

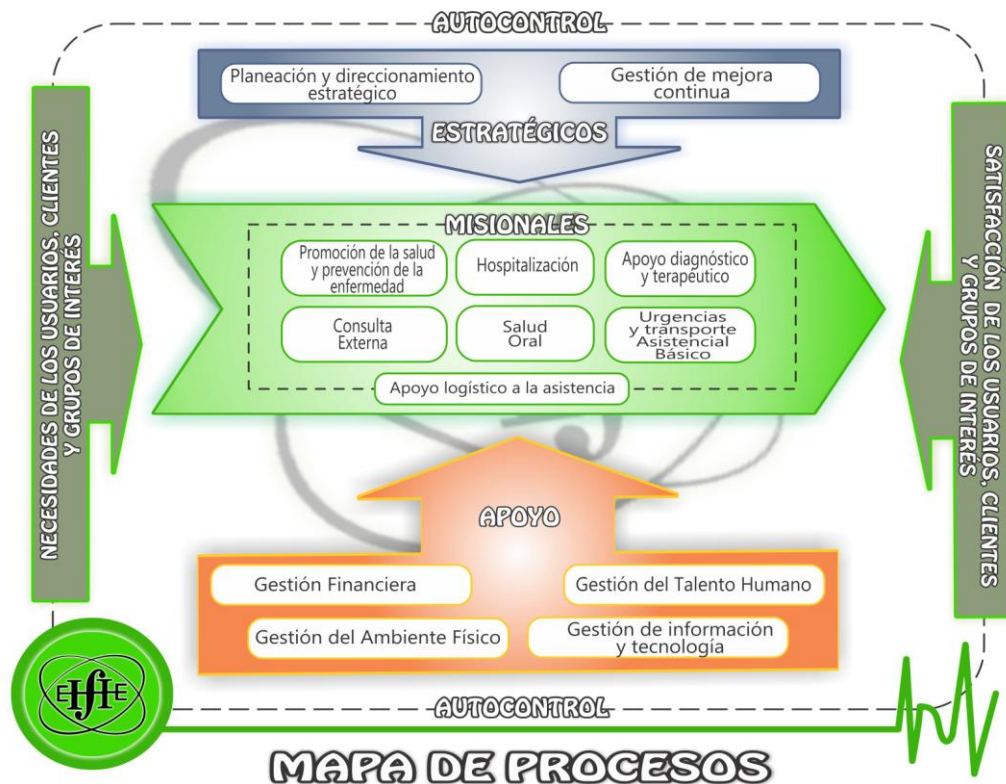


INFORME DE GESTIÓN 2016 Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios

Como Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de El Santuario, comprometidos con la mejora continua, presentamos a toda la comunidad el informe de gestión, anexando las actividades que como ESE hemos realizado durante la vigencia 2016, dando cumplimiento a los objetivos institucionales.

El informe lo presentamos con la estructura del MAPA DE PROCESOS que la Institución por medio del Sistema de Gestión de Calidad ha adoptado.

1



Objetivo del Informe de Gestión

Presentar a la Comunidad y los estamentos Municipales un informe detallado de la Gestión realizada por la Institución durante el año 2016, enmarcados en el cumplimiento de los objetivos Institucionales y Planes Operativos de las diferentes áreas de la ESE, dando razón de nuestro que hacer como Institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad.

ESTRATÉGICOS	
Proceso:	Planeación y Direccionamiento Estratégico
Procedimientos:	Contratación, Planeación, Direccionamiento y comunicaciones.
Definición:	Proceso que busca orientar la ESE hacia el desarrollo empresarial, mediante la planificación estratégica.
Actividades 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • Construcción del plan de gestión del Gerente para el cuatrienio. • Realización de jornadas y encuentros para diagnósticos comunitarios como insumo para la construcción del Plan de Desarrollo Institucional. • Se realizaron los siguientes encuentros: Asocomunal, Concejo Municipal, Consejo de Gobierno, Casa del abuelo y cabildo del adulto Mayor, Alianza de Usuarios, Comités de planeación municipal, grupos de servicios de empleados de la Institución, entre otros. 	

ESTRATÉGICOS	
Proceso:	Gestión de Mejora Continua
Procedimientos:	Acciones correctivas, Acciones preventivas, servicio no conforme, oportunidades de mejora, auditorías internas.
Definición:	Es el proceso estratégico de la ESE encargado de coordinar la implementación y control del sistema de gestión de la calidad de la ESE, velando por que todos los procesos de la institución estén orientados hacia el mejoramiento continuo, autocontrol y garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y expectativas de nuestros clientes.
Actividades 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • Se recibió visita de seguimiento de ICONTEC, logrando renovar la certificación de calidad bajo requisitos de la norma ISO 9001:2008, por tres años más. • Realización auditorías internas de calidad a todos los procesos de la ESE Hospital San Juan Dios El Santuario Antioquia. • Capacitación para los líderes de procesos y auditores de calidad en los siguientes temas: Fortalecimiento de competencias en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, norma 19011:2012, auditorías PAMEC, 	

- curso en Modelo Operativo por Procesos, curso Gestión de Riesgos y curso de Indicadores de Gestión.
- Note: Quienes realizaron los cursos citados, se les certificará el Diplomado en Sistema de Gestión de Calidad con una intensidad de 120 horas.
 - Creación del procedimiento Evaluación Independientes, Código de Ética del Auditor, Estatuto de Auditoría y mejoramiento del proceso de evaluación y mejora de la gestión.
 - Ajuste a las caracterizaciones de los procesos.
 - Taller de revisión de hallazgos de auditorías con el fin de identificar causas e implementar mejoras a los procesos.
 - Realización mensual de Comité de Calidad y Control Interno, con seguimiento a los compromisos adquiridos.
 - Revisión de las Guías Médicas y adopción mediante acto administrativo de las guías aprobadas.
 - Elaboración Manual de Inventarios.
 - Creación de protocolos e instrumentos de control para el proceso de vigilancia de la ESE Hospital San Juan Dios El Santuario Antioquia.
 - Seguimiento a la actualización y socialización de los documentos de los procesos.
 - Actualización listado maestro de documentos esencial en el sistema de gestión de la calidad.

ESTRATÉGICOS	
Proceso:	Planeación y Direccionamiento Estratégico
Procedimiento:	Comunicaciones
Definición:	La comunicación para la salud consiste en la aplicación de instrumentos de comunicación social al logro de comportamientos de la población compatibles con sus necesidades de bienestar y con las finalidades de servicio expresadas en políticas, estrategias y planes de salud pública.
Actividades 2016	



- Se actualiza la página web www.hospitalelsantuario.gov.co cumpliendo con los requisitos de Gobierno en línea y Gestión Transparente.
- Se cuenta con un inventario de medios internos y externos para la ejecución de actividades comunicativas.
- Existen convenios con medios de comunicación masivos de alcance local y regional como la emisora comunitaria y la revista el Santuariano, lo que permite mantener contacto directo con la comunidad en cuanto a la información institucional e informes de gestión parciales.
- El departamento de comunicaciones y la institución mantienen buenas relaciones con los demás medios e instituciones, lo que favorece la entrega sin ruido de los diferentes informes.
- El departamento de comunicaciones cuenta con personal idóneo no solo para la ejecución de algunas actividades, sino con conocimientos que se aplican en la institución como diseño gráfico, producción radial y televisiva.

MISIONALES	
Proceso:	Apoyo terapéutico
Procedimientos:	
Definición:	Es el proceso que tiene como objetivo dispensar medicamentos y dispositivos a los usuarios internos y externos.
<ul style="list-style-type: none"> • Para la vigencia del año 2016 se continuo con el convenio COHAN- ESE-SAVIA SALUD con la cápita complementario entrega de medicamentos de segundo nivel a los usuarios de alianza, evitándole desplazamiento a los usuarios. Es de anotar que con la gestión de este convenio la ESE hospital de El Santuario, se ha visto beneficiada en la entrega de estivas en comodato. • Desde el mes de marzo se gestiona con el hospital mental de Antioquia HOMO, la entrega de medicamentos a pacientes psiquiátricos, garantizándoles el tratamiento de segundo nivel, para evitar desplazamientos hacia el servicio farmacéutico del hospital mental de Antioquia (HOMO). • En el proceso de infraestructura en el servicio farmacéutico se adecua la bodega de medicamentos y así dar un mejor almacenamiento a los medicamentos ya que el espacio que teníamos era muy reducido. • Vigencia de la de resolución de funcionamiento con la dirección seccional de salud de Antioquia para la entrega de medicamentos de control, que permite mantener la continuidad en el servicio. 	



Se han despachado **46.845** fórmulas en el servicio de farmacia a corte del 31 de octubre de 2016.

MISIONALES

Proceso:	Apoyo Diagnóstico
Procedimientos:	
Definición:	Es el proceso que tiene como objetivo realizar ayudas diagnósticas a todos los usuarios internos y externos.

5

Actividades 2016

- En el año 2016 se continúa con la contratación del laboratorio de referencia (prolab) para tener un servicio oportuno de laboratorio durante las 24 horas para garantizar la realización de exámenes tanto de primer nivel como de segundo nivel de complejidad, y así brindarle un diagnóstico oportuno a los usuarios.
- Los Exámenes realizados en el laboratorio de la institución hasta Octubre del presente año es un total de **47.327** incluyendo exámenes de primer, segundo y tercer nivel y un total de usuarios atendidos de **13.215** Esta cifra es la atendida en el servicio del laboratorio en horario diurno por consulta externa y urgencias.
- Dotación para el servicio de laboratorio: Se adquirió en comodato un nuevo equipo de hematología más actualizado el ABACUS 380, como cambio al que se tenía el ABACUS Junior con la empresa Biosystems.
- Se sigue realizando el mantenimiento preventivo de los equipos según cronograma para así brindar mejor calidad en los análisis.

MISIONALES

Proceso:	Promoción de la Salud y Prevención de la Enf.
Procedimientos:	Plan de intervenciones colectivas y Salud Pública, Vacunación y Programas de P y P.
Definición:	Proceso que busca proporcionar a la

comunidad los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma. Para alcanzar un estado de bienestar físico, mental y social.

Actividades 2016

SALUD PÚBLICA:

- **Plan de Intervenciones Colectivas:**

Se desarrolla a través de Convenio interadministrativo entre municipio y ESE Hospital San Juan de Dios

Para el año 2016 tiene un valor de ciento treinta y dos millones ciento sesenta y tres mil ochocientos setenta y dos pesos m.l (\$ 132.163.872)

Como operador del contrato con la administración municipal para ejecución del PIC, se concibe desde el desarrollo de las dimensiones propuestas por el Plan Decenal de Salud Pública.

1. Salud Ambiental
2. Vida saludable y condiciones no transmisibles
3. Convivencia Social y Salud Mental
4. Seguridad alimentaria y nutricional
5. Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos
6. Vida saludable y Condiciones transmisibles
7. Salud Pública en emergencias y desastres
8. Salud y Ámbito laboral

Y dos dimensiones transversales a todo el proceso

9. Gestión diferencial de poblaciones vulnerables
10. Fortalecimiento de la autoridad sanitaria para la gestión de la salud.

Cada dimensión prioritaria y transversal tiene actividades claramente definidas y que se priorizan de acuerdo a los recursos asignados.

Dichas actividades se encuentran identificadas y discriminadas en el Plan Operativo Anual del Plan de Intervenciones Colectivas

Población Objeto:

Las actividades, procedimientos e intervenciones del PIC están dirigidas a la población general, pero por accesibilidad y facilidad de convocatoria se intervienen

en mayor proporción durante todo el año grupos focales como los escolares de primaria y secundaria de las instituciones públicas y privadas del municipio, tanto del área urbana como rural, los padres y cuidadores de la primera infancia concentrados en los Centros de Desarrollo Infantil, hogares comunitarios tradicionales, hogares comunitarios FAMI (Familia, Mujer e Infancia), los adultos de la casa del abuelo feliz, los grupos de la red juntos con la intervención del componente gestión de la oferta y acceso preferente con la inducción a los programas de protección específica y detección temprana y gestión de la atención en salud, además del componente de información, educación y comunicación en los temáticas definidas por las diferentes dimensiones del Plan Decenal de Salud Pública, otros grupos organizados el de mujeres, coteros, próximamente los recuperadores o recicladores donde se realizara un trabajo de seguridad y salud en el trabajo, por su exposición a riesgos laborales.

Familias del área urbana y rural intervenidas con la estrategia de atención primaria en salud

Como apoyo y fortalecimiento de los encuentros educativos se cuenta con el programa “Hablemos de salud”, financiado con recursos del Plan de Intervenciones Colectivas, el cual esta posicionado y cuenta con amplia difusión en el área urbana y rural

En vigilancia epidemiológica:

Se vienen desarrollando diferentes actividades de obligatorio cumplimiento, tanto por prestadores como los administradores de salud municipal en este caso la secretaria de salud y protección social, entre la cuales se encuentran:

- Notificación semanal de eventos de interés en salud pública como zoonosis (exposiciones rábicas), inmunoprevenibles, eventos de salud mental, nutrición, intoxicaciones, etc.
- Visitas epidemiológicas cuando el evento lo requiere
- Unidades de análisis a los eventos y socialización en los diferentes espacios.
- Participación activa en el Comité de Vigilancia Epidemiológica Municipal
- Programación y ejecución de Jornadas Nacionales y Departamentales de Vacunación
- Búsqueda de susceptibles para vacunación, a través de llamadas telefónicas, visitas domiciliarias
- Evaluación de Coberturas de Vacunación a través de monitoreo: Visita casa a casa revisando y registrando carnés de vacunación para conocer como está el esquema de vacunación de los niños menores de cinco (5 años)

- **Estrategia Atención Primaria en Salud Renovada (APS):**

Se sigue implementando en las áreas rural y urbana, dificultades con la continuidad en el tiempo porque depende en gran parte por la cofinanciación del departamento de Antioquia y este año se inició en forma tardía.

Esta estrategia busca estar más cerca de la gente, con el fin de identificar riesgos y necesidades para orientar la acción para la satisfacción de las mismas, tradicionalmente se ha desarrollado en dos entornos:

- 1- Familiar
- 2- Escolar

Para el cuatrienio de gobierno departamental se tienen incluyen otros dos (2) entornos:

- 3- Laboral
- 4- Comunitario

Con tres (3) componentes transversales:

Componente 1: Reorientación de los servicios de salud

Componente 2: Fortalecimiento de la participación social y comunitaria

Componente 3: Acción intersectorial por la salud

Con recursos del municipio se continuaron las visitas por auxiliares en salud en algunas veredas y barrios.

Con los recursos del convenio con el Departamento se están adelantando visitas de apertura de historias familiares en las veredas de Aldana, San Eusebio, Alto del Roble.

Se iniciara caracterización del Grupo Organizado de trabajo informal "Gotis", grupo de recicladores "Tierra Color"

Protección específica y Detección temprana

- Brigadas de salud extramurales **78** ejecutadas de las programadas.
- Sensibilización al personal en demanda Inducida.
- Coberturas 95% de protección específica y detección temprana.
- Campaña de aplicación de Barniz fluorado a menores de 5 años.

VACUNACION:

- Dosis de inmunobiológicos Aplicadas en 2016



Inmunobiológicos	Dosis Aplicadas**
Influenza (niños y Adultos)	2660
BCG	6
DPT	2378
Fiebre Amarilla	444
Pentavalente	1431
Hepatitis A	458
Hepatitis B	1307
Neumococo	1188
VPH	59
Polio oral	1913
Polio Inyectable	467
Rotavirus	945
Td	675
Varicela	458
SRP	918

** Información consolidada desde enero 01 al 30 de noviembre de 2016
 Se han vacunado 359 gestantes contra la tosferina para prevenir esta enfermedad en los recién nacidos.

- Operatividad del sistema nominal PAIWEB para el registro de biológicos aplicados en el 100% de la población atendida en el servicio institucional, con ejecución de registro diario en vacunación extramural y creación de usuarios en el sistema nominal para descargue de esquemas de vacunación actuales en proceso de implementación.
- 4 jornadas nacionales de vacunación
 - JNV “promocionemos la vacunación”
 - JNV “Semana de las Américas” Abril 24 al 30 de 2016
 - JNV “Día de ponerse al día” julio 30 2016
 - JNV “Día de Ponerse al día” octubre 29 de 2016
- Realización de monitoreo rápido de coberturas de SRP en agosto del 2016 Y encuesta de Cobertura de vacunación en noviembre 2016.

MISIONALES	
Proceso:	Consulta Externa
Procedimientos:	
Definición:	Proceso que busca prestar servicios de salud de primer nivel de complejidad, para la prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, con atributos como seguridad,

pertinencia, accesibilidad, continuidad y calidad.

Actividades 2016

- Se están dando citas telefónicas en horarios más amplios.
- Sigue buena la oportunidad. Máximo dos días para asignación de citas.
- Pese a ello, muchos usuarios son inasistentes o llegan tarde. Esto implica que luego van a consultar por urgencias por enfermedades que no lo son.
- Se están promocionando las acciones de Promoción y Prevención.
- Se viene prestando el servicio de psiquiatría y ecografías ginecológicas.
- La Institución ha realizado **35.279** consultas por medicina general a 31 de octubre de 2016.
- Se identifican como primeras causas de consulta de Enero a octubre de 2016 las siguientes:

10

MEDICINA GENERAL							
N	Causas de Consulta GENERAL	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
1	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	2921	17,08 %	1339	16,76 %	4260	16,98 %
2	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION	854	4,99%	375	4,69%	1229	4,90%
3	EXAMEN MEDICO GENERAL	653	3,82%	399	4,99%	1052	4,19%
4	HIPOTIROIDISMO NO ESPECIFICADO	693	4,05%	73	0,91%	766	3,05%
5	INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO	527	3,08%	107	1,34%	634	2,53%
6	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	321	1,88%	207	2,59%	528	2,10%
7	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	299	1,75%	183	2,29%	482	1,92%
8	DOLOR EN ARTICULACION	295	1,73%	173	2,17%	468	1,87%
9	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	322	1,88%	112	1,40%	434	1,73%
10	GASTRITIS NO ESPECIFICADA	334	1,95%	97	1,21%	431	1,72%
	OTRAS CAUSAS	9881	57,78 %	4923	61,63 %	14804	59,01 %
	TOTAL	17110	68,16 %	7988	31,84 %	25088	100%

- Se actualizó el programa de hiperconsultantes a cargo de psicóloga y médico de la institución.
- Se han realizado **505 ecografías obstétricas y ginecológicas** al 31 de noviembre 2016

- Se realiza posventa a los usuarios que egresan del servicio de urgencias.
- Se han realizado 227 consultas de Nutrición.
- Se han realizado 367 consultas de Psicología.
- Se han realizado 676 consultas de Optometría.
- Se han realizado 4.993 consultas de Fisioterapia.

Datos a 30 de noviembre de 2016.

MISIONALES	
Proceso:	Hospitalización
Procedimientos:	Ingreso, atención y egreso.
Definición:	Proceso por el cual el usuario es internado en la institución debido a su estado de salud, para recibir tratamiento médico y de enfermería y favorecer su recuperación y calidad de vida.
Actividades 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • Se habilito nuevamente el servicio de hospitalización a partir del mes de Octubre con 6 camas: dos de pediatría, dos de adultos y dos obstetricias para continuar prestando la atención a nuestros usuarios que requieren internación. • Se remodeló la sala de atención de partos, se está trabajando actualmente para la visita de verificación de estándares de habilitación. 	

MISIONALES	
Proceso:	Salud Oral
Procedimientos:	Salud oral, Admisiones de odontología, Atención y egreso en odontología.
Definición:	Proceso que busca fomentar la conservación y mantenimiento de la salud oral del usuario y su familia.
Actividades 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de Consulta Odontológica de primera vez en 3,39 días • Oportunidad en consulta Odontológica de tratamiento de 7,89 días • Se han realizado 3.591 exámenes de primera vez • Se han realizado 4784 tratamientos Odontológicos 	



- Se han controlado 4.113 personas que han iniciado su tratamiento odontológico.
- Se han aplicado 3.299 sellantes
- Se han realizado 16156 procedimientos Odontológicos.
- Se han aplicado 6.484 flúor en gel.
- Se han realizado 1.897 detertrajes.
- Se han realizado 8.857 controles de placa
- Se han realizado 873 Aplicaciones de flúor en barniz.
- Participación en el programa de crecimiento y Desarrollo con charlas de salud oral.
- El servicio de salud oral cuenta con 5 Unidades de odontología.
- Adquisición de equipos biomédicos por valor de 10 millones (Localizador apical, Sistema rotatorio y Amalgamador)
- Se cuenta con 1 higienista intramural y dos Higienistas extramurales para las brigadas
- Se cuenta con dos Odontólogos de Planta y uno por prestación de servicios.

MISIONALES	
Proceso:	Apoyo Logístico a la Asistencia
Procedimientos:	Atención al usuario y archivo clínico
Definición:	Proceso que busca garantizar la disponibilidad de recurso de apoyo administrativa para la adecuada prestación de servicios de salud de manera efectiva y oportuna.
Actividades 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • Se continua con el proceso de recepción de los PQRS por parte de los usuarios internos y externos, dando respuesta en los términos requeridos a los usuarios. • Manifestaciones recibidas durante el periodo de Enero a Septiembre del presente año: 	
TIPO DE MANIFESTACION	NUMERO: 193
QUEJA	9
RECLAMO	97
SUGERENCIA	100
FELICITACION	52
TOTAL:	258



- Se realiza reunión con los usuarios que no asisten o incumplen alguna cita programada, con el fin de brindarles procesos de educación e información en salud.
- La alianza de usuarios se sigue fortaleciendo con el acompañamiento de la Institución en sus reuniones mensuales.
- Realización de encuestas de satisfacción con un porcentaje de satisfacción del 96 %.
- Envió de órdenes de remisión directamente a las EPS, las cuales se entregan a los usuarios a los 8 días en nuestra Institución, evitando viajes y pérdida de tiempo en dichos trámites.
- Se brinda información de servicios de salud y orientación a los usuarios para los diferentes trámites dentro de la institución.

MISIONALES	
Proceso:	Urgencias y transporte asistencial básico
Procedimientos:	Admisión, atención y egreso.
Definición:	Proceso que busca brindar atención al usuario que presenta una alteración física y/o mental, causada por un trauma, enfermedad o cualquier condición que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva.
Actividades 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con planta física remodelada y con equipos biomédicos disponibles para realiza una adecuada prestación del servicio y con personal médico y de enfermería las 24 horas del día para realizar la atención oportuna de nuestros usuarios. • Se cuenta con médico encargado de realizar clasificación y asignación del triage y con un turno medico CU para apoyar y agilizar la prestación del servicio de urgencias. Se realizo contratación de más personal médico. • Se continúa prestando el servicio de consulta prioritaria lo que permite direccionar a los usuarios que requieren consulta y cuyo diagnóstico no amerita la atención por urgencias; Asignando consulta para atención durante el mismo día de la clasificación por triage. 	

Capacitación del personal médico y personal de enfermería en temas como:

- Reanimación cardiopulmonar Básica y avanzada.
- Vigilancia epidemiológica y reporte de enfermedades de interés en salud publica
- Protocolo de Atención a víctima de violencia sexual
- Protocolo de atención de pacientes con ideación o intento de suicidio “Código S”.
- Contención de pacientes agitados.
- Capacitación en Salud mental.

Clasificación de triage a 30 de noviembre de 2016

Clasificación Triage	ene	feb	Mar	abril	may	jun	Jul	agos	sep	oct	Nov	TOTAL
1	6		2	1	2	3	6	3	3	1	2	29
2	785	694	681	633	604	711	729	676	577	635	457	7182
3	361	223	399	442	420	525	407	368	407	305	396	4253
4	728	751	763	679	767	797	738	626	555	603	538	7545
5							31	191	134	189	129	674

- A fecha 30 de noviembre de 2016 se han realizado el siguientes número de remisiones:

Mes	ene	feb	mar	abril	may	Jun	jul	agos	sep	oct	Nov
Cantidad remisiones	36	40	43	44	30	23	38	38	45	52	38
Promedio remis/día	1.2	1.4	1.4	1.5	1	0.8	1.3	1.3	1.5	1.7	1.3
N° Urgencias	889	838	943	890	860	995	976	975	842	861	692

- La tasa de reingresos de pacientes por urgencias por la misma causa en menos de 72 horas de la atención inicial corresponde al 1.63% de los paciente atendidos en el periodo comprendido Enero – Noviembre de 2016. En promedio se presentan 14 casos de reingreso por mes de todas las urgencias atendidas.
- Se identifican como primeras 10 causas de atención en urgencias durante enero y octubre del año 2016, las siguientes:

Orden	Causas de Consulta URGENCIAS	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
1	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	356	8,62%	162	4,38%	518	6,62%
2	FIEBRE NO ESPECIFICADA	157	3,80%	197	5,33%	354	4,52%

3	CEFALEA	252	6,10%	80	2,16%	332	4,24%
4	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	122	2,95%	106	2,87%	228	2,91%
5	AMIGDALITIS AGUDA NO ESPECIFICADA	126	3,05%	99	2,68%	225	2,87%
6	DOLOR AGUDO	136	3,29%	86	2,33%	222	2,84%
7	MIGRAÑA NO ESPECIFICADA	142	3,44%	29	0,78%	171	2,18%
8	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	94	2,28%	71	1,92%	165	2,11%
9	DOLOR EN EL PECHO NO ESPECIFICADO	76	1,84%	84	2,27%	160	2,04%
10	HERIDA DE LA CABEZA PARTE NO ESPECIFICADA	35	0,85%	106	2,87%	141	1,80%
OTRAS CAUSAS		2635	63,79%	2676	72,40%	5311	67,9%
TOTAL		4131	0,527788	3696	47,22%	7827	100%

APOYO

Proceso:	Gestión Financiera
Procedimientos:	Cartera, presupuesto, contabilidad, facturación, tesorería, costos.
Definición:	Proceso que busca administrar con transparencia y calidad los recursos financieros de la institución, para garantizar la auto sostenibilidad de la ESE.

Actividades 2016

El área de Gestión financiera presenta los siguientes cuadros de resultados:

BALANCE GENERAL	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2016	
CONCEPTO	\$
TOTAL ACTIVO	11.151.499.892,59
CORRIENTE	6.077.922.282,05
NO CORRIENTE	5.073.577.610,54
TOTAL PASIVOS	1.617.159.439,18
PATRIMONIO	9.534.340.453,76
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	11.151.499.892,94

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA Y SOCIAL	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2016	
CONCEPTO	\$

INGRESOS OPERACIONALES	4.647.598.309,21
COSTO DE VENTAS	2.914.645.216,23
GASTOS	1.267.195.061,33
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	89.605.730,15
OTROS INGRESOS	874.687.942,47
OTROS GASTOS	619.084.118,43
EXCEDENTE O PERDIDA DEL EJERCICIO	721.361.855,69

FACTURACION POR REGIMEN			
FACTURACION TOTAL			
REGIMEN	FACTURACION A SEPT	%	
CONTRIBUTIVO	\$ 973.340.412	29%	
SUBSIDIADO	2.063.513.447	61%	
ESPECIAL	90.569.349	3%	
SOAT	59.042.732	2%	
OTROS	\$ 74.511.088	2%	
VENTAS A PARTICULARES	\$ 140.577.135	4%	
TOTAL	3.401.554.163	100,0%	

FACTURACION REGIMEN CONTRIBUTIVO POR ENTIDAD:			
ENTIDAD	TOTAL		
CAFESALUD	283.173.031		
COOMEVA EPS	143.088.448		
FUNDACION MÉDICO PREVENTIVA	70.779.043		
NUEVA EPS	492.282.411		
SOAT	59.042.732		



FACTURACION REGIMEN SUBSIDIADO POR ENTIDAD:		
ENTIDAD	TOTAL	
SAVIA SALUD	2.044.615.599	
OTRAS EPS	24.498.556	

CARTERA POR REGIMEN		
CARTERA TOTAL		
REGIMEN	CARTERA A SEPT	%
CONTRIBUTIVO	907.468.692	43.47%
SUBSIDIADO	878.371.559	42.08%
IPS SECTOR PUBLICO	12.501.008	0.60%
ESPECIAL	98.169.743	4.70%
POBLACION VINCULADA	84.338.521	4.04%
OTROS	106.701.094	5.11%
TOTAL	2.087.550.618	100,0%

CARTERA REGIMEN CONTRIBUTIVO POR ENTIDAD:		
ENTIDAD	TOTAL	
SURA EPS	5.205.777	0.57%
SALUD TOTAL EPS	9.976.902	1.09%
CAFESALUD EPS	131.636.967	14.50%
SALUDCOOP EPS	312.727.636	34.46%
COOMEVA EPS	238.800.747	26.31%
NUEVA EPS	197.192.692	21.72%
OTROS	11.927.971	1.31%
TOTAL	907.468.692	100%

CARTERA REGIMEN SUBSIDIADO POR ENTIDAD:		
ENTIDAD	TOTAL	
CAPRECOM	300.910.018	34.25%
SAVIA SALUD	424.481.546	48.32%

	OTROS	152.979.995	17.41
	TOTAL	878.371.559	100%

APOYO

Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimientos:	Capacitación y estímulos, Definición de competencias, Evaluación de desempeño, Selección del personal, planeación del talento humano.
Definición:	Proceso que busca proveer Talento Humano idóneo y competente para los diferentes servicios mediante la selección, vinculación, bienestar, capacitación y evaluación del mismo, orientados a la prestación de servicios eficientes, eficaces y efectivos y a la satisfacción del usuario, familia y el cliente interno

Actividades 2016

Planta de Personal:

- En la actualidad la Institución cuenta con personal idóneo y competente que permite la adecuada prestación de los servicios de salud, se realiza la verificación de títulos de los profesionales de la salud, a fin de verificar la competencia e idoneidad de este personal.
- Respeto y cumplimiento de las condiciones legales en materia laboral, garantizando la prestación de los servicios de salud con personal adscrito a la planta de cargos aprobado en la Institución.

Personal de planta: 66

Personal contratado a través de terceros: 11

Plan estratégico de Formación:

Se han realizado capacitaciones enfocadas a mejorar los servicios asistenciales y administrativos, lo mismo que un énfasis especial en salud ocupacional (COPASST)

Se realiza proceso de inducción de manera mensual

Medición del Clima Organizacional: Total de satisfacción en clima laboral es del 81 %

Inducción y reinducción:

Se realiza de manera mensual la inducción al personal nuevo, y la reunión general de personal donde se dan a conocer cambios en los procesos institucionales.

APOYO

Proceso:	Gestión del Ambiente Físico
Procedimientos:	Proveedores, compras, metrología, infraestructura y ambiente de trabajo.
Definición:	Proceso que busca gestionar los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos y prestación adecuada de los servicios.

19

Actividades 2016

Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Biomédicos

Existe un contrato vigente con una empresa externa ICI Grupo Ingeniería Clínica Integral SAS, la cual es la encargada de realizar los mantenimientos preventivos a los equipos biomédicos presentes en la institución, según la necesidad.

Metrología

Actualmente la institución tiene un contrato con la empresa CELSIUS METROLOGÍA. Dicha empresa es la encargada de realizar la calibración de los equipos biomédicos, siempre y cuando que apliquen para la misma, dentro de la institución (Equipos que entregan magnitudes físicas medibles).

Infraestructura

Se realizó mantenimiento al área de Hospitalización, abriendo nuevamente los servicios a la comunidad, a través del Plan de mantenimiento de infraestructura y planta física.

MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	
Mantenimiento Planta física	51.383.637=
Mantenimiento Vehículos	12.984.518=
Mantenimiento Sistemas	50.058.480=
Mantenimiento y metrología de equipos biomédicos	28.884.814=

COMPRAS:

- Para el 2016 se han realizado las siguiente compras:



Adquisición de módulos y puestos de trabajo incluida silletería para el servicio de hospitalización consulta externa (admisiones) y secretaria por un valor de \$ 27.369.276 pesos

- Adquisición de 3 cámaras de seguridad y traslado de otras para diferentes punto de la institución más revisión del aire acondicionado del servidor e instalaciones por valor de \$ 13.708.880 pesos.
- Adquisición de la lámpara para cirugía para el servicio de sala de partos por valor de \$ 9.443.500 pesos
- Adquisición de equipos odontológicos un localizador y un amalgamador por valor de \$ 8.576.344 pesos
- Adquisición de una lavadora industrial para el servicio de lavandería por valor de \$ 26.496.191 pesos

APOYO	
Proceso:	Gestión de Información y Tecnología
Procedimientos:	Control de documentos, control de registros, gestión documental, sistemas de información y tecnología.
Definición:	Gestión de Información y Tecnología es el proceso que realiza control y seguimiento a la información que se debe reporta interna y externamente, además de aplicar políticas archivísticas que garanticen el acceso, consulta, conservación y disposición final de los documentos de la entidad, contribuyendo así al cumplimiento de la meta (largo plazo) que es HOSPITAL DIGITAL.
Actividades 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó revisión con todos los líderes o colíderes de proceso, donde se verifico la pertinencia, exigencia normativa, seguimiento de cada reporte de la matriz de necesidades de información y comunicación y la matriz de indicadores según oportunidades de mejora de las auditorías internas y externas • Actualización en el modulo de historias clínicas y nueva clasificación del triage según la resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015. • Ajustes al informe de 4505 con el fin de poder importar los para clínicos realizados en el laboratorio de 2 nivel e información adicional de tratamientos. • Creación del reporte en el Xenco de ingresos y controles prenatales. • Se sistematizo mediante una macro de Excel la encuesta de satisfacción de 	

los usuarios según lo exigido por la resolución 256 de 2016.

- Se implemento el escaneo de los consentimientos informados y exámenes de laboratorio, asociado a la historia clínica de cada usuario en XENCO.
- Se actualizaron los perfiles de los usuarios en el sistema XENCO según nivel de jerarquía. Y desactivando los usuarios que ya no tenían vinculo con la institución.
- Se actualizaron los usuarios de los correos electrónicos y de los equipos de cómputo cambiando de nombre personalizado a nombre por proceso o procedimiento.
- Se reactivo filtro de seguridad a través de bloqueos de páginas que no son útiles para la labor diaria de la institución, por áreas.
- Actualizar procedimiento de copias de seguridad del sistema
- Implementar un manual de inducción para el manejo del sistema de historias clínicas a través de videos.
- Realizar evacuación del gestor documental cada 15 con el fin de evitar almacenamiento de información temporal y ocupación de espacio en el servidor.
- Realizar cronograma para implementación de tablas de retención documental y el manejo de la información por carpetas en el gestor documental.

Evaluación

Proceso:	Evaluación Independiente (Control Interno)
Procedimientos:	Evaluación independiente, auditorías internas.
Definición:	Proceso encargado de gestionar la evaluación y auditoría de los procesos y procedimientos organizacionales de acuerdo con el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud y el sistema de control interno de la entidad con el fin de contribuir a su mejoramiento continuo.

Actividades 2016

- Se realizó seguimiento al Plan de mejoramiento Contraloría General de Antioquia Implementado para la vigencia 2015
- Gestión para la implementación Plan de mejoramiento Contraloría General de Antioquia para la vigencia 2015
- Acompañamiento a planes de mejora de auditoría interna
- Gestión del informe de Alphasig 2015 Contraloría General de Antioquia.
- Se realizaron los informes de austeridad en el gasto de manera trimestral.
- Informes pormenorizados de control interno de acuerdo a la ley 1474 de 2011. Publicados en la página web del hospital.

Se realizó autoevaluación Sistema Único de Habilitación.

- Se elaboró plan de mejoramiento al Sistema Único de Habilitación.
- Se recibió visita de seguimiento de ICONTEC, logrando renovar la certificación de calidad bajo requisitos de la norma ISO 9001:2008, por tres años más.
- Acompañamiento al Programa de Auditorías para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud PAMEC, de acuerdo a la ruta crítica.
- Autoevaluación, selección de procesos a mejorar, priorización de procesos, definición de la calidad esperada, medición inicial de los procesos internos, Plan de acción para procesos seleccionados
- Se adelantó Auditoría externa a Prolab con el fin de verificar cumplimiento del contrato de prestación de servicios de laboratorio.
- Auditoría a proceso Stock de medicamentos del Servicio de Urgencias, informe y recomendaciones a la Gerencia.
- Acompañamiento a Comités institucionales (Dirección, Copasst, Calidad, Seguridad del Paciente, Copasst y Archivo entre otros).
- Seguimiento a planes operativos anuales de cada uno de los procesos y comités de la institución.
- Seguimiento a hallazgos de auditorías realizadas a la institución por externos (Contraloría, EAPBs, Dirección seccional de Salud, entre otros)
- Seguimiento a la actualización y socialización de los documentos de los procesos.
- Rendición de informes a los diferentes entes de control
- Derechos de autor software – DAFP - Licencias de Software.
- Informe anual MECI – DAFP con los siguientes resultados:

FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	3,14	INTERMEDIO
INFORMACION Y COMUNICACION	3,96	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4,09	SATISFACTORIO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	4,25	SATISFACTORIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	72,2%	SATISFACTORIO

- Informe anual SGC – DAFP con los siguientes resultados:

ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	100
USUARIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS	94,75
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	87,5
GESTIÓN DE DOCUMENTOS	92,75



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	95,25
INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	100
MEJORA	91
Avance en el Sostenimiento del SGC	94,73

- Revisión al Mapa de riesgos institucional.