INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA **2019**

IPS
CUIDADO
SEGURO EN
CASA

VIGILADO Supersalud

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA

INFORME DE GESTION - VIGENCIA 2019

El presente informe consolida las actividades más relevantes de la gestión de la IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA; comprendidas en el periodo del 1 de enero de 2019 a 31 de diciembre de 2019.

El Informe se encuentra divido por áreas en donde se relacionan cada una de las operaciones; dando a conocer las cifras detalladas en cada uno de los procesos prioritarios, evidenciándose el logro o no de las metas establecidas y los factores contribuyentes o que dificultaron el alcance de estos.

I. CONDICIONES GENERALES

1. Capacidad Técnico-administrativa.

Se realiza fortalecimiento a la estructura organizacional de la IPS: En Dirección Médica, se reorganiza el área, estableciendo dos subdirecciones: la de Enfermería y la de Rehabilitación, cada una de las cuales contará con su propia asistente. En el área de Calidad y Auditoría, se fortalece el equipo de Gestores de Campo, autorizando los cupos de las regionales Atlántico y Córdoba. En la Coordinación de Contabilidad se crea y provee el cargo de Contador auxiliar. A nivel de regionales, se refuerzan los equipos de coordinación asistencial de Bolívar Centro y Córdoba, contratándose una auxiliar en cada caso.

2. Capacidad Tecnológicas y Científicas.

Como servicios macros de prestación de servicio, la IPS tiene habilitados los siguientes:

- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE CRONICO SIN VENTILACION
- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE AGUDO

- ATENCIÓN INSTITUCIONAL DEL PACIENTE CRÓNICO DE BAJA COMPLEJIDAD (municipio de Turbaco, Bolívar).
- ATENCIÓN INSTITUCIONAL DEL PACIENTE CRÓNICO DE MEDIANA COMPLEJIDAD, CON Y SIN VENTILACIÓN MECÁNICA (Cartagena de Indias).

La IPS cuenta con los siguientes nuevos programas en funcionamiento:

- Programa de Auditoría Interna.
- Programa de Comunicación y Mercadeo.

3. Infraestructura.

Sedes Administrativa:

- La sede principal opera en el barrio Villa Sandra de Cartagena de Indias, donde se encuentran todas las áreas del nivel central y los puestos de trabajo de la regional Bolívar Norte. La Farmacia de la regional Bolívar Norte fue trasladada al barrio Los Ángeles, quedando vecina de la oficina principal y de la Coordinación asistencial de la regional Bolívar Norte, la cual se trasladó para nuevo local comercial en el mismo barrio Villa Sandra.
- En resumen: la IPS tiene su sede principal en Cartagena de Indias y seis regionales en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, El Carmen de Bolívar, Montería, Santa Marta y Sincelejo.

Sedes Asistenciales:

- Durante el mes de mayo de 2018, entró en operación sede para la atención institucional de pacientes crónicos, de baja complejidad, localizada en el municipio de Turbaco (norte de Bolívar).
- Así mismo, en el mes de agosto de 2018, entra en operación sede para la atención institucional de pacientes crónicos con y sin ventilación mecánica, ubicado en el Barrio Pie de la Popa, Cartagena de Indias.

4. Empresas Vinculadas por Interdependencias.

Se realiza ampliación de Empresas contratadas por Interdependencias, para garantizar mayores opciones en la oportunidad en la prestación de servicio; siendo los nuevos proveedores de Servicios los siguientes:

- Biotech SAS (Equipos Biomedicos para Ventilación Mecánica)
- Linde Healthcare Colombia (Suministro de Gases Hospitalarios)
- Laboratorio Carlos Abdala (Laboratorio Clínico en Sincelejo)
- Soluciones Costa Caribe (Limpieza de Tanques)
- Origen (Procesos de Litografía)
- Clínica Crecer (Banco de Sangre y Unidosis).

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Además del organigrama general, la IPS cuenta con una estructura organizacional a nivel de las regionales, así:

ORGANIGRAMA REGIONAL IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A

III. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura Operativa de la IPS está orientada por una visión centrada en el paciente, en donde todos los procesos de las diferentes áreas giran a su alrededor, como centro de la atención y de la actividad comercial de la IPS.

En la IPS la operación está organizada por sedes regionales, que cuentan con la estructura mostrada en el punto anterior (organigrama regional) y representatividad de todas las áreas institucionales. Las regionales cuentan con autonomía operativa en las actividades de sostenimiento, seguimiento y control, conservación del buen aspecto de las instalaciones y supervisión de los subordinados de la Coordinación regional.

IV. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

IPS Cuidado Seguro en Casa durante la vigencia 2019 fortaleció su talento humano tanto en el número como en su desarrollo profesional y técnico, mediante un nutrido programa de formación (ver detalles más adelante). La IPS cerró la vigencia 2019 con el siguiente personal en nómina:

REGIONALES	PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL ASISTENCIAL	TOTALES
NIVEL CENTRAL	52	41	93
HOSTALES	4	38	42
BOLIVAR CENTRO	3	4	7
ATLÁNTICO	8	11	19
CORDOBA	7	7	14
MAGDALENA	3	2	5
SUCRE	4	6	10
TOTALES	77	113	190

Este equipo de colaboradores es complementado por un grupo grande de profesionales de la salud, contratados por prestación de servicios:

REGIONALES	NÚMERO DE COLABORADORES
BOLIVAR	279
ATLÁNTICO	88
CORDOBA	188
MAGDALENA	47
SUCRE	97
TOTAL	699

PROGRAMA DE FORMACIÓN 2019: La organización ejecutó un programa de formación y capacitaciones, en temas asistenciales y administrativos, que benefició a 201 personas, con una inversión de $68.494.477; desarrollándose estos temas:

TEMAS DESARROLLADOS 2019
Actores de Sistema de Salud
Selección de Personal por Competencias
Certificación Internacional en Transformación Cultural
Curso Taller Manejo del Dolor
Legislación Laboral, Liquidación de Nomina y Prestaciones Sociales
Actualización Tributaria
Sesión de Equipo Cuidados Paliativos- Reconectándome
Taller Trabajo en Equipo
XVII Congreso por Salud de Todos

Específicamente en el área asistencial, se realizó entrenamiento a 823 colaboradores en todas las regionales, en las siguientes temáticas:

TEMARIO DE ENTRENAMIENTOS IPS CSC	
ABC Nutrición Enteral	Nuevas Condiciones de Contratación
Adherencia a Protocolo, prevención de Infecciones	Operativización, Paquetes, Admisión.
Adherencia a Protocolo, prevención de lesiones por presión.	Prevención de Flebitis
Adherencia a Protocolo, identificación del paciente.	Proceso de Atención y Protocolos
Adherencia a Protocolo, prevención de caídas	Proceso Toma de Muestras EPS SANITAS
Administración Segura de Medicamentos	Protocolo Alteración de Ulceras
Alimentación Enteral- Prevención de Complicaciones	Protocolo de atención a paciente Ulcervasculart Venosa-Material-Mixta
Análisis de Evento Adverso	Protocolo de Cateterismo Vesical
Apósitos Avanzados (HOWARD RN, BSN, CWCN)	Protocolo de Atención Pie Diabético
Auditoria y Manejo de Cuentas	Protocolo de Lesiones por Presión
Campaña Lavado de Manos	Protocolo de Prevención LPP-Terapia PANTURD
Atención de Pacientes Cuidados Paliativos	Protocolo de Desacondicionamiento Físico
Curso Toma de Muestra de Laboratorio	Protocolo de Higiene Bronquial/ Oxigenoterapia
Documentación Aplicativo ZEUS Salud	Protocolo de Prevención de Caídas
Enfermedad Renal Crónica sin Terapia	Reentrenamiento de Clínica de Heridas
Entrenamiento y Aplicación de Biológicos	Resolución 3374 de 2000 y generación de RIPS software Zeus salud
ESCALA RESVECH 20 / Uso adecuado de Apósito	Registro Clínico
Gestión y Reporte de Evento Adverso	Reinducción Organizacional
Guía EPOC 2018	Seguridad Social Pensional en Colombia
Manual de Toma de Muestra de Laboratorio	Sistema de Liquidación de cuotas Moderadoras y Copagos.
Normas de Bioseguridad, Aislamiento, Lavado de manos	Socialización de Derechos y Deberes del Paciente

SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SyST): en la implementación de este sistema se realizaron las siguientes actividades: entrega de uniformes, dotación de de sillas ergonómicas, la semana de la salud, dotación de descansa pies, mantenimiento de extintores, realización de exámenes médicos ocupacionales y fumigación para control de vectores y roedores; estas acciones cubrieron el 100% del talento humano de la IPS y tuvieron un costo de $70.025.835.

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL: incluyó las siguientes acciones:

PLAN DE BIENESTAR		
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**	**PARTICIPANTES**
ACCIONES GENERALES	Celebraciones de días Especiales	190 colaboradores
	Bonos para Auxiliares de Enfermería	109 Auxiliares de Enfermería
	Beneficio de Almuerzo	190 colaboradores
	Navidad Niños CSC	132 hijos de colabores beneficiados.
	Seguro de Vida SURA	190 colaboradores
PROGRAMA DE INCENTIVOS	Integración para personal directivo IPS CSC	9 colaboradores
	Bonos a colaboradores de hostales.	5 colaboradores
	Bonos de Reconocimientos por desempeño laboral 2019 todas las regionales.	12 colaboradores
FIESTAS DE FIN DE AÑO	Fiestas de Fin de año 2019.	620 colaboradores
	Regalos para Rifas.	216 unidades de regalos

En este programa, la IPS invirtió **$346.387.291.**

La gestión del TTHH, durante la vigencia 2019, giró en torno a la organización del programa de Gestión del TTHH por competencias y al fortalecimiento de Competencias de sus equipos de Líderes, especialmente lo referente a Toma de decisiones, Comunicación Asertiva y Trabajo en equipo.

V. ZONAS DE ATENCION

La IPS cuenta con presencia en varias zonas de la costa caribe, incluyendo las 5 principales ciudades capitales (Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta y Sincelejo), para un total de 266 sitios entre cabeceras municipales, corregimientos, veredas y caseríos, como se muestra en la siguiente tabla:

REGIONALES	CABECERAS MPALES	CORREGI-MIENTOS	VEREDAS/CASERÍOS	TOTAL
BOLIVAR	24	40	23	***87***
CORDOBA	23	33	10	***66***
SUCRE	21	24	6	***51***
ATLANTICO	16	8	10	***34***
MAGDALENA	8	9	11	***28***
TOTAL	***92***	***114***	***60***	***266***

La IPS cuenta con personal reclutado en cada uno de los municipios donde se tiene acción, los cuales se desplazan a brindar atención a los corregimientos aledaños, así como a las veredas próximas.

INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. SERVICIO DE REHABILITACIÓN FÍSICA Y RESPIRATORIA

Las terapias física y respiratoria son los procedimientos con el mayor número de eventos prestados por la IPS en el 2019, con un promedio diario de 842 y mensual de 25.267; ocupa el segundo lugar de los servicios de origen los ingresos, con un 14.36% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular no especificada (I694, I698, I64X), Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (J441, J449), Enfermedad de Alzheimer (G309), Parálisis cerebral infantil (G800, G809, G811), Enfermedad de Parkinson (G20X), Artritis no especificadas (M068, M179), Otras Neumonías bacterianas (j158), Otros Estados Postquirúrgicos (Z988), Trastorno de disco Lumbar y otros (M511). De los pacientes atendidos en la vigencia, se dieron 2599 De Altas, para un promedio de 217 mensuales, en estos dos servicios.

II. SERVICIO DE FONOAUDIOLOGÍA

El servicio de fonoaudiología generó la cuarta mayor frecuencia de eventos en el año 2019, con un promedio diario de 234 y mensual de 7.019; así mismo, ocupa el quinto lugar en cuanto a valor facturado, con un 4.35% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular no especificada (I694, I698, I64X), Enfermedad de Alzheimer (G309), Parálisis cerebral infantil (G800, G809, G811), Enfermedad de Parkinson (G20X) y Disfagia (R13X). De los pacientes atendidos en 2019, se dieron 324 De Altas, para un promedio de 27 mensuales, en este servicio.

III. SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL

La terapia ocupacional ocupa el séptimo lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2019, con un promedio diario de 111 y mensual de 3.318; ocupa también el séptimo lugar en cuanto a valor facturado, con un 3.95% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de ACV, Enfermedad de Alzheimer, Tumores malignos, Paraplejías, Parálisis cerebral infantil, Retardos del desarrollo y Enfermedad de Parkinson. De los pacientes atendidos en 2019, se dieron 219 De Altas, para un promedio de 18 mensuales, en este servicio.

IV. SERVICIO DE CLINICA DE HERIDAS

El servicio de Clínica de heridas produjo el segundo evento más frecuente de la IPS en el 2019, con un promedio diario de 407 actividades y mensual de 12.209; en cuanto a valor facturado ocupa el primer lugar, con un 42.6% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Venas varicosas en miembros inferiores con úlceras (I830, I832), Úlcera crónica de la piel (L984), Celulitis de los miembros inferiores (L031), Diabetes Mellitus (E109), Infección local de la piel y TCS (L08), Otros estados postquirúrgicos (Z988), Úlcera de Decúbito (L89X), Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular (I694) e Hipertensión arterial (I10X).

V. ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL

El servicio de atención por medicina general ocupó el octavo lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2019, con un promedio diario de 99 y mensual de 2.957; ocupa también el noveno puesto en cuanto a valor facturado, con un 2.39% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Hipertensión arterial (I10X), Infecciones de vías urinarias (N390), Secuelas de ACV (I698), Enfermedad de Alzheimer (G309), Úlceras de miembros inferiores (L97X), Parálisis cerebral (G800), Venas varicosas de los miembros inferiores (I830), Insuficiencia renal crónica (N189), Neumonía bacteriana no especificada (j159) y Diabetes Mellitus (E105). De los pacientes atendidos en 2019, se dieron 600 De Altas, para un promedio de 50 mensuales, en este servicio. Así mismo, se registraron 458 fallecimientos, promedio mensual de 38.

VI. PROGRAMA DE CUIDADOS DE PALIATIVOS

Este programa tiene sus fundamentos técnicos y filosóficos en la metodología New Palex, de la Fundación New Health (Sevilla, España). El equipo básico está constituido por: Médico general, Enfermera(o), Psicóloga(o), trabajadora social y consejero espiritual. La IPS inició la atención de pacientes en el mes de mayo de 2018, en la ciudad de Cartagena de Indias. En la vigencia 2019 se atendieron 505 pacientes en el programa. A corte de 31 de diciembre de 2019, se encontraban activos 144 pacientes. En el citado periodo fallecieron 361 pacientes, de los cuales el 59% lo hizo en el ámbito domiciliario, 7% en hostales clínicos y 34% en ámbito hospitalario.

VII. SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETETICA

Este servicio, por ser de apoyo de otras disciplinas, fue uno de los menos frecuentemente prestados por la IPS en el 2019, con un promedio diario de 16 y mensual de 477; por lo mismo, ocupa un lugar irrelevante en cuanto a valor facturado, con menos del 1% de participación. El diagnóstico más frecuente en este servicio es la Desnutrición proteico-calórica, en su orden: severa, moderada y leve. Los otros

diagnósticos asociados a este servicio son: Hipertensión arterial, Enfermedad Cerebro vascular, Enfermedad de Alzheimer, Úlceras por presión, Diabetes mellitus, Insuficiencia venosa periférica, Insuficiencia renal crónica, Tumores malignos y Parálisis cerebral.

VIII. GESTION DE LA CALIDAD,

1. Tiempos Estandarizados.

Para el abordaje de los servicios solicitados, se tiene como máximo tiempo un período de 24 horas, exceptuando los servicios de administración de medicamentos que, de acuerdo con el esquema, debe ser abordado el paciente incluso a las pocas horas de haber sido dado de alta del ámbito hospitalario.

A continuación, se relacionan los tiempos establecidos en la IPS:

Concepto	Límite Inferior	Limite Medio	Límite Superior	Frecuencia de Medición
Tiempo de Respuesta a Solicitud de PAD	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Verificación Domiciliaria	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Valoraciones Intra-hospitalaria	2 hora	4 horas	6 horas	Diaria
Tiempo de Abordaje al Servicio	2 horas	12 horas	24 horas	Diaria
Número de Accidentes	0	1	2	Anual
Ocurrencia de Eventos Adversos	0	1	2	Mensual
Auditorias de Historias Clínicas	20 %	60%	100 %	Mensual
Seguimiento Diario de Pacientes Nuevos	80%	90%	100%	Diario
Rechazo de Pacientes Nuevos	1%	2%	3%	Mensual
Caída de Pacientes durante la atención	0 %	1%	2%	Mensual
Estancia Hospitalaria	2 meses	4 meses	6 meses	Semestral

Seguimiento de Pacientes Antiguos	20%	40%	60%	Mensual
Gestión de Eventos Adversos	100%	NA	NA	Mensual
Revisión Resultados de Laboratorios	2 horas	6 horas	8 horas	Diario
Satisfacción Global	80%	90%	100%	Mensual
Respuestas a Quejas y Reclamos	1 días	2 días	3 días	Diario
Abordaje Social de Pacientes	20%	40%	60%	Mensual
Puesta en Sitio de Oxigeno	1 día	2 días	3 días	Mensual
Cargue de CTC	12 horas	18 horas	24 horas	Mensual
Toma de Laboratorio	8 horas	12 horas	24 horas	Diario
Flebitis	0%	1%	2%	Mensual
Reingresos Hospitalarios	72 horas	96 horas	120 horas	Mensual
Pendientes de Farmacia	24 horas	48 horas	72 horas	Mensual
Stock Mínimo en Tiempo de Insumos	3 Meses	4 Meses	5 Meses	Trimestral
Diligenciamiento de Recepción Tecnica	1/2 Día	1 Día	2 Día	Mensual
Numero de Conteos por Inventarios	1 Conteo	2 Conteo	3 Conteos	Trimestral

Fuente del Dato: Definición de Estándares de Tiempos.

2. Mediciones de Calidad Realizadas.

Como se observa en la tabla mostrada a continuación, la satisfacción Global General de la IPS ha ido incrementándose paulativamente, año tras año, finalizando 2019 con 94.7%; siendo la regional de Córdoba la sede con el porcentaje de satisfacción más alta: 97%. En todas las Regionales, la satisfacción se encuentra por encima del 91%. Es medida por dos canales: en físico por medio de encuesta diligenciada por el familiar y/o paciente y mediante el seguimiento diario telefónico. Al comparar los datos con los del año 2018, se evidencia una mejoría en 2.6 puntos porcentuales.

REGIONAL	2017	2018	2019
BOLIVAR	94,6	97,6	94,7
ATLANTICO	81,4	90,2	91,3
MAGDALENA	83,2	93,1	95,8
SUCRE	87,4	92,3	94,7
CORDOBA	82,4	87,3	97,0
PROMEDIO	**85,8**	**92,1**	**94,7**

OCURRENCIA DE EVENTOS ADVERSOS

La gestión de eventos adversos en el ámbito domiciliario, se consolida en la siguiente tabla, detallada por cada una de las regionales:

REGIONAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PROM/MES
BOLIVAR	16	15	22	12	9	12	12	4	2	2	8	0	114	9,5
ATLANTICO	0	0	11	0	4	0	0	6	5	4	0	2	32	2,7
MAGDALENA	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	0	0	10	0,8
SUCRE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0,3
CORDOBA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,2
TOTALES	17	16	33	14	15	15	13	11	8	9	8	2	161	13,4

La información de Hostales clínicos es la siguiente:

REPORTE DE EVENTOS ATENCIÓN INSTITUCIONAL DEL PACIENTE CRÓNICO													
Categorización/ Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Evento Adverso	1	3	3	5	2	1	2	6	6	2	1	0	32
Incidentes	1	0	0	5	0	1	3	4	2	1	0	1	18
Complicaciones	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Acciones Inseguras	0	0	6	0	1	2	5	2	0	1	1	0	18
Extrainstitucionales	4	1	3	3	5	12	11	17	16	14	5	0	91
Total Reportados	6	4	12	13	9	16	21	29	24	18	7	1	160

Todos los eventos adversos ocurridos fueron analizados y se establecieron planes de mejora, para minimizar la ocurrencia de estos. Todos los eventos presentados son riesgo moderado y bajo, y todos de gravedad leve.

3. PROGRAMAS IMPLEMENTADOS

Durante el año 2019, se actualizaron y/o reestructuraron los siguientes programas:

- Programa de Gestión de Garantía para la Calidad.
- Programa Gestión del Riesgo.
- Programa de Gestión del Talento Humano.
- Programas de Farmacovigilancia.
- PAME.
- PAMEC
- Cambio de PGIRHS a PGIRASA.
- Prescripción MIPRES.

4. MANUALES IMPLEMENTADOS

- ✓ Manual de Toma de Muestras Microbiológicas.
- ✓ Manual de Bioseguridad (Actualizado a nuevos lineamientos).
- ✓ Manual de Implementación de Metodología LASA.
- ✓ Manual de información y comunicación (Aun en ajustes).

5. CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS LEGALES

- ✓ Documentación Legal actualizada exigida en el sector por cada regional.
- ✓ Se realiza habilitación de servicios en cada una de las Regionales de acuerdo con el portafolio de servicios actual de la IPS.
- ✓ Renovación de la Autoevaluación de Servicios en el REPS.
- ✓ Portafolio de Servicios Actualizados en el REPS.
- ✓ Documentación Exigida por Cada Ente de Control Gestionada y Actualizada por Departamento en donde se encuentran las diferentes sedes de la IPS.

6. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES TECNOLÓGICAS Y CIENTIFICAS

Apoyo en la actualización y reestructuración de los diferentes programas de la IPS: Programa de Auditoría para la excelencia, Programa de Control Interno, Programa de Gestión del Talento Humano, Programa de Mantenimiento de Planta Física, PAME, PAMEC, Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Programa de Seguridad del Paciente, Seguimiento al Riesgo, cambio de PGIRHS a PGIRASA, SIAU, Prescripciones MIPRES, entre otros.

Durante el año 2019, el área de Calidad realizó 479 inducciones y reinducciones al personal interno (Profesionales vinculados) de la IPS, con un temario de 30 temas, para dar a conocer los aspectos generales del sistema de calidad de la IPS.

Desde el departamento también se ejecutan socializaciones a personal externo de la IPS, enfocadas a IPS del ámbito intrahospitalario con el fin de dar a conocer el Modelo de Atención en Salud de la IPS, con el promedio de dos instituciones programadas de manera mensual, se ejecutaron en el 2019, 21 capacitaciones, así:

	CARTAGENA	BQUILLA	EL CARMEN	S. MARTA	SINCELEJO	MONTERIA	TOTAL
Capacitaciones Externas	6	4	1	2	2	5	**21**
N° Profesionales	80	42	12	38	22	123	**317**
Temas	2	2	1	3	2	2	**3**

7. PROGRAMA AUDITORIAS INTERNAS

Se cuenta con un Programa documentado y un cronograma de Auditorias proyectado para el año 2020, para todas las áreas administrativas y asistenciales.

8. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas recepcionadas y gestionadas en el 2019 sumaron un total de 344, como se muestra en esta tabla:

REGIONAL	# QUEJAS ADMINISTRATIVAS	# QUEJAS ASISTENCIALES	# TOTAL PQS
BOLIVAR	20	156	176
ATLANTICO	24	119	143
MAGDALENA	2	12	14
SUCRE	0	11	11
TOTAL	**46**	**298**	**344**

Así mismo, el área de SIAU hizo seguimiento telefónico a la prestación de los servicios, verificando accesibilidad, oportunidad y satisfacción con la atención prestada; la información es la siguiente:

REGIONAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BOLIVAR	339	237	281	82	190	37	1181	774	597	608	669	714	**5.709**
ATLANTICO	793	656	704	702	916	728	694	775	649	814	783	422	**8.636**
MAGDALENA	150	114	139	163	194	132	182	221	228	276	269	214	**2.282**
SUCRE	20	17	22	12	16	19	11	19	12	11	9	5	**173**
CORDOBA	7	5	12	17	5	17	8	9	13	8	16	10	**127**
Totales	**1.282**	**1.007**	**1.124**	**947**	**1.300**	**897**	**2.057**	**1.779**	**1.474**	**1.698**	**1.721**	**1.360**	**16.927**

9. GESTORIA DE CAMPO

En la vigencia 2019 se realizaron las siguientes actividades de gestoría de campo:

DESCRIPCION	C.GENA	S.MARTA	B.QUILLA	SLEJO	MONT	CARMEN	TOTAL
Total de Pacientes Visitados	783	47	154	45	38	85	1152
% Pacientes Visitados con Cambio de Conducta.	70%	20%	63%	15%	20%	20%	35%
Total de pacientes con seguimiento	487	13	49	10	15	21	595
Número de Quejas Reportadas desde Gestoría	23	3	5	2	2	7	42
Apoyo Administrativos realizados desde Gestoría a los pacientes (Trámites de Ordenes médicas)	119	7	43	12	9	9	199
Eventos Adversos detectados desde Gestoría	5	0	2	1	1	1	10
Inoportunidades en servicios, detectadas desde gestoría	76	2	38	2	3	2	123

10. REPORTES OBLIGATORIOS REALIZADOS

- Autoevaluación Vigentes en el REPS (Secretarias Departamentales y Distritales)
- Reporte de la Circular Externa 016/2016
    - ✓ FT001 (Catalogo Información Financiera)
    - ✓ FT002 - Publicación Estados Financieros

- ✓ FT003 (FT003 - Cuentas por Cobrar – Deudores)
- ✓ FT004 (Cuentas por Pagar – Acreedores)
- ✓ FP001 - Conjunto Completo de Estados Financieros y Revelaciones
- ✓ FP002 - Certificación Estados Financieros
- ✓ FP003 - Dictamen Revisor Fiscal
- ✓ FP004 - Informe de Gestión
- ✓ FP005 - Proyecto Distribución de Utilidades
- ✓ GT010 (Composición Patrimonial – Capital, Aportes o Equivalente)

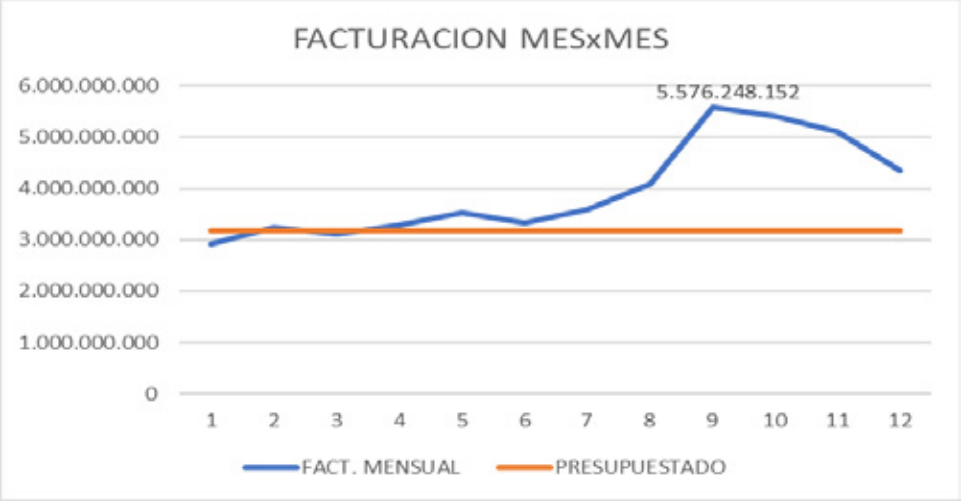
- Programa de Auditoria y Mejoramiento Continuo de la Calidad
  - ✓ ST002 – PAMEC
- Reporte de la Resolución 256
  - ✓ MCA195MOCA
- SISMED - Sistema de Información de Precios de Medicamentos
  - ✓ MED113MVEN – Reporte de Venta de Medicamentos
  - ✓ MED114MCOM – Reporte de Compra de Medicamentos.
- Reporte de Atención de Extranjeros en Territorio Nacional
  - ✓RIP185RIPS
- Reporte Circular 030.
  - ✓SAC165FIPS

IX. FACTURACIÓN.

En el año 2019, con corte a 31 de diciembre, la facturación de la IPS es la siguiente:

UNIDAD FUNCIONAL	TOTAL	PROM./MES	%
BOLIVAR NORTE	15.605.387.960	1.300.448.997	32,8%
ATLANTICO	9.814.933.039	817.911.087	20,6%
CORDOBA	6.549.433.724	545.786.144	13,8%
SUCRE	5.405.032.702	450.419.392	11,4%
BOLIVAR CENTRO	4.969.486.922	414.123.910	10,5%
MAGDALENA	2.376.262.060	198.021.838	5,0%
HOSTAL PIE DE LA POPA	2.069.721.524	172.476.794	4,4%
HOSTAL BAJA TURBACO	744.499.314	62.041.610	1,6%
TOTAL	**47.534.757.245**	**3.961.229.770**	100,0%

En la tabla anterior podemos observar que la mayor facturación se origina en la regional Bolívar norte, con un 32.8% del total, seguido de Atlántico con un 20.6%.



En este gráfico se observa un crecimiento de la facturación a lo largo del año 2019, con un pico no sostenido en septiembre y una leve caída en diciembre.

FACTURACIÓN POR SERVICIOS

SERVICIO	VALOR	%
CLINICA DE HERIDAS COMPLEJAS	**21.365.775.186**	**43,63%**
TERAPIAS FISICAS Y RESPIRATORIAS	**7.203.442.571**	**14,71%**
CUIDADOS BASICOS DE ENFERMERIA	**4.347.952.773**	**8,88%**
ANTIBIOTICOTERAPIA SIMPLE	**2.706.668.789**	**5,53%**
ATENCION INSTITUCIONAL DE PTE CRONICO	**2.349.930.000**	**4,80%**
ATENCION DOMICILIARIA POR FONOAUDIOLOGIA	2.182.174.293	4,46%
ATENCION DOMICILIARIA POR TERAPIA OCUPACIONAL	1.982.543.451	4,05%
MEDICAMENTOS	1.351.322.349	2,76%
TRANSPORTE DEL PERSONAL FUERA DEL PERIMETRO URBANO	1.290.505.143	2,64%
ATENCION DOMICILIARIA POR MEDICINA GENERAL	1.197.220.705	2,44%
ALQUILER DE EQUIPOS BIOMEDICOS	893.634.484	1,82%
PACIENTES CON CUIDADOS PALIATIVOS	685.582.125	1,40%
MATERIALES E INSUMOS	495.675.554	1,01%
ATENCION DOMICILIARIA POR ENFERMERIA	373.716.659	0,76%
ATENCION DOMICILIARIA POR ESPECIALISTA	170.163.376	0,35%
ATENCION DOMICILIARIA POR NUTRICION	129.297.332	0,26%
ATENCION DOMICILIARIA POR PSICOLOGIA	97.896.321	0,20%
LABORATORIO CLINICO	74.866.987	0,15%
PTES CON ANTIBIOTICOTERAPIA SANITAS	71.630.000	0,15%
ATENCION DOMICILIARIA POR TRABAJO SOCIAL	3.248.132	0,01%
TECNOLOGÍAS NO PBS	2.271.500	0,00%
TOTAL	**48.975.517.730**	**100,0%**

Como se puede observar en la tabla anterior, los servicios que más aportan a los ingresos institucionales son, en su orden: Clínica de Heridas, Terapias físicas y respiratorias, Cuidados básicos de enfermería, Antibioticoterapia y Atención institucional del paciente crónico.

EVENTOS MÁS ATENDIDOS

SERVICIOS	ACTIVIDADES	%	PROMEDIO MES	PROMEDIO DIA
TERAPIA FISICA Y REPIRATORIA	303.199	39,6%	25.267	842
CLINICA DE HERIDAS COMPLEJAS	146.503	19,1%	12.209	407
FONOAUDIOLOGIA	84.226	11,0%	7.019	234
CUIDADOS BASICOS DE ENFERMERIA	70.951	9,3%	5.913	197
ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	65.694	8,6%	5.475	182
TERAPIA OCUPACIONAL	39.814	5,2%	3.318	111
CONSULTAS MEDICINA GENERAL	35.481	4,6%	2.957	99
VALORACIONES POR ENFERMERIA (VISITAS)	9.565	1,2%	797	27
NUTRICION	5.719	0,7%	477	16
PSICOLOGIA	4.648	0,6%	387	13
TOTALES	**765.800**	**100,0%**	**63.817**	**2.127**

Las terapias física y respiratoria son los eventos más atendidos de la IPS, entendiendo evento como el detalle del servicio; seguido del servicio de clínica de heridas, atención por Fonoaudiología, Cuidados básicos de enfermería y administración de medicamentos.

Atentamente:

ERNESTO ESTRADA DEAVILA
Gerente General