema dinámico de software -Dinamicos.

1.1 A continuación, los proyectos desarrollados de software durante el año 2021:

1.1.1 CRM

Esta aplicación tiene como objetivo la consolidación y posterior consulta de todos los datos de contactabilidad de los usuarios de los grupos Multifarma y Previsalud. Su misión es

mejorar la gestión de las diferentes áreas al momento de contactar a los usuarios y mantener las bases de datos actualizadas.

Datos paciente		Telefono	Direccion	Correo
Apellido: KARENY	Segundo nombre: ESTELA	+ Nuevo telefono		
Primer apellido: MORALES	Segundo apellido: GUERRERO	3017362282	Observación:	
Sexo: F	Fecha de Nacimiento:	Origen: OTRA - SEMEDICAL ANNAR ATLANTICO - ANNAR		
Ingresos: Subsidiado	Ingreso: A	3017362281	Observación:	
Fuente: NO	Procedencia Fuente: Nunca	Origen: SOLEDAD - PROMOCOSTA; CALLE 54 - PROMOCOSTA IPS		
Ejido: NO	Procedencia Ejido: Nunca	3127136735	Observación:	

Imagen N°1

1.1.2 Oficina virtual

Esta aplicación tiene como objetivo la visualización centralizada de todas las atenciones y ordenamientos de nuestros pacientes, dando solución a los problemas

derivados de la necesidad de visualizar las atenciones por fuera de las sedes del grupo **Previsalud** y mejorando la accesibilidad a la historia clínica.

Oficina Virtual: Historia Clínica

Tipo de Documento: CC Documento: 1001819100 Fecha inicio: 01/01/2021 Fecha fin: 08/02/2022

CONSULTAR

Citas

Cita Id	Fecha Cita	Profesional	Lugar Atencion	Especialidad	Acciones
2341687	2021-12-16	AIKMAN GERSON CHARRIS ESCORCIA	SALUD SOCIAL IPS	MEDICO GENERAL	Descargar Pdf
2319087	2021-11-27	AIKMAN GERSON CHARRIS ESCORCIA	SALUD SOCIAL IPS	MEDICO GENERAL	Descargar Pdf
2316709	2021-11-23	YINA PAOLA URUETA VASQUEZ	SALUD SOCIAL IPS	ENFERMERIA	Descargar Pdf

Imagen N°2



SALUD SOCIAL
CALLE 17 # 18 23 Tel. (605) 3855032 Nit : 802023344-7
HISTORIAS CLINICA

Historia No.: 1001819100 - 2341687 Lugar de atención: SALUD SOCIAL IPS Fecha de impresión: 2022-02-08 14:07:21 Citisalud

Paciente: CC 1001819100 KARENYS ESTELA MORALES GUERRERO

Sexo: F	Fecha nacimiento: ----	Edad: 30
Grupo sanguíneo: O+		Estado civil: Otro
Lugar residencia: BARRANQUILLA (Distrito)		Barrio: Villa San Pedro
Dirección: CRA 6J # 102 - 23		Telefonos: 3017362282
Grupo étnico: NO APLICA		
Empresa/Contrato: COOSALUD		
Cita No.: 2341687	Tipo usuario: Subsidio Total	Tipo afiliado: Subsidiado Estrato: 2
Fecha cita: 2021-12-16 00:00:00	Fecha atención: 2021-12-16 00:00:00	Fecha salida: 2021-12-16 00:00:00

Imagen N°3

1.1.3 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

Gracias a nuestro sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) podremos ser conscientes de lo que les preocupa a todos nuestros usuarios finales, con el objeto de mejorar el servicio y seguir así el camino hacia

la excelencia operativa. Este software permite integrar todas esas PQRS a nivel corporativo y de esta manera facilita la trazabilidad y seguimiento de estas.

Imagen N°4

1.1.4 Tickets Contac center. Departamento Tic

La función de nuestra aplicación de *tickets* es proveer a todos nuestros usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelven y se canalizan sus necesidades relacionadas con el uso de recursos y servicios. Mediante

este aplicativo, podemos medir tiempos de respuesta, la calidad de la atención y la efectividad en el cierre de las solicitudes, entre otros aspectos

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

Bienvenido a nuestra mesa de servicio

Para agilizar las solicitudes y brindarle un mejor servicio, utilizamos un sistema de tickets por solicitud. A cada solicitud se le asigna un número de ticket único que puede usar para rastrear el progreso y las respuestas en línea. Proporcionamos archivos completos e historial de todas sus solicitudes. Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar un ticket.

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

Imagen N°4

1.2 Durante el año 2021 se desarrollaron los siguientes proyectos a nivel de infraestructura de red:

1.2.1 Servidores en la nube

Nuestros servidores en la nube son 100% intuitivos y prácticos, permitiendo que en muy poco tiempo nuestras empresas puedan guardar su información y trabajar en tiempo real,

interactuando con los diferentes servicios. Gracias al almacenamiento de la información en la nube, nuestros sistemas de información son más seguros. Además, permite a los

colaboradores el acceso a la información desde cualquier lugar, sin importar las dificultades geográficas ni horarias. Incluso, desde cualquier dispositivo. Así se facilita así el trabajo

cooperativo y se incrementa el rendimiento del equipo técnico, humano y profesional de nuestras empresas.



Imagen N°5

1.2.2 Nueva red corporativa SDWAN

SDWAN tiene un objetivo fundamental: hacer más fácil nuestro día a día. La tecnología de inteligencia de redes no solo facilita la tarea del equipo Tic, sino que contribuye con la optimización de los recursos, de cara a nuestra operación. Además, evita los posibles problemas que pueden surgir para todos los usuarios de la red interna y externa.

SDWAN es el futuro que ya tenemos implementado en nuestra red empresarial, el cual ha reducido enormemente el número de incidencias en nuestra red, consiguiendo un trabajo mucho más eficiente y, por tanto, mejores resultados.

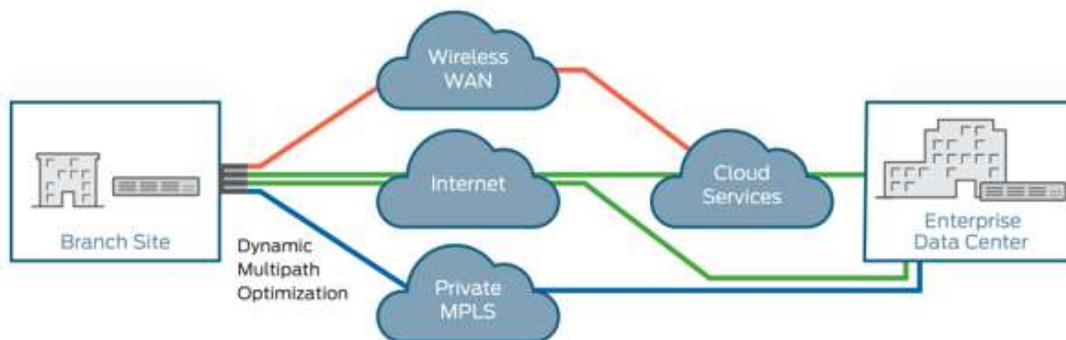


Imagen N°6

1.3 Dashboards grupos empresariales Previsalud y Multifarma

Durante este año 2021, se crearon los siguientes *dashboard*, con el objetivo de dar solución oportuna y de calidad a las diferentes

preguntas de nuestra operación facilitando la toma de decisiones. A continuación, se listan los *dashboard* que se desarrollaron en el año 2021:

- ✓ Informe de vacunación.
- ✓ Informe de huelleros.
- ✓ Informe de PQR.
- ✓ Informe citas no asistidas.
- ✓ Reingeniería CAC.
- ✓ Reingeniería tablero covid-19.
- ✓ Reingeniería *contact center*.
- ✓ Reingeniería tableros Multifarma.



Imagen N°7

1.4 Los proyectos desarrollados de IA/Automatización durante el año 2021 fueron los siguientes:

1.4.1 Robots consulta ADRES/PAI WEB Previsalud.

La Automatización robótica de procesos (*Robotic Process Automation, RPA*) es toda tecnología orientada al uso de software inteligente con el objetivo de minimizar la intervención de nuestros usuarios internos con los diferentes sistemas de información.

comunican con los sistemas y las aplicaciones para agilizar procesos operativos y reducir la carga de trabajo que recae sobre nuestros usuarios internos. La función de los bots consiste en descargar de manera diaria la información de ADRES y PAIWEB y, posteriormente, consolidar la data, para la mejor prestación del servicio.

Los robots ADRES y PAIWEB manipulan la información de diferentes fuentes y se



Imagen N°8

1.4.2 Integración DWH (datawarehouse) con Dinamicoos.

El objetivo de esta integración consistió en entregar a Dinamicoos (Coosalud) la información necesaria relacionada con el agendamiento, para generar de manera exitosa la integración

de servicios. Con esto, reducimos significativamente la carga operativa y somos más proactivos, al momento de generar las solicitudes a Coosalud.

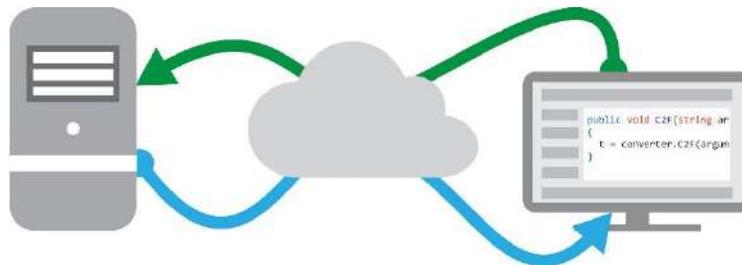


Imagen N°9

7.7. Centro de Contacto

Renzo Luis Guzmán Osorio Jefe del Centro de Contacto

Dentro del alcance, en el Centro de Contacto, se tuvieron diversas iniciativas, las cuales se lograron concretar con el fin de prestar un mejor servicio y con ello propender a tener una mejor percepción de la ejecución de los procesos, ante nuestros clientes. El trabajo realizado, de una manera conjunta con ellos, tiene en cuenta que nuestros procesos son motivados por la información proveniente de las aperturas en agendas y la oportunidad de los servicios y tecnologías que nos llevan a prestar un buen servicio. En caso de situación contraria a esto, la institución se permite ampliar mecanismos para que -a través del rellamado de los usuarios y la resolución en primer contacto- no se afecte el normal funcionamiento en el establecimiento de indicadores, los cuales incrementen nuestro valor como unidad de negocio ya establecida.

Es importante la visión que se tiene en el Centro de Contacto, donde la apuesta es continuar aplicando tecnologías, también mejores prácticas y la participación de áreas que aporten de manera significativa al crecimiento y sostenibilidad del negocio. Nuestro enfoque debe ir más allá de un buen Centro de Contacto y recepción de llamadas de los clientes. El mercado nos obligará a realizar mayores inversiones en servicios nuevos y complementarios, sobre todo en aquellos que no estén basados en líneas de atención telefónica. El recurso humano debe seguir siendo lo más importante, así como entender su labor con la integralidad de toda la información de todos los clientes que se les presta el servicio.

En el Centro de Contacto logramos establecer las iniciativas dentro de una planeación básica, junto con las directivas, con el fin de seguir centrándonos en mejores prácticas, apostando a posicionarnos como una de las mejores unidades de negocio del grupo **Previsalud** y **Multifarma**.

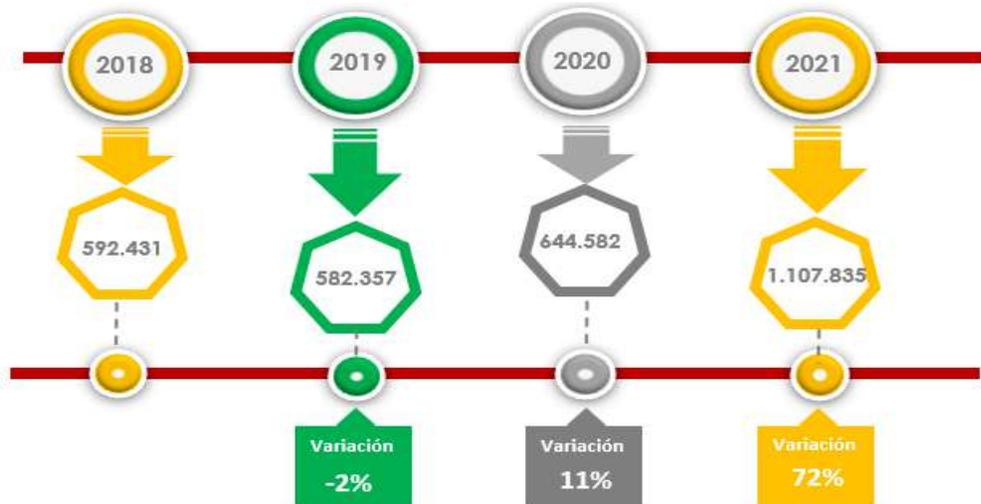
A continuación, se referencian las principales iniciativas durante este año:

- Implementación y aplicación de chat *WhastApp Business* (IPS Contributiva).
- Ajuste del dashboard del Centro de Contacto (pronósticos, datos *outbound*).
- Agendamiento de laboratorios por la línea de atención.
- Implementación de la mesa de servicios (*ticketera*).
- *Drive* Lista de espera, por no disponibilidad de citas.
- Mesa PQRS (participación, antes *drive*).
- Conformación de la Unidad de Negocio FHCF.
- Consultoría externa-Nexarte.
- Organización área física *outbound*.
- Crecimiento organizacional (coordinación, formador y *backoffice*).
- Módulo PRO OML.

Los resultados de los procesos se encaminaron en fortalecer nuestro portafolio de servicios y, con ello, a mantener una buena diligencia al servicio de las empresas clientes.

1. Comportamiento de llamadas entrantes

I. Volumen de llamadas entrantes por año



Para el comportamiento de los últimos años, el promedio dado -del 2018 a 2020- estuvo en 600.000 llamadas. Para el 2021 se magnificó el flujo de estas, llevando hasta alcanzar una variación positiva del 72%, y un volumen absoluto de 500.000 llamadas,

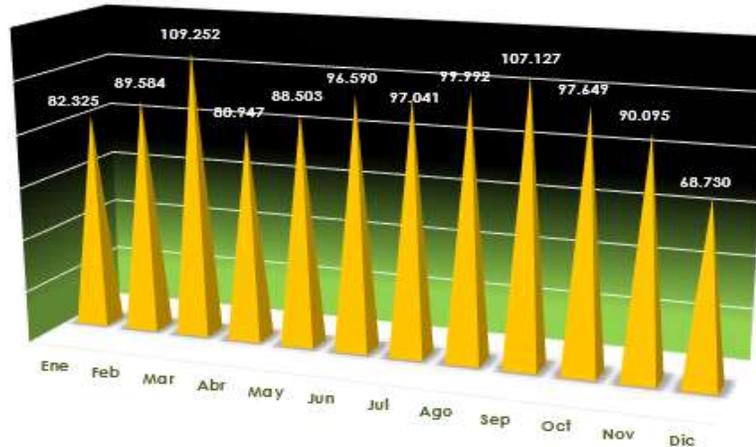
aproximadamente. Dicho comportamiento se debe a la mayor estabilidad en los servicios presenciales y virtuales, facturación, crecimiento en población de usuarios, vacunación y seguimiento covid-19, entre otros factores.

II. Promedio de llamadas entrante mensuales por año



De igual manera, el comportamiento mensual muestra la transformación del 2021, en comparación con los años anteriores, con un incremento significativo, teniendo en cuenta alguna de las variables antes mencionadas.

III. Volumen de llamadas mensuales 2021



Se presentaron comportamientos por encima de las 100 mil llamadas durante los meses de marzo, por ingreso de población de Ambuq, presentando este mes incrementos del 22% y septiembre del 7%, los cual presentó impacto con la cesión de usuarios de Comparta. Para septiembre, a lo descrito, se le asocian temas de

orden público, por protestas, situación que evita el desplazamiento de los usuarios, que optan por comunicarse telefónica y virtualmente, para confirmar sus citas, reprogramar o cancelar las mismas. En cada uno de estos meses el incremento fue notable, con respecto al mes anterior.

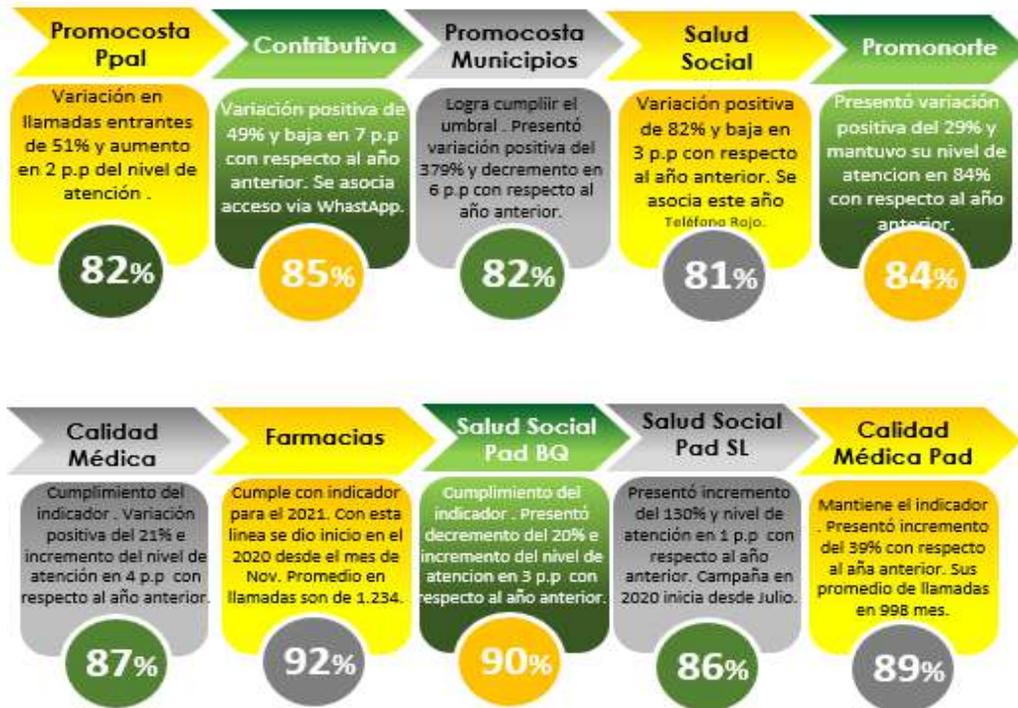
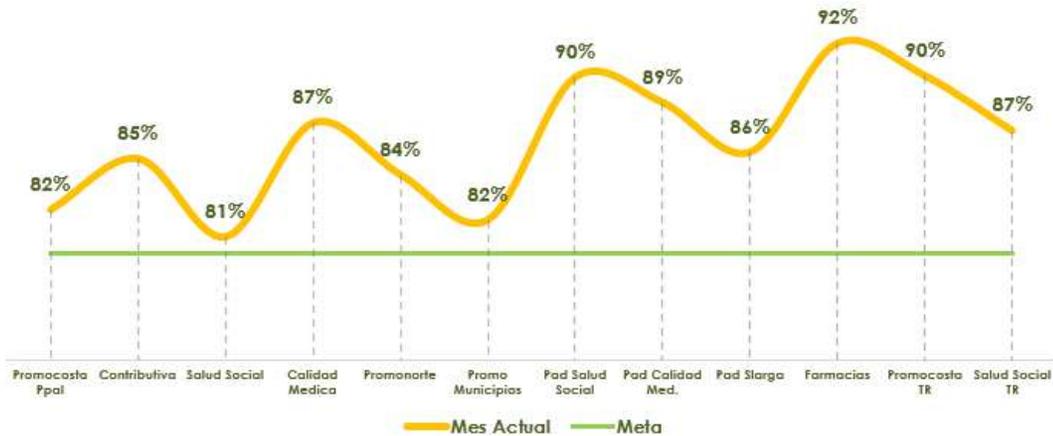
IV. Participación líneas de Atención por IPS. Llamadas entrantes



Los registros mensuales en llamadas entrantes se vienen comportando de la misma manera, bajo la tendencia histórica de estas líneas de atención. Cabe anotar que la participación más relevante la tiene **Promocosta**, si se agrupan todas sus líneas de atención con el 58% de llamadas entrantes en la operación en el Centro de Contacto (Promocosta Principal, Promocosta Municipios, Contributiva), a eso se le debe sumar las interacciones por *WhastApp Business*, que son atendidas para IPS Contributiva.

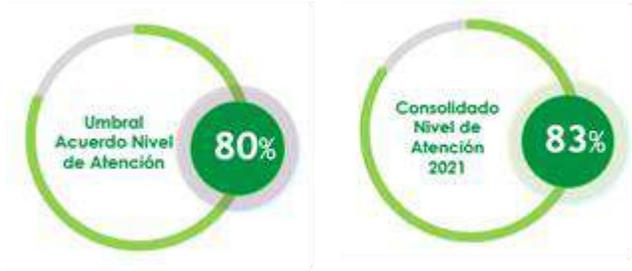
2. Acuerdo nivel de atención por clientes (ANA)

I. Consolidado por líneas de atención



II. Comportamiento Acuerdo Nivel de Atención (ANA)

Indicador total 2021



Indicador por semestre 2021



Se logra el cumplimiento de indicador con 3 p.p superiores al umbral establecido en el consolidado anual. Los resultados obtenidos por semestres muestran el repunte del indicador en

el segundo semestre teniendo en cuenta las medidas para el control diario, refuerzos en temas de desempeño, planes de acción e información de indicadores a los agentes.

II. Nivel de atención anual, de acuerdo con llamadas entrantes



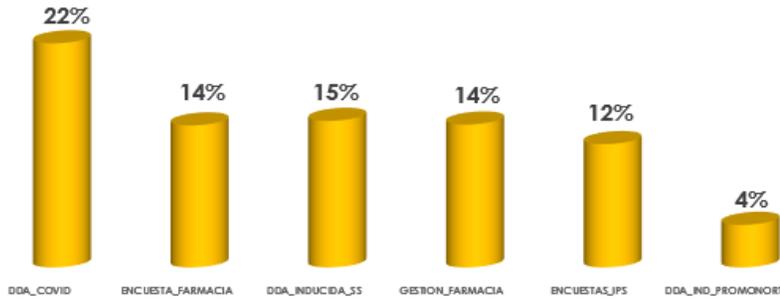
Durante los últimos tres años de operación, se ha mantenido el cumplimiento del nivel de atención esperado, el cual está dado para que **el 80% de las llamadas entrantes sean contestadas por el equipo de agentes**. El porcentaje de variación más significativo de nuestra operación fue el presentado entre el

2020 y 2021, con un 72% en su crecimiento de llamadas. De igual manera se han ajustado procesos de formación, seguimiento en la calidad de las llamadas, así como los seguimientos a indicadores, los pronósticos en mallas de turnos, el control en piso -por formación y *BackOffice*-, entre otros.

3. Comportamiento. Llamadas salientes

I. Gestión outbound

- Campañas manuales



% Participación campañas

82%

Total Marcaciones

407.361

Para este año, la mayor participación estuvo dada para lo relacionado con la demanda covid-19, con el 22%. Se alcanzó un promedio de

contactabilidad, del 57% del total de marcaciones realizadas en las diferentes campañas.

- Campañas predictivas

% Participación



Total marcaciones

323.762



Para este proceso, se renovó nuevamente la plataforma Wombat, por un año más, permitiendo optimizar campañas de alto

contenido en registros telefónicos. El promedio de contactabilidad fue del 48% por ejecución en la plataforma.



El proceso operativo de Outbound se enfatiza en dos mecanismos. Uno, de forma manual y, otro, predicción o progresiva (dialer). Con esto, garantizamos los seguimientos al riesgo, demandas inducidas y/o cualquier otra operación que implique contacto con nuestros usuarios.

4. Comportamiento relativo a la remisión de mensajes de texto

I. Programación total sms

Programados

1.181.779

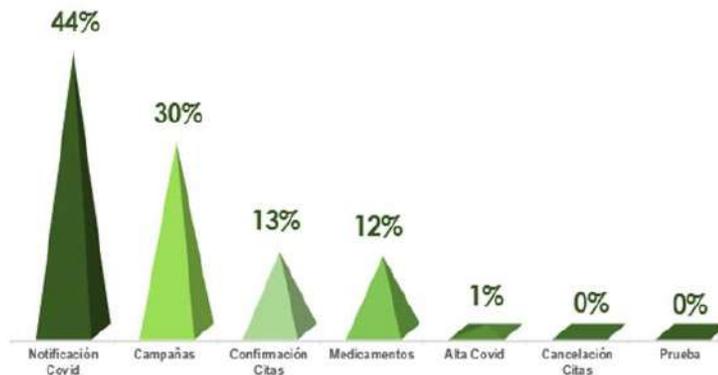
Efectivos

1.168.987



Para este año se potencializaron temas como campañas para deberes y derechos, eventos, recomendaciones covid-19, notificación covid-19, confirmación de citas, entre otros.

II. Participación por motivos de mensajes de texto



El motivo que más participación obtuvo este año fue el relacionado con Notificación Covid, para dar de alta o egresos, a usuarios negativos y positivos.

III. Participación de mensajes de texto por clientes.

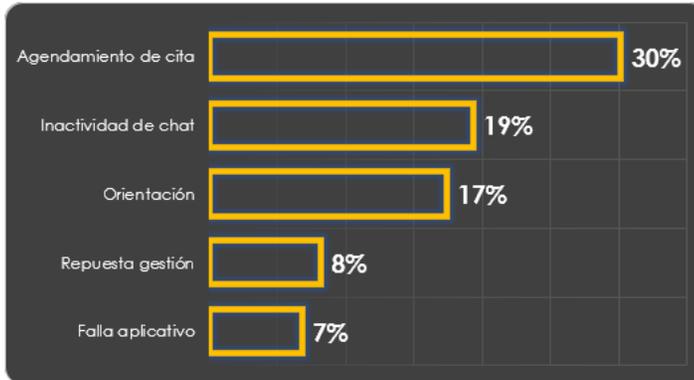


Este servicio de mensajería de texto se presta a todas las empresas del grupo empresarial. Esta herramienta facilita, en tiempo récord, notificar cualquier evento a nuestros usuarios y tener la evidencia de la notificación de manera

inmediata. Se debe seguir fortaleciendo y ampliando. Aún más, este servicio puede proyectarse para todos los clientes que hoy se les presta apoyo.

5. Comportamiento Aplicación Chat

I. WhatsApp Business (IPS Contributiva)



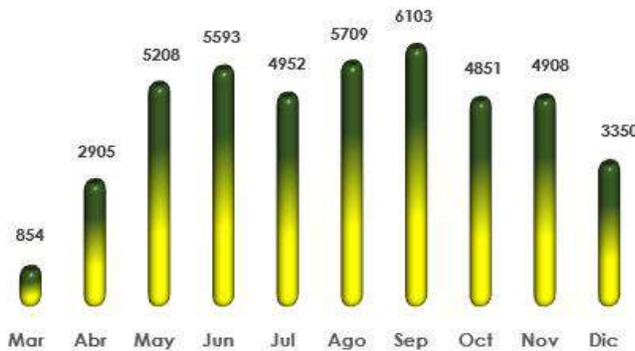
% Participación Principales Ítems

82%

Nivel de Servicio

78%

• Registros de interacciones mensuales



Total Registros 2021

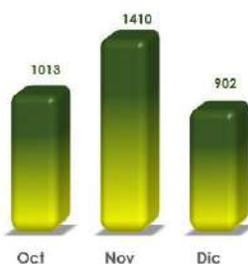
44.433

Proceso iniciado desde el mes de marzo de 2021. El 30% hace parte de agendamiento y el

22% por temas de inactividad y atención por fuera del horario, como los más relevantes.

6. Comportamiento Mesa de Servicios

Registros mensuales



Indicadores Mesa de Servicios





Se continúa con el seguimiento de las nuevas metodologías, de acuerdo con los cambios de no contabilizar días no hábiles, estado monitoreo

el cual ejerce medidas de cierre para el centro de contacto, en casos escalados a otras áreas y la restricción de reapertura de tickets.

7. Registro de Motivo de Llamadas

I. Tipificación de Llamadas atendidas

- Participación de Llamadas tipificadas



Se logra fortalecer internamente la tipificación, con el fin de dar cumplimiento como consolidado. Se debe seguir revisando al interior

y reforzar a los agentes el porcentaje dejado de tipificar, donde en algunos casos la plataforma no lo permite o que el agente no lo realice.

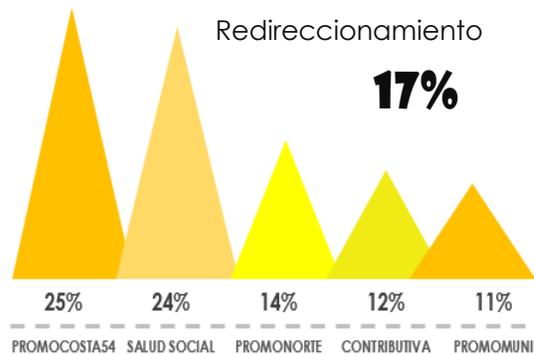
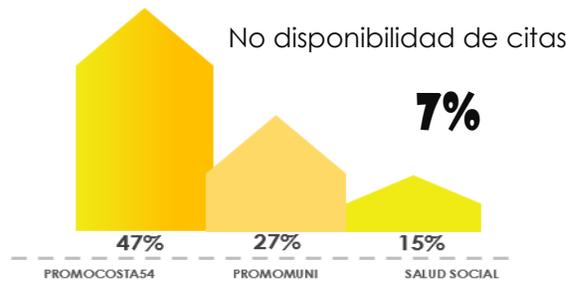
II. Registros con mayor participación

Concepto	Registros
Agendamiento Cita	393.290
Redireccionamiento	130.699
No disponibilidad cita	56.083
Confirmación Citas	54.237
Otros	145.070
Total	779.379

Participación de los principales registros durante el 2021



III. Motivos con mayor participación por líneas de atención



La tipificación de las llamadas nos brinda un panorama de estudio, donde se logre visualizar los motivos por los cuales los usuarios se comunican a nuestras líneas y propender a realizar planes de acción con los clientes internos. Este resultado del año, en estas tres variables, suma un 31% de llamadas que, en su orden, motivan al rellamado, no utilización de

mensajes de texto y quizás por desconocimiento de los usuarios de nuestro portafolio médico.

Estas variables directamente afectan el acceso para usuarios que en su requerimiento necesitan un agendamiento, cancelación o reprogramación de citas, entre las más relevantes.

7.8. Gestión y control de activos fijos

Con la implementación del software QSYSTEM, logramos un mayor control de los activos fijos con los que cuenta cada una de las sedes de los grupos empresariales **Previsalud** y **Multifarma**.

Para esta actividad y, con base al inventario inicial que se contaba en 2020, se establecieron

cronogramas para trabajar puntualmente diversos aspectos, como:

- Confiabilidad.
- Adecuada clasificación.
- Sentido de pertenencia.
- Propuestas de mejora.



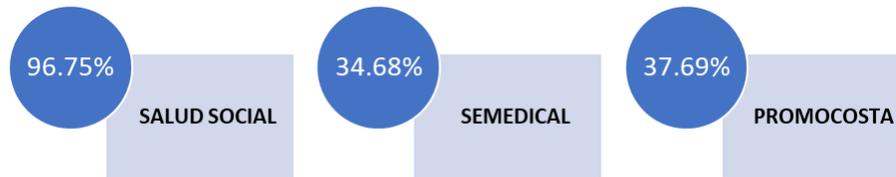
Se unificaron procesos con el área de mantenimiento, sistemas y gestión humana para asignar responsables a cada activo y lograr, así,

el seguimiento correspondiente y buen estado de cada uno de los equipos y enseres.

Avances inventario 2021

	# SEDES	NUMERO DE ACTIVOS			TOTAL
		COMODATO	COMPRA	ARRIENDO	
SALUD SOCIAL	4	156	2626	203	2983
		\$ 1.333.497.820	\$ 1.820.932.717	\$ 290.508.696	\$ 3.444.389.233
SEMEDICAL	16	2	891	788	1675
		\$ 149.800	\$ 860.071.047	\$ 167.849.330	\$ 957.488.177
PROMOCOSTA	13	248	4018	193	4459
		\$ 101.604.271	\$ 1.836.581.978	\$ 272.018.521	\$ 4.405.615.240

Porcentaje de ejecución (levantamiento 2021)



Los porcentajes de ejecución, antes mencionados, corresponden a levantamiento y verificación de activos pendientes, en:

- Salud Social Calle 17: (87% por mantenimientos de pintura de tándem)
- Semedical: (10 sedes pendientes)
- Promocosta: (7 sedes pendientes)

Cronograma 2022



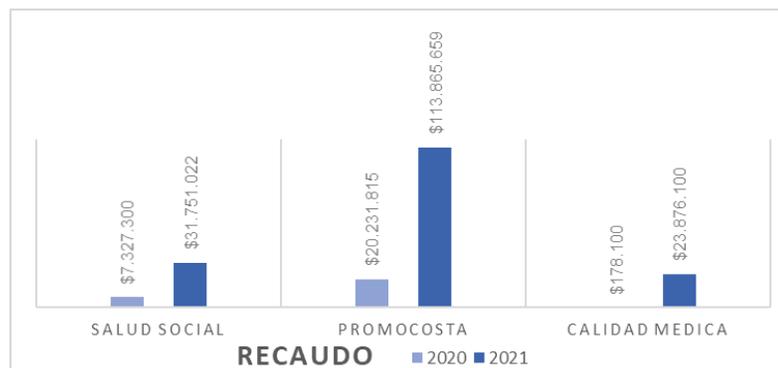
Los datos resaltados en rojo hacen referencia al número de activos registrados en Qsystem, a corte de 2020, y el valor en pesos al que estos corresponden. Con la verificación, programada para el 2022, se busca comparar la información con lo encontrado físicamente en cada sede y

actualizar tanto la base de datos como el costo de los equipos.

Luego de completar el 100% de los inventarios programados, se realizarán auditorias aleatorias para conocer de primera mano si se está cumpliendo con lo estipulado en el Manual de procedimientos.

Cuota moderadoras y copagos

Desde que iniciamos la implementación de cobros de cuotas moderadoras y copagos se ha evidenciado un incremento bastante significativo, entre el año 2020 y 2021.



Observaciones:

Durante la pandemia, en el año 2020, nos vimos obligados a suspender varios de nuestros servicios de manera presencial, lo que conlleva a la disminución en el recaudo de cuotas moderados en nuestras sedes. Para 2021 se

liberaron los servicios y se hace evidente el incremento de los ingresos por este concepto.

Por otro lado, en calidad médica, se inició el piloto de cobro de cuotas a finales de 2020, por lo que en ese año al recaudo fue mínimo.

Para 2021, el recaudo tuvo el siguiente comportamiento:

MESES	Salud Social		Calidad Médica	Promocosta
	Calle 17	Promonorte		
Enero	\$ 244.200,00	\$ 1.786.000,00	\$ 1.435.100,00	\$ 6.479.350,00
Febrero	\$ 399.500,00	\$ 572.100,00	\$ 1.893.400,00	\$ 8.669.300,00
Marzo	\$ 1.503.500,00	\$ 2.304.100,00	\$ 2.766.400,00	\$ 9.576.934,00
Abril	\$ 1.568.200,00	\$ 1.310.200,00	\$ 1.739.200,00	\$ 6.108.350,00
Mayo	\$ 570.900,00	\$ 1.626.000,00	\$ 1.594.600,00	\$ 5.011.880,00
Junio	\$ 690.000,00	\$ 1.954.200,00	\$ 1.533.900,00	\$ 8.299.900,00
Julio	\$ 664.000,00	\$ 1.525.600,00	\$ 1.612.900,00	\$ 12.037.300,00
Agosto	\$ 1.867.000,00	\$ 846.200,00	\$ 2.275.500,00	\$ 6.979.800,00
Septiembre	\$ 1.318.522,00	\$ 1.795.700,00	\$ 2.399.400,00	\$ 14.433.308,00
Octubre	\$ 2.006.800,00	\$ 970.700,00	\$ 2.164.500,00	\$ 7.821.094,00
Noviembre	\$ 1.626.100,00	\$ 2.382.500,00	\$ 2.341.000,00	\$ 14.770.443,00
Diciembre	\$ 1.332.800,00	\$ 886.200,00	\$ 2.120.200,00	\$ 13.678.000,00
Total	\$ 13.791.522,00	\$ 17.959.500,00	\$ 23.876.100,00	\$ 113.865.659,00

Cuota moderadora y copagos, año 2021

Propósito 2022

Desde **Salud Social** y **Promocosta**, a finales del mes de diciembre se envió comunicado y se agregó otro Sí al contrato, con los prestadores externos, para el cobro de cuotas moderadoras

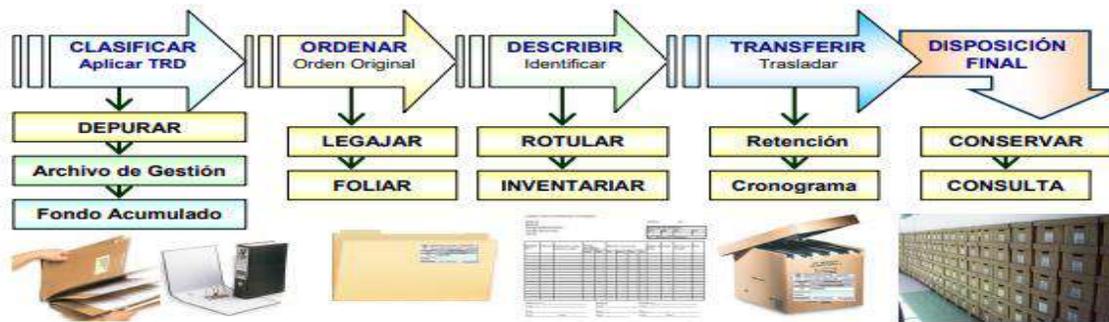
y copagos, con el fin de garantizar el recaudo por los servicios que estos nos prestan y poder cruzar el descuento de la factura que nos emiten al finalizar cada periodo.

Proyecto de gestión documental

El proyecto se centra en organizar la información física recolectada en las distintas sedes de la compañía. Almacenado de manera física, en la bodega ubicada en la vía 40, y una orientación teórica, práctica y metodológica que les permita implementar un proceso de organización de los fondos documentales acumulados, siguiendo los principios teóricos de la archivística, pero

adaptados a la realidad del fondo documental actual.

Estandarizar los procedimientos, conceptualizar homogéneamente términos archivísticos y brindar una ruta metodológica necesaria para la organización de archivos -la clasificación, ordenación y descripción documental.



Durante el año 2021, se logró inventariar, del fondo acumulado de documentos:

Sede	Cantidad de Cajas	Clasificado	Ordenado	Inventariado
Salud Social	950	950	950	240
Calidad Médica	230	201	100	103
Promonorte	200	200	200	0
Total de cajas	1380	1351	1250	352





Plan de trabajo 2022 y mejoramiento archivístico (fondo acumulado)

- Se proyecta tener listo el inventario documental del fondo acumulado para finales de marzo de 2022
- Para finales del mes de enero del 2022 se calcula tener todas las cajas X300 codificadas.
- La custodia de lo contractual con SIAR (empresa de gestión documental). Se realizará comité en periodo semestral para la evaluación de documentos que por antigüedad de tiempo se darán de baja.
- Se realizará inventario documental a 20 cajas X300 diaria (5.500 a 6.000 carpetas diarias).
- Continuar con las digitalización e inventario paralelo al trabajo del día a día.
- Implementar las tablas de retención documental desde el mes de enero 2022.



Grupo
 Previsalud

Grupo
 multifarma

RESPONSABILIDAD SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN
2021

8. NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

8.1. Gestión Social

1. Introducción

En el presente informe se presenta la gestión realizada por **Fundación Huellas Con Futuro** en el año 2021. En primer lugar, se expone la responsabilidad social en el compromiso establecido para el diseño y ejecución de los programas y proyectos, los cuales se implementan con el objetivo de satisfacer las necesidades especiales y expectativas de la población usuaria beneficiaria en las IPS **Salud Social** y **Promocosta** (Atlántico), **Promonorte** (Cúcuta), y **Calidad Médica** (Valledupar). De igual manera, se describen los resultados, logros y alianzas obtenidos a través de la ejecución de las actividades contempladas en cada uno de los componentes de los programas ejecutados, durante el período mencionado.

2. Responsabilidad Social Corporativa

La **Fundación Huellas con Futuro** es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja de manera integral en el apoyo a la familia. Por tanto, su responsabilidad social se establece en el diseño, planeación y ejecución de programas de atención y promoción social que contribuyan con el desarrollo sostenible, el cuerpo, el alma y el pensamiento de sus beneficiarios. Lo anterior, con el fin de forjar durante el proceso seres humanos competentes, competitivos y con valores humanos y habilidades transferibles para nuestra sociedad.

Si bien es cierto que el confinamiento inesperado, por causa de la pandemia covid-19

3. Generalidades

3.1. Entidades participantes

En este sentido, el informe contiene un capítulo en el cual se detalla la responsabilidad social corporativa, posteriormente se exponen las generalidades de la entidad ejecutora de los programas (FHCF), alianzas, descripción de los beneficiarios participantes y equipo de trabajo. A su vez, se presenta una descripción detallada de los programas y proyectos con objetivos y contexto donde se desarrolla. Por último, el documento contiene un capítulo en el cual se presentan los resultados, logros principales, las actividades ejecutadas. En el informe se comparten las evidencias fotográficas, acordes con la reseña descrita.

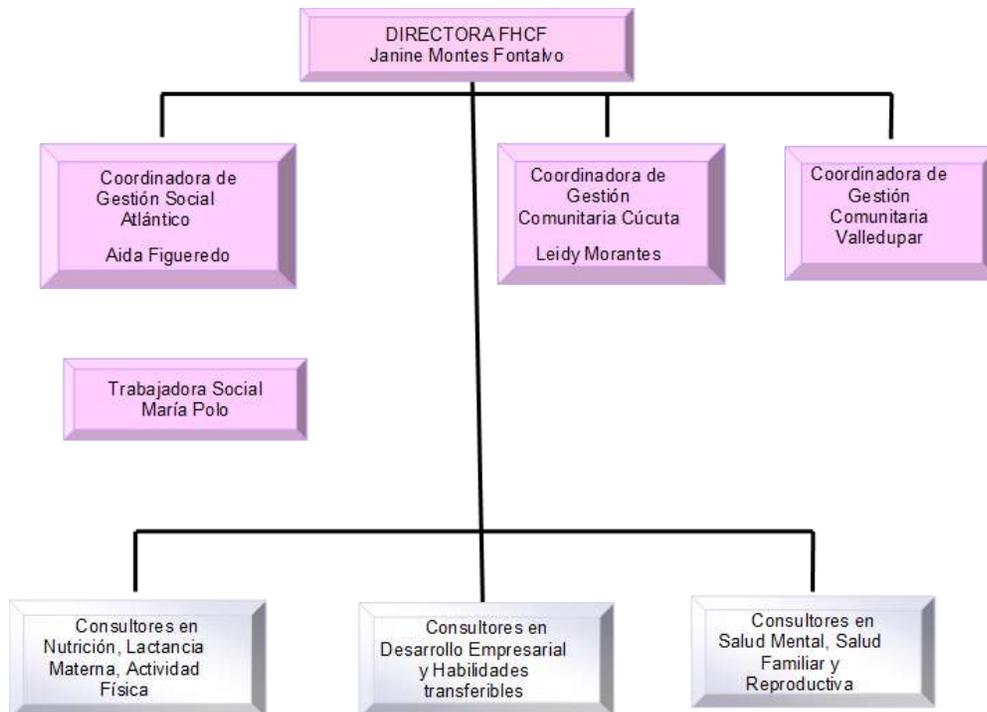
significó una desventaja para el desarrollo de los programas sociales ejecutados por FHCF en el año 2020, debemos reconocer que esta situación permitió el avance en referencia a la planeación y la consolidación de alianzas estratégicas para implementar en el transcurso del año 2021 y nuevas proyecciones para los procesos que tendrán lugar en el 2022. Además, se ha estado cumpliendo con los objetivos de la **responsabilidad social corporativa del grupo Previsalud**, logrando ampliar la oferta de servicios sociales a los usuarios, los cuales requieren la articulación con entidades públicas y privadas, especializadas en las áreas de interés.

- 1 Fundación Huellas Con Futuro
- 2 IPS Salud Social / IPS Promocosta / IPS Promonorte
IPS Calidad Medica
- 3 Sena / Alcaldía de Barranquilla/ Tena /Johnson & Johnson/ Mi Cajita del Embarazo / CANJI / Banco de Alimentos / Coosalud EPS /ACOME/Procaps

3.2. Beneficiarios

- 1 341 mujeres gestantes y postparto atendidas en las IPS de Riesgo.
32 usuarios en condición de vulnerabilidad en PAD y Centro Vivir.

3.3. Equipo de Trabajo FHCF



4. Programas y Proyectos 2021

4.1. Programa aMAMAntar

Huellas con Futuro desarrolla su Programa aMAMAntar, con énfasis en la lactancia materna exclusiva, como mínimo durante los seis primeros meses de vida del bebé. el programa está diseñado para madres pertenecientes a poblaciones vulnerables y de escasos recursos económicos de los municipios del departamento del Atlántico, con proyección a otras regiones del país, como Cúcuta, Valledupar. Desde esta perspectiva, durante el último cuatrimestre del año 2021 aMAMAntar

continúa su consolidación, como un modelo de atención integral para las gestantes, proporcionando herramientas que inciden en el bienestar físico, psicológico y social del binomio madre-hijo y la familia en consolidación.

En efecto, a través de herramientas psicoeducativas y de la metodología implementada, se construyen los lazos afectivos alrededor del embarazo para sentar las bases que permiten establecer relaciones parentales fuertes.

4.1.1. Población participante

En el año 2021, a pesar de los efectos negativos producidos por la pandemia covid-19, el programa aMAMAntar impactó la vida de 341 mujeres y familias residentes en los departamentos de Atlántico, Cúcuta y Valledupar. De hecho, en las cifras comparativas se evidencia el alcance respecto al

número de beneficiarias que demuestra el crecimiento sin pausa del programa, desde su inicio en el año 2018, hasta la actualidad. La medición para el 2021 corresponde a los meses (septiembre -diciembre), época en la que se empezaron a flexibilizar las restricciones impuestas por la pandemia.

Año	No. Beneficiarias	No. Municipios
2018	245	2
2019	1041	8
2020	773	10
2021	341	8

Evolución de beneficiarias y municipios del programa aMAMAntar

Las gestantes participantes en el programa aMAMAntar reciben herramientas pedagógicas teórico-prácticas acordes con el periodo de gestación en que se encuentran.

Grupo	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Posparto	Total
Barranquilla	1	27	17	81	126
Campo de la Cruz	0	6	6	8	20
Ponedera	1	10	7	3	21
Soledad	1	18	6	3	28
Malambo	1	3	5	3	12
Luruaco	1	9	5	0	15
Cúcuta	7	30	24	11	72
Valledupar	11	36	0	0	47
Total	23	139	70	109	341

Clasificación de gestantes por Municipio y trimestre de gestación. Corte a diciembre 31 de 2021.

4.1.2. Encuentros pedagógicos

En septiembre del año 2021 se reactivaron las actividades presenciales del programa aMAMAntar. Por tanto, hasta el mes de diciembre se realizaron 66 actividades pedagógicas dirigidas a las madres, principalmente. En cada encuentro pedagógico asistió el 80% de la población beneficiaria, quienes recibieron capacitación en temas como lactancia materna, higiene personal, hogares saludables, control prenatal, nutrición saludable en el embarazo, prevención de riesgos en el embarazo, prevención de violencia basada en género, prevención del cáncer de mama, planificación familiar, actividad física, entre otros. A su vez, se involucró a los padres y a la red familiar cercana, con el fin de realizar un abordaje integral sobre la consolidación de las familias y los retos que plantea para los padres,

considerando que la mayoría de las gestantes son jóvenes menores de 20 años.

Durante las actividades pedagógicas se enfatiza, además el cumplimiento de los derechos de menores. Por esto, se promueve el derecho a la seguridad social, que incluye el derecho de la infancia a la identidad y ser reconocida cada personita por sus padres ante la Registraduría Nacional, durante el primer mes de vida del menor, a fin de que pueda acceder a los servicios de salud. En el seguimiento telefónico y en las actividades enfocadas en el grupo de posparto, se verifica el cumplimiento de este derecho, solicitando el registro civil para lograr la articulación con la EPS y, por supuesto, para continuar asistiendo a las actividades programas por la Fundación.



Encuentros pedagógicos del Programa aMAMAntar.
Participación de Johnson & Johnson



Imágenes: Encuentros pedagógicos durante el año 2021.

Entre las actividades asistencialistas realizadas durante el año 2021, se realizó la entrega de kits complementarios para el cuidado del bebé, su higiene, la lactancia y el cuidado de la madre. La

finalidad de la entrega de los kits es coadyuvar con los gastos que implican la llegada de un nuevo miembro al hogar. La

Descripción	No.
Mi cajita del embarazo	468
Kit de bienvenida	288
Kit Esperando al Bebé	81
Kit Bebé en Casa	34
Souvenirs Procaps, Tena y Johnson & Johnson	230
Total	1.101

Número de kits entregados durante el periodo
septiembre-diciembre de 2021

Durante el presente año, se adicionó a la estrategia asistencial, la entrega del kit Mi cajita de embarazo y *souvenirs* de nuestros aliados Procaps, TENA y Johnson & Johnson, para los niños nacidos.



Entrega de kits septiembre-diciembre 2021

4.1.3. Indicadores en Salud

El programa aMAMAntar se desarrolla con un enfoque de Prevención del Riesgo, por lo que es importante evaluar el impacto del programa en los siguientes indicadores en salud. Para esto,

se realizó una entrevista estructurada con el 50% de las mujeres participantes en el programa y que se encuentran en el grupo de posparto. Se conocieron los siguientes indicadores.

Indicadores en Salud	%
Acceso al programa de Planificación familiar	50%
Lactancia materna exclusiva	84%
Parto natural	18%
Niños nacidos con peso adecuado >2,500 gr	93%
Niños nacidos con talla adecuada > 47 cm	90%
Niños nacidos justo a tiempo >37 semanas	91%
Consulta inicial de pediatría	4%
Acceso al programa de Crecimiento y Desarrollo	0
Citología Posparto	0
Derechos del menor- RC	66%
Periodo Intergenésico apropiado (24-48 meses)	32%

Datos evaluados en el grupo posparto de Atlántico y Cúcuta 2021

5. Programa Vínculo Solidario

El programa Vínculo Solidario tiene como objetivo la atención de usuarios en situación de vulnerabilidad, por su condición de salud o socioeconómica, a través de estrategias de apoyo psicosocial y asistencial. En este sentido, el programa se fortaleció este 2021 con el fin de lograr una atención efectiva en los casos en riesgo psicosocial que fueron remitidos por parte de la **IPS Salud Social y Promonorte**, las

cuales solicitaron el respectivo acompañamiento. En efecto, 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.

5.1. Casos atendidos

Se listan a continuación las situaciones atendidas por el equipo psicosocial de Huellas con Futuro, en el año 2021.

Municipio	Visitas domiciliarias realizadas
Atlántico	30
Cúcuta	2
Valledupar	0
TOTAL	32

Casos atendidos Programa Vínculo Solidario. Datos diciembre 2021

6. Gestión institucional

6.1. Jornadas de vacunación covid-19

Teniendo en cuenta el compromiso y la gestión asumida por los entes territoriales en salud, con referencia al proceso de vacunación contra el covid-19, la Fundación Huellas con Futuro brindó el apoyo y la atención requerida por parte de la Eps **Coosalud**, en Atlántico y Cúcuta, para desarrollar jornadas de vacunación con las gestantes vinculadas al programa aMAMAntar. La estrategia de vacunación a gestantes

consistió en la orientación sobre la importancia de colocarse la vacuna para prevenir riesgos futuros que puedan presentar la madre gestante y el bebé, ante una posible infección de covid-19. En las jornadas programadas se realizó la entrega de un kit de bienvenida para el bebé (Mi cajita del embarazo y kits complementarios aMAMAntar), como incentivo para la asistencia y cumplimiento del protocolo de vacunación.

- I. Convocatoria a través de medios.
- II. Convocatoria telefónica.
- III. Logística para la vacunación en los municipios.

Municipio	No. de jornadas	Aplicación 1a. dosis	Aplicación 2a dosis	Entrega de Mi Cajita del Embarazo	Entrega de bañeras a esquemas culminados
Barranquilla	14	71	72	150	26
Cúcuta	1	5	5	10	0
Luruaco	1	4	0	16	0
Malambo	3	3	1	4	0
Ponedera	1	4	4	21	0
Santo Tomas	1	6	1	22	0
Soledad	3	18	20	13	0
Total	24	111	103	236	26

Consolidado de jornadas de vacunación covid-19 octubre-diciembre 2021.



Imágenes de gestantes en las jornadas de vacunación.

6.2. Día mundial del diabético

La Fundación Huellas con Futuro participó el día 13 de noviembre en la actividad Gran Feria de la Salud, organizada por **IPS Salud Social**, en Barranquilla, con el objetivo de conmemorar el día Mundial de la Diabetes, partiendo del lema Sin azúcar la vida también es dulce. En esta actividad se incentivó a los usuarios asistentes acerca del continuo cuidado de su salud, prevención, diagnóstico y manejo, orientándolos de manera específica a través de la actividad de rumbaterapia, charlas sobre glucometría, alimentación saludable, vacunación covid-19, y toma de pruebas covid-19.

La participación de FHCF se enmarca, a partir de la intervención realizada por la Comisaría 13 de Familia, con la charla sobre rutas de atención en casos de violencia intrafamiliar al adulto

mayor. Esta permitió establecer espacio de interacción continua entre los profesionales y asistentes, resolviendo así las dudas e inquietudes existentes en referencia a la problemática antes mencionada. Al mismo tiempo, en Cúcuta, en articulación con la **IPS Promonorte**, se desarrolló la actividad de conmemoración del Día mundial de la diabetes, donde se orientó los pacientes asistentes acerca de la importancia de implementar estilos de vida saludables, una dieta balanceada. También se desarrolló rumbaterapia, incentivando la actividad física para el manejo de la enfermedad. Asimismo, también se desarrolló la orientación sobre la ley 1850 de 2017, medidas de protección a los adultos mayores, la promoción de sus derechos y la vinculación al programa Colombia mayor.



Imágenes: Actividad Día Mundial de la Diabetes. Noviembre 2021.

6.3. Actividades Navidad y entrega de regalos

Con motivo de compartir un momento mágico en una fecha tan especial como es la Navidad, la Fundación Huellas con Futuro realizó una alianza con la Asociación Colombiana Médica Estudiantil (Acome), para celebrar la novena de

aguinaldos, juegos y entrega de regalos. En la actividad realizada el 29 de noviembre de 2021 participaron 40 niños usuarios de la **IPS Centro Vivir**.



Imagen: Actividad navideña ACOME – 29 de noviembre 2021

De igual manera, el Grupo **Previsalud** y **Multifarma**, en coordinación con FHCF, realizó la actividad navideña de cierre de año 2021, con sus niños usuarios, brindando por medio de esta, un mensaje de esperanza, unión, paz y amor a través de la entrega de regalos y mucha

diversión. En la actividad realizada en el parque de Las Nieves, en la ciudad de Barranquilla, el 17 de diciembre del 2021, participaron 300 niños beneficiarios, quienes además de recibir regalos disfrutaron de un show de magia y mucha diversión



Imágenes de la actividad: Navidad Mágica Barranquilla-17 de diciembre 2021

Asimismo, a partir del 16 de diciembre de 2021, en la IPS **Calidad Médica** de Valledupar, iniciaron actividades de novena navideña y entrega de regalos y el 24 de diciembre de 2021 se realizó la actividad de cierre navideño, con entrega de regalos y actividad recreativa. En

esta, participaron 50 niños pertenecientes al programa de enfoque con niños de bajo peso y riesgo de desnutrición. En cada una de estas actividades participó el equipo de Huellas con Futuro.



Imágenes: Actividades navideñas Calidad Medica – Valledupar diciembre 2021

6.4. Gestión de recursos, servicios y cooperación

La Fundación Huellas con futuro ha gestionado y articulado alianzas con instituciones públicas y privadas, para visibilizar su labor y fortalecer los programas, ampliando la oferta de servicios a los usuarios. Por lo cual, en el año 2021, a pesar de la contingencia generada por la pandemia covid-19, se realizaron actividades de cooperación con entidades nacionales e internacionales que aportaron recursos y servicios en beneficio de los usuarios del grupo empresarial **Previsalud**. Siendo así, se logró establecer servicios de cooperación que permitieron impulsar el desarrollo de los programas y proyectos a futuro, beneficiando, en consideración, a los usuarios.

En efecto, una de las alianzas para gestión de recursos y cooperación fue la realizada con Canji International Foundation, el 1 de diciembre de 2021, en Barranquilla y Soledad, Atlántico. En la actividad ejecutada se realizó la entrega de donaciones de artículos para bebé, aseo personal, entre otros a gestantes y lactantes inscritas en el Programa aMAMAntar. Se beneficiaron 53 usuarias en Barranquilla y 20 en el municipio de Soledad y, a su vez, se consolidó el apoyo de la ONG en el proyecto prevención del embarazo adolescente -Crisálida-, bajo el enfoque de empoderamiento, teniendo en cuenta las necesidades y habilidades de la población a beneficiar.



Imágenes Visita de Canji International Foundation, 1 de diciembre 2021

6.5. Semana Mundial de la lactancia materna

El primer encuentro del 2021 se realizó con motivo de la celebración de la Semana mundial de la lactancia materna, actividad que contó con el apoyo de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y en la que

participaron 44 gestantes de la IPS **Salud Social**. Esta actividad se realizó a manera de circuito, en el que las participantes realizaban un recorrido en cuatro estaciones, para trabajar diferentes temáticas:

- Estación 1: Desarmando mitos acerca de la lactancia materna.
- Estación 2: Alimentación de la madre y adecuado inicio de la alimentación complementaria.
- Estación 3: Banco de Leche en casa.
- Estación 4: Pacto por la protección de la lactancia materna Compromiso de Todos.



Celebración de la Semana mundial de la lactancia materna. Alcaldía de Barranquilla. Agosto 6 de 2021. Parque de Las Nieves-Barranquilla.

6.6. 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 Huellas, con las personas más vulnerables.

Departamento	Entidad	Servicio
	Secretaría de Salud Municipal de Barranquilla	Jornadas, seminarios, referente a la lactancia materna.
	Oficina de la Mujer	Articulación con programas, servicios, jornadas enfocadas en tema de género. Talleres de nuevas masculinidades.

Atlántico	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.
	MACOSER	Donación de máquinas de coser y material para elaboración de artículos Proyecto Crisálida.
	Centro de oportunidades de Barranquilla	Vinculación a ofertas laborales. Capacitación para la empleabilidad.
	Sena-Incatec -	Cursos complementarios, estudios técnicos y tecnológicos.
	Pequeñín	Estimulación Intrauterina.
	Tena	Incontinencia urinaria.
	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.
	Banco de alimentos	Beneficios en mercados y refrigerios.
	Secretaría de Salud	Jornadas, seminarios, referente de lactancia materna

Norte de Santander	Sena	Atención y servicio al cliente y facturación de los servicios en salud para los colaboradores de la IPS Promonorte .
	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	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
	World Vision	Gestión de ayuda humanitaria, desarrollo y defensa
	Fondo de Población de las Naciones Unidas	Actividades para la eliminación de la violencia contra la mujer.
	Universidad Autónoma de Bucaramanga y Fundación Universidad de Ciencias de la Salud.	Gestión para el personal asistencial que maneja el programa de pacientes crónicos, el diplomado de enfermedades crónicas no transmisibles.
	Secretaria de Vivienda	Programas y beneficios asistenciales de vivienda.
	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

Principales aliados Institucionales por Departamento 2021

7. Proyección 2022

Para el año 2022 se plantea generar estrategias para nuevas alianzas con entes territoriales que brinden acceso y articulación en líneas de intervención social que contribuyan en la continuidad y mejoras de los procesos desarrollados en los Programas de FHCF. Desde esta perspectiva, se encuentra en curso la alianza con *Canji International Foundation*, para la cooperación de recursos solicitados en la línea para la prevención del embarazo adolescente, el cual se encuentra enmarcado en el Proyecto Crisálida, para el fomento del emprendimiento social. Inicialmente, el programa beneficiará a 100 gestantes y lactantes de Barranquilla y el municipio de Soledad, Atlántico. A su vez, *Free Wheel Chairs*

continúa en alianza para realizar donación de sillas de ruedas.

Por otra parte, la Fundación Monómeros, la Gobernación del Atlántico y Barranquilla Verde contribuirán significativamente en la línea de intervención de Asistencia Alimentaria para el desarrollo del Proyecto Piloto Huertas Caseras, el cual busca beneficiar a 25 familias de pacientes con diagnóstico de desnutrición, bajo peso, obesidad, diabetes, hipertensión y baja adherencia a los programas de riesgo del Grupo **Previsalud**. También, con el concurso del Banco de Alimentos se iniciará la estrategia de donación de alimentos a esta población.

En síntesis, la proyección para el 2022 se enmarca en la continuación del proceso de

ingreso de gestantes en los diferentes municipios e implementación de herramientas pedagógicas para el embarazo, parto, crianza y construcción de familia, con producción de contenidos virtuales.

En el marco de la línea de proyecto de vida, se buscará desarrollar la gestión ante el Sena, Incatec, la Casa de las Mujeres Empoderadas, en Cúcuta, y Casa Taller en Valledupar, para la ejecución de cursos con el objetivo de potenciar las habilidades para la vida de las usuarias.

A mediano plazo, FHCF se consolidará como la primera Casa Taller para la mujer en Barranquilla, impulsando la confección de kits de lactancia, lencería y ajuar para el bebé y la

mujer gestante. También, la elaboración de insumos, como toallas de cocina y limpieza con el sello Amamantar, esto con el fin de contribuir en los procesos de emprendimiento y economía de las participantes.

Los aliados institucionales del 2021 han confirmado su participación en las actividades de este 2022, para la orientación de talleres y la articulación con laboratorios, desarrollando la gestión de beneficios para las usuarias. En Valledupar y Cúcuta se continuará con la vinculación de nuevas alianzas y la gestión para articulación de actividades, programas y proyectos con entes territoriales. Lo anterior, priorizando el beneficio de los usuarios.

8.2. Gestión Ambiental

1. Compromiso con el medio ambiente

El grupo Previsalud y Multifarma se comprometen a incluir de manera sucesiva en sus actividades de prestación de servicios de salud criterios ambientales, por tanto, para contribuir con la sostenibilidad, se basa en los siguientes *principios fundamentales*:



Uso racional de los recursos para prevenir la contaminación y protección del ambiente.



Optimizar de forma continuada la mejora del desempeño ambiental.



Cumplir los requisitos legales y reglamentación vigente en materia ambiental

2. Plan de gestión de residuos sólidos generados en atención en Salud



En el PGIRASA se establecen las orientaciones para que la gestión de residuos generados durante la atención en salud se realice de forma

integrada y articulada, desde su generación hasta la disposición final o aprovechamiento.

3. Sensibilización en temas ambientales

Realizamos actividades para la toma de conciencia ambiental, nos hemos comprometido a hacer uso de las herramientas tecnológicas para capacitar a los colaboradores tanto administrativos como asistenciales; transmitir la

información, oportunidades de mejora y novedades por medio de charlas educativas y campañas en puestos de trabajo para el cuidado del ambiente y consumo responsable dentro de nuestras instalaciones.



4. Gestión integral de los residuos

	RESIDUOS APROVECHABLES	RESIDUOS NO PELIGROSOS	RESIDUOS PELIGROSOS
Kilogramos	120	2.876	4.950
% Participación	1,5	36,1	62,27

Calidad Médica Ips

	RESIDUOS APROVECHABLES	RESIDUOS NO PELIGROSOS	RESIDUOS PELIGROSOS
Kilogramos	3.927	2.809	6.064
% Participación	31	22	47,37

Promonorte Ips

	RESIDUOS APROVECHABLES	RESIDUOS NO PELIGROSOS	RESIDUOS PELIGROSOS
Kilogramos	1.853	7,187	13,703
% Participación	8,14	32	60,25

Salud Social Ips

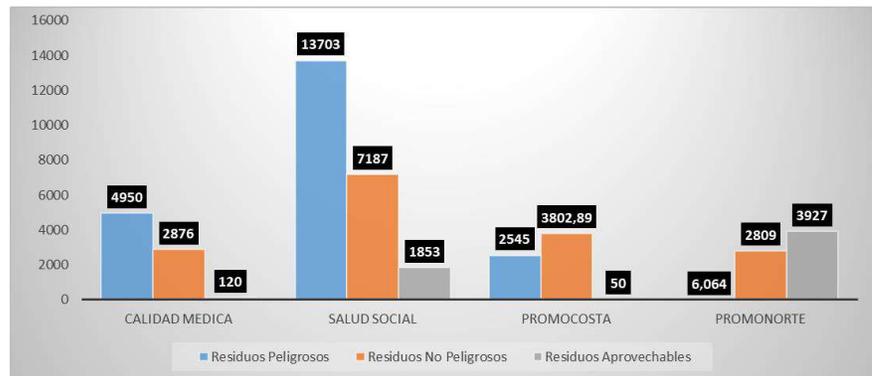
	RESIDUOS APROVECHABLES	RESIDUOS NO PELIGROSOS	RESIDUOS PELIGROSOS
Kilogramos	50	3,802	2,545
% Participación	0,78	59,4	40

Promocosta Ips

5. Gestión integral de los residuos Grupo Previsalud

En las IPS del grupo Previsalud, generamos **21,204** kilos de residuos peligrosos destinados al proceso de Incineración, **16.674** kilos residuos no peligrosos destinados al relleno sanitario y **5950** kilos de material reciclable destinado para

el aprovechamiento. Nuestro reto para el año 2022, es fortalecer el programa de reciclaje a través de los diferentes convenios Post – consumo.



6. Programa de Reciclaje – Previsalud



7. Nuevo Código de Reciclaje

Con el objetivo de dar cumplimiento a la Resolución No. **2184 de 2019**, código de colores, la cual entrega lineamientos para la correcta separación de residuos en la fuente, la organización adquirió:

- ❖ **357** canecas Blancas.
- ❖ **230** canecas Negras.
- ❖ **18** carros Recolectores.
- ❖ **8** puntos Ecológicos.

Inversión Total:
\$ 31.581.700

8. Retos ambientales 2022

- ❖ Extender al resto de las empresas del grupo los convenios Posconsumo que actualmente tiene la **IPS Salud Social**.
- ❖ Dar cumplimiento a la Ley 2173 de 2021, la cual fue sancionada el pasado 31 de diciembre de 2021, en donde los empleadores en Colombia deberán desarrollar un programa de siembra de árboles que hará parte de las medidas de gestión empresarial, en el cual deberán sembrarse al menos dos (2) árboles por cada empleado contratado.

Para dar cumplimiento a este requerimiento legal, trabajaremos junto con las autoridades ambientales, quienes entregarían las plántulas.

- ❖ Fortalecer la toma de conciencia en todos los grupos de interés, como estrategia realizaremos Campaña en puestos de trabajo y de manera dinámica, socializar la importancia de gestionar correctamente los residuos para evitar una afectación ambiental.

❖ Promover uso racional del Agua



Cierra la llave mientras no la usas



Verifica la existencia de fugas no controladas.



Evita el desperdicio de agua mientras realizas labores de aseo.



*Los sanitarios y lavamanos **No** son canecas.*

❖ Promover uso racional de la Energía



El uso de las plantas eléctricas se limita sólo para condiciones de emergencia, utilizando la cantidad necesaria de combustible.



Desconecta los equipos cuando no estén en uso o completamente cargados



Apaga las luces



Apaga el aire acondicionado cuando salgas



Grupo
 Previsalud

Grupo
 multifarma

INFORME FINANCIERO

INFORME DE GESTIÓN
2021

9. 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 2021 comparadas con el mismo periodo de 2020, de las empresas:

- SALUD SOCIAL SAS
- PROMOCOSTA SAS
- CALIDAD MEDICA SAS
- SEMEDICAL SAS
- FARMACIAS EN RED SAS

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.

1.1 ANALISIS DE EFICIENCIA

En los ingresos consolidados de los grupos previsalud y multifarma, acumulados a diciembre de 2020, presentan un incremento del 39% con relación al 2020; las empresas con mayor incremento fueron SALUD SOCIAL con un 47% pasando de \$ 31.494.245.140 a \$

46.343.806.235; FARMACIAS EN RED con 63% pasando de \$ 10.685.922.406 a \$ 17.420.229.653 y CALIDAD MEDICA con un 49% pasando de \$ 10,370,427,284 A \$15.419.796.049

INGRESOS COMPARATIVOS 2021 VS 2020						
EMPRESAS	2019	% PART	2020	% PART	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 31.494.245.140	36%	\$ 46.343.806.235	38%	\$ 14.849.561.095	47%
SEMEDICAL SAS	\$ 19.622.813.326	22%	22.324.569.172	18%	\$ 2.701.755.846	14%
CALIDAD MÉDICA SAS	\$ 10.370.427.284	12%	\$ 15.419.796.049	13%	\$ 5.049.368.765	49%
FARMACIAS EN RED	\$ 10.685.922.406	12%	\$ 17.420.229.653	14%	\$ 6.734.307.247	63%
PROMOCOSTA SAS	\$ 16.071.821.194	18%	20.805.598.638	17%	\$ 4.733.777.444	29%
TOTAL	\$ 88.245.229.350	100%	\$ 122.313.999.747	100%	\$ 34.068.770.397	39%

Para el 2021 los ingresos de salud social representan un 38% sobre los ingresos de los ingresos de la línea evento covid en el 2021 fueron de \$19.309.417.021 lo que corresponde a un 23% de los ingresos del grupo Previsalud y un 16% de los ingresos de los dos grupos

(previsalud + multifarma). Los costos acumulados a diciembre de 2021 de los grupos previsalud y multifarma ascienden a \$ \$92.034.288.343; de los cuales el 67% corresponden a 4 rubros principales

COMPARATIVO PRINCIPALES RUBROS ESTRUCTURA DE COSTOS DIC 2020 VS 2021					
RUBRO	2020	% REL	2021	% REL	% VAR
MEDICAMENTOS (COSTO DISPENSACIÓN Y VENTA)	\$ 18.456.957.854	28%	\$ 25.692.139.292	28%	39%
REACTIVOS / MEDICAMENTOS / MATERIAL MEDICO QUIRÚRGICO IPS	\$ 8.145.692.176	12%	\$ 9.509.209.450	10%	17%
NOMINA IPS/FARMACIAS	\$ 12.144.442.309	18%	\$ 16.320.311.183	18%	34%
HONORARIOS	\$ 7.679.361.740	12%	\$ 10.303.809.736	11%	34%
OTROS COSTOS	\$ 19.347.287.595	29%	\$ 30.208.818.682	33%	56%
TOTAL	\$ 65.773.741.674	100%	\$ 92.034.288.343	100%	40%

La Utilidad Antes de impuestos de los grupos mencionados, para el 2021 tuvo un incremento de \$4.336.092.967 lo que corresponde a un 46% de incremento frente al mismo periodo del 2.020,

Pasando de \$ 9.550.071.148 a \$ 13.916.164.115; 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 2021						
EMPRESAS	2020	% PART	2021	% PART	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 3.084.616.623	32%	\$ 4.522.057.014	32%	\$ 1.437.440.391	47%
SEMEDICAL SAS	\$ 1.942.857.918	20%	\$ 2.425.673.831	17%	\$ 482.815.913	25%
CALIDAD MÉDICA SAS	\$ 1.180.384.546	12%	\$ 1.733.503.449	12%	\$ 553.118.903	47%
FARMACIAS EN RED	\$ 775.096.963	8%	\$ 2.015.611.296	14%	\$ 1.240.514.333	160%
PROMOCOSTA SAS	\$ 2.567.115.098	27%	\$ 3.219.318.526	23%	\$ 652.203.428	25%
TOTALES	\$ 9.550.071.148	100%	\$ 13.916.164.115	100%	\$ 4.366.092.967	46%



Comparativamente con el 2020 podemos identificar un incremento en la utilidad EBITDA de las empresas de los grupos previsalud y multifarma de \$ 5.168.986.300, lo que

corresponde a un incremento del 57%; pasando de \$ **9.111.691.312** en el 2020 a **\$14.280.677.612** en el 2021.

UTILIDAD EBITDA COMPARATIVA 2020 VS 2021				
EMPRESAS	2020	2021	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 2.865.133.235	\$ 4.395.575.329	\$ 1.530.442.094	53%
SEMEDICAL SAS	\$ 1.956.381.235	\$ 2.754.646.101	\$ 798.264.866	41%
CALIDAD MÉDICA SAS	\$ 1.371.546.835	\$ 2.150.404.901	\$ 778.858.066	57%
FARMACIAS EN RED	\$ 648.328.282	\$ 1.832.050.180	\$ 1.183.721.898	183%
PROMOCOSTA SAS	\$ 2.270.301.725	\$ 3.148.001.101	\$ 877.699.376	39%
TOTALES	\$ 9.111.691.312	\$ 14.280.677.612	\$ 5.168.986.300	57%

En cuanto al **MARGEN EBITDA** presentó un incremento de 2 puntos porcentuales con relación al mismo periodo del año anterior

MARGEN EBITDA COMPARATIVO 2020 VS 2021		
EMPRESAS	2020	2021
SALUD SOCIAL SAS	9%	9%
SEMEDICAL SAS	10%	12%
CALIDAD MÉDICA SAS	13%	14%
FARMACIAS EN RED	6%	11%
PROMOCOSTA SAS	14%	15%
TOTALES	10%	12%

1.2 ANALISIS DE CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO KTNO

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)

1.2.1 Rotación de las Cuentas por Cobrar

En el acumulado a diciembre de 2021, del consolidado del grupo previsalud, los ingresos operacionales crecieron un 43% con relación al periodo anterior pasando de \$ 57.936.493.284 en el 2020 a \$ 82.569.200.922 en el 2021; las cuentas x cobrar crecieron un 2% con relación al mismo periodo del año anterior, pasando de \$

20.934.331.488 en el 2020 a \$ 21.241.622.571 en el 2021 (**es decir las CXC crecieron 41 puntos porcentuales menos que el crecimiento de las ventas**). Lo anterior tuvo un impacto significativamente favorable en el indicador de rotación de las CXC, en promedio las cuentas x cobrar en el periodo 2020 rotaron

2,77 veces, es decir rotaron en promedio cada 130 días; para el periodo 2021 las cuentas x cobrar rotaron en promedio 3,85 veces, es decir rotaron en promedio cada 93 días; comparando el resultado del indicador en el 2021 frente a la meta esperada de 90 días (4 veces en el año)

identificamos una diferencia de solo 3 días por encima de la meta y frente al resultado del periodo anterior representa 37 días menos, lo cual significa un mejor flujo de efectivo para el grupo previsalud.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE CUENTAS X COBRAR	META	PREVISALUD		
		2020	2021	
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 57.936.493.284	\$ 82.569.200.922	43%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 20.934.331.488	\$ 21.421.622.571	2%
ROTACIÓN CXC VECES/AÑO	> 3,42	2,77	3,85	
ROTACIÓN CXC DÍAS	< 105 DÍAS	130,08	93,40	

En el acumulado a diciembre de 2020, del consolidado del Grupo Multifarma, las cuentas x cobrar crecieron un 14% con relación al mismo periodo del año anterior pasando \$ 11,160,669,936 en el 2020 a \$ 12.737.106.913 en el 2021; mientras que las ventas crecieron un 31% pasando de \$ 30.308.735.732 en el 2020 a \$ 39.744.798.825 en el 2021 (es decir las Cuentas por cobrar crecieron 17 puntos porcentuales menos que el crecimiento de las ventas en el periodo mencionado). Lo anterior tuvo un impacto favorable en el indicador de

rotación de las CXC, ya que para el periodo 2020 las cuentas x cobrar rotaron en promedio 2,72 veces, es decir rotaron en promedio cada 132 días; Para el 2021 las cuentas x cobrar rotaron en promedio 3,12 veces, es decir en promedio cada 115 días; comparando el resultado del 2021 frente a la meta esperada de 90 días (4 veces en el año) identificamos una diferencia de 25 días por encima de la meta; pero frente al resultado del periodo anterior representa 17 días menos y una tendencia hacia la mejora del indicador.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE CUENTAS X COBRAR	META	MULTIFARMA		
		2.020	2.021	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 30.308.735.732	\$ 39.744.798.825	31%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 11.160.669.936	\$ 12.737.106.913	14%
ROTACIÓN CXC VECES/AÑO	> 3,42	2,72	3,12	
ROTACIÓN CXC DÍAS	< 105 DIAS	132,56	115,37	

1.2.2 Rotación de los inventarios

En el consolidado del Grupo Previsalud, el saldo de inventario a corte de dic 2021 disminuyó un 6% con relación al periodo 2020, el costo de venta del inventario creció en un 6% entre 2020 y 2021 lo cual tuvo relación directa con el procesamiento de pruebas covid; el costo del inventario paso de \$ 8,145,692,176 en el 2020 a \$ 8.614.251.423 en el 2021; cabe resalta que los elementos de protección personal relacionados con la atención de pacientes covid y pacientes en general en pandemia, presentan

una disminución con relación al 2020, teniendo en cuenta que el costo unitario de tapabocas, overoles, guantes, etc.; tuvo una reducción con relación al periodo anterior. Los días promedio de rotación de inventarios pasan de 27 días en el 2020 a 25 días en el 2021, es decir el inventario roto en promedio 13 veces en el periodo 2020 y en promedio 14 veces en el periodo 2021, Frente a la meta esperada del indicador se identifica cumplimiento en el 2021.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE INVENTARIOS	META	2020	2021	% INC
INVENTARIO		\$ 632.212.658	\$ 596.660.705	-6%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 8.145.692.176	\$ 8.614.251.423	6%
ROTACIÓN INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	12,88	14,44	
ROTACIÓN INVENTARIO DÍAS	< 45 días	27,94	24,94	

En el consolidado del Grupo Multifarma, el costo de venta del inventario aumento en un 39% entre 2020 y 2021 lo cual tuvo relación directa con la dispensación No PBS para el asegurador Coosalud en el departamento del Atlántico; el costo del inventario paso de \$ 18.456.957.854 en el 2020 a \$ 25.692.139.292 en el 2021; **El saldo de inventario a cierre del periodo disminuyo en un 51% con relación al periodo anterior; lo cual da razón de una**

mejor rotación del inventario para el grupo multifarma, En este sentido los días promedio de rotación de inventarios pasan de 52 días en el 2020 a 18 días en el 2021, es decir el inventario roto en promedio 6,9 veces en el periodo 2020 y en promedio roto 19 veces en el 2021. Frente a la meta esperada el resultado del indicador para el 2021 se encuentra dentro de la meta y frente al periodo 2020 se encuentra 34 días por debajo.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE INVENTARIOS	META	MULTIFARMA		
		2020	2021	% INC
INVENTARIO		\$ 2.675.328.338	\$ 1.322.931.380	-51%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 18.456.957.854	\$ 25.692.139.292	39%
ROTACIÓN INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	6,90	19,42	
ROTACIÓN INVENTARIO DÍAS	< 45 días	52,18	18,54	

1.2.3 Rotación de las cuentas por pagar

En el consolidado del grupo Previsalud a corte diciembre 31 de 2021 las Cuentas X pagar de Bienes y servicios aumentaron en un 48% con relación al año anterior, los costos y gastos crecieron un 41% y los días promedio de

rotación pasan de 48 días en el 2020 a 51 días en el 2021; las cuentas por pagar pasan de rotar en promedio 7,38 veces en el periodo 2020 a rotar en promedio 6,99 veces en el periodo 2021.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE CXP BIENES Y SERVICIOS	META	PREVISALUD		
		2020	2021	% INC
CXPBS		\$ 7.168.252.819	\$ 10.636.339.897	48%
COSTO + GASTOS		\$ 52.923.170.523	\$ 74.383.699.593	41%
ROTACIÓN CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	7,38	6,99	
ROTACIÓN CXPBS DÍAS	> 60 y < 90 días	48,76	51,48	

En el consolidado del grupo Multifarma a corte 31 de diciembre de 2021 las Cuentas X pagar de

Bienes y servicios decrecieron en un 10% con relación al mismo periodo del año anterior, esto

frente a un crecimiento en ventas del 31% en el mismo periodo; los costos y gastos crecieron un 28% entre 2020 y 2021 y los días promedio de rotación pasan de 108,19 días en promedio en el

2020 a 76 días promedio en el 2021; las cuentas por pagar rotaron en promedio 3,33 veces en el periodo 2020 y en promedio cada 76,44 días en el 2021.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE CXP BIENES Y SERVICIOS	META	MULTIFARMA		
		2020	2021	% INC
CXPBS		\$ 8.352.496.749	\$ 7.537.868.559	-10%
COSTO + GASTOS		\$ 27.792.012.561	\$ 35.502.111.515	28%
ROTACIÓN CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	3,33	4,71	
ROTACIÓN CXPBS DÍAS	> 60 y < 90 días	108,19	76,44	

En este sentido El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo previsalud disminuyo de \$ 14,398,291,327 en el periodo de 2020 a \$ 11.381.943.379 en el periodo 2021 lo que corresponde a una reducción del 21% con relación al periodo de 2020; lo anterior teniendo en cuenta que las ventas en el mismo incrementaron en un 43%; es decir aun que las

ventas se incrementaron en un 43% el requerimiento de capital de trabajo neto operativo (KTNO) disminuyo en un 21% toda vez que en el resultado de los indicadores de rotación de cuentas por cobrar , rotación de inventarios y rotación de cuentas x pagar para el 2021 presento una mejora significativa en favor de flujo de efectivo del grupo previsalud.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE CUENTAS X COBRAR	META	PREVISALUD		
		2020	2021	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 57.936.493.284	\$ 82.569.200.922	43%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 20.934.331.488	\$ 21.421.622.571	2%
INVENTARIO		\$ 632.212.658	\$ 596.660.705	-6%
CXPBS		\$ 7.168.252.819	\$ 10.636.339.897	48%
KTNO	2020 > 2021	\$ 14.398.291.327,00	\$ 11.381.943.379,00	-21%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< Margen EBITDA	24,85%	13,78%	
EBITDA		\$ 6.506.981.795	\$ 9.693.981.331	49%
MARGEN EBITDA	> 15%	11,23%	11,74%	
DÍAS CICLO DE CAJA	< 60 días	109,26	66,86	

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 se requirieron 25 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta; para el año 2021 el resultado del indicador de PKT presenta una mejor cifra ya que solo se requieren 14 pesos para capital de

trabajo x cada 100 pesos en venta. Lo anterior representa una mejora significativa del indicador frente al periodo anterior aun cuando esté por encima de la meta esperada del indicador (< Margen EBITDA, es decir menor a 11,74%); 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.

En cuanto al indicador de los días de ciclo de caja que pasa de 109 días en el periodo de 2020 a 67 días en el 2021, acercándose 43 días a la meta esperada de (60 días), este resultado tiene estrecha relación con la reducción de los días promedio de rotación de las cuentas x cobrar y días promedio rotación de inventarios para el 2021.

El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo multifarma aumento de \$ 5.483.501.525 en el acumulado a diciembre de 2020 a \$ 6.522.169.733 en el mismo periodo de 2021, lo que corresponde a un incremento del 19% con relación al periodo de 2020; mientras que las ventas incrementaron en un 31%. Esto quiere decir que el incremento de capital de trabajo fue menor que el incremento de las ventas, lo cual está relacionado con una mejor rotación de las cuentas por cobrar y rotación del inventario.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE CUENTAS X COBRAR	META	MULTIFARMA		
		\$ 2.020	\$ 2.021	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 30.308.735.732	\$ 39.744.798.825	31%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 11.160.669.936	\$ 12.737.106.913	14%
INVENTARIO		\$ 2.675.328.338	\$ 1.322.931.380	-51%
CXPBS		\$ 8.352.496.749	\$ 7.537.868.559	-10%
KTNO	2020 > 2021	\$ 5.483.501.525,00	\$ 6.522.169.733,38	19%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< Margen EBITDA	18,09%	16,41%	
EBITDA		\$ 2.604.709.517	\$ 4.586.696.281	76%
MARGEN EBITDA	> 15%	8,59%	11,54%	
DÍAS CICLO DE CAJA	< 60 días	76,55	57,47	0,00

Para el periodo de 2021, en el grupo multifarma, el indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT) presenta un mejor resultado frente al mismo periodo del 2020; sin embargo, se encuentra fuera de la meta esperada toda vez que el resultado del indicador de PKT es mayor que el margen EBITDA. Para el 2020 se requirieron 18 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta; para el 2021 se requirieron 16 pesos para capital de trabajo por cada 100 pesos en venta; lo que corresponde a 2 pesos menos que en el 2020. 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.

En cuanto al indicador de los días de ciclo de caja que pasa de 76 días en el periodo de 2020 a 57 días en el 2021, con lo cual se encuentra dentro de la meta esperada de (60 días), este resultado tiene estrecha relación con la reducción de los días promedio de rotación de las cuentas x cobrar y días promedio rotación de inventarios para el 2021.

1.3 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 los grupos previsalud y multifarma obteniendo:

OBLIGACIONES FINANCIERAS	META	PREVISALUD		
		2020	2021	% INC
OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO		\$ 2.921.791.912	\$ 2.896.865.274	-1%
OBLIGACIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO		\$ 3.370.386.254	\$ 2.744.832.555	-19%
TOTAL, DEUDA		\$ 6.292.178.166	\$ 5.641.697.829	-10%
EBITDA 2020		\$ 6.506.981.795	\$ 9.693.981.331	49%
RELACIÓN DEUDA / EBITDA	< 1,5	0,97	0,58	-40%

La Relación deuda/ebitda para el grupo Previsalud en el 2020 fue de 0,97, lo cual representa un resultado en cumplimiento de la meta esperada de (1,5 veces); para el 2021 el indicador resulto en 0,58 lo cual está relacionado con una disminución del 10% en las

Obligaciones financieras totales pasando de \$ 6.292.178.166 en el 2020 a \$ 5.641.697.829 en el 2021; específicamente las obligaciones financieras de largo plazo se redujeron en un 19% frente al mismo periodo del 2020.

ENDEUDAMIENTO	META	MULTIFARMA		
		2.020	2.021	% INC
OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO		\$ 985.717.157	\$ 727.620.492	-26%
OBLIGACIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO		\$ 826.780.194	\$ 517.802.849	-37%
TOTAL, DEUDA		\$ 1.812.497.351	\$ 1.245.423.341	-31%
EBITDA 2020		\$ 2.604.709.517	\$ 4.586.696.281	76%
RELACIÓN DEUDA / EBITDA	< 1,5	0,70	0,27	-61%

La Relación deuda/ebitda para el grupo Multifarma en el 2020 fue de 0,70, lo cual representa un resultado en cumplimiento de la meta esperada de (1,5 veces); para el 2021 el indicador resulto en 0,27 lo cual está relacionado con una disminución del 31% en las Obligaciones financieras totales pasando de \$ 1.812.497.351 en el 2020 a \$ 1.245.423.341 en el 2021; específicamente las obligaciones financieras de largo plazo se redujeron en un 37% frente al mismo periodo del 2020.

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 razón de endeudamiento 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:

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	META	PREVISALUD		
		2020	2021	% INC
ACTIVOS		\$ 40.084.360.311	\$ 57.071.391.950	42%
PASIVOS		\$ 24.922.438.625	\$ 40.880.288.036	64%
PATRIMONIO		\$ 15.161.921.685	\$ 16.191.463.915	7%
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	30 - 50%	62%	72%	

Para el 2020 el resultado del indicador de razón de endeudamiento para el grupo previsalud fue de 62% y para el 2021 el resultado del indicador fue de 72%; lo anterior quiere decir que para el 2020 el 62% de la fuente de financiación de los activos de las empresas del grupo previsalud corresponde a deuda con terceros; en el 2021

este % llego a un 72%. Cabe resaltar que el incremento de los activos fue de 42% entre 2020 y 2021; por su parte los pasivos incrementaron en un 64% y el patrimonio solo un 7%; lo cual da razón del incremento de la razón de endeudamiento.

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	META	MULTIFARMA		
		\$ 2.020	\$ 2.021	% INC
ACTIVOS		\$ 22.563.791.180	\$ 22.012.562.720	-2%
PASIVOS		\$ 15.273.327.821	\$ 14.182.649.858	-7%
PATRIMONIO		\$ 7.290.463.355	\$ 7.829.912.863	7%
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	30 - 50%	68%	64%	

El resultado del indicador de razón de endeudamiento para el grupo multifarma en el 2020 fue de 68% y para el 2021 el resultado del indicador fue de 64%; los activos tuvieron una reducción del 2% entre 2020 y 2021; los pasivos presentan una reducción del 7% y el patrimonio por su parte incremento un 7%; lo cual da razón de los 4 puntos porcentuales menos en la razón de endeudamiento para el 2021.

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.

1.4 EFICIENCIA OPERACIONAL

Alineados con los objetivos estratégicos de la organización y directrices corporativas



1.4.1 Razonabilidad Control de Inventarios

Los resultados obtenidos en los ejercicios de inventarios realizados en los puntos de dispensación y centros de distribución de las empresas del grupo multifarma en el 2021 se resumen en la siguiente tabla:

CENTROS	COSTO DE INVENTARIOS	EXACTITUD INV	EXACTITUD SALDOS
CAF MUNICIPIOS	\$ 435.380.173	95,8%	60,7%
CAF BARRANQUILLA	\$ 669.205.357	88,3%	53,4%
CEDI SEMEDICAL	\$ 2.279.634.511	99,6%	82,8%
TOTAL, SEMEDICAL	\$ 3.384.220.041	96,9%	62,0%
PUNTO NO POS	\$ 2.113.201.886	99,7%	95,7%
CEDI NO POS	\$ 734.370.894	99,4%	85,4%
TOTAL, F EN RED	\$ 2.847.572.780	99,6%	94,0%
TOTAL, GRUPO MULTIFARMA	\$ 6.231.792.822	98,1%	67,25%

En el 2021 en total se realizaron 59 ejercicios de conteos al 100% de las existencias: 6 ejercicio al punto NO POS, 5 al centro de distribución de farmacias en red, 6 al centro de distribución de Semedical, 6 a la bodega de alto costo e

insulinas, y entre 2 y 3 ejercicios de conteo en el resto de los 17 puntos de dispensación. Los resultados arrojan un 98% de exactitud en el costo del inventario y 67,25% en la exactitud de las existencias contabilizadas.

1.4.2 Informe de productividad cargos operativos: conscientes de lo que representa el recurso humano de la organización en la estructura de costos

Como resultado del seguimiento a la productividad del talento humano contratado bajo la modalidad de nómina y ops se derivaron acciones de mejora relacionadas con la

eficiencia del talento humano de la IPS del grupo previsalud y el grupo multifarma, a continuación, se resumen los resultados obtenidos:

	PREVISALUD		
EFICIENCIA OPERACIONAL	2020	2021	% INC
# de atenciones *	876.701	1.234.598	41%
Costo de Nomina	10.595.729.902	14.751.519.325	39%
Costo Honorarios	7.686.072.040	10.269.581.892	34%
Costo Promedio / Atención	\$ 20.206	\$ 19.517	-3%
ventas (ingresos operacionales)	57.936.493.284	82.569.200.922	43%
% (Costos nomina + honorarios) / ventas	32%	30%	

Nota: * en el # de atenciones están excluidas las atenciones del laboratorio clínico; de igual manera se excluye el costo asociado al recurso de laboratorio clínico.

Para el 2021 el número de actividades ejecutadas en las ips del grupo previsalud incremento en un 41% pasando 876.701 en el

2020 a 1.234.598 en el 2021; el costo promedio / atención disminuyo en un 3% pasando de \$ 20.206 en el 2020 a \$ 19.517 en el 2021. El peso porcentual del costo asociado al talento humano contrato por nómina y honorarios sobre las ventas del grupo previsalud paso de un 32% en el 2020 a un 30% en el 2021.

	MULTIFARMA		
EFICIENCIA OPERACIONAL	2020	2021	% INC
# de fórmulas dispensadas *	492.745	732.461	49%
Costo de Nomina	1.186.262.161	1.487.254.200	25%
Costo Promedio / Formula dispensada	\$ 2.407	\$ 2.031	-16%
ventas (ingresos operacionales)	25.134.518.267	38.122.043.425	52%
% (Costos nomina) / ventas	5%	4%	

Nota: *Para el comparativo de ventas del grupo multifarma se excluyeron las fórmulas, las ventas y los costos de nómina asociados al contrato con Coosalud Bolívar del enero y febrero de 2020; con el objetivo de comparar la dispensación de farmacias en red 2020 vs 2021 a nivel de dispensaciones NO POS. De igual manera se excluyen las fórmulas entregadas por la empresa de domicilio, con el objetivo de evaluar la eficiencia del talento humano contrato de manera directa.

Para el 2021 el número de fórmulas dispensadas en las empresas del grupo multifarma incremento en un 49% pasando 492.745 en el 2020 a 732.461 en el 2021; el costo promedio / formula dispensada disminuyo en un 16% pasando de \$ 2.407 en el 2020 a \$ 2.031 en el 2021. El peso porcentual del costo asociado al talento humano contrato por nómina sobre las ventas del grupo multifarma paso de un 5% en el 2020 a un 4% en el 2021.

10. METAS 2022

N°	PROYECTOS 2022
1	App para nuestros usuarios (multiservicios off online).
2	Central de monitoreo: el usuario no tiene que asistir presencialmente a sus citas de control (referenciarse con sura).
3	Estudio de nuestros pacientes.
4	Proyecto de prevención para pacientes jóvenes.
5	App de gestión del conocimiento.
6	App para realizar las capacitaciones que se pueda evaluar al culminar.
7	Herramienta E-learning exclusiva para talento humano.
8	Política ambiental interna (referenciarnos).
9	Fondo de empleado (referenciarnos).
10	Plan carrera y línea de sucesión.
11	Estilo de vida saludable.
12	Unidad de negocio independiente del laboratorio.
13	Posicionamiento de marca.
14	Estandarizar apertura de nuevas sedes por medio de un aplicativo.
15	Área de I+d+i.
16	Implementación del software daruma en todas las empresas del grupo.
17	Certificación trinorma - sede promocosta (Manatí, Luruaco, Baranoa).
18	Automatización y onmicanalidad del agendamiento.
19	Modelos predictivos.
20	Parametrización de las guías de manejo.
21	Lanzamiento del CIIS a médicos de la red.
22	Utilización de dispositivos para el monitoreo de pacientes.
23	Obtener reconocimiento en empresas familiarmente responsables.
24	Implementar estrategias enfocadas a la inclusión de generos.
25	Actualizar equipos biomedicos y tecnologicos.
26	Lograr un sistema de agendamiento para la dispensación de medicamentos.
27	Nuevos clientes.
28	Apertura nuevas sedes para la prestación de otros servicios en Valledupar.
29	Cambio sede Ponedera.
30	Adquirir equipo de ecografias para la ruta oriental.
31	Pacs (software imágenes de rayos x).
32	Intervenir sede Sabanalarga.
33	Laboratorio de Sabanalarga (particular y de la red).
34	Extender horarios de laboratorios a 7:00 p.m. o 24 horas.
35	Actualizar los protocolos y guias de manejo de los programas de riesgo.
36	Habilitar al CIIS en buenas prácticas clínicas.
37	Cap. Permanente Personal Asistencial.
38	Linea de negociación exclusiva para imágenes (tac, ecografias, mamografias).
39	Un punto de atención prioritaria para estabilización de pacientes.
40	Servicios de toma de muestras todos los días en los municipios.
41	Panales solares en todos los municipios.
42	Actualización permanente de las paginas web.
43	Red de farmacias (retail) para público en general.
44	Laboratorio clínico como unidad de negocio que preste servicios a otros terceros y público en general.

45	Producción de medicamentos genéricos (maquila).
46	Acreditación y certificación de Joint Commission Internacional (JCI).
47	Certificación en Great Place to Work.
48	Programa de vivienda propia para los colaboradores.
49	CEOS hogar.
50	Conformar una red de investigación y no limitarla a temas de salud.
51	Alinear el CIIS con otros centros de investigación a nivel internacional.
52	Reforzar la línea de innovación del CIIS.
53	Creación de una universidad corporativa.
54	Medición de la huella carbono.
55	Programa cuna (cuidado neonatal ambulatorio).
56	Sala amiga (espacios de lactancia materna).
57	Comunidades de emprendedores entre los pacientes de los programas de riesgo.
58	Voluntariado corporativo.
59	Creación de un premio o reconocimiento a nivel regional o nacional.
60	Programa/espacio radial o televisivo.
61	Escuela de cuidadores y servicio de cuidadoras y niñeras certificadas.
62	Metodología de gestión del cambio.
63	Medición de anticuerpos.
64	Desarrollo farmacovigilancia en la conciliación clínico terapéutico para la formulación a los apctes.
65	Construir un centro de programa de riesgos con el enfoque, con generación ambiental (paneles solares).
66	Integrar en la experiencia del usuario reporte alguno en atención del grupo empresarial para conocer de primera mano la opinión del usuario.
67	Trabajar en el bienestar del recurso humano en el desarrollo de las personas en su crecimiento personal y permite crecer en el interior de las empresas.
68	Adquirir software de control de calidad para el laboratorio clínico.
69	Atenciones de zonas de difícil acceso se brinde una intreraccion médica y terapéutica hacia el pacte (evaluando laboratorios y entregas de medicamentos).
70	Blaster.
71	Software de formación.
72	Centralización sedes.
73	Encuesta usuarios satisfacción y percepción por medio de link.
74	Ampliar servicio WhastApp business.
75	Encuesta para el centro de contacto.
76	Bot interactivo líneas de atención.
77	Agendamiento PAD.
78	Unificación sede Promocosta.
79	Diseñar centro de atención PAD.
80	Anfitrión de servicio.
81	App dispensar.
82	Sistema de captura de foto del usuario.
83	Sistema de evaluación del servicio.
84	Automatización de pendientes CAF.
85	Cuarto frio farmacias.
86	Interfaz con proveedores.
87	Link de acceso a usuarios para reportes.
88	Visualización pendientes CAF.

