INFORME DE VIGENCIA
GESTIÓN 2021

IPS
CUIDADO
SEGURO EN
CASA

VIGILADO Supersalud

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA

INFORME DE GESTION - VIGENCIA 2021

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 2021 a 31 de diciembre de 2021.

El Informe se encuentra divido por áreas en donde se relacionan cada una de las operaciones; dando a conocer las cifras más relevantes, productos de la gestión en cada proceso institucional.

I. CONDICIONES GENERALES

1. Capacidad Técnico-administrativa.

Se continúo con las adaptaciones de la estructura funcional de la IPS a las necesidades surgidas de los picos de la pandemia por Covid 19. Adicionalmente, se fortalecieron las regionales Magdalena y Sucre, con la inclusión de los coordinadores administrativos, quienes entran a responder por la gestión de sus sedes.

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 Atención de servicios Covid 19.
- Modelo de atención con Oxígeno domiciliario para pacientes con Covid 19.

3. Infraestructura.

Sedes Administrativa:

- La sede principal opera en el barrio Armenia 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.
- 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. Durante la vigencia 2020, se trasladaron todas las sedes regionales, a locales tomados en arriendo; excepto en El Carmen de Bolívar, donde se adquirió una sede propia.

Sedes Asistenciales:

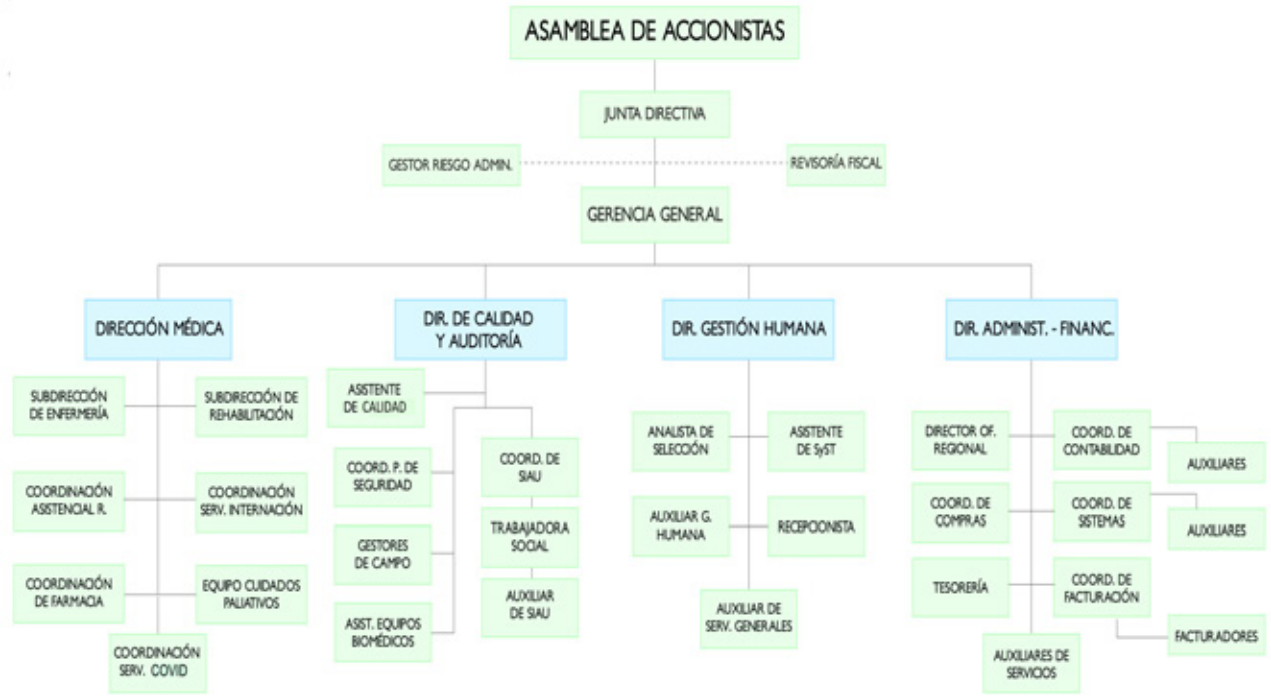
- Desde mayo de 2018, entró en operación sede para la atención institucional de pacientes crónicos, de baja complejidad, localizada en el municipio de Turbaco (norte de Bolívar).
- Así mismo, desde el mes de agosto de 2018, entró en operación sede para la atención institucional de mediana complejidad, para 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)
- Messer 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.



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 una estructura orgánica funcional 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. El equipo de atención de los servicios Covid, responde ante el nivel central.

IV. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

IPS Cuidado Seguro en Casa durante la vigencia 2021 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). Así mismo, se hicieron ajustes a la estructura funcional de la empresa, tanto a nivel central como en las regionales, buscando mayor agilidad en la toma de decisiones. La IPS presentó en la vigencia 2021, los siguientes datos de personal en nómina (para un total de 366 colaboradores, al término de la citada vigencia):

REGIONAL	# DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	# DE PERSONAL ASISTENCIAL
BOLIVAR NORTE	115	53
BOLIVAR CENTRO	14	6
ATLÁNTICO	34	19
MAGDALENA	23	15
SUCRE	24	14
CÓRDOBA	30	19
TOTAL	240	126

Este equipo de colaboradores es complementado por un equipo de 1.068 profesionales de la salud, contratados por prestación de servicios:

PROGRAMA DE FORMACIÓN 2021: La organización ejecutó un programa de formación y capacitaciones, en temas asistenciales y administrativos, incluyendo 156 actividades, que benefició a 11.550 personas, con una inversión de $102.821.540; El programa se implementó teniendo en cuenta los procesos que se relacionan a continuación:

PROCESOS	CANT. ACTIVIDADES POR EJE	CANT. DE ASISTENTE
ADMINISTRATIVA	3	800
SST	28	1870
GESTIÓN HUMANA	1	11
CALIDAD	10	274
CLINICA DE HERIDAS	19	1665
COVID-19	17	955
CUIDADOS PALIATIVOS	9	196
NUTRICIÓN	2	61
REHABILITACIÓN	20	1519
MEDICINA	21	733
ENFERMERIA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	25	3461
FACTURACIÓN	1	5
TOTALES	**156**	**11550**

Para el proceso de educación en COVID -19 se trabajaron los siguientes temas:

EJE	TEMA	ASISTENTES
COVID	TOMA DE LABORATORIOS/COVID 19 EMBALAJE /TRANSPORTE	80
COVID	USO ESCALAS NEWS 2 Y CALL SCORE EN EL SOFWARD CLINICO	29
COVID	TOMA, TEMBALAJE TRANSPORTE, TRASLADO , MUESTRAS COVID 19	100
COVID	ENTRENAMIENTO VACUNACION COVID 19	25
COVID	CURSO BUENAS PRACTICAS EN TOMA DE MUESTRAS EN EL LABORATORIO	46
COVID	ENTRENAMIENTO PERSONAL NUEVO VACUNACION COVID 19	25
COVID	ENTRENAMIENTO VACUNACION	2
COVID	MOD	68
COVID	MOD LINEAMIENTOS COVID 19 MAYORES DE 60 AÑOS LINEAMIENTOS COVID MENORES DE 60 AÑOS	74
COVID	ENTRENAMIENTO ZONA SER	96
COVID	ACTUALIZACION LINEAMIENTOS COVID 19	96
COVID	JUNTO A TI- COVID 19 MANEJO DE SITUACIONES ANTE CASOS SOSPECHOSO Y/O CONFIRMADOS JUEVES, 29 DE JULIO DE 2021 2:00	20
COVID	MODELO MOD	79
COVID	DILIGENCIAMIENTO DE LA HISTORIA CLINICA	72
COVID	DILIGENCIAMIENTO DE FICHAS EPIDEMIOLOGICAS	49
COVID	DILIGENCIAMIENTO DE ZONA SER COVID	84
COVID	VISUALIZACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ORDENES INTERNAS	10

Para el proceso de formación de clínica de heridas, se relaciona a continuación el temario:

EJE	TEMA	ASISTENTES

CLINICA DE HERIDAS	ENTRENAMIENTO PORTAFOLIO TECNOLOGIAS MANEJO HERIDASHERIDAS KCY	177
CLINICA DE HERIDAS	ENTRENAMIENTO PORTAFOLIO TECNOLOGIAS MANEJO HERIDASHERIDAS DACC	178
CLINICA DE HERIDAS	SISTEMA DE PRESION NEGATIVO AL VACIO	33
CLINICA DE HERIDAS	TALLER MANEJO AVANZADO DE HERIDAS: SISTEMA DE PRESION NEGATIVA	16
CLINICA DE HERIDAS	TALLER DE TAMIZAJE NUTRICIONAL	75
CLINICA DE HERIDAS	TALLER ACTUALIZACION CLASIFICACION DE LA ULCERA VASCULAR, DIAGNOSTICO DIFERENCIAL	175
CLINICA DE HERIDAS	APOSITOS, USO Y FUNCION	176
CLINICA DE HERIDAS	TALLER INDICACIONES, MANEJO, USO Y COLOCACIÓN DE ELASTOCOMPRESIÓN - INDICE TOBILLO BRAZO	175
CLINICA DE HERIDAS	DIAGNOSTICO DIFERENCIAL Y ABORDAJE DESDE EL CAMPO DE ENFERMERÍA DE LAS ULCERAS DE MIEMBROS INFERIORES	98
CLINICA DE HERIDAS	SOCIALIZACION PROTOCOLO GENERAL DE HERIDAS	170
CLINICA DE HERIDAS	ENTRENAMIENTO PERSONAL NUEVO ENFERMERIA Y HERIDAS	28
CLINICA DE HERIDAS	TALLER ELASTO COMPRESIVO-ITB	77
CLINICA DE HERIDAS	USO NUEVA TECNOLOGIA ELASTO COMPRESIVA	12
CLINICA DE HERIDAS	ENTRENAMIENTO PERSONAL NUEVO CLINICA DE HERIDAS	32
CLINICA DE HERIDAS	CAPACITACION TAMIZAJE NUTRICIONAL-NUTRICION HERIDAS	75
CLINICA DE HERIDAS	ENTRENAMIENTO HERIDAS VALORACION PAQUETES APOSITOS	32
CLINICA DE HERIDAS	ENTRENAMIENTO PERSONAL NUEVO ENFERMERIA Y HERIDAS	2
CLINICA DE HERIDAS	PROCEDIMIENTO VALORACION DE HERIDAS	14
CLINICA DE HERIDAS	PROTOCOLO GENERAL DE HERIDAS	120

En tanto al proceso de seguridad del paciente y enfermería, los siguientes fueron los temas abordados:

EJE	TEMA
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	MANEJO DE RESIDUOS BIOSANITARIOS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	CURSOS ATENCIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL Y GENERO

SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	DETECTAR, PREVENIR Y REDUCIR EL RIESGO DE IAAS - PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS Y EQUIPOS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	DETECTAR, PREVENIR Y REDUCIR EL RIESGO DE IAAS - MANUAL DE BIOSEGURIDAD
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	PRIMEROS AUXILIOS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	MANEJO Y USO DE EXTINTORES
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	PLAN DE EMERGENCIAS -RESPUESTA OPORTUNA ANTE EMERGENCIAS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	INVESTIGACION DE INCIDENTES Y AT
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	INSPECCIONES DE SEGURIDAD
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	ORDEN Y ASEO
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	RIESGO PSICOSOCIAL
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	MANEJO SE SUSTANCIAS QUIMICAS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	ETIQUETADO Y ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS QUIMICAS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	PREVENCION DE ALCOHOL CIGARILLO Y OTRAS SUSTANCIAS PSICOACTIVAS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	PAUSAS ACTIVAS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	SEGURIDAD VIAL
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	BUEN MANEJO DE ESTRÉS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	RIESGO BIOLOGICO
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	ESTILOS DE VIDA
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	CUIDADOS DE LA SALUD MENTAL EN TIEMPOS DE COVID 19
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	MANEJO DE ESTRÉS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	IPS VIVIR BIEN.DIANA ALZAMORA/PREVENCION DE ETS - VIH
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	COPASS
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	COMITE CONVIVENCIA
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	PREVENCION DE CADAS A NIVEL Y DESNIVEL
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	MOVILIDAD SEGURA
SALUD Y SEGURIDAD EN TRABAJO	BIOSEGURIDAD COVID 19 USO EPP

Y finalmente, en el desarrollo del programa de Cuidados Paliativos, se trataron los siguientes temas:

EJE	TEMA	ASISTENTES
CUIDADOS PALIATIVOS	CURSO DE ACTUALIZACION EN CUIDADOS PALIATIVOS	51
CUIDADOS PALIATIVOS	SOCIALIZACION PROGRAMA ATENCION CUIDADOS PALIATIVOS	8
CUIDADOS PALIATIVOS	QUE HACER MEDICO EN LOS CUIDADOS PALIATIVOS	13
CUIDADOS PALIATIVOS	EL VOLUNTARIADO AL FINAL DE LA VIDA	8
CUIDADOS PALIATIVOS	La familia en el cuidado de transición"	8
CUIDADOS PALIATIVOS	PROCESO DE INDUCCION CURSO CUIDADOS PALIATIVOS CONVENIO ASOCUPAC MUTUAL SER	49
CUIDADOS PALIATIVOS	CONGRESO CUIDADOS PALIATIVOS	1
CUIDADOS PALIATIVOS	INTRODUCCION ALA BIOETICA	16
CUIDADOS PALIATIVOS	SENSIBILIZACION CUIDADOS PALIATIVOS	42

SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SySST): en la implementación de este sistema se realizaron las siguientes actividades: entrega de uniformes a los colaboradores administrativos, dotación de elementos de protección personal, el mes de la salud, dotación de botas de seguridad, mantenimiento de extintores, Capacitaciones sobre medidas de prevención y de protección ante la pandemia por Covid 19, 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 $171.869.740.

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL: incluyó las siguientes acciones:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	Día de la mujer
	Día del Hombre
	Beneficio de Almuerzo
	Subsidio educativo
	Navidad Niños CSC y Decoración Navideña sede Armenia
	Seguro de Vida SURA
FIN DE AÑO	Entrega de bonos aguinaldo
CELEBRACIÓN DE PROFESIONES	Día del fonoaudiólogo y Nutrición

En este programa, la IPS invirtió **$692.875.821.**

La gestión del TTHH, durante la vigencia 2021, giró en torno a responder a las necesidades generadas por la pandemia por Covid 19, lo que implicó un alto esfuerzo en los procesos de Selección, Contratación y Entrenamientos, como se pudo evidenciar en las cifras mostradas en los puntos anteriores.

V. ZONAS DE ATENCION

La IPS cuenta con presencia en varias zonas de la costa caribe, incluyendo las 6 principales ciudades capitales (Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta, El Carmen de Bolívar y Sincelejo), para un total de 635 sitios entre cabeceras municipales, corregimientos, veredas y caseríos, como se muestra en la siguiente tabla:

DATOS DE COBERTURA AÑO 2021				
REGIONAL	**MUNICIPIOS**	**CORREGIMIENTOS**	**VEREDAS**	**TOTALES**
CÓRDOBA	18	85	147	**250**
BOLÍVAR	25	73	14	**112**
SUCRE	16	56	37	**109**
ATLÁNTICO	23	39	37	**99**
MAGDALENA	15	34	16	**65**
TOTAL	**97**	**287**	**251**	**635**

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

INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. PROGRAMA DE REHABILITACIÓN INTEGRAL

Hacen parte de este programa los siguientes servicios:

- **Terapias física y respiratoria:** son los procedimientos con el mayor número de eventos prestados por la IPS en el 2021: un total de 487.221 atenciones; con un promedio diario de 1.692 y mensual de 40.602.

- **Fonoaudiología:** las terapias de esta subespecialidad de Rehabilitación, realizadas durante el 2021 alcanzaron la suma total de 150.654 atenciones; con un promedio diario de 523 y mensual de 12.555.

- **Terapia Ocupacional:** en esta subespecialidad, el promedio diario de atenciones durante la vigencia en cuestión fue de 376 intervenciones, resultando un promedio mensual de 9.035, lo que acumuló en el año un total de 108.424 atenciones realizadas por IPS CSC.

- **Psicología:** en este servicio se realizaron, durante el año 2021, un total de 12.279 atenciones, lo que da unos promedios de 1.023/mes y 43/día.

Estos servicios del programa de Rehabilitación representan la segunda fuente de ingresos, con un 27.8% de participación y, en conjunto, los procedimientos con mayor número de atenciones realizadas (758.578 en el año). 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).

II. SERVICIO DE CLINICA DE HERIDAS

El servicio de Clínica de heridas produjo el cuarto evento más frecuente de la IPS en el 2021, con un promedio diario de 473 actividades y mensual de 11.363; en cuanto a valor facturado ocupa el primer lugar, con un 33.9% 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).

III. OTROS PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA

En este aparte se incluyen los siguientes servicios: administración de medicamentos, colocaciones y cambios de sondas vesicales, supervisión de adherencia a tratamientos, educación a pacientes y/o familiares y tomas de muestras para laboratorio clínico. Este grupo de servicios ocupó el tercer lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2021, con un promedio diario de 707 y mensual de 16.958; ocupa el sexto puesto en cuanto a valor facturado, con un 2.8% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Otras Neumonías bacterianas (j158), Infecciones de vías urinarias (N390), Hipertensión arterial (I10X), Secuelas de ACV e Infección local de la piel y TCS (L08).

IV. CUIDADOS BASICOS DE ENFERMERIA

Este servicio corresponde a la atención individualizada que hacen auxiliares de enfermería, en el domicilio, a pacientes dependientes que requieren su asistencia. Representó el segundo servicio más prestado en la vigencia de referencia, con un promedio diario de 754 atenciones y 18.100 al mes. En cuanto a la generación de ingresos, fue la cuarta fuente, correspondiéndole el 5.4% de participación.

V. ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Este servicio ocupó el quinto lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2021; en lo que se refiere a la atención por medicina general con un promedio diario de 148 y mensual de 3.548 atenciones; en cuanto a consultas especializadas, se prestaron 2.489 en el año (promedio mensual de 207). Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Hipertensión arterial (I10X), Desnutrición proteico-calórica (E43X, E440 y E441), 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).

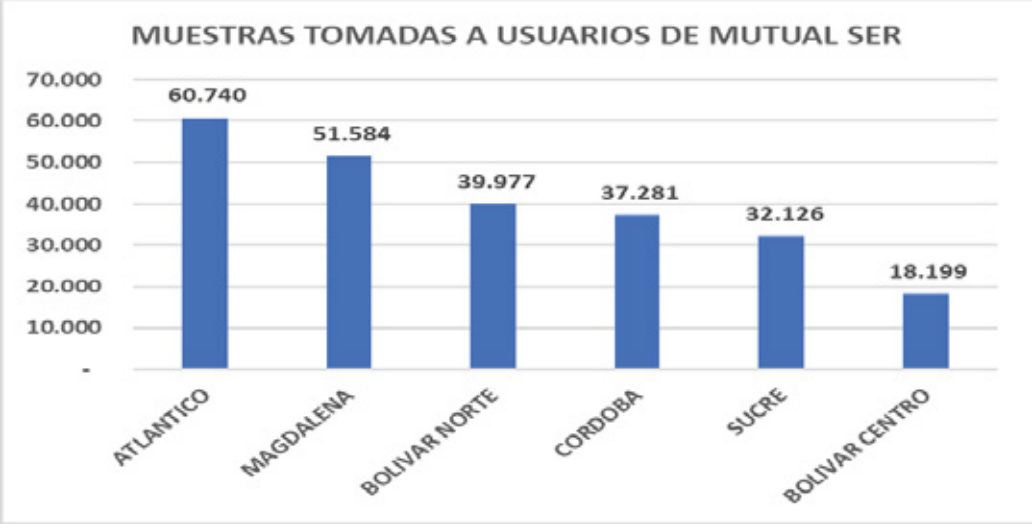
VI. PROGRAMA DE CUIDADOS DE PALIATIVOS

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 2021 se atendieron 1.098 pacientes en el programa, siendo oncológicos el 69.1% y el resto no oncológicos; tuvieron un promedio de estancia de 115 días. A corte de 31 de diciembre de 2021, se encontraban activos 458 pacientes. En el citado periodo fallecieron 640 pacientes, de los cuales el 76.4% lo hizo en el ámbito domiciliario, el resto en servicios de internación.

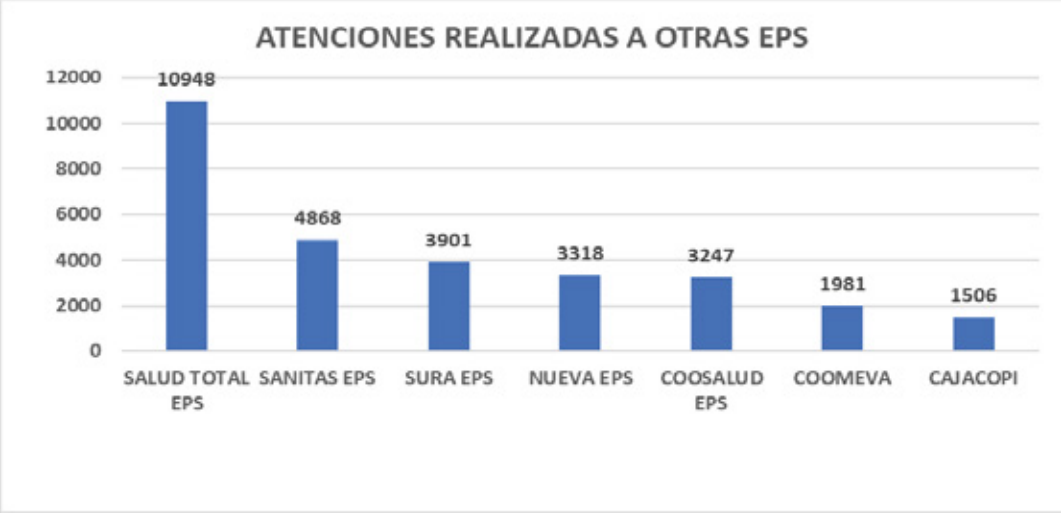
VII. ATENCIÓN DE SERVICIOS COVID 19

Los servicios para la atención de la Pandemia por Covid 19 requirió de la conformación de una estructura organizacional exclusiva. En 2021 se prestaron básicamente tres tipos de servicios: Toma de muestras, atención y seguimientos a pacientes sospechosos y positivos y la aplicación de vacunas.

- **TOMA DE MUESTRAS:** Un total de 239.907 muestras tomadas a usuarios de Mutual SER:

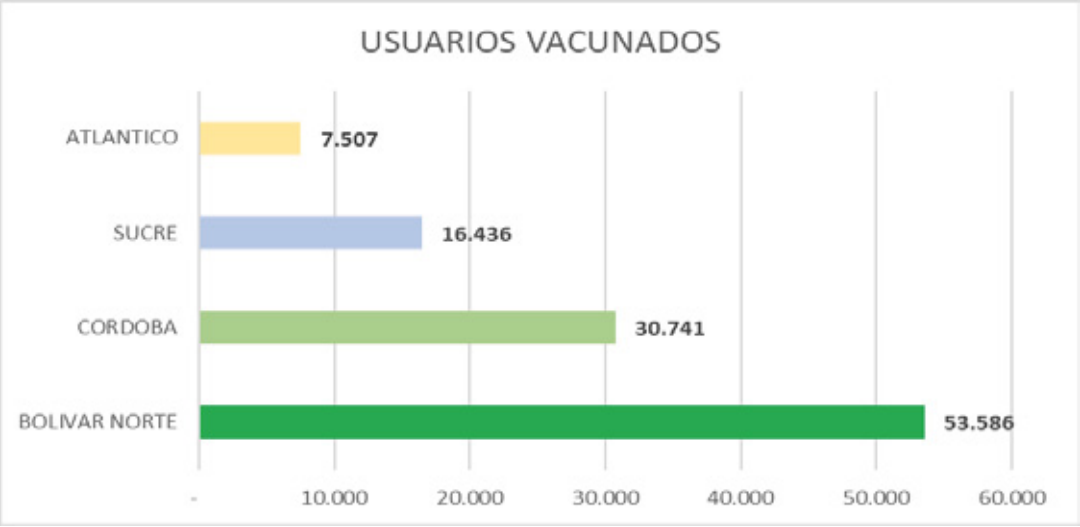


A afiliados de otras EPS se les realizaron un total de 29.769 tomas de muestras para Covid 19, desagregadas así:



- **SEGUIMIENTOS A SOSPECHOSOS Y POSITIVOS:** se realizaron 45.020 atenciones a pacientes sospechosos o confirmados de Covid 19, Así:

- **APLICACIÓN DE VACUNAS CONTRA COVID 19:** en este servicio se realizaron un total de 100.763 aplicaciones; distribuidos de esta manera:



VIII. 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 2021, con un promedio diario de 44 y mensual de 1.047 (12.558 atenciones en el año); por lo mismo, ocupa un lugar irrelevante en cuanto a valor facturado, con menos del 1% de participación.

IX. 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 6 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.

SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Como se observa en la tabla mostrada a continuación, la satisfacción Global General de la IPS ha ido incrementándose paulativamente, año tras año, finalizando 2021 con 96.9%; siendo la regional de Bolívar la sede con el porcentaje de satisfacción más alta: 98.5%. En todas las Regionales, la satisfacción se encuentra por encima del 93%. 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 2020, se evidencia una mejoría, en este rango muy satisfactorio, de 1.6 puntos porcentuales.

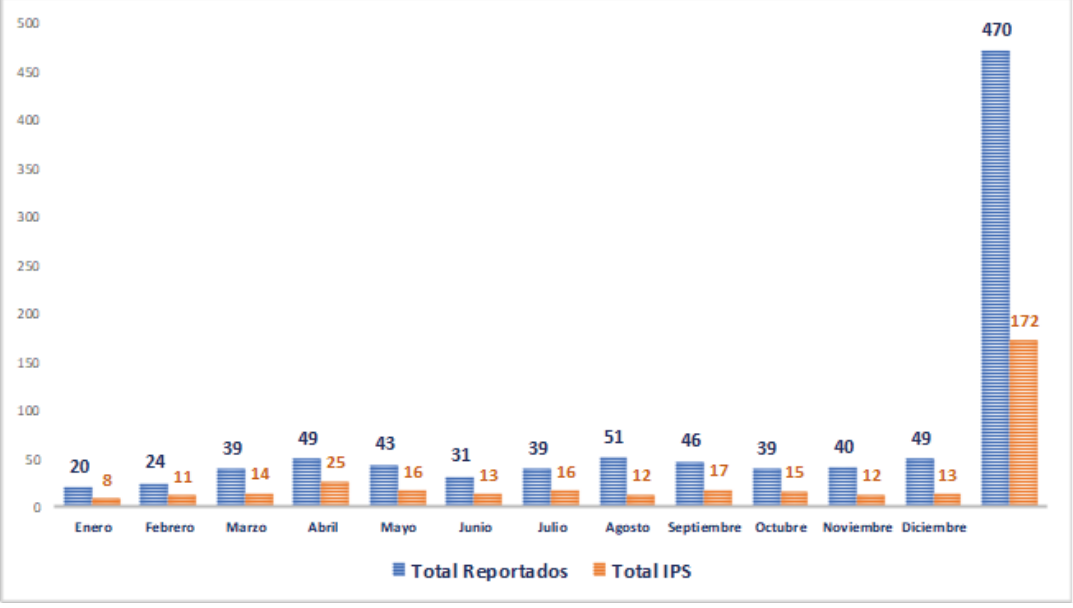
TASA DE SATISFACCION GLOBAL					
REGIONAL	2017	2018	2019	2020	2021
BOLIVAR	94,6%	97,6%	94,7%	97,8%	98,5%
ATLANTICO	81,4%	90,2%	91,3%	91,4%	93,2%
MAGADALENA	83,2%	93,1%	95,8%	97,2%	97,9%
SUCRE	87,4%	92,3%	94,7%	91,3%	97,1%
CORDOBA	82,4%	87,3%	97,0%	98,7%	95,7%
PROMEDIO	85,8%	92,1%	94,7%	95,3%	96,9%

En lo que se refiere a la preferencia de los usuarios de IPS Cuidado Seguro en Casa, se evalúo, mes a mes y en cada una de las regionales de la empresa, si la recomendarían a otros usuarios y/o familiares; obteniéndose unos resultados muy positivos:

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE RECOMEDARIAN A IPS CSC						
MES	BOLIVAR	ATLANTICO	SUCRE	CORDOBA	MAGDALENA	GLOBAL
ENERO	78,3%	98,2%	100,0%	100,0%	96,2%	98,6%
FEBRERO	93,1%	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%
MARZO	96,6%	96,1%	100,0%	99,4%	100,0%	98,9%
ABRIL	98,8%	91,0%	100,0%	100,0%	96,6%	96,9%
MAYO	99,2%	97,5%	100,0%	100,0%	98,1%	98,9%
JUNIO	99,5%	96,1%	99,4%	99,2%	100,0%	98,7%
JULIO	99,3%	98,3%	98,7%	97,0%	100,0%	98,5%
AGOSTO	99,1%	98,0%	100,0%	97,0%	100,0%	98,8%
SEPTIEMBRE	99,2%	99,0%	99,3%	96,9%	100,0%	98,8%
OCTUBRE	97,2%	99,2%	99,5%	98,0%	100,0%	99,2%
NOVIEMBRE	99,1%	99,5%	99,2%	99,3%	99,6%	99,4%
DICIEMBRE	97,4%	100,0%	98,2%	97,5%	100,0%	98,9%
PROMEDIO AÑO	**96,4%**	**97,7%**	**99,5%**	**98,7%**	**99,2%**	**98,8%**

OCURRENCIA DE EVENTOS ADVERSOS

La gestión de eventos adversos en el ámbito domiciliario, se consolida en la siguiente tabla, detallada mes a mes del 2021:



Todos los eventos adversos ocurridos fueron analizados y se establecieron planes de mejora, para minimizar la ocurrencia de estos. El total de eventos trazadores reportados en todo el año es de 470 casos de los cuales 172 corresponden a fallas internas.

3. PROGRAMAS IMPLEMENTADOS

Durante el año 2020, se actualizaron y/o reestructuraron los siguientes programas:

- Ajustes al Modelo de Atención domiciliaria de pacientes con Covid 19.
- Actualización del Modelo de atención de IPS CSC.
- Programa de Ventilación mecánica en domicilio.
- Programas para garantizar el Derecho a Morir con Dignidad.
- Actualización del PAMEC

4. MANUALES IMPLEMENTADOS

- ✓ Manual de Toma de Muestras para Covid 19.
- ✓ Manual de Bioseguridad (Actualizado a nuevos lineamientos).
- ✓ Manual de información y comunicación.

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, se inscribe como nueva sede la de El Banco (sur de Magdalena).
- ✓ 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 Cuidados Paliativos, Programa de Gestión del Talento Humano, PAME, PAMEC, Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Programa de Seguridad del Paciente, cambio de PGIRHS a PGIRASA, SIAU, Prescripciones MIPRES, entre otros.

7. PROGRAMA AUDITORIAS INTERNAS

La implementación del programa, en el año 2021, generó los siguientes resultados de cumplimiento en los diferentes servicios y procesos institucionales:

PROCESO	PUNTOS EVALUADOS	PUNTOS CUMPLIDOS	PUNTOS NO CUMPLIDOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SERVICIOS DE ENFERMERÍA	18	12	6	67%
SERVICIOS DE REHABILITACIÓN	18	15	3	83%
SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL	21	15	6	71%
PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA	21	14	7	67%
PROCESOS DE GESTIÓN CONTABLE	52	36	16	69%
PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	40	34	6	85%

También se realizaron las MEDICIONES DE ADHERENCIA y las Rondas de Seguridad del paciente; Se realiza visitas a pacientes como una estrategia para identificar los errores en la atención, generar planes de mejoramiento y optimizar los resultados en salud, buscando la satisfacción tanto del usuario como del personal mismo; en las siguientes cantidades:

REGIONAL	JULIO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE
BOLIVAR NORTE	15	15	0
BOLIVAR CENTRO	15	15	0
ATLANTICO	15	15	0
MAGDALENA	15	15	15
SUCRE	15	15	15
CORDOBA	15	15	15
TOTAL	90	90	45

PROTOCOLOS EVALUADOS	Promedio	Clasificación
Administración de Medicamentos	97	EXCELENTE
Higiene Bronquial	85	BUENO
Identificación del paciente	85	BUENO
Protocolo de Heridas	83	BUENO
Limpieza y desinfección de areas	82	BUENO
Prevención de infección a dispositivo Sonda gastrostomia	82	BUENO
Prevención de infección a dispositivo Catéter Urinario	79	BUENO
Prevención de infección a dispositivo Cánula de traqueostomía	78	BUENO
Manual de bioseguridad	78	BUENO
Educación a paciente, cuidado y/o familiar	75	BUENO
Lavado de manos	73	BUENO
Oxigeno Domiciliario	68	ACEPTABLE
Prevención de lesión por presión	66	ACEPTABLE
Prevención de caídas	60	ACEPTABLE
Limpieza y desinfección de equipos	50	ACEPTABLE

8. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas recepcionadas y gestionadas en el 2021 sumaron un total de 528, como se muestra en esta tabla:

NUMERO DE QUEJAS REPSENTADAS POR REGIONAL							
REGIONAL	BOLIVAR NORTE	BOLIVAR CENTRO	ATLANTICO	MAGDALENA	SUCRE	MONTERIA	TOTAL MES
ENERO	18	3	11	3	2	3	40
FEBRERO	12	4	10	2	1	4	33
MARZO	8	2	8	3	9	2	32
ABRIL	9	1	7	5	2	3	26
MAYO	17	3	11	3	3	4	41
JUNIO	44	2	9	3	1	1	60
JULIO	20	2	21	4	2	4	53
AGOSTO	19	3	16	5	1	2	46
SEPTIEMBRE	18	2	10	4	2	4	40
OCTUBRE	20	5	11	10	3	11	60
NOVIEMBRE	19	2	13	3	1	6	44
DICIEMBRE	22	4	12	3	2	7	50
TOTAL	226	33	139	48	31	51	528

9. 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)

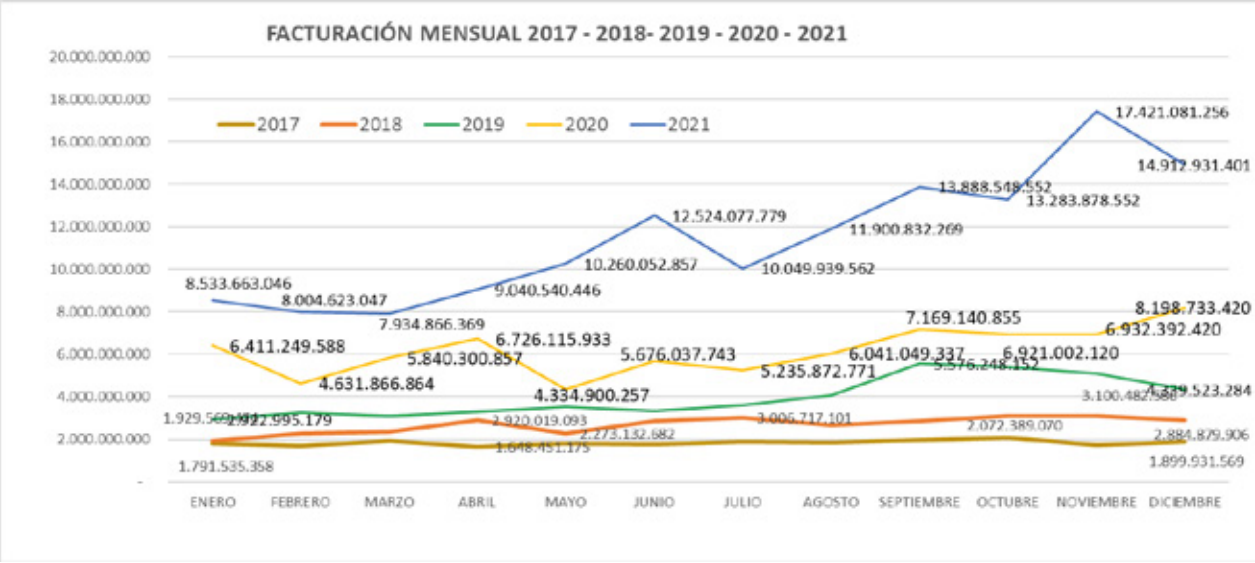
- Programa de Auditoria y Mejoramiento Continuo de la Calidad
  - ✓ ST002 – PAMEC
- Reporte de la Resolución 256
  - ✓ MCA195MOCA
- SISMED - Sistema de Información de Precios de Medicamentos
  - ✓ MED113MVEN – Reporte de Venta de Medicamentos
  - ✓ MED114MCOM – Reporte de Compra de Medicamentos.
- Reporte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

X. FACTURACIÓN.

En el año 2021, con corte a 31 de diciembre, la facturación de la IPS es la siguiente:

UNIDAD FUNCIONAL	TOTAL FACTURADO	%	PROMED./MES
BOLIVAR NORTE	$ 38.645.868.194	28,1%	$ 3.220.489.016
ATLANTICO	$ 34.315.684.699	24,9%	$ 2.859.640.392
CORDOBA	$ 23.100.918.856	16,8%	$ 1.925.076.571
SUCRE	$ 14.645.961.744	10,6%	$ 1.220.496.812
MAGDALENA	$ 13.697.251.403	9,9%	$ 1.141.437.617
BOLIVAR CENTRO	$ 10.578.035.640	7,7%	$ 881.502.970
HOSTALES	$ 2.771.314.600	2,0%	$ 346.414.325
Total general	**$ 137.755.035.136**	**100,0%**	**$ 11.595.057.703**

En la tabla anterior podemos observar que la mayor facturación se origina en la regional Bolívar norte, con un 28.1% del total, seguido de Atlántico con un 24.9%.



En este gráfico se muestra la tendencia histórica, observa un crecimiento sostenido y permanente de la facturación de la IPS desde el año 2017 hasta diciembre de 2021, con un valor máximo registrado en noviembre último, duplicando el dato de un año atrás.

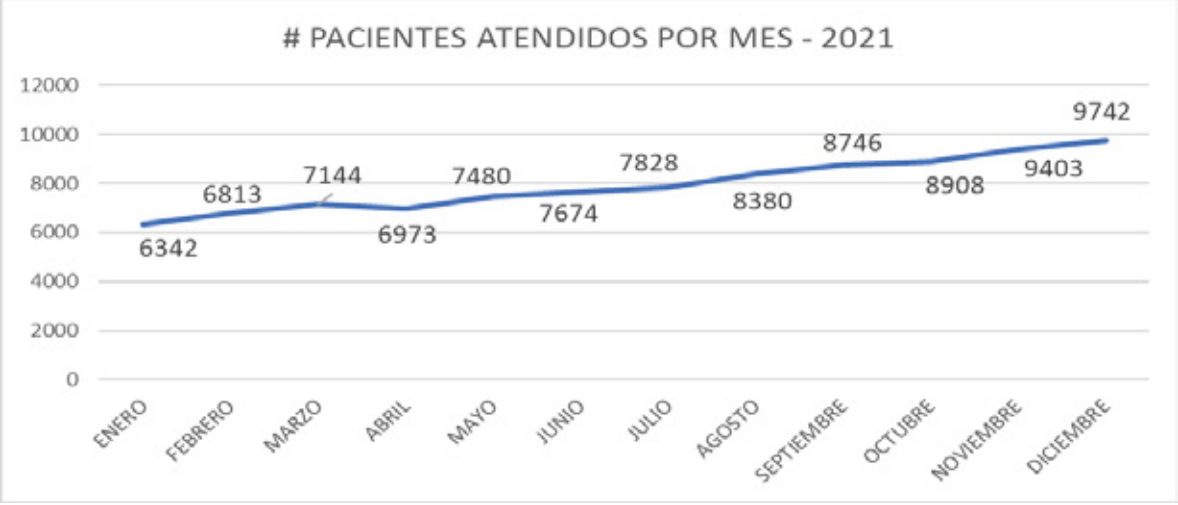
FACTURACIÓN POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTALES	PROMEDIO	%
CLINICA DE HERIDAS	46.764.722.978	3.897.060.248	33,9%
TERAPIAS DE REHABILITACION	38.559.268.377	3.213.272.365	28,0%
SERVICIOS COVID	30.371.755.329	2.530.979.611	22,0%
CUIDADOS BASICOS DE ENFERMERIA	7.479.914.005	623.326.167	5,4%
MATERIALES E INSUMOS	3.889.555.106	324.129.592	2,8%
ANTIBIOTICOTERAPIAS Y VISITAS	3.670.987.601	305.915.633	2,7%
ESTANCIA HOSTAL	1.694.592.100	211.824.013	1,2%
ALQUILER DE EQUIPOS BIOMEDICOS	2.260.646.305	188.387.192	1,6%
PROGRAMA DE CUIDADOS PALIATIVOS	1.584.081.401	132.006.783	1,1%
MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA	993.450.560	82.787.547	0,7%
LABORATORIOS	300.864.257	25.072.021	0,2%
NUTRICION Y DIETETICA	165.817.117	13.818.093	0,1%
SERVICIO DE TRANSPORTE	19.380.000	1.615.000	0,01%
Total general	**137.755.035.136**	**11.550.194.266**	**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, Paquetes de Rehabilitación, Servicios Covid 19, Cuidados básicos de enfermería, Materiales e Insumos y Antibioticoterapia.

NUMERO DE PACIENTES ATENDIDOS

Como se puede ver en el gráfico, durante la vigencia 2021 (así como en los últimos 4 años), se produjo un crecimiento sostenido del número de pacientes atendidos cada mes.

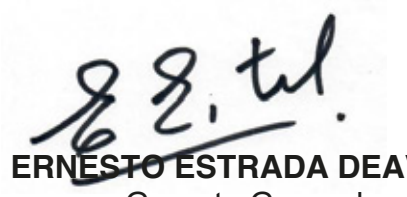


EVENTOS MÁS ATENDIDOS

SERVICIOS PRESTADOS	# DE ACTIVIDADES	%	PROMEDIO MES	PROMEDIO DIA
ATENCIONES POR TERAPIA FISICA Y RESPIRATORIA	487.221	27,2%	40.602	1.692
SERVICIOS COVID 19	415.459	23,2%	34.622	1.443
CUIDADOS BASICOS POR AUXILIAR DE ENFERMERIA	217.205	12,1%	18.100	754
PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA	203.499	11,4%	16.958	707
ATENCIONES POR FONOAUDIOLOGIA	150.654	8,4%	12.555	523
ATENCIONES POR CLINICA DE HERIDAS	136.356	7,6%	11.363	473
ATENCIONES POR TERAPIA OCUPACIONAL	108.424	6,1%	9.035	376
ATENCIONES POR MEDICINA GENERAL	42.575	2,4%	3.548	148
ATENCIONES POR NUTRICIÓN Y DIETETICA	12558	0,7%	1.047	44
ATENCIONES POR PSICOLOGIA	12279	0,7%	1.023	43
ATENCIONES POR MEDICINA ESPECIALIZADA	2.489	0,1%	207	9
TOTALES	**1.788.719**	**100,0%**	**149.060**	**6.211**

Las terapias física y respiratoria son los eventos más atendidos de la IPS (27.2% del total), entendiendo evento como el detalle del servicio; seguido de los servicios Covid 19 (23.2%), tercero: Cuidados Básicos de enfermería (12.1%); después siguen en orden: Otros procedimientos de Enfermería, atenciones por Fonoaudiología, Clínica de heridas, Terapias ocupacionales y atenciones por Medicina general.

Atentamente:



ERNESTO ESTRADA DEAVILA
Gerente General